

EMTA SURVEY

L'INFORMATION DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE DANS LE TRANSPORT PUBLIC

RESUME

Introduction

L'accessibilité des réseaux de transport public constitue un objectif social majeur. Tous les citoyens, quels que soient leur âge et leurs handicaps, doivent avoir la possibilité de mener une existence indépendante, et des réseaux de transport public pleinement accessibles contribuent de manière déterminante à cet objectif. L'amélioration de l'accessibilité des transports publics accroît les opportunités de formation, d'emploi et de loisir des individus et permet de limiter le recours aux services sociaux et donc le coût pour la collectivité. De plus, tous les individus bénéficient de l'existence de réseaux de transport accessibles.

Les autorités organisatrices des transports publics ont une responsabilité importante pour l'amélioration de l'accessibilité des réseaux de transport. Elles interviennent en effet dans la définition de la quantité et de la qualité des services demandés aux entreprises exploitantes ; elles sont fréquemment chargées de coordonner l'information sur les services de transport public ; enfin elles contribuent de manière importante au financement des services, et leurs subventions doivent pouvoir servir d'incitations à mieux prendre en considération les besoins des personnes à mobilité réduite.

L'association des autorités responsables des transports des métropoles européennes (EMTA), qui rassemble 28 autorités chargées de l'organisation des réseaux de transport public dans les plus grandes villes d'Europe, a mis en place en 2002 un groupe de travail sur le thème de l'accessibilité des transports publics aux personnes à mobilité réduite. Des représentants des autorités responsables des transports publics de Barcelone (ATM), Berlin-Brandebourg (VBB), Francfort-Rhin-Mail (RMV), Paris-Ile-de-France (STIF) et de l'autorité des chemins de fer suédois (Banverket) ont contribué au travail de ce groupe, qui a traité principalement des thématiques de l'information des personnes à mobilité réduite, de l'accessibilité des systèmes ferroviaires lourds, et enfin de la stratégie des autorités pour améliorer l'accessibilité des réseaux de transport public.

Dans ce contexte, l'EMTA a commandé à l'organisme allemand IbGM, l'une des organisations de personnes à mobilité réduite les plus reconnues pour son expertise, une étude afin de déterminer les besoins des différentes catégories de personnes handicapées en matière d'information avant et pendant les déplacements, et de mettre en lumière des exemples de bonnes pratiques.

Besoins des personnes à mobilité réduite en matière d'information dans le domaine du transport public

Des études estiment que 12%¹ de la population européenne souffre d'un handicap. Le pourcentage cumulé de personnes âgées et de personnes handicapées atteint 24% de la population, et les statistiques prenant en compte les individus avec un handicap temporaire (bagages, landau, etc) parviennent à un chiffre d'environ **30%² de la population européenne**, c'est à dire plus de 100 millions de personnes si l'on raisonne à l'échelle de l'Union européenne élargie à 25. Le vieillissement de la population aura pour effet d'accroître sensiblement ce pourcentage au cours des prochaines années.

Il est fondamental de ne pas traiter les personnes souffrant de handicaps comme un groupe homogène. Les besoins de ces personnes en matière d'information sont effet très divers. La condition première pour fournir aux personnes à mobilité réduite une information voyageur de qualité réside donc dans la connaissance des besoins spécifiques des différentes catégories de passagers. Les exigences liées au matériel roulant, à l'infrastructure, à l'exploitation des services de transport public, et celles concernant la fourniture des informations correspondantes doivent être distinguées.

Moins un réseau de transport public est accessible, et plus grandes sont les exigences concernant le contenu de l'information et sa fiabilité. Il est bien entendu avantageux pour la fourniture d'information si les véhicules et l'infrastructure au sein d'un réseau de transport répondent aux besoins des personnes à mobilité réduite. Dans la situation idéale d'un réseau de transport totalement accessible, le seul besoin d'information concernerait la communication en temps réel sur les dysfonctionnements des composantes individuelles du système.

L'information sur l'accessibilité et la disponibilité des équipements ne doit pas se limiter aux conditions normales d'exploitation. Les personnes à mobilité réduite ont besoin d'être informées à temps des dysfonctionnements, par exemple en ce qui concerne les ascenseurs dans les gares, les palettes d'accès à bord des véhicules, et les systèmes d'information auditive ou visuelle dans les véhicules ou les stations. Dans ce contexte, **l'information en temps réel – pourvu qu'existe la donnée source – constitue une assistance très appréciable aux déplacements des personnes à mobilité réduite.**

L'acceptation des transports publics par les voyageurs dépend, en plus de l'existence de véhicules et de stations conçues selon les besoins des usagers, de la présence d'information de qualité actualisée en temps réel. Les efforts récents pour l'amélioration de l'information des voyageurs répondent de mieux en mieux aux besoins des clients des réseaux de transport public. En plus de l'information statique conventionnelle telle que les panneaux indiquant les horaires des services, l'information dynamique en temps réel, qui s'adapte aux conditions réelles de trafic, devient de plus en plus fréquente. **La combinaison de l'information statique et dynamique garantit une chaîne de communication complète qui fournit bonne orientation et sécurité.**

Le système d'information des voyageurs doit prendre en compte les besoins des personnes ne connaissant pas leur itinéraire ainsi que les besoins des nouveaux voyageurs connaissant mal le réseau afin de garantir à tous les usagers, y compris aux potentiels nouveaux usagers, une information adéquate.

¹ Source: COST 335

² Source: CEMT

L'information statique doit couvrir toutes les étapes du voyage, depuis sa préparation jusqu'au déplacement à proprement parler. Afin d'identifier les besoins des voyageurs, il est utile de scinder le voyage en huit séquences : préparation, début du déplacement, avant de monter à bord du véhicule, début du déplacement à bord du véhicule, pendant le déplacement à bord du véhicule, correspondance, sortie du véhicule et enfin après être sorti du véhicule.

ill

Pour planifier le déplacement, des sources d'information statique (guide des horaires, horaires sur CD ROM ou sur internet) peuvent être consultées. Des systèmes d'information électronique doivent également fournir de l'information en temps réel, parfois en plusieurs langues, sur téléphone fixe ou mobile, e-mail, WAP, ou internet. Idéalement, des systèmes interactifs d'information sont reliés à des ordinateurs centralisant toute l'information destinée aux voyageurs.

ill. Text telephones in New-York (picture: MTA)

Au commencement du déplacement, c'est à dire en chemin vers le transport public, l'information statique emprunte la forme de panneaux ou de bornes au niveau de l'arrêt ou de la station, visibles depuis une assez grande distance, ainsi que de cartes présentant l'aménagement des lieux. L'information dynamique peut être fournie sur des écrans électroniques à messages variables, informant par exemple sur les horaires réels de passage des véhicules. Des informations supplémentaires peuvent être fournies par des services d'information accessibles par téléphonie mobile.

Ill. Real-time information at bus stops in Paris (picture: RATP)

(fichier: SIEL_3)

Immédiatement avant de monter à bord du véhicule, les arrêts et stations fournissent de l'information statique sur des bornes ou des mâts portant sur la destination, le numéro de la ligne, des plans de l'aménagement de l'arrêt, les horaires prévus, des plans des environs, des informations sur les services disponibles, et les possibilités de déplacement pour les usagers à besoins spécifiques, etc. Des écrans électroniques et des annonces automatisées informent en temps réel sur les horaires réels de passage des véhicules et les éventuelles perturbations du service. De plus, des systèmes d'information interactifs peuvent être mis à disposition..

ill. Information column in Berlin Metro (picture: BVG)

(fichier : Notruf_berlin)

Au début du voyage à bord du véhicule, de l'information statique placée à l'extérieur du véhicule informe sur la localisation des entrées, les équipements spéciaux, le fonctionnement

des portes, et la vente de billets à l'intérieur du véhicule. Cette information est complétée par des écrans dynamiques indiquant le numéro de la ligne, la destination et les différents arrêts.

ill. Buttons to open doors and lifts to access to trains in Frankfurt (picture: S. Lecler)

(fichier : Frankfurt buttons)

L'information statique à bord des véhicules comprend idéalement des plans du véhicule, des schémas de la ligne faisant apparaître les possibilités de correspondances, et des plans du réseau. Elle informe également sur la vente de titres de transport, les places réservées à certaines catégories d'usagers, les emplacements pour les fauteuils roulants, l'ouverture des portes et les procédures d'urgence. Des panneaux électroniques d'affichage variable et des systèmes d'annonce du nom de la station suivante, des possibilités de correspondance, et, si nécessaire, du côté de sortie, des perturbations, etc. fournissent une information dynamique complémentaire.

Lors du changement de véhicule, des panneaux avec le nom de l'arrêt ou de la station, des indications sur les sorties, les ascenseurs, les toilettes, les divers services, etc. et un système de guidage jusqu'aux points de départ avec des informations sur les correspondances et les destinations fournissent l'information statique nécessaire. L'information dynamique, idéalement fournie en plusieurs langues, est affichée sur des panneaux à messages variables et au moyen d'annonces automatisées portant notamment sur les possibilités et la durée des correspondances. En cas de nécessité, le personnel de l'entreprise de transport diffuse des annonces spécifiques. De plus, il est souhaitable que certains arrêts et stations offrent des dispositifs électronique d'information interactive.

Ill. Name of station indicated in the vehicle in Paris buses (picture: RATP)

(fichier SIEL 5)

Design universel

La conception (« design » en anglais) de l'information voyageurs pour les personnes à mobilité réduite doit être envisagée de deux manières :

- Design dans le sens du meilleur usage pour le voyageur, c'est à dire **permettant de transmettre le contenu du message correctement et rapidement** ;
- Design dans le sens de **recours à des formats alternatifs aux modes conventionnels d'information**.

Le design dans le premier sens exige surtout de recourir à un système cohérent de termes et symboles (permettant, par exemple, de distinguer entre les stations accessibles aux fauteuils roulants et celles totalement accessibles). Le design dans le second sens concerne la nécessité que l'information fournie soit bien accessible aux différentes catégories de voyageurs sous la forme d'une chaîne complète d'indications.

ill. Talking kiosk in New-York (picture: MTA)

Le design universel, également connu sous l'appellation de "design pour tous", signifie que:

- **l'information, quelle qu'elle soit, doit respecter le principe des deux canaux (« two channel principle » en anglais).** Toute information, à tout endroit (véhicules, arrêts, centres d'information, internet, hotlines, etc.) doit s'adresser à au moins deux sens parmi les trois que sont la vue, l'ouïe et le toucher. De cette manière, 90% des voyageurs peuvent disposer d'une information accessible.
- **la référence à l'existence d'une information spécifique pour les personnes handicapées et à mobilité réduite doit être facile à trouver;**

ill. Homepage of New-York Metropolitan Transportation Authority

(fichier ny_web)

- il doit y avoir une **référence aux différentes catégories de population pour lesquelles l'information spécifique est fournie**, ainsi qu'aux différents médias par lesquels passe cette information;
- les **différentes catégories d'accessibilité et d'usage doivent être explicitées et présentées;**
- **il convient de recourir largement aux symboles;**
- **les arrêts/stations partiellement ou totalement accessibles doivent être signalés.**

ill. Map of public transport network in Berlin with symbols showing the level of accessibility of stations

(fichier: map_berlin)

Présentation de bonnes pratiques

L'étude a analysé la manière dont l'information avant et pendant le déplacement est fournie dans plusieurs villes, et en a tiré les enseignements suivants :

- **il est nécessaire de fournir une information complète** afin d'aider les personnes à mobilité réduite à planifier leurs déplacements. Cette information doit comprendre des plans des véhicules et des arrêts/stations, indiquer les ascenseurs en panne, des logiciels de détermination d'itinéraires, des téléphones à texte, des présentations des trajets de personnes dans les conditions habituelles grâce à des schémas et plans. Une structure simple et une grande fiabilité des informations, qui doivent être actualisées régulièrement, sont indispensables.

ill. Map of bus in Hannover, showing ramp and location of rolling chair

(bus_hannover)

Map of station in Frankfurt showing stairs, lifts, etc.

(station_frankfurt)

- l'information destinée aux personnes à mobilité réduite doit être **aisément accessible** (lien depuis la page d'accueil dans le cas des sites internet, référence dans le sommaire dans le cas de brochures), **disponible**, et son contenu doit être **adapté aux besoins spécifiques des diverses catégories** de handicaps;

ill. List of brochures for PRM on Transport for London's website

(web-london)

- **internet est un vecteur très utile pour la diffusion d'informations** permettant aux personnes à mobilité réduite de planifier leurs déplacements. Les sites internet doivent comporter des parties conçues en respectant les préconisations du « design pour tous ». **Il est recommandé de proposer des versions texte pour les personnes souffrant de handicaps visuels** (plus faciles à lire et pouvant être le support de dispositifs sonores spécifiques);

ill. Text-only journey planner in London

(journey-planner-london)

- une catégorisation et une graduation indiquant de manière simple pour quelle catégorie d'utilisateurs, et si nécessaire avec quelles restrictions, les véhicules et les arrêts/stations sont accessibles et utilisables, est nécessaire (ex. accessible aux fauteuils roulants / accessible totalement). **L'utilisation de symboles est recommandée**, pourvu que ces symboles soient sans ambiguïté et aient toujours le même sens.;

ill. List of symbols used for maps of stations in Frankfurt

(frankfurt-legend)

- **l'intégration des informations disponibles sur l'accessibilité des véhicules et des arrêts/stations dans les logiciels de calcul d'itinéraires** est très utile pour les personnes à mobilité réduite.

ill. Various options of handicaps in Transport for London's journey planner

(Journey-planner-london-options)

- **deux méthodes sont utilisées pour indiquer les niveaux d'accessibilité des équipements** : la première recourt à des symboles et pictogrammes caractérisant explicitement le niveau d'accessibilité. La seconde, en revanche, fournit une description la plus exhaustive possible des caractéristiques objectives des véhicules et des arrêts/stations, sans se prononcer sur un niveau d'accessibilité. Ces deux méthodes peuvent être combinées, enrichissant d'autant l'information disponible.
- **les technologies d'information** (internet, téléphones mobiles, SMS, pagers, Wap, GPS, etc.) constituent de nouveaux outils pour informer les personnes à mobilité réduite sur l'accessibilité en temps réel des réseaux de transport public. Dans tous les cas, le contenu de l'information fournie et la méthode de collecte des données source constituent des facteurs décisifs.

ill. Innovative systems of information in London

(technologies-london)

- il est dans l'intérêt des autorités responsables des réseaux de transport de réaliser des **études de satisfaction des personnes à mobilité réduite avec la qualité de l'information qui leur est transmise.**