

Gare lisible et accessible ?

ÉTUDE EXPLORATOIRE DU PAYSAGE LINGUISTIQUE D'UNE GARE AVEC LA PARTICIPATION DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Rapport de recherche détaillé

Avec le soutien de l'Innovation Booster Technology & Special
Needs (Innosuisse)

Auteur : Dr. Philippe Humbert

Date : Novembre 2025

TABLE DES MATIERES

Résumé.....	3
Remerciements	4
Glossaire des abréviations	5
Bref historique de cette recherche exploratoire	6
1 Introduction	7
1.1 Contexte, problématique et objectifs de la recherche	7
1.2 Aperçu de la littérature scientifique et questions de recherche.....	7
2 Méthodologie.....	9
2.1 L'étude du « paysage linguistique » (linguistic landscape) de la gare.....	9
2.2 Démarche générale	9
2.3 Traitement et analyse des données	12
3 Analyse du paysage linguistique de la gare de Fribourg.....	14
3.1 Aperçu des conditions de production des messages du côté des transports publics	16
3.2 Des apps smartphones utiles, mais peu exploitées ou parfois peu accessibles	17
3.3 Lisibilité des messages permanents.....	19
3.4 Lisibilité des messages temporaires.....	30
3.5 L'impact des obstacles physiques sur la lisibilité de la gare	36
4 Discussion : limites et potentiel de l'étude	40
5 Aperçu des dynamiques sociolinguistiques en gare : qu'est-ce qui facilite ou complexifie la lecture d'informations ?.....	42
5.1 Le personnel en gare joue un rôle-clé dans la médiation des informations.....	42
5.2 La variation des pratiques rédactionnelles et dénominations.....	42
5.3 Des dispositifs technologiques et numériques ambivalents	43
5.4 Des défis associés à la nature des supports de communication et à l'environnement ambiant.....	43
5.5 Tout obstacle physique génère de l'incohérence et impacte la lisibilité de la gare.	44
5.6 Quelle place pour la langue des signes ?.....	44
6 Pistes d'actions	46
7 Conclusion	49
Références bibliographiques	50
Annexes	53
Les scénarios et la feuille de route des participant·es	53
Exemple de grille transcrite et anonymisée	56

RÉSUMÉ

La signalétique, l'horaire affiché sur papier ou sur de grands panneaux, les plaquettes en braille sur les mains courantes, l'application CFF sur smartphone ou encore les annonces dans les haut-parleurs... Tout cela, c'est le paysage linguistique d'une gare. Ces nombreux supports transmettent en permanence des informations aux voyageuses et voyageurs. Quand il y a des imprévus, des retards ou des travaux, ces messages peuvent changer rapidement. Or, pour des personnes en situation de handicap (PSH), percevoir et interpréter ces informations peut être plus complexe en fonction des besoins et des capacités de chacune et chacun. Cette recherche a essayé de mieux comprendre ce sujet en collaboration avec 8 PSH et avec deux entreprises de transports publics, les Chemins de fer fédéraux suisses (CFF) et les Transports publics fribourgeois (TPF).

Cette recherche exploratoire est une étude sociolinguistique détaillée d'une gare en mutation (Fribourg). A l'aide de smartphones ou d'outils adaptés aux capacités de chacun·e, 8 PSH ont documenté leur manière de lire, entendre ou ressentir les informations pour accéder à des lieux essentiels. Leur documentation de ce paysage linguistique a été analysée, puis présentée à des responsables de communication des transports publics et des représentants d'associations, dans le but de chercher ensemble des pistes pour mieux inclure les besoins communicatifs des PSH en gare.

Les résultats de cette exploration fournissent un aperçu des dynamiques sociolinguistiques qui ont tendance à faciliter ou complexifier l'interprétation des messages :

- Les dispositifs technologiques ou numériques jouent un rôle ambivalent : ils facilitent l'accès aux informations pour certains, comme ils peuvent s'avérer inaccessibles pour d'autres, voire générer des situations d'exclusion.
- La multiplicité des supports à consulter pour trouver son chemin représente parfois un défi, surtout quand il faut passer d'un système à un autre (voir l'exemple de la transition des quais CFF aux quais TPF). En outre, maintenir des dénominations identiques à travers les supports est essentiel, mais reste un défi au vu des multiples institutions et entreprises qui font vivre l'espace gare et ses environs.
- La présence du personnel en gare joue un rôle-clé dans la médiation d'informations difficiles à percevoir ou interpréter.
- Les CFF essaient de communiquer certains obstacles en gare à travers divers dispositifs et supports de lecture. Cela peut aider les PSH concernées à les contourner. Certains de ces messages manquent encore de clarté. L'étude suggère aussi que d'autres institutions et entreprises que les CFF pourraient intégrer des pratiques de communication des obstacles, en particulier dans le domaine de la construction.
- Le cumul d'obstacles physiques inattendus génère de l'incohérence et impacte négativement la lisibilité de la gare pour certaines PSH.
- L'ensemble de la démarche est inclusive : à travers plusieurs cas, l'étude montre que le travail documentaire des PSH peut s'avérer utile aussi pour l'ensemble des usagères et usagers, en situation de handicap ou non.

Des pistes d'actions concrètes sont proposées en fin de rapport.

REMERCIEMENTS

Cette recherche exploratoire n'aurait pas été possible sans le soutien et l'engagement actif de nombreuses personnes. Je tiens à remercier :

- les huit participantes et participants, sans qui cette étude n'aurait même pas vu le jour ;
- les personnes qui ont accompagné certaines participantes et participants durant la recherche, car c'est aussi grâce aux accompagnantes et accompagnants que certaines personnes ont pu pleinement participer ;
- Sarah Sandoz et Benjamin Nanchen de l'Innovation Booster ;
- Lorrie Bezençon et Anne-Laurence Jaunin de l'Institut de plurilinguisme ;
- Esther Buchmüller du Centre de compétence Accessibilité et Inclusion des CFF ;
- Axelle Gachet, Jean-Michel Cuennet et Tony Jolliet des TPF ;
- Geneviève Piérard de la Haute école de travail social de Fribourg ;
- Procom pour l'interprétariat en langue des signes et tout particulièrement Catherine Tena ;
- la section fribourgeoise de la fédération suisse des aveugles et malvoyants, Procap Fribourg, l'Association les Che'mains, l'Association fribourgeoise des malentendants, le club fribourgeois en fauteuil roulant, la fara et la communauté de l'Arche pour leur soutien dans le recrutement de participantes et participants.

GLOSSAIRE DES ABRÉVIATIONS

CFF	Chemins de fer fédéraux
LSF	Langue des signes française
OETH	Ordonnance du DETEC concernant les exigences techniques sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics
OTHand	Ordonnance sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics
PMR	Personne à mobilité réduite
PSH	Personne en situation de handicap
TPF	Transports publics fribourgeois

BREF HISTORIQUE DE CETTE RECHERCHE EXPLORATOIRE

La présente étude est le fruit d'un processus de consultation initié au printemps 2024 à Fribourg. À l'occasion de deux ateliers participatifs proposés par Philippe Humbert (responsable de cette étude) et organisés en collaboration avec l'Innovation Booster Technology & Special Needs, des personnes en situation de handicap (PSH) ont pu parler de leur expérience concernant l'accessibilité des informations dans l'espace public. Le thème se voulait très large, avec l'intention de faire émerger une problématique prenant en considération les préoccupations des PSH. Dans le premier atelier, seules des personnes concernées étaient invitées afin de pouvoir parler des enjeux les plus importants pour elles. Le second atelier regroupait à la fois des PSH et des personnes actives dans des milieux associatifs du handicap ainsi qu'une personne travaillant dans la communication d'une entreprise de transports publics.

Deux aspects principaux sont ressortis de ces ateliers : la difficulté d'accéder aux informations publiques ; la nécessité d'inclure plus systématiquement des PSH dans les processus décisionnels. D'une part, certaines personnes concernées ont évoqué des difficultés à percevoir et interpréter l'information dans l'espace public. Les discussions ne concernaient pas uniquement le domaine des transports, mais aussi les commerces – en particulier les supermarchés – ou la Poste. Certaines participantes et participants ont en outre rapporté de sérieuses difficultés avec la digitalisation des services, racontant des situations d'exclusion dues à une absence d'alternative humaine. D'autre part, les personnes concernées ont souvent rapporté que l'espace public n'était pas conçu pour elles, ni dans l'agencement architectural, ni dans la manière dont cet espace communique avec elles.

Bien que ces deux ateliers aient constitué le terreau de l'orientation thématique de la présente étude, le responsable de cette recherche avait déjà l'idée de documenter le paysage linguistique de l'espace public avec des PSH. Néanmoins, les discussions de ces deux ateliers ont joué un rôle fondamental pour monter un projet de recherche exploratoire qui tienne compte des préoccupations des personnes concernées et permette d'impliquer les TPF et les CFF comme « partenaires d'implémentation » en gare de Fribourg. Il est important de rappeler que c'est aussi grâce à l'implication de responsables travaillant dans ces deux entreprises de transports publics que le projet a pu se développer.

1 INTRODUCTION

1.1 CONTEXTE, PROBLÉMATIQUE ET OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

Dans les gares, il existe de nombreux dispositifs pour favoriser la mobilité et l'autonomie des personnes en situation de handicap (PSH). Il arrive toutefois que les PSH ne parviennent pas à y accéder pour diverses raisons sociales et linguistiques : la signalétique en gare manque ou n'est pas visible/audible/tactile ; les messages sur applications peuvent être difficiles à lire ou à comprendre pour la PSH, etc. Si ces problèmes sont particulièrement saillants lors de perturbations (retards, chantiers, etc.), ils peuvent se manifester aussi dans des situations ordinaires.

Or, comme le montre la section suivante de ce rapport, on sait relativement peu de choses sur les pratiques langagières des PSH dans l'espace public. D'ordinaire, la littérature scientifique s'intéresse surtout aux conditions architecturales et techniques qui facilitent ou entravent la mobilité des personnes concernées, mais bien moins au travail langagier qu'implique cette même mobilité. En effet, les études se concentrent généralement plutôt sur des éléments tels que la hauteur des trottoirs, la déclivité des pentes ou la présence de marquages au sol, mais beaucoup moins sur les composantes langagières qui facilitent ou complexifient l'orientation des PSH dans l'espace public.

Cette recherche exploratoire est une étude sociolinguistique détaillée d'une gare en mutation, celle de Fribourg. A l'aide de smartphones ou d'outils adaptés aux capacités de chacun et chacune, 8 PSH ont documenté leur manière de lire, entendre ou ressentir les informations pour accéder à des lieux essentiels. Leur documentation du « paysage linguistique » (étude des textes, sons, annonces, signes dans l'espace public) a été présentée à des responsables de la communication des transports publics ainsi qu'à des représentants d'associations, dans le but de chercher ensemble des pistes pour mieux inclure les besoins communicatifs des PSH dans les transports publics.

Les objectifs de cette recherche exploratoire sont :

- Comprendre comment des PSH lisent les informations en gare ou sur leur smartphone pour s'orienter ;
- Identifier les éléments qui facilitent ou complexifient la lecture et compréhension des informations en gare ;
- Proposer des pistes d'actions pour donner suite à cette recherche exploratoire.

Cette étude présente l'originalité de mettre en valeur une perspective sociolinguistique méconnue, dans le but d'améliorer l'usage de dispositifs existants en travaillant sur les composantes sociales et langagières qui les animent.

1.2 APERÇU DE LA LITTÉRATURE SCIENTIFIQUE ET QUESTIONS DE RECHERCHE

En Suisse, 11% des PSH (toutes limitations confondues) déclarent avoir des difficultés à prendre les transports publics (OFS, 2020, p. 18). L'indice de l'inclusion 2023 donne un aperçu des groupes de PSH qui se sentent les plus concernées. En faisant abstraction du cumul possible des limitations, 49% de personnes avec «handicap physique» disent avoir des difficultés à utiliser les transports publics (Grünenfelder et al., 2023, p. 34). Elles sont 44% avec un « trouble du langage », 38% avec un « handicap cognitif », 32% avec un « handicap visuel » et 25% avec un « handicap auditif » (ibidem). Ces chiffres suggèrent que

les difficultés d'accès sont certes majoritairement d'ordre moteur, mais que les facteurs sensoriels, cognitifs ou langagiers sont loin d'être négligeables. Comme le montrent de récentes adaptations technologiques, les CFF ont bien conscience de ces enjeux et proposent une série de dispositifs personnalisables qui ne sont pas toujours connus dans les milieux du handicap (voir section 3.2).

Plusieurs études scientifiques abordent les enjeux de mobilité des PSH dans l'espace urbain, portant souvent une attention particulière à l'accessibilité des transports publics (Parent, 2018; Prescott et al., 2021; Stjernborg, 2021; Wegmann, 2016), mais elles se focalisent généralement sur les notions de mouvement et moins sur le rôle et l'interprétation des messages qui orientent la mobilité des PSH. À l'exception de rares recherches explorant l'interprétation des symboles sur les toilettes réservées aux PSH (Adekunle et al., 2019; Slater & Jones, 2021), ou encore d'une étude sur la négociation conversationnelle des obstacles pour les personnes malvoyantes (Mondémé, 2014), le paysage linguistique du handicap reste amplement méconnu de la recherche. Or, les études précitées montrent que de nombreuses PSH doivent fournir des efforts de lecture, compréhension et communication supplémentaires quand elles se déplacent dans l'espace public. Ce travail de lecture se complexifie souvent face aux imprévus (chantiers, météo, circulation, etc.). Si certaines technologies (en particulier des applications smartphone) peuvent faciliter l'accès aux informations et ressources, la numérisation des services et de l'information constitue encore un obstacle pour 31% de la population adulte en Suisse (Ramp et al., 2024). Les offres numériques jouent un rôle ambivalent – favorisant tantôt l'inclusion, tantôt l'exclusion –, aussi dans les milieux du handicap (cf. Alper & Goggin, 2017; Trevisan, 2022). Les CFF sont par ailleurs conscients que le numérique ne constitue pas une solution aux défis d'accessibilité à l'information des transports publics ; ils proposent quand même des outils numériques qui s'avèrent fort utiles pour de nombreuses PSH (section 3.1).

L'interaction sociale et linguistique n'est donc pas uniquement construite par les PSH qui interprètent des signes dans l'espace public, mais elle est aussi le produit de personnes qui émettent des messages via une diversité de supports, oubliant parfois d'inclure les PSH dans leur travail communicatif (Grue, 2015). La présente recherche a pour objectif d'explorer cette complexité interactionnelle et interprétative, afin de mieux comprendre les pratiques sociales et langagières qui facilitent ou complexifient la compréhension d'informations essentielles en gare pour des PSH.

Les questions suivantes guident le projet :

- a) Comment les PSH lisent/écoutent/ressentent les informations essentielles en gare ? Quelles informations leur sont utiles ? Lesquelles sont manquantes, ambiguës ou perturbent la compréhension ?
- b) Quels dispositifs de communication conditionnent la transmission d'informations dans une gare ? Quels supports de communication (haut-parleurs, applications, etc.) existent et comment fonctionnent-ils ?
- c) Comment pourrait-on mieux intégrer la perspective interprétative des PSH dans la communication en gare ?

2 MÉTHODOLOGIE

2.1 L'ÉTUDE DU « PAYSAGE LINGUISTIQUE » (LINGUISTIC LANDSCAPE) DE LA GARE

La recherche mobilise la méthodologie du « paysage linguistique » (linguistic land-/soundscape), approche sociolinguistique qui vise à comprendre comment un espace public déterminé et ses occupants communiquent à travers divers supports : signalétique, tableaux interactifs, annonces sonores, etc. (Scarvaglieri et al., 2013; Wee, 2021). À l'instar des études de type « photovoix » plus présentes dans les recherches sur le handicap (Labbé et al., 2021), la démarche méthodologique du « paysage linguistique » est conçue comme un outil de participation sociale, un moyen de générer des données suscitant des débats propices à l'inclusion d'une diversité de pratiques langagières dans l'espace public (Martín Rojo et al., 2023; Purschke, 2021). Cette recherche exploratoire s'inspire également de l'approche *géosémiotique*, développée par Scollon & Scollon (2003), puisque la démarche se concentre autant sur la matérialité des messages dans le paysage linguistique que sur le travail interprétatif *in situ* des personnes qui lisent ces informations.

2.2 DÉMARCHE GÉNÉRALE

2.2.1 Une démarche participative en trois étapes

La démarche générale a été organisée en trois étapes, dans le but d'étudier :

- a) Les normes et contraintes qui conditionnent le travail des personnes qui « écrivent » les messages, c'est-à-dire la perspective des transports publics en tant que « rédacteurs » ;
- b) Les manières dont les PSH perçoivent et interprètent les messages *in situ*, ainsi que les conséquences de l'interprétation de ces messages (ou leur absence) sur le parcours en gare des PSH ;
- c) La recherche collective de pistes d'actions.

Concrètement, ces trois étapes se sont déroulées dans l'ordre suivant.

Décembre 2024 – Janvier 2025 : À l'occasion de deux rencontres, le responsable de la recherche a rencontré des membres du personnel des CFF et des TPF, principalement actifs dans la gestion de la communication, de l'infrastructure et des voyages sans barrière. Le but était de mieux saisir les défis généraux de la communication en gare. Le chercheur a également réalisé un bref état des lieux de textes institutionnels et des dispositifs (en particulier numériques) qui conditionnent les logiques et contraintes de la communication en gare.

Janvier – Avril 2025 : Après une brève formation technique et déontologique, les 8 PSH ont documenté la gare de Fribourg selon deux types de scénarios qu'elles ont répétés 4 fois entre le 21 janvier et le 6 avril pour augmenter les chances de faire face à des imprévus. Tout en respectant le droit à l'image des usagers et usagères ainsi que du personnel, les 8 participantes et participants ont pris des clichés visuels ou sonores de tous les éléments qui leur permettaient d'accéder aux services proposés en gare. Notons au passage que les CFF et les TPF ont fourni une « autorisation de prises de vues de longue durée pour une recherche » pour chaque participante et participant, au cas où le personnel ou d'autres individus les auraient interrogés sur leurs pratiques de documentation. Les 8 participantes et participants ont également commenté ces clichés pour mieux les contextualiser à l'aide

d'instructions simples. Après chaque récolte, le chercheur fournissait un bref commentaire aux participantes et participants (par écrit ou oral), dans le but d'affiner et maintenir une systématique minimale dans le processus de récolte.

Avril – Mai 2025 : Le responsable de la recherche a sélectionné puis analysé des extraits pour identifier les problèmes saillants et les situations qui fonctionnent bien. Le 11 avril, il a présenté ses analyses préliminaires aux participantes et participants pour vérifier si son interprétation était plus ou moins en phase avec leurs expériences, mais aussi pour générer une première série de pistes d'actions avec eux et garantir un espace d'expression plus libre. Le 21 mai, en présence d'une partie des participantes et participants, l'auteur a présenté une synthèse des résultats saillants aux personnes des TPF et CFF rencontrées lors de l'étape 1 ci-dessus, ainsi qu'à des personnes actives dans les milieux associatifs, dans la recherche et dans les services de la cohésion sociale et de l'urbanisme de la Ville de Fribourg. Sur la base des résultats, l'ensemble des personnes présentes ont discuté des pistes d'actions.

2.2.2 Profils et ressources des huit participantes et participants

Entre septembre 2024 et janvier 2025, 12 participantes et participants avaient pu être recrutés. Quatre ont abandonné la recherche pour des motifs personnels ou de santé. Parmi les 8 personnes qui ont participé à l'étude (voir le Tableau 1), une représentation relativement équilibrée et diversifiée des handicaps concernés a pu être maintenue : 3 PSH moteur, 1 PSH cognitif, 2 PSH visuel, 2 PSH auditif. La participation active à l'étude a été rémunérée.

	Limitation principale	Âge	Connaissance de la gare de Fribourg	Utilisation du smartphone	Parcours réalisés...
Michel	En fauteuil roulant manuel depuis une dizaine d'années	50-64 ans	Habite en campagne. Utilise très rarement les transports publics et connaît très peu la gare.	App CFF (horaire) Navigateur internet (recherches google)	Seul
David	En fauteuil roulant manuel depuis l'adolescence	50-64 ans	Vit en ville. Utilise occasionnellement les transports publics. Connaît surtout les commerces de la gare.	App CFF (horaire)	Seul
Monique	En fauteuil roulant motorisé depuis l'enfance	35-44 ans	Vit en ville. Prend souvent le bus urbain, mais peu le train. Connaît assez peu la gare.	Aucune	Accompagnée
Laura	Sourde de naissance	50-64 ans	Habite en campagne. Utilise les transports publics presque tous les jours. Connaît bien la gare.	App CFF (horaire)	Seule
Daniel	Malentendant depuis l'adolescence	35-44 ans	Habite en ville. Utilise quotidiennement les transports publics. Connaît bien la gare.	App CFF (horaire et plans détaillés avec géolocalisation) Inclusive CFF	Seul
Maria	Non-voyante de naissance	35-44 ans	Habite dans une bourgade. Utilise souvent les transports publics. Connaît bien la gare.	App Inclusive CFF	Accompagnée
Thomas	Malvoyant depuis une dizaine d'années	>65 ans	Habite en campagne. Prend souvent les transports publics. Connaît assez bien la gare.	Be My Eyes Inclusive CFF App CFF	Seul
Céline	Déficiência intellectuelle de naissance	25-34 ans	Vit en ville. Connaît bien la gare. Prend le train chaque mois.	Aucune	Accompagnée

Tableau 1 Profils anonymisés des participantes et participants à l'étude

Environ la moitié des participantes et participants sont des usagers réguliers de la gare de Fribourg. L'autre moitié la fréquente moins ou de manière très partielle. Autre aspect important, la moitié des participantes et participants a toujours vécu avec une limitation, l'autre moitié s'y est vu confronté plus tardivement, soit à l'adolescence ou à l'âge adulte. L'expérience-même des limitations est variée. Cette diversité des pratiques en gare et des profils était justement recherchée durant le recrutement, dans le but de contraster l'analyse.

2.2.3 Processus de documentation en gare : moyens techniques et scénarios

Les participantes et participants devaient suivre des scénarios en gare. Ces scénarios ont été créés et testés par l'auteur de l'étude au préalable. Ils avaient pour but d'amener les participantes et participants à explorer l'ensemble de la gare de Fribourg et à explorer l'accès à une variété de ressources essentielles : les trains Intercités et régionaux, les bus régionaux et urbains, les WC, une partie des commerces. Ces scénarios les obligeaient à naviguer entre les parties gérées par les CFF et celles gérées par les TPF, voire par d'autres institutions selon les chemins empruntés.

Tout en suivant les scénarios, les participantes et participants devaient documenter toutes les informations qu'ils consultaient pour trouver leur chemin : signalétique, horaires en ligne ou sur les bornes tactiles, applications smartphones, messages dans les haut-parleurs, interactions avec des passants ou le personnel de la gare, toute information devait faire l'objet d'un cliché et d'un commentaire personnel. Il fallait uniquement prendre des photos, vidéos ou enregistrements sonores de dispositifs techniques. À noter qu'ils n'avaient pas le droit d'enregistrer des conversations avec des individus, ni de les photographier ou les filmer. Ils étaient toutefois invités à raconter les interactions utiles, par exemple en expliquant avec qui ils ont discuté pour trouver des lieux qu'ils ne parvenaient pas à identifier seul.

La récolte se voulait la plus accessible et inclusive possible. Cela a impliqué des adaptations et une flexibilité pour rendre le travail des participantes et participants le plus simple possible. Les participantes et participants devaient envoyer toutes les informations via WhatsApp ou OneDrive. Certains le faisaient instantanément et envoyaient des messages vocaux directement. D'autres le faisaient une fois de retour à domicile. Les données sont très variées : certains participants ont privilégié l'audio autant dans l'enregistrement de sons ou messages que dans les commentaires personnels ; d'autres ont fourni principalement des données et commentaires par écrit. Une participante, Laura, a envoyé des commentaires vidéo en langue des signes française, qui ont été traduits puis transcrits. Ces variations reflètent la diversité des limitations et des habitudes individuelles avec les smartphones. Certains ont effectué le travail avec assistance, c'est-à-dire qu'un proche les accompagnait durant tout le trajet, voire prenait les clichés à la place du participant. Ces parcours en binômes ont généré des données extrêmement riches, car les participants entraient dans un dialogue avec la personne accompagnante et expliquaient plus spontanément leurs réflexions que si elles étaient seules. Les instructions complètes distribuées aux participants sont disponibles en annexe tout à la fin du rapport (voir section 0).

2.3 TRAITEMENT ET ANALYSE DES DONNÉES

Toutes les données récoltées ont été téléchargées sur un serveur de l'Institut de plurilinguisme, puis structurées et anonymisées sous la forme de grilles. Les informations sonores ont été transcrites dans ces grilles et anonymisées selon un protocole strict. Les participantes et participants ont signé un formulaire de consentement à l'issue de notre

première rencontre. La question du consentement a été répétée et abordée à chaque rencontre, par écrit et par oral, afin de laisser la possibilité aux participantes et participants de quitter l'étude s'ils le souhaitent (en accord avec les pratiques du consentement continu, cf. Klykken, 2022).

Les grilles sont agencées de façon à pouvoir observer :

- a) le dispositif tel qu'il a été vu ou entendu ou ressenti au moment de la récolte ;
- b) la perspective du participant sur ce dispositif, c'est-à-dire son interprétation de ce qui est vu, entendu ou ressenti.

Les grilles ont ensuite été codées à l'aide de croisillons (# hashtags) qui décrivaient d'une part les supports de lecture (par ex. #appCFF pour l'application CFF ou #signa-fixe pour toute signalétique non digitale et fixe) et d'autre part, les stratégies personnelles des participantes et participants (voir l'annexe 0).

Ces grilles ont ensuite été analysées selon la systématique suivante :

- a) Est-ce que l'information est lisible pour la participante ou le participant ?
- b) Si oui, est-ce que cette information est compréhensible pour elle ou lui ?
- c) Si oui, est-ce que cette information est cohérente avec le contexte immédiat de la participante ou du participant ?

La question a) a pour objectif de saisir la prise en compte des limitations personnelles qui leur sont parfois imposées dans la communication des informations. Dans plusieurs cas, certaines informations ne sont pas accessibles via des dispositifs audios par exemple, ce qui est particulièrement problématique pour une personne non-voyante. La question b) interroge la dimension interprétative du participant : s'il pense avoir compris quelque chose, que dit-il avoir compris ? Il n'est pas toujours possible d'analyser cet aspect, car les commentaires manquent parfois de détails, mais l'aspect linéaire des scénarios permet souvent d'observer comment le participant a interprété l'information en l'opérationnalisant par des actes concrets, tels que se diriger dans la bonne direction ou se tromper de chemin par exemple. La question c) inscrit la dimension linguistique dans la réalité du participant. Elle part du principe que même si une information est lue et comprise, des obstacles physiques peuvent surgir en chemin, rendant tout le message incohérent pour la personne concernée.

Nous identifions deux types de supports de lecture : les supports qui ont un caractère permanent (ils sont prévus pour rester durablement, par exemple les bornes tactiles ou la signalétique indiquant les quais) ; ceux qui ont un caractère temporaire (ils sont prévus pour un temps limité, généralement pour signaler une panne, un chantier ou une déviation temporaire). Nous avons également porté une attention particulière aux conséquences que représentent chacune de ces étapes de lectures pour les participantes et participants. Certains parviennent rapidement à bon port, d'autres se perdent, sont contraints d'effectuer de longs détours, voire abandonnent l'idée d'accéder à un endroit.

3 ANALYSE DU PAYSAGE LINGUISTIQUE DE LA GARE DE FRIBOURG

Nota bene : la gare routière TPF et les accès aux quais CFF ont beaucoup changé depuis la récolte de données. Les observations permettent quand même d'analyser des défis importants ou récurrents dans une gare en transformation.

La gare de Fribourg connaît plusieurs particularités. Il convient de les évoquer brièvement pour faciliter la compréhension de la suite de l'analyse. Sur le plan général (voir Figure 1 page suivante), on peut identifier un bâtiment central de couleur saumon. Il s'agit de l'entrée principale de la gare qui se situe à « Sortie Centre Ville » sur le plan. Dans le rapport, nous appelons cette partie à l'intérieur « hall principal ». Aux deux extrémités de ce hall principal se trouvent la « Gare routière », d'où partent les bus régionaux, ainsi que les arrêts de bus urbains de la ville de Fribourg (quais A, B, C). Vers le bâtiment nommé « Ancienne gare », on trouve le nouveau passage sous-voie (en pointillé sur le plan). Ce plan permet d'illustrer les deux principales spécificités de la gare qui semblent se répercuter sur son paysage linguistique :

- a) La gare routière est attenante à la gare ferroviaire. Les exploitants ne sont pas les mêmes : les TPF gèrent principalement la partie gare routière et arrêts urbains ; les CFF sont responsables de la partie ferroviaire.
- b) Les routes autour de la gare sont composées de nombreux virages et carrefours alambiqués sur plusieurs niveaux. Cette topographie hétéroclite semble avoir des implications sur la complexité de l'aménagement du territoire, mais aussi sur les difficultés à nommer et raconter les éléments du paysage linguistique.

Autre particularité, la gare de Fribourg est bilingue français-allemand (section 3.3.8). La suite de cette section présente une analyse détaillée du paysage linguistique de cette gare aux contours uniques. Premièrement, l'analyse se penche d'abord sur les conditions de production des messages dans la perspective des transports publics (section 3.1). Deuxièmement, elle aborde le rôle des smartphones dans la recherche d'informations en gare (section 3.2). Troisièmement, la lisibilité des messages permanents fait l'objet d'une analyse plus longue et détaillée, notamment des difficultés à lire et comprendre des informations essentielles pour pouvoir naviguer entre les différentes parties de la gare (section 3.3). Quatrièmement, l'analyse se penche sur la lisibilité des messages temporaires, plus particulièrement ceux des pannes d'ascenseur et des déviations dues à des chantiers (section 3.4). Finalement, nous mettrons en lumière l'impact des obstacles physiques sur la construction de sens dans le paysage linguistique (section 3.5).

3.1 APERÇU DES CONDITIONS DE PRODUCTION DES MESSAGES DU CÔTÉ DES TRANSPORTS PUBLICS

La communication en gare s'inscrit dans une quantité de normes et dispositifs qu'il est impossible d'aborder de manière exhaustive dans le présent rapport. Il est toutefois important de préciser qu'une diversité relativement large de supports sont proposés pour accéder aux informations. Ces supports se matérialisent sous différentes formes, soit en tant que dispositifs disponibles uniquement en gare, soit sous forme d'application ou d'informations disponibles sur smartphone avec une connexion internet, ou soit par le biais de « Kundenberater » ou « KUBE », à savoir du personnel d'information envoyés sur le terrain pour orienter la clientèle lors de manifestations ou perturbations exceptionnelles. Selon nos conversations avec les partenaires des TPF, ces KUBE sont particulièrement appréciés de la clientèle générale, mais leur présence en gare reste occasionnelle. Les stratégies de communication de l'avenir sont bien plus orientées vers des solutions technologiques et numériques en grande partie automatisées.

En gare, les sociétés de transports publics s'efforcent de fournir des informations qui puissent être accessibles soit auditivement (haut-parleurs, bornes, etc.), soit visuellement (signalétique, bornes, etc.), soit de manière sensori-motrice (marquage au sol, braille, etc.). L'installation de ces dispositifs en gare obéit à des normes et pratiques qui se basent notamment sur l'*Ordonnance du DETEC concernant les exigences techniques sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics (OETHand)*, mais aussi sur des standards européens. On remarquera effectivement que le balayage visuel des informations sur les horaires de trains ou de bus tendent à suivre les mêmes systématiques partout en Europe.

Dans ce contexte, la « Commission nationale information à la clientèle » a rédigé un document intitulé *Standard national de la branche information à la clientèle (BS-KI)*.¹ Dans un monde où l'information est désormais accessible via une multitude de supports, ce document transitoire sert à assurer des lignes directrices uniformes en matière d'information des transports publics dans toute la Suisse. Ce document traite de toute la chaîne d'informations nécessaires à divers groupes-cibles (dont les personnes en situations de handicap), touchant autant aux horaires affichés en gare et en ligne qu'aux pictogrammes ou aux systèmes d'affichage optique dynamique. Le document montre aussi comment les informations doivent être agencées et hiérarchisées sur les multiples supports de communication utilisés. Les directives sont très détaillées et renvoient à des documents de standards encore plus techniques, par exemple pour savoir quel niveau de luminosité est requis pour l'installation d'une borne d'affichage des horaires en gare.

Le chapitre 7 de ce document est dédié à « l'aide à l'interprétation de l'OETHand ». Il précise que « *la responsabilité de la conformité à l'OETHand des informations proposées à la clientèle incombe à l'entreprise de transport concernée* » (p.195). En d'autres termes, chaque entreprise de transport a un rôle à jouer dans la diffusion et l'accessibilité des informations. Dans le cas qui concerne notre étude, il s'agit des CFF et des TPF. À noter que seuls les CFF disposent d'un service uniquement dédié à l'assistance des PSH, à savoir, le Contact Center Handicap basé à Brigue. Les CFF centralisent aussi un grand nombre d'informations et directives sur les voyages sans barrières. Les CFF ont de nombreux contacts directs avec les associations suisses des milieux du handicap, notamment pour essayer d'anticiper des besoins spécifiques ou tester l'accessibilité de certains dispositifs à

¹ Disponible sur le site internet de ladite commission (consulté le 07.07.2025) : <https://www.tp-info.ch/fr/standards-de-la-branche/standards-metiers/aperçu>

travers des groupes de travail spécialisés impliquant directement des PSH dans l'évaluation des standards. En outre, les CFF développent des projets d'assistance dans le domaine du handicap, tels que le service CFF Assist.²

Le Standard national BS-KI renvoie encore à l'*Ordonnance sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics (OTHand)*, dans le but de rappeler que – même en situation de handicap – il est nécessaire de bénéficier d'un minimum d'autonomie pour pouvoir utiliser les transports publics :

« quiconque peut utiliser l'espace public de façon autonome (le cas échéant avec des aides telles que des appareils auditifs, des aides à la marche ou des aides à la traction) doit également pouvoir utiliser les transports publics de manière autonome (en utilisant les mêmes moyens d'aide). » (p.196)

En d'autres termes, les lois et ordonnances admettent que toutes les mesures ne peuvent être mises en œuvre pour garantir l'accès aux transports publics à certaines PSH. Indépendamment du handicap, utiliser les transports publics suisses exige des prérequis importants. Le réseau est dense et rapide, les correspondances parfois serrées et le personnel n'est pas systématiquement présent pour informer les usagères et usagers en gare. C'est une dimension que l'on retrouvera dans la suite de l'étude : indépendamment de leur limitation, les participantes et participants sont parfois livrés à eux-mêmes dans leurs recherches, un peu désorientés dans le flux continu des usagères et usagers.

Ces nombreux documents de lois, ordonnances, standards et bonnes pratiques montrent que le sujet de l'information est loin d'être une nouveauté pour les sociétés de transports publics en Suisse. Ils montrent que des efforts substantiels sont constamment fournis. Ces documents confirment aussi des éléments importants de nos conversations avec les partenaires des transports publics : une grande partie de la stratégie de communication se base de manière croissante sur des dispositifs technologiques et numériques, tendant à remplacer la présence humaine dans la médiation des informations, sauf dans des cas exceptionnels de perturbations importantes.

3.2 DES APPS SMARTPHONES UTILES, MAIS PEU EXPLOITÉES OU PARFOIS PEU ACCESSIBLES

Techniquement, il est désormais possible d'à peu près tout trouver dans une gare suisse grâce à une ou deux applications smartphones. Néanmoins, tout le monde n'a pas accès aux smartphones ou à une connexion suffisante, et tout le monde n'a pas les compétences numériques suffisantes pour en exploiter toutes les fonctionnalités. En outre, l'OETHand considère les téléphones portables comme des « *solutions de rechange en matière d'information et de communication pour les clients* » dans le domaine des transports publics (art.5 al.3). Les applications sont toutefois très utiles pour certains participants qui saluent leur existence. Notre étude montre une grande variabilité dans l'utilisation des smartphones, allant d'utilisatrices et utilisateurs très expérimentés aux personnes qui n'y ont pas du tout accès. Les deux applications principalement utilisées sont *Mobile CFF* et *Inclusive CFF*.

L'application standard *Mobile CFF* permet non seulement de consulter l'horaire de l'ensemble des transports publics en Suisse, mais aussi d'acheter ses billets ou de s'orienter dans les gares grâce à un outil de géolocalisation similaire à Google Maps. Daniel est le seul

² Le projet CFF Assist est consultable ici (consulté le 30.10.2025) : <https://www.sbb.ch/fr/informations-voyages/besoins-individuels/voyager-mobilite-reduite/cff-assist.html>

participant à avoir exploité ces fonctionnalités durant l'étude, les autres se limitant à la consultation des informations de l'horaire pour trouver le quai et savoir à quelle heure partait leur train ou leur bus (voir le Tableau 1 plus haut). D'autres fonctionnalités intéressantes n'ont pas été explorées, comme le fait de pouvoir paramétrer l'app Mobile CFF de manière à filtrer les informations selon l'atteinte personnelle dans la mobilité (voir Figure 2 ci-dessous). À noter que les CFF recommandent d'afficher uniquement les « informations sur les trajets accessibles » sans filtrer davantage l'horaire (communication personnelle avec les Voyages sans barrières).

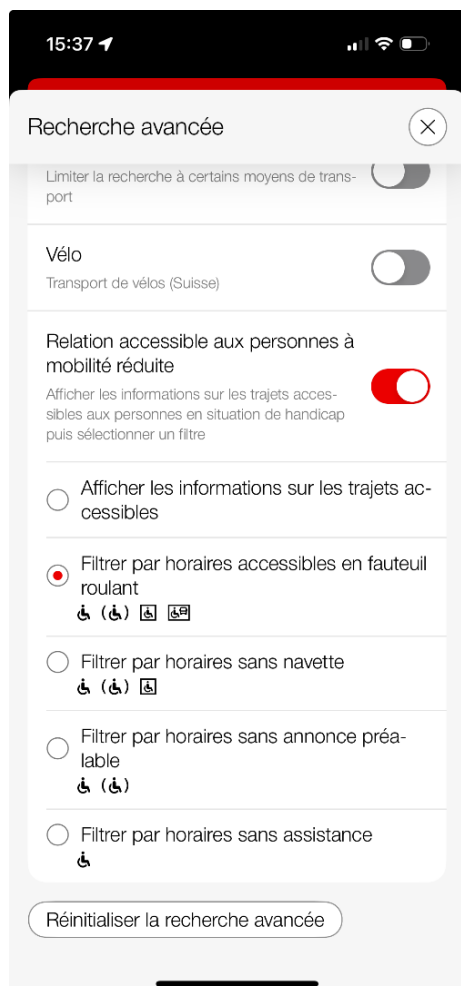


Figure 2 Capture d'écran des paramètres d'accessibilités pour les PMR dans l'app Mobile CFF (prise par Philippe Humbert le 07.07.2025)

Aucun des trois participants à mobilité réduite n'a utilisé cette fonctionnalité qui existait déjà durant la récolte des données. Ils ne semblaient pas tous en avoir connaissance. Les options de filtrage sont pourtant nombreuses et présupposent un travail de documentation important en amont.

Quant à l'application *Inclusive CFF*, il s'agit d'une application qui « fournit des informations visuelles, numériques et sonores sur les gares et les trains du trafic grandes lignes, ce qui renforce l'autonomie et la sécurité des personnes aveugles et malvoyantes ainsi que des personnes sourdes et malentendantes. »³ Il est ainsi possible de recevoir des informations actualisées instantanément en gare, d'activer des fonctionnalités de lecture d'écran ou d'aide

³ Voir la page des CFF dédiée à l'app Inclusive CFF (consultée le 07.07.2025) : <https://www.sbb.ch/fr/informations-voyages/applis/inclusive-cff.html>

à la recherche de boutons de porte. Maria et Thomas, tous deux concernés par des limitations visuelles importantes, sont les seuls à avoir utilisé cette application. Ils ne l'ont toutefois pas beaucoup exploitée.

Deux participantes, Céline et Monique, n'ont pas du tout utilisé de smartphone : elles se sont essentiellement orientées à l'aide des informations trouvées sur place, pour la grande majorité, des informations visuelles (signalétique et horaires). Même pour les personnes très à l'aise avec un smartphone, l'accessibilité des informations en gare reste fondamentale. En effet, comme le montrent les sections suivantes, il est impératif de pouvoir créer des inférences entre les informations interprétées sur le smartphone et celles qui sont perceptibles dans l'environnement gare immédiat.

3.3 LISIBILITÉ DES MESSAGES PERMANENTS

Cette section se concentre sur la lisibilité des messages permanents, c'est-à-dire des messages qui sont pensés pour rester durablement et qui ne sont pas soumis à des perturbations. Dans la multitude des dispositifs, trois aspects ont systématiquement soulevé des difficultés pour plusieurs participantes et participants (voir la Figure 3 ci-dessous pour un aperçu cartographié). Trouver les informations pour faire la transition entre les espaces de la gare plus anciens (entrée principale et gare routière) et l'espace récemment inauguré en septembre 2024 (Esplanade de l'Ancienne Gare et Avenue du Midi) s'avère compliqué pour tout le monde (section 3.3.1). Un autre axe soulève à peu près les mêmes problématiques, celui qui relie la gare routière TPF aux bus urbains devant l'entrée principale (section 3.3.2). Quant aux nouveaux WC installés proche du hall principal durant la période de récolte des données, leur manque de lisibilité a découragé plus d'un participant et provoqué des situations d'exclusion (section 3.3.3).

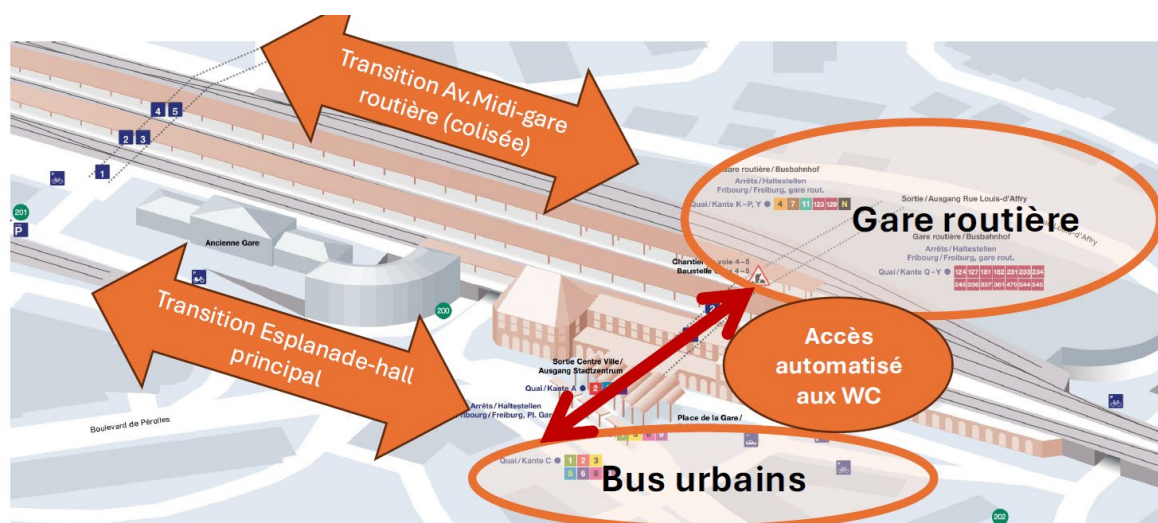


Figure 3 Aperçu cartographique des principaux axes qui présentaient des difficultés pour beaucoup de participants

Ces trois aspects sont mis en évidence, car ils ont aussi généré des conséquences plus désagréables pour certaines participantes et participants. En situation réelle, ils auraient probablement raté une correspondance à cause d'une signalétique lacunaire ou difficile à interpréter pour eux.

D'autres dispositifs permanents ont fait débat et ils ont tendance à être plus problématiques pour certains groupes-cibles spécifiques : les bornes interactives plurilingues (section 3.3.4), les ascenseurs (section 3.3.5), l'absence de signalétique dans des espaces intermédiaires (section 3.3.6), les informations disponibles en gare routière au moment de la récolte (section 3.3.7). Quant au bilinguisme français-allemand, il soulève relativement peu de difficultés, à part pour les noms de certaines destinations (section 3.3.8).

3.3.1 Deux axes pauvres en informations et des dénominations pas encore systématisées

Passer des espaces plus anciens de la gare aux plus récents a représenté une difficulté pour toutes les participantes et participants. En analysant les données et en discutant des analyses avec eux, il apparaît que ces difficultés proviennent principalement de deux composantes : a) l'absence de signalétique par endroits ; b) une dénomination de certains espaces plus récents pas encore totalement uniformisée.



Figure 4 Photos du chemin reliant la gare routière TPF à la nouvelle entrée de l'Avenue du Midi.

Les deux clichés rapportés par deux participants (Figure 4 ci-dessus) illustrent bien la problématique. La photo de gauche montre ce qu'on voit lorsqu'on se situe à la nouvelle entrée de la gare côté Avenue du Midi. On y voit une route descendante, où circulent de nombreux bus. Il suffit de descendre cette route pour arriver à la gare routière. Aucun panneau ne permet de savoir cela : l'absence de signalétique est totale depuis cet endroit. Certains participants pensent même que cette route est interdite aux piétons, ils ne songent donc même pas à s'y aventurer. Or, si l'on descend une vingtaine de mètres, on tombe sur le panneau photographié sur l'image de droite. Ce panneau indique la direction de la gare

routière et l'entrée nommée ici « Beauregard » sur le panneau. Laura est la seule participante à avoir photographié ce panneau ; elle l'a aperçu en prenant cette même route à sens inverse.

L'absence de signalétique s'est avérée très problématique pour David. Durant l'un de ses parcours, David a dû suivre de nombreux détours pour rejoindre la gare routière en fauteuil roulant à cause d'un ascenseur en panne. Après avoir suivi tous les panneaux lui indiquant « la gare routière », il s'est retrouvé en haut de cette descente sans information. Fatigué et irrité, il retourne en arrière dans le passage sous-voie pour refaire tout un autre chemin en sens inverse. Il se trouvait pourtant à une centaine de mètres de sa destination. Une problématique similaire a été analysée du côté de l'Esplanade de l'Ancienne Gare, où les participants se retrouvaient sans indication pour transiter soit vers le hall principal, soit vers les quais de bus urbains.

De manière générale, la diversité des dénominations de ces nouveaux lieux de la gare a représenté des difficultés. En analysant les clichés et les messages sonores, les manières de définir ce nouvel espace à la croisée de l'Avenue de Beauregard, du Midi et de la rue Louis-D'Afry, ne sont pas uniformes à travers les supports de communication des transports publics. On retrouve même « l'interface de Richemond » comme appellation. Cette multiplicité de dénominations, probablement due à la situation géographique particulière et à l'implémentation très récente de ce nouvel espace gare, se répercute sur la compréhensibilité de l'espace et l'orientation des participants qui ne comprennent pas toujours où ils doivent se rendre, voire même où ils sont.

3.3.2 Distinguer la gare routière des quais de bus urbains

Toutes les participantes et participants ont éprouvé des difficultés à trouver et interpréter les informations pour savoir s'ils devaient se rendre en « gare routière » ou en direction de la « place de la gare » pour prendre un bus urbain. L'analyse des clichés ci-dessous et de leur interprétation permet de se faire une idée de la problématique.

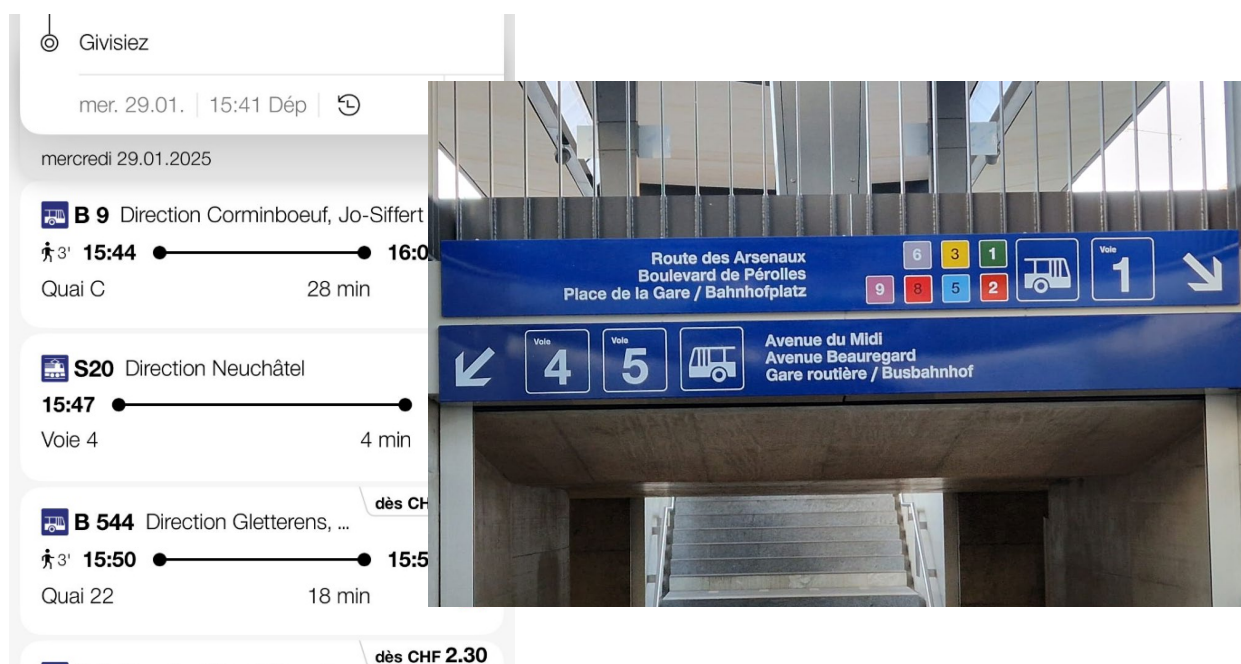


Figure 5 Capture d'écran et photo prises pour trouver un bus pour Givisiez

La capture d'écran ci-dessus (Figure 5) montre comment certains participants ont cherché un bus TPF pour Givisiez. On voit que l'app CFF propose le bus B9 qui part du Quai C ou le B544 en partance du Quai 22. Depuis les quais de train, les participants pouvaient lire la signalétique ci-dessus qui indique deux directions opposées possibles : à gauche, des bus (représentés par un pictogramme « bus ») qui sont dans l'espace appelé « gare routière » ; à droite, des bus représentés par le même pictogramme inversé accompagné des dénominations « centre-ville » et « place de la gare », ainsi que des chiffres sur fonds colorés qui signifient chacune des lignes de bus partant de cet endroit. Or, tout ce que les participants savent à ce moment-là, c'est le nom du quai qu'ils souhaitent prendre (le quai C ou 22).

On peut effectivement constater qu'il manque ici une information pour bien saisir dans quelle direction on doit se rendre. L'information de l'app et l'information du panneau en gare ne fournissent pas exactement les mêmes indices : l'app donne uniquement le quai (sans préciser dans quel espace il se trouve), la signalétique donne les directions pour la gare routière et les bus 1 à 9. C'est à l'utilisatrice ou l'utilisateur de faire une inférence relativement complexe : le bus 544 n'est pas dans la liste des bus 1 à 9, donc qu'il faut se rendre en gare routière.

Ce genre de distinction a été difficile pour tout le monde. Les participants avaient plusieurs techniques pour la résoudre. Certains demandaient de l'aide au personnel, faisant parfois des détours importants jusqu'aux guichets TPF ou bien se renseignant auprès d'un chauffeur de bus. Un participant, Daniel, a utilisé la géolocalisation dans l'app CFF (voir Figure 6 ci-dessous). Ce jour-là, la géolocalisation n'était visiblement pas aussi précise que d'autres jours. Elle semble quand même lui avoir été utile.



Figure 6 Capture d'écran du parcours avec géolocalisation dans l'app CFF. Le participant dit se trouver en réalité au point rouge.

Distinguer ces deux espaces de départs des bus était également difficile lorsque les participants se trouvaient dans le hall principal de la gare. Trouver le quai C, qui se situe à l'extérieur de la gare, de l'autre côté de la route, s'est avéré compliqué, même pour les habitués. Les clichés ci-dessous permettent de mieux saisir ces enjeux de lisibilité.



Figure 7 Photos du Quai C qui se trouve en face du hall principal de la gare

Ci-dessus (Figure 7), à gauche, une photo prise par Céline. Cherchant les informations sans smartphone, la participante a d'abord erré devant le hall principal de la gare. Il lui était difficile de distinguer les panneaux qui concernent les bus TPF dans la foule d'individus et de stimulations diverses (panneaux publicitaires, bruits, circulation, écrans, etc.). Céline trouve le quai C sans en connaître la dénomination. Ce n'est pas le panneau « quai C » qui attire son attention, mais le fait d'apercevoir un écran avec l'horaire des bus (photo de gauche). En arrivant sur le quai, elle parvient à trouver un bus pour Givisiez en lisant l'horaire sur l'écran. Elle sait qu'elle attend le bus au bon endroit, mais dans aucun des quatre parcours elle n'a vu le panneau « quai C » (à droite ci-dessus) et dans sa conversation avec l'accompagnante, on constate qu'elle ne comprend pas où est ce quai C (sur lequel elle se trouve).

Céline n'est pas la seule à avoir rencontré des difficultés à trouver ce quai C. Les autres participants n'ont pas toujours remarqué ce panneau non plus, dont le fond blanc contraste peu avec la couleur blanchâtre du mur sur lequel il est fixé. L'un d'entre eux, Michel, s'est même trompé de quai sans le savoir : il a documenté le quai B, où les bus en provenance de Givisiez arrivent, alors qu'il aurait dû se rendre au quai C de l'autre côté de la route. Il est intéressant de constater qu'en répétant les scénarios, les participants avaient tendance à distinguer plus facilement les espaces « gare routière » et « bus urbains », expliquant qu'ils se fondaient sur leurs expériences précédentes pour s'orienter.

3.3.3 Le processus de lecture complexe des nouveaux WC

Les WC de la gare ont été modifiés durant la période de récolte des données. Ces nouveaux WC ont suscité de vives réactions de certains participants. Pour celles et ceux d'entre eux

qui ont l'eurokey,⁴ l'accès était relativement facile. Pour d'autres, la lecture et le suivi des instructions s'avéraient trop compliqués. En effet, en arrivant devant la porte des WC (voir Figure 8 ci-dessous), on tombe sur une borne de paiement qui accepte uniquement des options sans contact. À ce stade, certains participants expriment des difficultés. Arrivée devant la porte, Céline abandonne toute idée d'utiliser les toilettes. Laura dit que « *les explications sur la façon de payer pour ouvrir la porte sont compliquées à comprendre* ». D'autres, comme Thomas, parviennent à suivre les instructions et tentent l'expérience jusqu'au bout malgré des obstacles importants.

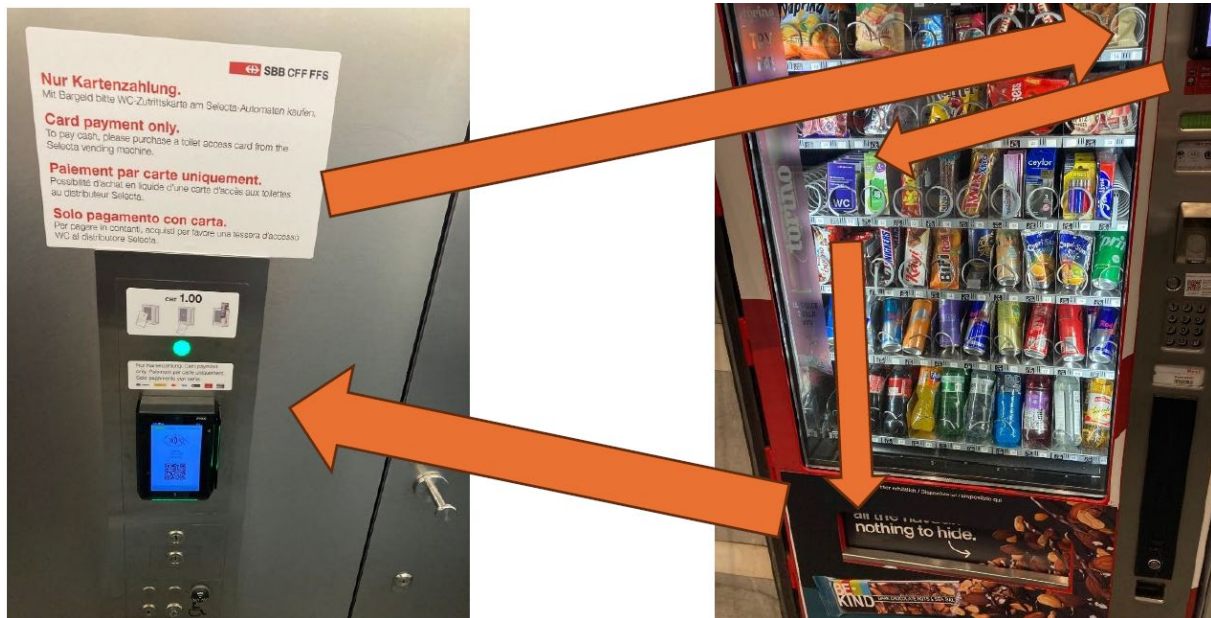


Figure 8 Le processus de lecture des nouveaux WC pour les personnes qui veulent payer en liquide

Sans carte bancaire, Thomas comprend qu'il doit se rendre « au distributeur Selecta » situé une dizaine de mètres pour acheter « une carte d'accès aux toilettes ». Atteint d'une forte cécité, Thomas demande de l'aide à une passante pour trouver la « carte WC » au milieu de la foule d'articles en vente dans la vitrine du distributeur. Pour réussir à obtenir son sésame, il doit parvenir à lire le chiffre correspondant au produit choisi, insérer la monnaie, taper le chiffre sur le clavier du Selecta, puis récupérer la carte dans le bac et se rendre aux WC pour valider la carte à 1 franc sur la borne. Sans l'aide d'une passante, Thomas admet qu'il n'y serait pas arrivé.

Cet épisode soulève de nombreuses questions par rapport à l'accessibilité des infrastructures qui ne proposent pas d'option en liquide. Il montre que ne pas disposer de monnaie engage les usagers et usagers dans un processus de lecture beaucoup plus complexe. Sans carte et sans eurokey, on doit :

- parvenir à lire les instructions des CFF dans l'une des quatre langues ;
- savoir où trouver un Selecta ;
- apprendre à l'utiliser correctement en lisant une deuxième couche d'instructions et en réalisant une série de petites tâches au distributeur ;
- avoir les capacités sensorimotrices d'utiliser ce distributeur qui n'appartient pas aux transports publics.

⁴ L'eurokey est une clé que certaines PSH peuvent se procurer sur présentation d'un justificatif. L'eurokey garantit un accès simplifié à quantité d'infrastructures dans plusieurs pays d'Europe, en particulier des WC adaptés.

Ce processus remet en question l'accessibilité des WC : sans eurokey, il faut lire et comprendre une quantité d'informations séquencées sur deux dispositifs différents, afin de parvenir à réaliser une série de tâches impossibles à accomplir pour certains individus.

3.3.4 De l'usage des bornes interactives

De nombreuses bornes lumineuses jalonnent l'ensemble de la gare. Les TPF et les CFF n'offrent pas exactement les mêmes possibilités et contenus avec leurs bornes. Celles qui sont disposées dans l'espace TPF ne proposaient pas de fonctions interactives au moment de la recherche. Celles des CFF sont munies d'un écran tactile et d'un bouton presseur permettant de faire lire les informations par une voix de synthèse. Presque tous les participants ont interagi avec ces bornes CFF, les trouvant surtout utiles pour consulter l'horaire des trains et trouver le bon quai, soit comme première information, soit pour vérifier une information déjà lue ailleurs (généralement sur leur smartphone).



Figure 9 Deux photos des bornes interactives des CFF

Les deux photos ci-dessus (Figure 9) montrent différentes options qu'offrent ces bornes interactives. L'image de gauche donne un exemple où l'horaire des trains est affiché de manière dynamique. Monique a activé la fonction PMR (pictogramme d'un fauteuil roulant en bas à droite de l'écran), ce qui lui a permis de lire les informations à une hauteur plus adéquate pour elle. L'image de droite montre un plan de situation de la gare, que Daniel a trouvé en testant diverses fonctionnalités. Il salue entre autres la possibilité d'activer la boucle magnétique pour ses appareils auditifs. Dans la grande diversité d'options possibles, la seule qui a été exploitée pour trouver des informations importantes reste l'horaire des trains.

Bien que pratiques pour certains participants, ces bornes restent peu – voire pas du tout – accessibles à d'autres. Laura déplore l'absence d'informations en langue des signes. Quant aux autres qui ont utilisé la fonction audio avec le bouton presseur, ils sont unanimes sur les

difficultés à écouter et comprendre les informations. Les obstacles sont d'abord sur le plan de la perception auditive : le volume de la voix est généralement trop faible par rapport au bruit environnant (sur les enregistrements, on entend souvent des trains passer, des camions ou bus, d'autres usagers faire du bruit) ; le débit est très rapide. Les obstacles sont ensuite linguistiques : le français et l'allemand sont lus avec une voix de synthèse francophone dans une alternance codique qui complexifie la compréhension, comme dans l'exemple enregistré par Monique et transcrit ci-dessous.

Quatorze heures sept (3.0) Préinformations travaux (-) Horaires modifiés
slash farplan-èndeurüng von [fəʁpländəʁyng von] douze janvier vingt cinq au
slash bisse vingt-deux mai vingt cinq (-) Morat **slash** Mourteun Kertzeurs
 (-) Merci de consulter l'horaire en ligne **slash** prüfeune zi dèn onlaine
 farplan [õlajn fəʁplā] (1.0) Èss un (-) quatorze heures douze via fribourg
 poya, Düdingeune, Flamatt, Berne à destination de Thoune, voie (un).⁵

Transcription 1 Transcription d'un message bilingue français-allemand énoncé par une borne interactive des CFF

La transcription permet d'identifier les éléments de langage qui complexifient la compréhension de la partie concernant l'annonce de travaux. Après avoir donné l'heure, la voix française lit automatiquement le texte qui s'affiche sur l'écran avec une voix de synthèse formatée pour lire le texte uniquement en français (tout ce que le robot déchiffre est du français pour la machine). En outre, une partie de la ponctuation est lue à voix haute (« slash »). Les mots allemands, enchâssés dans le texte principal en français, sont lus avec une voix française, ce qui donne des mots difficilement compréhensibles même en allemand (« *online Fahrplan* » avec des voyelles nasales pour « on » et « an »). Après avoir lu le message concernant les modifications d'horaires (qui renvoient à l'utilisation d'une autre modalité de communication : le smartphone), la borne lit l'horaire du premier train affiché sur la liste.

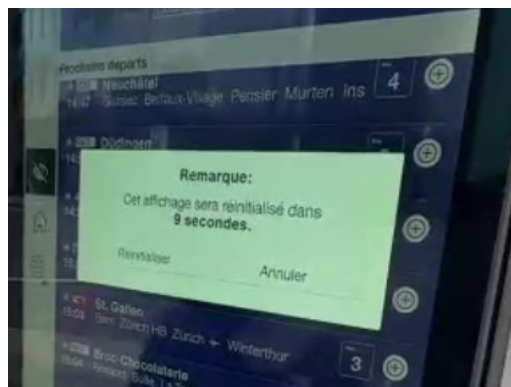


Figure 10 Le message de réinitialisation sur les bornes interactives des CFF

Durant la récolte, nous avons pu constater des différences dans les systématiques des bornes. Toutes commencent par donner l'heure et le message de préinformations, mais certaines ne lisent pas automatiquement l'horaire des trains à la suite. Pour s'assurer de pouvoir entendre l'horaire du train recherché, il faut pouvoir appuyer avec un doigt sur la ligne de l'écran indiquant le train. Il faut donc être en mesure de voir de ses yeux cette information pour l'entendre, sans repère sensoriotactile. De plus, durant chacune des

⁵ Pour comprendre cette transcription détaillée :

(-) : pauses de moins d'une seconde

(3.0) : silences en secondes

Italique : mot allemand tel qu'il est prononcé par la voix de synthèse francophone. Entre crochets, transcription API de certains énoncés.

Gras : signes de ponctuations prononcés à voix haute

interactions observées, l'écran a affiché visuellement un message obligeant les participants à choisir de « réinitialiser » ou « annuler » manuellement la réinitialisation de l'affichage (voir Figure 10 ci-dessus). Pour les personnes malvoyantes ou aveugles, il est souvent impossible d'interagir efficacement avec ce genre de borne sans assistance humaine, tant les dispositions techniques la rendent illisible et tant la réalisation linguistique orale est difficile à comprendre. Pour les autres, ces bornes sont visuellement lisibles et compréhensibles, mais l'interaction peut s'avérer complexe si l'écran n'affiche pas directement l'horaire souhaité.

3.3.5 Des ascenseurs qui ne parlent pas à tout le monde

Un dispositif a attiré l'attention de plusieurs participantes et participants : les ascenseurs. S'ils constituent un moyen de transport indispensable pour les personnes à mobilité réduite, les ascenseurs font aussi l'objet de discussions quant à leur lisibilité et compréhensibilité des personnes sourdes et non-voyantes. En effet, Laura salue le fait que la plupart des ascenseurs qu'elle a pu voir en gare soient vitrés. Cela a un effet rassurant, puisque la transparence permettrait à Laura de communiquer à l'aide de signes vers l'extérieur en cas de panne. Elle peut être vue et voir les autres.

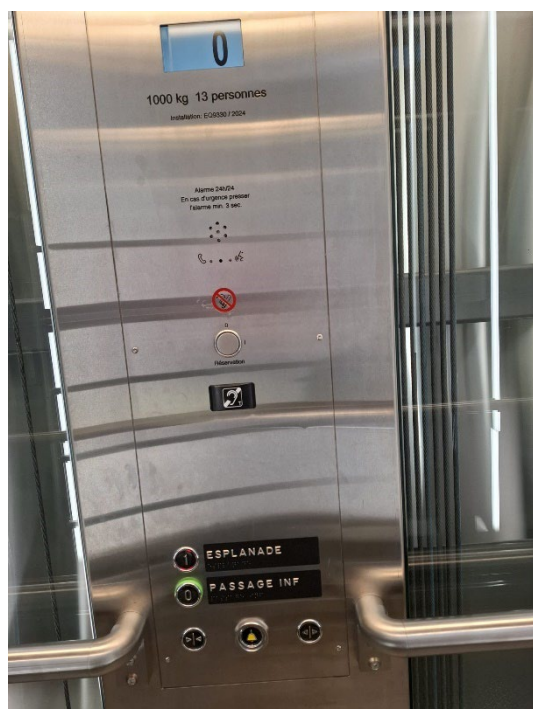


Figure 11 Photo des boutons à disposition dans l'un des ascenseurs de la gare

Laura mentionne toutefois l'absence d'un numéro de téléphone qui lui permettrait d'interagir par sms en cas d'urgence (voir Figure 11 ci-dessus). En effet, il lui serait impossible d'interagir avec un technicien uniquement via le petit haut-parleur visible sur la photo.

Maria a aussi émis des réflexions concernant les ascenseurs, comme elle l'explique elle-même dans l'extrait suivant :

[...] là j'étais accompagnée heureusement de quelqu'un et si c'était pas le cas je saurais pas quel côté sortir parce qu'ils disent pas quel côté faut sortir de l'ascenseur [...]

Transcription 2 Message vocal de Maria à propos des sorties d'ascenseur

En observant les autres parcours, on comprend que certains ascenseurs indiquent le nom de l'étage (par ex. « Esplanade ») à voix haute, mais aucun ne semble indiquer la direction pour sortir, ce qui est compliqué lorsque l'ascenseur propose des issues différentes en fonction des étages.

3.3.6 Des espaces intermédiaires ambigus (doubles rampes)

Du nouveau passage sous-voie, il est possible d'emprunter des « doubles rampes » pour atteindre les quais de trains. Comme le montre l'extrait du plan ci-dessous (Figure 12), deux rampes montent vers un espace intermédiaire (indiqué d'une croix rouge sur le plan), puis il faut soit continuer tout droit et prendre un escalier, soit se retourner pour emprunter une rampe unique qui continue de monter vers les voies 2-3.

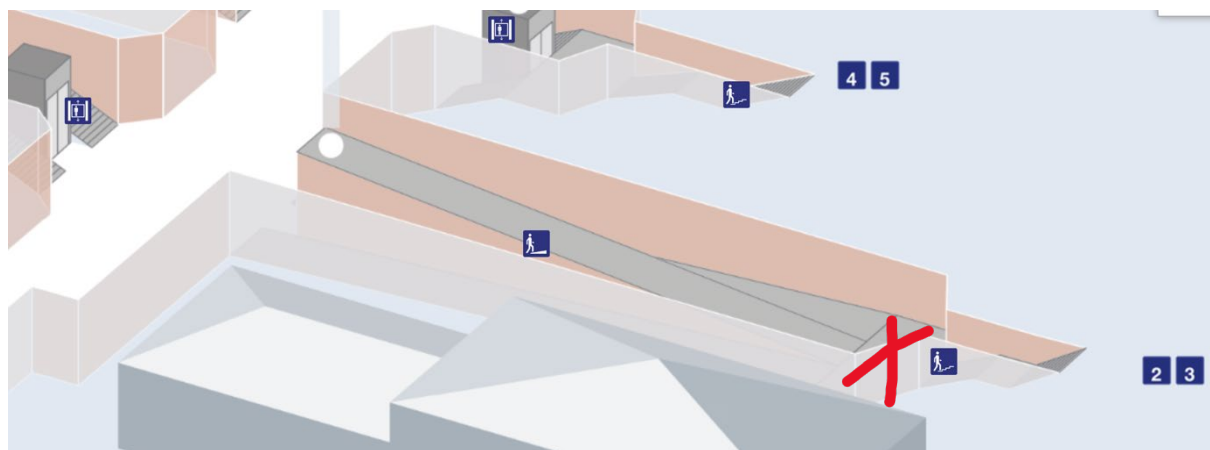


Figure 12 Extrait du plan qui montre l'espace intermédiaire des « doubles rampes » (marqué d'une croix rouge)

À la montée comme à la descente, deux participantes ont rencontré des difficultés de lecture dans cet espace intermédiaire. L'expérience de Céline illustre bien la problématique. De la voie 2-3, Céline souhaite descendre l'escalier qui mène au passage sous-voie pour rejoindre les voies 4-5. Elle aperçoit d'abord des panneaux qui indiquent deux directions opposées (voir Figure 13 ci-dessous).

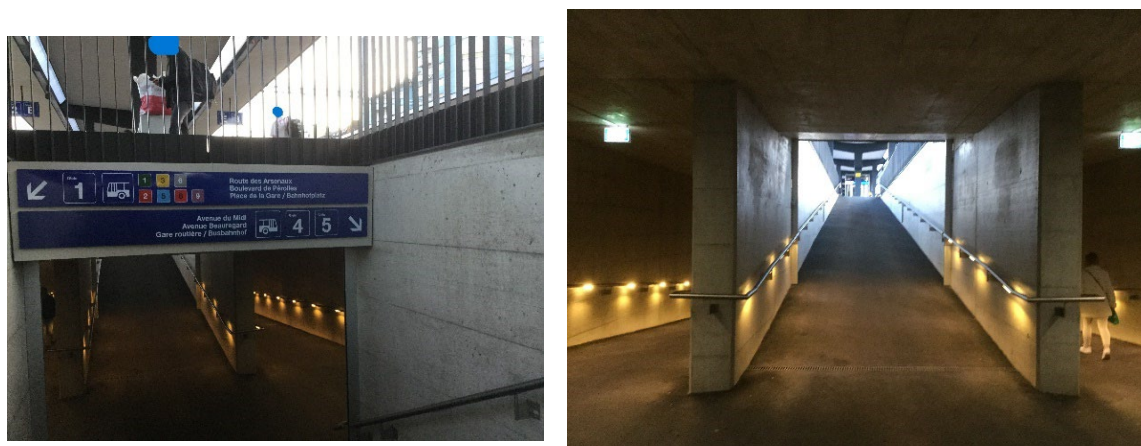


Figure 13 Deux perspectives de l'espace intermédiaire prises par Céline

La conversation suivante montre que Céline est perdue, car elle ne dispose plus d'information pour savoir si elle doit descendre à gauche ou à droite, ou bien remonter au milieu un fois dans l'espace intermédiaire.

Accompagnant :

Alors nous descendons les escaliers. Et bah là il y a plus d'indications directes. Du coup Céline sait pas trop où il faut aller, au milieu, à gauche à droite. Alors toi tu es, tu décides d'aller où ?

Céline :

Là je vais au milieu pour voir si elle [la voie 4-5] est par là-bas.

Transcription 3 Conversation entre Céline et son accompagnant à propos de la signalétique

L'absence de signalétique dans cet espace intermédiaire semble la perturber, malgré la présence d'un panneau dans l'escalier qui lui donne un indice de direction pour aller vers la voie 4-5. Monique éprouve les mêmes difficultés de lecture en faisant le même chemin en sens inverse pour rejoindre les voies 2-3. Monique hésite un moment dans cet espace intermédiaire : elle ne trouve pas de signalétique, jette un œil à chacune des rampes et discute avec la personne qui l'accompagne avant de se décider à poursuivre son chemin avec la rampe unique menant aux voies 2-3.

Il est intéressant d'observer que Maria a éprouvé moins de difficultés à trouver les informations pour transiter du passage sous-voie jusqu'au quai des voies 2-3. Maria est passée par l'escalier vis-à-vis des « doubles rampes », à côté de l'ascenseur. Ce n'est pas exactement le même passage qu'ont pris Monique et Céline, mais on remarquera que Maria a pu lire « voies 2-3 » en braille sur les mains courantes du bas et du haut, lui permettant de confirmer son chemin de façon autonome.

3.3.7 Une gare routière plutôt difficile à lire

Comme dit plus haut, la gare routière TPF de Fribourg a beaucoup changé depuis le moment de la récolte des données analysées dans ce rapport. Sans aller dans les détails, les participantes et participants ont toutes et tous éprouvé des difficultés à trouver des informations dans cet espace. Retenons en particulier l'absence d'annonces vocales généralisées ou sur demande, l'absence d'informations en braille (ou peut-être une difficulté à les trouver) et l'absence de marquage au sol au moment de la récolte.

Quant aux horaires, ils étaient difficilement lisibles et compréhensibles sans smartphone. Rares sont les participants à avoir consulté un horaire détaillé sans utiliser de smartphone ou sans bénéficier de l'aide de quelqu'un. En d'autres termes, si les participants ne connaissaient pas la destination finale du bus à prendre pour se rendre à Givisiez, ils ne parvenaient pas à le trouver sans assistance humaine ou numérique.

3.3.8 Le bilinguisme français-allemand des noms de destinations

Le bilinguisme français-allemand de la gare de Fribourg n'a pas présenté de difficultés pour les participantes et les participants. Cela est très probablement dû au fait que les participantes et participants avaient toutes et tous de bonnes compétences en français, langue amplement mise en valeur dans le paysage linguistique global de cette gare.

Le bilinguisme des destinations recherchées a toutefois soulevé quelques difficultés par moments. Les difficultés émergent principalement de l'importance de la distance linguistique

entre les versions française et allemande des noms de lieux. Par exemple, aucun participant n'a commenté la différence entre « Luzern » et « Lucerne » sur les différents supports consultés pour trouver le train qui mène à cette destination. En outre, ces deux appellations de Lucerne n'ont pas posé de problème durant les parcours. En revanche, la distinction entre « Murten » et « Morat » a soulevé des doutes par moments. Comme on peut le voir sur les photos ci-dessous (Figure 14), la destination bilingue est rédigée avec les deux termes sur l'app CFF, mais se nomme uniquement « Murten » sur le panneau d'affichage général du hall principal.

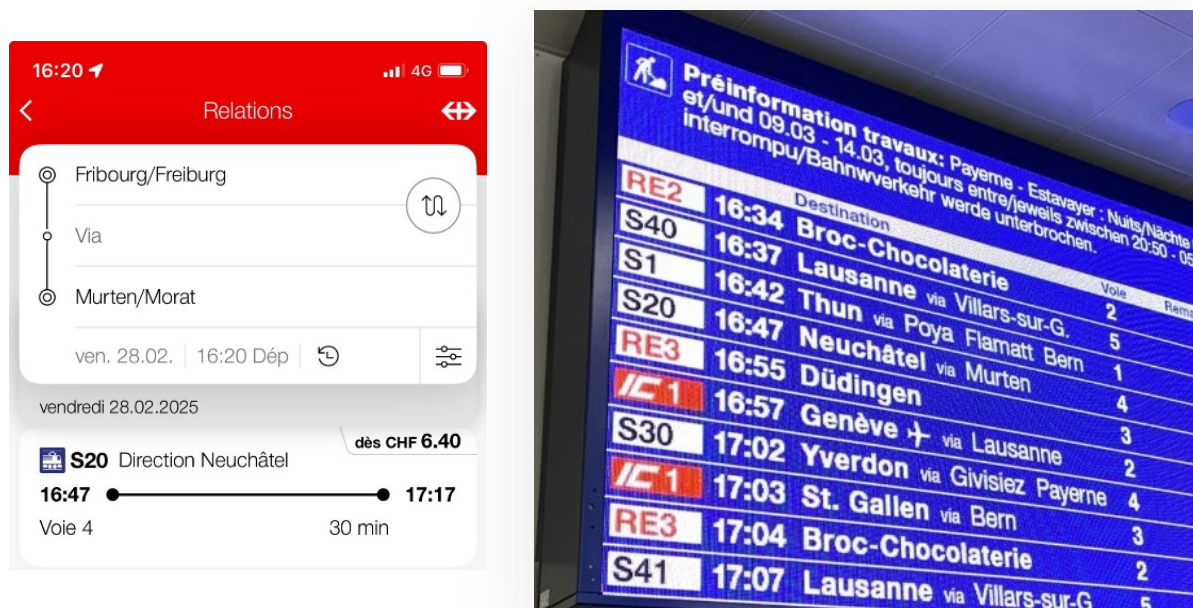


Figure 14 Deux supports, deux manières de nommer la ville de Morat

Les défis auraient été probablement plus importants avec des destinations dont les noms diffèrent plus fortement, comme « Düdingen » pour « Guin ». On peut imaginer que si les participantes et participants n'avaient pas été de la région de Fribourg, cet enjeu se serait peut-être plus manifesté.

3.4 LISIBILITÉ DES MESSAGES TEMPORAIRES

La présente section analyse la lisibilité des messages temporaires, c'est-à-dire des messages destinés à informer les usagers le temps d'une perturbation (chantier, déviation temporaire, retards, pannes, etc.). Ces messages sont parfois rédigés dans l'urgence, parfois intégrés dans des processus de communication associés à des transformations plus importantes de l'espace. Étant donné le caractère fictif des scénarios, l'attention des participantes et participants semblait moins portée sur les perturbations de type retards de trains ou changement de voie, puisqu'ils ne devaient pas utiliser ces transports publics dans l'absolu. Deux aspects de l'analyse retiennent notre attention : l'interprétation des messages de panne d'ascenseur et les déviations orangées liées à la transformation d'un quai ferroviaire.

3.4.1 Des messages de pannes d'ascenseurs difficiles à interpréter

Pour les personnes à mobilité réduite, l'accessibilité des transports publics est conditionnée par l'accessibilité aux ascenseurs. Ils figurent parmi les moyens de locomotion indispensables à la réalisation d'un voyage sans obstacle. S'ils sont en panne, il faut donc pouvoir trouver une alternative rapidement. Les CFF ont conscience de cet enjeu majeur pour les PMR, comme on peut le voir dans cette section. Mais leur communication a quelque chose d'ambigu dans ce cas précis, parce qu'on ne lit pas exactement le même message en gare et sur l'app CFF.

Plusieurs participantes et participants sont tombés sur des ascenseurs en panne. Ils ont éprouvé des difficultés à lire et comprendre un message de panne en particulier, celui qui concerne l'ascenseur faisant la liaison entre le hall principal de la gare et la voie 1. Une affiche format A4 était appliquée sur les portes de l'ascenseur et indiquaient le message suivant (voir ci-dessous).



Figure 15 Le message de panne affiché sur l'ascenseur du hall principal qui mène à la voie 1

Si l'on comprend rapidement que l'ascenseur est « hors service » (même sans information linguistique), plusieurs aspects sont difficiles à comprendre dans ce message. David, qui a pris la photo ci-dessus, rapporte bien ses difficultés de lecture.

Voilà ce que j'ai trouvé devant l'ascenseur, ascenseur hors service et puis voilà pour accéder au quai 2 3 4 et 5 utiliser l'ascenseur situé au niveau du nouveau passage inférieur du midi on ne sait pas ce que c'est hein le nouveau passage inférieur du midi le plan je j'y comprends rien et puis moi ce qui m'intéresse c'est de trouver le quai 1 donc ils indiquent pas du tout comment faire pour le quai 1 la voie 1 mais pardon pas le quai la voie 1 mais j'imagine que voie ou quai c'est synonyme donc j'ai demandé à des employés des CFF qui passaient par là ils m'ont dit d'aller vers l'ancienne gare donc je me dirige vers l'ancienne gare

Transcription 4 Vocal de David à propos de la lisibilité du message de panne d'ascenseur

David exprime plusieurs difficultés. La première consiste à comprendre les dénominations des lieux : il ne comprend pas à quoi renvoie « le nouveau passage inférieur du Midi ». Le plan ne l'aide pas plus dans sa requête et, à l'instar de Daniel qui a commenté la même affiche le même jour, il exprime ses difficultés à lire le plan du fait de sa petite dimension et de sa complexité. La seconde difficulté se situe dans la fonction pragmatique du message : l'affiche explique comment se rendre aux « quais 2, 3, 4 et 5 » alors que les destinataires du message cherchent logiquement à se rendre sur la voie 1 (on remarque au passage une petite inconsistance dans l'usage des termes « quai » et « voie », que l'on retrouve dans le commentaire de David). L'ambiguïté s'accroît du fait que les quais 2 à 5 sont en principe accessibles via des rampes situées à quelques mètres de l'ascenseur. On ne sait pas ce qui a motivé le rédacteur ou la rédactrice de l'affiche à mentionner les quais 2 à 5, mais on peut imaginer qu'il s'agit d'orienter les PMR qui ne pourraient atteindre ces quais uniquement via un ascenseur, car l'inclinaison des rampes en question est plutôt importante, comme on peut le voir plus loin.

On le lit dans son commentaire, la stratégie de David est simple : il demande au personnel CFF de passage comment se rendre à la voie 1. Le fait de mentionner « l'Ancienne Gare », lieu connu des Fribourgeoises et Fribourgeois, semble résoudre rapidement les difficultés de compréhension de David. Bien qu'il ne soit pas en fauteuil roulant et qu'il connaisse bien la gare de Fribourg, Daniel a également trouvé le message ci-dessus ambigu. Il avait même anticipé cette panne grâce au message ci-dessous lu sur l'app CFF, sans pour autant avoir compris de quel ascenseur il s'agissait.



Figure 16 Le message de panne du même ascenseur le jour-même sur l'app Mobile CFF et le commentaire personnel de Daniel à la lecture du message

À nouveau, la manière de nommer l'ascenseur pose des problèmes de compréhension : Daniel dit ne pas savoir où est « l'accès Esplanade Ancienne-Gare ». Le style rédactionnel technique utilisé dans l'app CFF donne l'impression que le message s'adresse plutôt au personnel des CFF qu'aux usagères et usagers, étant donné la nature technique du lexique mobilisé : l'app mentionne « l'accès sans marches », une « malfonction d'ascenseur » et le « passage souterrain sud est ». En d'autres termes, si l'intention du message est louable,

l'information n'aide pas beaucoup les PMR qui le liraient, si ce n'est qu'il les prévient de perturbations susceptibles de les concerner.

L'analyse des retours des participants suggère qu'une réflexion sur le processus interne de la communication des pannes d'ascenseur et sur la dénomination située de ces ascenseurs seraient bienvenues. Les différences documentées entre le contenu du message de l'affiche et celui de l'app présupposent des divergences de pratiques rédactionnelles importantes et potentiellement contradictoires. On se demande qui écrit quoi à quel moment et surtout : d'où écrit-on les pannes ? La manière dont on nomme les ascenseurs et leur environnement immédiat joue également un rôle crucial. On remarquera encore une fois le rôle fondamental du personnel de la gare qui oriente rapidement David.

3.4.2 Lire et comprendre les déviations orangées

Des travaux de grande envergure étaient en cours durant la récolte des données, obligeant les usagers et usagers d'emprunter les voies 2-3 pour atteindre les voies 4-5 depuis le hall principal. Étant donné le flux important de passagers dans des espaces rendus temporairement restreints, une bonne communication est fondamentale pour tout le monde. De nombreux messages diffusés sur divers canaux (app CFF, affiches en gare, médias etc.) rappellent que l'accès aux voies 4-5 est perturbé en raison des travaux. Hormis ces messages généralement préventifs, une signalétique temporaire encadrée d'orange vif était affichée en divers endroits. L'analyse se focalise ici uniquement sur cette signalétique, car les participantes et participants se sont principalement arrêtés sur cet élément.

Peu de choses distinguent la signalétique permanente de la temporaire (voir Figure 18 ci-dessous). La déviation provisoire emprunte les mêmes codes visuels que la permanente (des chiffres blancs sur fond bleu). Le cadre orange vif autour des plaques ainsi que les flèches blanches sur le même fond bleu sont à interpréter comme la déviation à suivre pour atteindre la voie désirée. Aucun élément strictement linguistique (comme le mot « déviation » ou « détour ») ni sémiotique (comme un pictogramme) ne s'ajoute ici à la signalétique traditionnelle.

Observons toutes les étapes à lire et comprendre pour réussir à suivre la déviation depuis le hall principal, puis analysons les difficultés rapportées.

a) Trouver la déviation 2 – 5



Figure 17 Déviation dans la hall principal, voies 2-5

Dans le hall principal, une signalétique temporaire masque celle qui est permanente (voir Figure 17 ci-dessus). Les chiffres « 2 – 5 » suivis d'une flèche oblique orientée vers le haut signifient qu'il faut emprunter la rampe pour trouver les voies 2, 3, 4 ou 5. La plupart des participants cherchaient la voie 4 à ce moment-là et l'absence d'un chiffre 4 a posé un doute pour certains participants. En portant le regard sur la droite de ce panneau, on peut lire une autre signalétique où le chiffre 4 est mis en évidence dans la déviation (voir Figure 18 ci-dessous).

b) Distinguer le quai 2 – 3 du quai 4 – 5



Figure 18 Déviation au bas de la rampe du quai 2-3

Ci-dessus, la signalétique provisoire est ajoutée sous la signalétique permanente qui demeure visible au bas de la rampe menant directement au quai 2-3. À ce moment-là, il est important de souligner une distinction sémantique déjà lisible, mais mécomprise de plusieurs participants : les panneaux 2 et 3 signifient que le destinataire du message est en quelque sorte déjà sur les voies 2-3, alors que le panneau déviation orangé signifie qu'il faut continuer à suivre les flèches cernées d'orange pour atteindre les voies 4-5. Dans un cas comme dans l'autre, il faut emprunter la même rampe.

c) Continuer à suivre les panneaux de déviation puis suivre la signalétique permanente

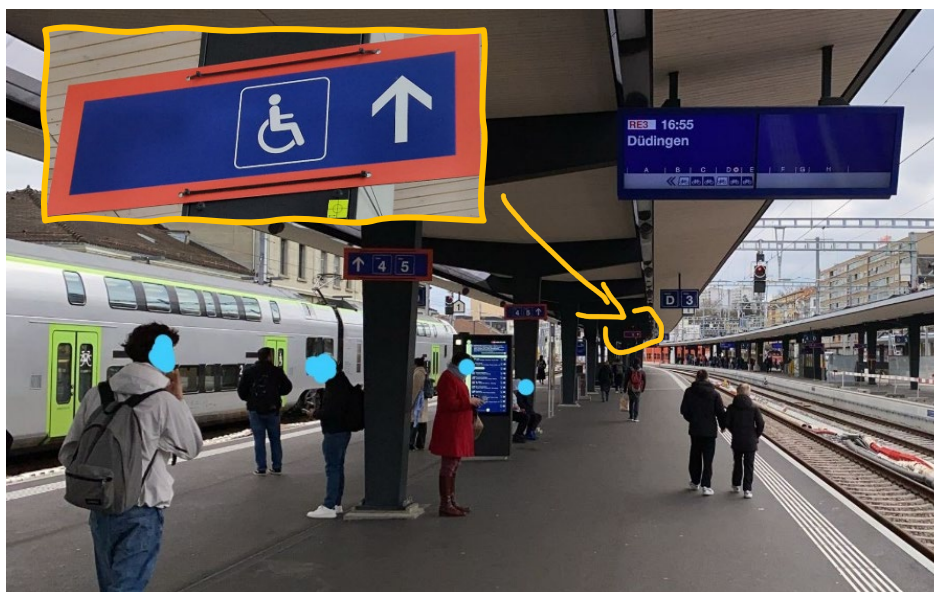
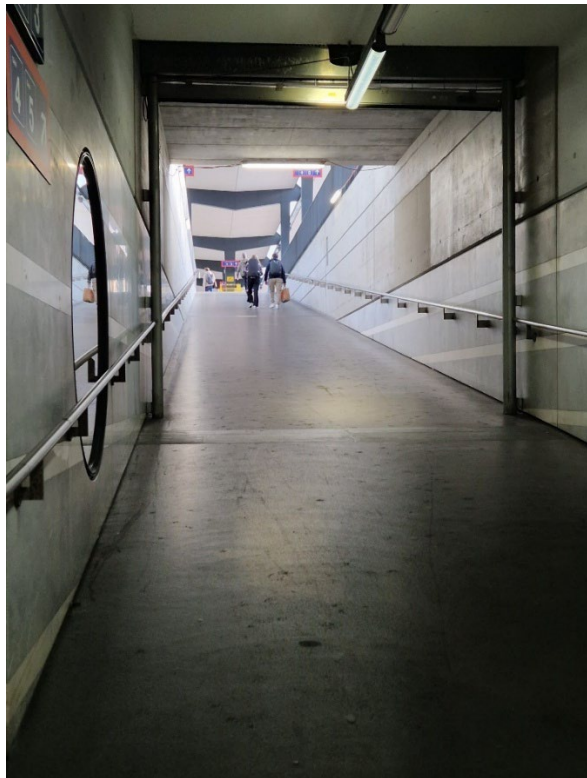


Figure 19 Aperçu des panneaux de déviation sur le quai 2-3

Comme le montre l'image ci-dessus (Figure 19), d'autres panneaux indiquant le chemin à prendre pour aller aux voies 4 et 5 figurent tout au long du quai. La signalétique se répète plusieurs fois, comme pour insister sur un mouvement à suivre. Dans le fond, on aperçoit même un logo de déviation destiné aux personnes en fauteuil roulant. Ce panneau semble destiné à rediriger les PMR vers des passages accessibles (une rampe et un ascenseur). C'est ainsi qu'il a été interprété par les personnes concernées qui ont pu poursuivre leur chemin grâce à ces panneaux. Un dernier panneau signifie ensuite de descendre pour rejoindre le nouveau passage sous-voie. À ce stade, les usagères et usagers doivent suivre la signalétique permanente, celle qui n'est pas encadrée d'orange.

Séquencée ainsi, suivre les panneaux de déviation peut sembler aisé. En situation réelle, lire et interpréter cette signalétique de manière efficace demande un effort à plusieurs participants. Les raisons des difficultés et leur impact sur les parcours sont multiples. Pour Michel, la signalétique orange est globalement trop haute pour lui (qui la lit depuis un fauteuil roulant) et il dit rencontrer des difficultés parfois à bien distinguer la couleur orange des encadrés. Pour Céline, les détails orangés et les flèches ne suffisent pas à produire le sens escompté par les rédacteurs des panneaux. Céline se retrouve dans un premier temps à chercher le train pour Morat (en voie 4) sur les voies 2 et 3. Ne le trouvant pas, c'est en discutant avec l'accompagnant qu'elle comprend qu'elle doit suivre les flèches dont elle n'avait pas saisi la signification du premier coup. À l'instar de Céline, David se retrouve à attendre le train sur la mauvaise voie. Il n'avait pas remarqué tous les panneaux du premier coup, fort probablement à cause de l'importante déclivité de la rampe. En effet, la première image qu'il rapporte (ci-dessous) ne se focalise pas sur les panneaux que l'on aperçoit, mais sur l'inclinaison de cette pente.



Commentaire de David

Le panneau d'affichage dans le hall central ne donne pas beaucoup plus indication que le train effectivement est sur la voie 4 alors je m'avance vers dans le hall vers les rampes qui mènent aux voies et puis la voie 4 ben c'est une rampe assez sévère qui me permettrait d'y accéder je vois pas d'ascenseur donc soit soit je me tape cette rampe avec de l'aide de quelqu'un soit je demande de l'aide des informations (...)

Figure 20 Photo de la rampe "sévère" vers les quais 2-3 et commentaire de David

Avant de monter la rampe qu'il associe directement à la voie 4 dans son commentaire, David raconte encore toutes les solutions qu'il a cherchées pour éviter d'emprunter cette rampe : il

rappelle que le guichet est fermé à ce moment-là (dimanche soir), demande des informations au commerce attenant, se souvient avoir vu une voiture de police garée non loin mais dit ne pas trouver d'agent de police à proximité, passe à la gare routière pour demander à un chauffeur de bus mais ne comprend pas totalement son explication. Ne trouvant personne pour le renseigner, il demande à un jeune homme de le pousser « au sommet » de la rampe, c'est-à-dire sur le quai 2-3. Il a dû attendre une bonne dizaine de minutes sur le mauvais quai. Il faudra que David redescende dans le hall principal, commence à chercher la voie 2 pour trouver un autre train pour Lucerne, puis remonte par la même rampe pour se rendre compte qu'il n'était pas au bon endroit auparavant.

Cette inattention est emblématique de phénomènes déjà rapportés dans la littérature scientifique (voir aussi la section suivante) : l'attention de David était bien plus portée sur la difficulté physique que représentait cette rampe que sur les détails de la signalétique. En effet, il raconte dans les détails le temps qu'il passe à chercher un passage alternatif par un ascenseur pour finalement demander à un jeune homme de le « pousser jusqu'au sommet ».

Les détails signifiant la déviation (l'orange et la flèche) reposent sur une accroche visuelle minimaliste. Si les habitués comme Daniel ne rencontrent pas vraiment de difficultés, les moins habitués ont besoin de plus de temps pour lire et interpréter les subtilités de la déviation sans se perdre dans une foule d'autres éléments qui peuvent détourner leur attention, comme une rampe un peu trop raide. Curieusement, les deux participants ayant des limitations de la vue n'ont pas rapporté de difficulté particulière par rapport à ces déviations. On peut présumer que Maria et Thomas n'ont soit pas emprunté ce chemin de déviation, soit qu'ils ont suivi des mouvements de foule à l'aide d'autres repères que nos données ne parviennent pas à rapporter de manière suffisamment détaillée.

3.5 L'IMPACT DES OBSTACLES PHYSIQUES SUR LA LISIBILITÉ DE LA GARE

3.5.1 Des installations pas toujours accessibles

Dans les dispositifs permanents, les participantes et participants ont relevé une série d'obstacles qui relèvent plutôt de l'incohérence. C'est-à-dire que les messages leur permettant de s'orienter étaient bien lisibles et compréhensibles pour eux, mais pas cohérents à cause d'installations inadaptées sur leur chemin. Les obstacles permanents se situent principalement dans l'îlot qui permet d'accéder à la Migros depuis la gare routière.

L'image ci-dessous montre que Michel, comme les autres participants à mobilité réduite, a trouvé le chemin de l'ascenseur sans grande difficulté grâce à l'un des pictogrammes signifiant un ascenseur (voir Figure 21 ci-dessous). On pourra remarquer que ledit pictogramme met en scène uniquement un humain debout et non une personne en fauteuil roulant, mais on ne peut pas dire si ce détail sémiographique est ancré dans une signification particulière.

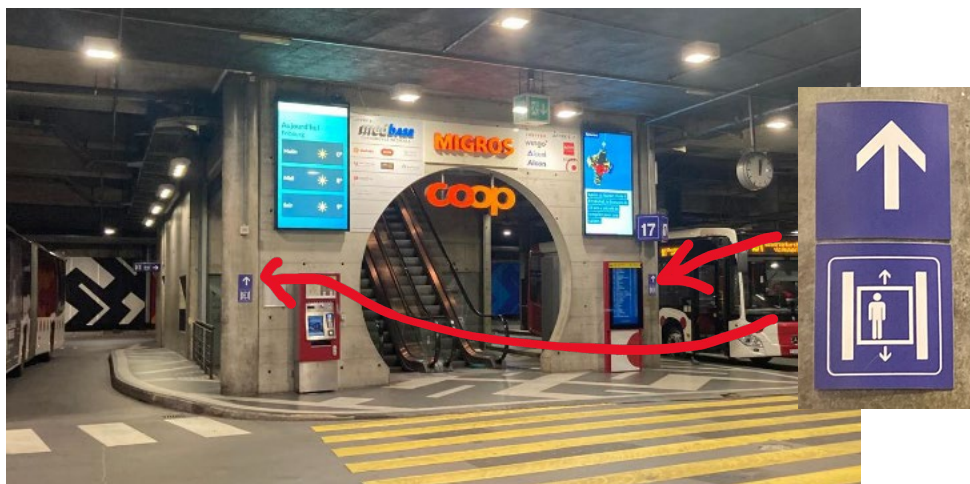


Figure 21 L'îlot de passage vers les commerces de la Migros et de la Coop

Pour les participants à mobilité réduite, les trottoirs ont tendance à être très étroits et difficiles à manœuvrer autour de cet îlot. Michel et Monique racontent leurs difficultés à ouvrir la porte qui mène à l'ascenseur, au point de devoir demander de l'aide à quelqu'un. Monique remarque également que l'agencement des boutons dans l'ascenseur n'est pas optimal pour des raisons plutôt ergonomiques.

Une fois en haut, il est possible d'accéder à la Rue Louis-d'Affry directement, sauf pour les personnes en fauteuil roulant. En effet, le monte-charge à côté de l'escalier (voir Figure 22 ci-dessous) est resté en panne durant toute la durée de la récolte de données, soit du 21 janvier au 6 avril 2025, sans qu'aucun message ne le mentionne nulle part. Michel qualifie ce monte-personne de « poubelle » en prenant des photos des bouteilles vides et autres débris jonchant le sol de ce dispositif inutilisable. Cette panne permanente lui a valu de longs détours.



Figure 22 Le monte-personne qui mène à la Rue Louis d'Affry est resté en panne durant toute la récolte de données

3.5.2 Des incohérences qui génèrent une surcharge cognitive

La littérature scientifique montre que, dans leurs déplacements dans l'espace public, l'attention des PMR se focalise tellement sur les aspérités du terrain que cela génère une surcharge cognitive (Prescott et al., 2021). Autrement dit : dans leurs déplacements dans l'espace public, les PMR doivent se concentrer sur des détails architecturaux (hauteur et largeur d'un trottoir, pentes, obstacles, etc.) et cela tend à provoquer une certaine fatigue et à les rendre moins attentifs à d'autres détails importants.

Notre étude regorge d'exemples qui abondent dans le sens de ces observations. Ces incohérences concernent autant des éléments permanents que provisoires. Plusieurs participants ne perçoivent même pas certaines indications, mais rapportent de nombreux détails techniques sur la nature des éléments qui rendent leur parcours compliqué voire impossible. David, Monique, Maria, Thomas et Michel fournissent de nombreuses photos et vidéos, où ils expliquent ces phénomènes. Les obstacles de l'îlot central en gare routière ont été commentés à de nombreuses reprises, remettant parfois en question la cohérence des messages qui avaient été interprétés en amont : la signalétique indique clairement la présence d'un ascenseur, mais Monique, Michel et David montrent les difficultés d'accès à cet ascenseur : il faut faire attention aux multiples irrégularités du trottoir, puis avoir suffisamment de force pour ouvrir une lourde porte.

La lecture de leurs parcours démontre que leur attention est souvent bien plus portée sur l'accessibilité du terrain que sur les informations sémiotiques et linguistiques de leur environnement immédiat. Cette surcharge cognitive détourne leur attention d'informations fondamentales, avec des conséquences parfois ennuyeuses. David doit passer tellement de temps à trouver une solution pour gravir la rampe qui le mène au quai 2-3 qu'il ne lit pas correctement la signalétique des déviations et se retrouve sur le mauvais quai (section 3.4.2). Lors d'un autre parcours, après avoir dû prendre de longs détours à cause de pannes d'ascenseurs et d'absence d'informations, David raconte son exaspération et sa fatigue tout en déplorant l'absence de signalétique concernant l'ascenseur qui mène à la Migros. Lorsqu'il reproduit le même parcours la fois suivante sans rencontrer d'obstacles, il explique qu'il n'avait pas vu cette signalétique la fois précédente et admet qu'il s'était trompé.



Figure 23 Un panneau de chantier posé sur le trottoir.

Plusieurs éléments associés à des chantiers constituaient des obstacles pour les participantes et participants. Ci-dessus (Figure 23), un lourd panneau avertissant la tenue d'un chantier. Si le message contribue à rendre les conducteurs et conductrices attentifs aux

dangers relatifs au chantier, son positionnement dans l'espace public est problématique pour de nombreuses PSH. Plusieurs participants ont pris ce panneau en photo, dont Monique et Michel qui racontent leurs détours pour contourner cet obstacle. Maria aussi se heurte à ce panneau avec sa canne blanche, puis sonde le terrain un moment avant de trouver comment poursuivre son chemin sans embûches mais non sans risques, puisqu'elle doit emprunter la route sur laquelle circulent de nombreux bus. Toutes ces participantes et participants savaient qu'ils devaient passer par là, soit parce qu'ils l'avaient lu quelque part, soit parce qu'ils avaient des connaissances préalables du terrain, mais ils ne s'attendaient pas à trouver un obstacle en chemin.

Existerait-il un moyen de prévenir ces obstacles en amont ? Comme une signalétique dédiée au PMR ou des marquages temporaires dédiés aux personnes malvoyantes ? On l'a vu plus haut avec les pictogrammes de déviation pour les PMR (section 3.4.2), les professionnels des transports publics ont bien conscience de la problématique et appliquent déjà des solutions par endroits. Il serait intéressant d'explorer des pistes pour systématiser ces pratiques rédactionnelles.

4 DISCUSSION : LIMITES ET POTENTIEL DE L'ÉTUDE

Tant sur le plan méthodologique qu'empirique, la présente recherche est de type exploratoire. L'échantillon de 8 participantes et participants présente l'avantage de pouvoir approfondir les réflexions concernant les processus de lecture et compréhension en gare. Les types de données récoltées ainsi que les modalités d'échanges sont propices à l'étude de comportements sociolinguistiques méconnus et complexes.

L'échantillon présente toutefois l'inconvénient de ne refléter qu'une faible diversité de limitations. La prise en main de la démarche méthodologique exige également un temps d'adaptation auprès des participantes et participants, mais après un ou deux parcours, les données deviennent de plus en plus riches et détaillées, à condition d'en assurer une supervision continue. En développant une app dédiée à ce genre de documentation (ou en exploitant une existante de type photovoice), il y aurait potentiel à élargir l'échantillon à d'autres participantes et participants, ainsi qu'à d'autres gares ferroviaires et routières de Suisse, voire d'Europe. Il serait également important d'intégrer un peu plus de personnes qui ont de bonnes compétences avec les apps Mobile CFF et Inclusive CFF pour mieux explorer les interactions entre le monde numérique et analogique.

Bien que le temps de récolte ait été relativement court (à peine trois mois), l'intervalle a permis d'assister à une série de transformations de la gare non négligeable. Une approche longitudinale étalée sur une année permettrait de fournir des données plus nuancées et d'observer le potentiel impact des aléas climatiques des saisons sur les processus de lecture et compréhension.

La flexibilité des modalités de récoltes a permis d'explorer une diversité de données très riche. Laisser choisir entre vidéos, photos, commentaires écrits, messages vocaux ou conversations enregistrées, c'est aussi mettre en valeur la créativité des PSH et leur approche des outils numériques. Là où certains sociolinguistes verraient des difficultés de comparabilités des données, nous voyons des processus de documentations qui sont emblématiques de manières de récolter des informations et de manières de voir le monde qui varient et, souvent, sont représentatives de perspectives de lectures et compréhensions conditionnées par cette diversité capacitaire.

Les données récoltées en binôme sous forme de conversations spontanées sont particulièrement riches. Sans le savoir, les participantes et participants qui ont opté pour ce format vidéo ou audio offrent une perspective inédite et authentique sur la problématique. Le fait de répéter cette activité de documentation a permis de développer des réflexions et stratégies personnelles efficaces parmi les participantes et participants. Il n'est pas rare de lire des commentaires qui montrent que d'une fois à l'autre, les participantes et participants ont appris à trouver ou interpréter les informations de manière plus précise. Selon l'adage « learning by doing », on peut dire que ce « learning by documenting » représente un potentiel pédagogique à développer.

Parmi les limites, il convient de souligner l'absence de personnes concernées par des troubles du langage (dyslexie, dyscalculie, dysphasie etc.) et d'autres handicaps dits invisibles (TDAH, autisme, PMR sans moyens auxiliaires apparents, etc.). Les statistiques évoquées en section 1.2 suggèrent une part importante de personnes avec des troubles du langage concernées par la problématique. Leur absence est probablement due au processus de recrutement, qui est principalement passé par des milieux associatifs s'identifiant eux-mêmes plus au terme « handicap ». Un moyen d'inclure les populations concernées serait de collaborer avec des logopédistes ou d'autres réseaux qui ne se labellisent pas

nécessairement dans le champ du « handicap », mais en font partie selon notre perspective épistémologique.

5 APERÇU DES DYNAMIQUES SOCIOLINGUISTIQUES EN GARE : QU'EST-CE QUI FACILITE OU COMPLEXIFIE LA LECTURE D'INFORMATIONS ?

Quelques tendances se dégagent de l'ensemble de l'analyse. Bien que l'échantillon et le terrain soient relativement restreints, la finesse des détails rapportés par les participantes et participants permet d'observer des dynamiques sociolinguistiques autour du paysage linguistique de la gare. Ces dynamiques suggèrent que certains éléments pourraient faciliter la lisibilité et compréhension de certaines informations, alors que d'autres auraient tendance à les complexifier. Cet aperçu invite à la réflexion pour approfondir les recherches ou envisager des pistes d'actions (voir la section 6).

5.1 LE PERSONNEL EN GARE JOUE UN RÔLE-CLÉ DANS LA MÉDIATION DES INFORMATIONS

Dans de nombreuses situations où les participantes et participants rencontraient des difficultés de lecture ou compréhension, ce sont des humains qui jouaient un rôle de médiation. Le personnel des CFF et des TPF est en général le mieux renseigné et ce sont les individus qui désambigüisent le plus rapidement les situations complexes. Le cas de la panne d'ascenseur avec David illustre particulièrement bien cela : il ne comprend pas le message affiché, demande de l'aide au personnel qui utilise des termes (et probablement des gestes) adaptés à la réalité immédiate et aux connaissances de David (section 3.4.1). Hormis les accompagnantes et accompagnants, d'autres personnes ont parfois fourni une aide à l'interprétation des informations, principalement le personnel des commerces ou les usagers et usagères de la gare.

Certains participants se sont même rendus aux guichets pour trouver de l'aide, mais les guichets étaient parfois fermés et le personnel se faisait rare à certaines heures. Certains participants ont fait des détours importants pour demander des informations aux chauffeurs de bus, les seuls présents durant les heures creuses. Trouver du monde est donc important dans un espace qui s'avère parfois difficile à déchiffrer. Le personnel ne joue pas uniquement le rôle d'informateur, mais aide à l'interprétation et produit visiblement un effet rassurant.

5.2 LA VARIATION DES PRATIQUES RÉDACTIONNELLES ET DÉNOMINATIONS

À plusieurs reprises, les dénominations de lieux spécifiques ont posé des difficultés de compréhension, même pour les habitués. Or, conserver une certaine homogénéité dans les dénominations joue un rôle important pour garantir des inférences et interprétations efficaces, ce dont les responsables des transports publics ont tout à fait conscience. Le phénomène concerne plus particulièrement les espaces autour du nouveau passage sous-voie. À travers la multitude de supports consultés par les participantes et participants, on retrouve une diversité de dénominations qui semblent encore utilisées comme des synonymes, notamment pour parler de l'entrée du passage sous-voie côté Avenue du Midi. Cet endroit est tantôt nommé « Avenue du Midi », tantôt « Beauregard », voire parfois « Richemond ». Il faut reconnaître qu'il doit être difficile d'imposer un nom à cette nouvelle entrée qui se situe précisément au croisement de toutes ces dénominations.

Ces particularités locales sont parfois nommées différemment à travers les supports, peut-être parce que les rédactrices et rédacteurs ne se situent pas dans les mêmes réalités institutionnelles. Le cas des messages de panne d'ascenseur est emblématique de cette

variation sociolinguistique : on observe des manières de communiquer et nommer les emplacements qui peuvent différer entre l'app CFF et les affiches en gare, aussi d'un point de vue stylistique (section 3.4.1). Les dénominations semblent varier en fonction des locuteurs, de leurs connaissances préalables et de leur milieu de socialisation. Les usagers, le personnel des TPF, celui des CFF ou les autorités de la ville ne semblent pas toujours avoir les mêmes manières de nommer certaines parties de la gare. Des recherches plus approfondies seraient nécessaires pour mieux comprendre qui nomme quoi, comment, dans quel contexte, via quel support et avec quelles conséquences.

5.3 DES DISPOSITIFS TECHNOLOGIQUES ET NUMÉRIQUES AMBIVALENTS

Plusieurs dispositifs technologiques et numériques facilitent l'accès aux informations, tout particulièrement les apps Mobile CFF et Inclusive CFF. À l'exception d'une personne, les participantes et participants exploitent assez peu le potentiel de ces applications : la majorité consulte l'horaire général, celui-ci fournissant déjà des informations importantes telles que le quai et l'heure de départ (section 3.2). Si ces apps sont salutaires pour de nombreuses personnes, elles ne sont toutefois pas totalement accessibles pour tout le monde. En outre, elles exigent un minimum de compétences numériques pour être capable de paramétrer les applications de manière optimale et naviguer entre les diverses fonctionnalités.

D'autres dispositifs technologiques ont été abordés durant l'étude. Certains d'entre eux sont utiles pour certaines participantes et participants, comme les bornes interactives (section 3.3.4), mais demeurent peu accessibles pour d'autres. D'autres dispositifs, à l'instar du système de paiement des nouveaux WC (section 3.3.3), provoquent carrément l'exclusion de certains participants et mériteraient une réflexion approfondie pour renverser cette tendance.

En résumé, les dispositifs technologiques et numériques d'information sont ambivalents : ils facilitent grandement la vie de certaines PSH, mais ne constituent pas une solution de rechange pour tout le monde.

5.4 DES DÉFIS ASSOCIÉS À LA NATURE DES SUPPORTS DE COMMUNICATION ET À L'ENVIRONNEMENT AMBIANT

Lorsque des informations sonores, visuelles ou sensorielles viennent à manquer, les participantes et participants peuvent être momentanément perdus. L'absence de signalétique ou de marquages – ou les difficultés à les percevoir – entre les espaces nouveaux et anciens de la gare illustre bien cette problématique (section 3.3.1). Même quand ces informations sont présentes, elles ne sont pas toujours lisibles pour les participantes et participants. Le défi de perception est particulièrement important avec les informations sonores. Qu'elles soient diffusées sur haut-parleurs, via des bornes interactives ou via smartphone, les messages audios sont tributaires d'un environnement particulièrement bruyant que nul ne peut véritablement contrôler. L'extrait suivant d'un parcours réalisé par Thomas illustre très bien la problématique :

« Avec le brouhaha qui il y a dans le hall central c'est quasiment pas possible de comprendre ce qui est annoncé sur le quai. Après être monté sur la voie 1 les annonces d'entrée des trains sur la voie 2 ou sur la voie 3 ne s'entendent que s'il n'y a pas de gros camion qui circule dans les rues avoisinantes. »

Transcription 5 Message dicté par Thomas à propos du bruit sur les quais

5.5 TOUT OBSTACLE PHYSIQUE GÉNÈRE DE L'INCOHÉRENCE ET IMPACTE LA LISIBILITÉ DE LA GARE

Il s'agit d'un enjeu majeur, déjà abordé dans d'autres disciplines, mais bien moins dans les études de paysage linguistique : les messages ne sont cohérents que si l'environnement immédiat est accessible aux destinataires qui en lisent et interprètent le sens (section 3.5). Cela présuppose que les messages soient rédigés en connaissance de l'accessibilité de l'espace gare et de ses environs. On l'a vu et il est important de le souligner, les sociétés de transports publics ne sont pas les seules à rédiger des messages. Les entreprises de construction occupent également ces espaces et posent une série de panneaux nécessaires à la sécurité des usagers et usagères. Malheureusement, ces messages peuvent constituer des obstacles pour les PSH, comme le montre l'analyse du panneau de circulation provisoire obstruant le passage sur un trottoir (section 3.5.2).

Comme dit plus haut, les transports publics ont conscience de ces enjeux et s'efforcent d'anticiper l'annonce de ces obstacles sur l'app CFF ou en ajoutant des panneaux provisoires dédiés aux PMR en gare. Ce travail d'annonces en amont mériterait d'être implémenté plus globalement dans les milieux de la construction pour faciliter les parcours des PSH.

5.6 QUELLE PLACE POUR LA LANGUE DES SIGNES ?

La langue des signes française (LSF) – et la langue des signes en général – est quasiment absente des ressources offertes dans les transports publics. Si les CFF proposent deux films en langue des signes alémanique sur son site internet, la régie fédérale renvoie pour le reste aux services de traduction et d'interprétariat de Procom et aux dispositifs d'informations écrits, dont l'app Inclusive CFF.⁶ Or, la littérature scientifique montre depuis longtemps que l'accès à l'écrit demeure compliqué pour de nombreuses personnes sourdes, la LSF et le français étant deux langues distinctes (Mugnier, 2023; Piérart et al., 2024).

Dans notre étude, seule une participante concernée par la surdité nous a rapporté son expérience de la lisibilité de la gare. Hormis certains aspects déjà observés plus haut, il en ressort globalement que ce sont surtout les messages de perturbation qui représentent parfois des difficultés, en particulier si les messages défilent rapidement sur un écran d'affichage. Les images et commentaires de Laura permettent aussi de comprendre que, pour les personnes sourdes, il semble important de pouvoir maintenir un contact visuel avec le monde, pas uniquement pour pouvoir lire des informations, mais aussi pour pouvoir communiquer à l'aide de gestes ou attirer l'attention des gens alentour.

Les données ne permettent toutefois pas d'en dire beaucoup plus sur des enjeux spécifiques à la langue des signes. Le message conclusif du dernier parcours de Laura – qui prend régulièrement le train – abonde dans le sens d'un besoin de supports visuels simples et universels au possible.

⁶ Voir la page des CFF (consultée le 5.8.2025) : <https://www.sbb.ch/fr/informations-voyages/besoins-individuels/voyager-mobilite-reduite/planifier-son-voyage.html#:~:text=Films%20en%20langue%20des%20signes,lien%20dans%20une%20nouvelle%20fen%C3%AAtre.>

les 4 fois où je suis allé à la gare de Fribourg, ça s'est bien passé, j'ai vu un certain nombre de choses, parfois je voyais pas beaucoup, il y avait quand même quelques petites remarques. Ce qui est important aussi de dire, c'est que les personnes sourdes ont besoin que ça soit clair, que ça soit visuel qu'il y ait des flèches, une signalétique, des panneaux, qu'on sache si on doit aller à droite ou à gauche, donc très visuel, et puis si c'était possible aussi d'indiquer les choses dans une langue française simplifiée.

Transcription 6 Message de Laura, traduit de la LSF et transcrit

6 PISTES D' ACTIONS

Cette étude avait également pour objectif d'esquisser une série de pistes d'actions. Les conditions de financement de l'Innovation Booster ne permettant pas de poursuivre ces pistes dans le cadre de cette recherche exploratoire, les lecteurs et lectrices issus des transports publics, des milieux associatifs, académiques ou citoyens, sont invités à se les approprier en partenariat avec l'auteur de l'étude. Dès les prémisses de la recherche exploratoire, il a toujours été précisé aux participants et aux partenaires de recherche qu'il n'existait pas de recette miracle et que cette étude n'avait pas la prétention de résoudre les problèmes de lisibilité et compréhension en gare. Notre approche se veut plus inductive et participative ; elle repose sur le principe qu'il existe de nombreux dispositifs, mais qu'ils sont parfois méconnus et qu'ils gagneraient à être mieux communiqués ou apprivoisés via une diversité de réseaux institutionnels et associatifs. Cela implique d'explorer des pistes impliquant tout le monde, pas seulement les responsables des transports publics, mais aussi des partenaires des milieux du handicap et avant tout, des personnes directement concernées par les problématiques analysées.

Pistes à explorer	Milieux principalement concernés
1. Reproduire l'étude dans plusieurs gares, avec plus de participantes et participants concernés par un plus grand nombre de handicaps, pour développer un modèle d'analyse plus robuste.	<ul style="list-style-type: none"> • Institut de plurilinguisme • Universités et Hautes écoles • CFF et sociétés de transports publics • Associations et organisations impliquées dans le handicap
2. Créer une vidéo de sensibilisation à partir des résultats de cette étude et la diffuser auprès des milieux associatifs, des sociétés de transports publics et des entreprises de construction.	
3. Transformer la méthode de recherche en outil de formation dans les milieux associatifs et éducatifs. Les participantes et participants ont aussi appris à mieux lire les informations en documentant leurs parcours et en échangeant avec les autres.	
4. Créer et offrir des formations numériques dans les milieux associatifs et éducatifs. Diverses apps ont été mobilisées durant la recherche et leur potentiel demeure souvent sous-exploité pour les personnes qui y auraient accès.	<ul style="list-style-type: none"> • CFF et sociétés de transports publics • Associations et organisations impliquées dans le handicap • Milieux éducatifs
5. Intégrer des brefs rappels dans les formations de sécurité au sein d'entreprises de construction. L'étude suggère que les milieux de la construction ont aussi un rôle à jouer.	<ul style="list-style-type: none"> • CFF et sociétés de transports publics • Entreprises de construction • Architectes et spécialistes en urbanisme
6. Engager des personnes en situation de handicap dans la communication à divers niveaux des entreprises de transports publics (service à la clientèle générale ou en situation de handicap, communication des horaires et perturbations, stratégies de communication, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> • CFF et sociétés de transports publics
7. Garantir une présence continue du personnel en gare. L'étude suggère que le personnel joue un rôle important dans la médiation des informations.	

Idée 1 : développer un modèle d'analyse sociolinguistique reproductible dans plusieurs gares et espaces publics.

Poursuivre ce genre de recherche à plus large échelle, c'est-à-dire avec un plus grand nombre de participantes et participants concernés par une plus grande diversité de handicaps (en particulier de handicaps dits invisibles), documentant leurs pérégrinations dans plusieurs gares de Suisse, permettrait de développer un modèle d'analyse sociolinguistique possiblement utile aux aménagements des dispositifs de communications et d'accessibilité. Une étude plus approfondie des pratiques rédactionnelles au sein des transports publics serait également nécessaire, dans le but de mieux saisir qui écrit quoi et d'où sont rédigés les messages. À ce stade, nous manquons de données empiriques pour théoriser les dynamiques langagières qui composent le paysage linguistique d'une gare.

Idée 2 : diffuser une vidéo de notre recherche à l'attention des transports publics, d'associations et des milieux du bâtiment.

Cette idée concerne le volet « sensibilisation ». Il s'agit de faire connaître les résultats de l'étude exploratoire pour tenter d'inspirer des leviers d'actions, mais surtout montrer que voyager sans obstacle n'est pas qu'une question d'accessibilité à des dispositifs dédiés, mais requiert que des pratiques langagières se mettent au niveau d'une diversité de PSH.

Idée 3 : Transformer la méthode du « paysage linguistique » en outil de formation

Mobiliser la méthode du paysage linguistique appliquée dans cette étude pourrait également être envisagé comme outil d'apprentissage. Elle permettrait d'impliquer de façon plus réflexive et directe les personnes concernées, de les inciter à développer leurs propres stratégies, voire de les partager plus aisément avec des paires.

Idée 4 : Offrir des formations numériques dans les milieux associatifs et pédagogiques

Cette étude suggère que certains dispositifs, comme les applications Mobile CFF et Inclusive CFF, demeurent sous-exploités parmi les participantes et participants. Vu la petite taille de l'échantillon, cela est peut-être dû à d'autres facteurs, comme le fait que certains participants voyagent relativement peu ou qu'ils ont développé d'autres stratégies de recherches avec d'autres apps, comme BeMyEyes pour les personnes malvoyantes ou aveugles. Or, les CFF continuent de fournir un important effort en matière d'informations d'accessibilité à travers ces deux applications. Le potentiel de ces applications semblait méconnu lors de nos conversations. Pour qui peut les utiliser de manière autonome, il serait judicieux de proposer des petites formations par le biais des milieux associatifs, institutionnels ou scolaires qui sont concernées par le handicap, peut-être avec le soutien pédagogique et logistique des CFF.

Idée 5 : Intégrer des rappels dans les formations de sécurité au sein d'entreprises de construction.

L'étude exploratoire suggère que les chantiers ainsi que la communication autour des chantiers peuvent générer de l'incohérence dans l'interprétation des messages et dans l'accessibilité à certains lieux. Bien que les milieux de la construction soient déjà très chargés en termes de travail et de formation à la sécurité, intégrer de brefs rappels concernant les enjeux de la communication de l'accessibilité des lieux serait peut-être plus réaliste que de proposer de longues formations dédiées.

Idée 6 : Engager des PSH dans la communication à divers niveaux institutionnels.

Pour revenir à l'idée-force de cette recherche exploratoire, une piste d'action évoquée serait d'intégrer des PSH dans le travail de communication. Divers niveaux d'actions pourraient être envisagés avec des individus qui, en plus d'être directement concernés par certaines problématiques, auraient des compétences professionnelles dans certains domaines de la communication ou des transports publics. La réflexion devrait porter autant sur des postes d'employés que de cadres et dirigeants, elle ne devrait pas se limiter uniquement aux CFF. Des projets tels que [Ginto](#) et [Reporters sans barrières](#) pourraient inspirer ce genre de processus inclusif au sein des sociétés de transports publics.

Idée 7 : garantir la présence du personnel d'information dans les gares pour assister la clientèle

On l'a vu, la présence du personnel des transports dans la gare permet de remédier rapidement et chaleureusement à quantité de difficultés de lisibilité et compréhension. Si les sociétés de transports publics semblent moins enclines à implémenter ce genre de piste pour des raisons économiques, cette idée séduit les participantes et participants : pouvoir s'adresser à quelqu'un pour trouver son chemin est rassurant et parfois essentiel, pas seulement pour des PSH. Intégrer des PSH pour faire ce genre de travail d'information serait une piste encore plus inclusive qui valoriserait leurs compétences de recherche parfois aguerries. Comme le montre cette étude, nombreuses d'entre elles sont habituées à devoir développer des stratégies de recherche pour tout anticiper au possible dans leurs déplacements.

7 CONCLUSION

Ce rapport esquisse les principaux résultats d'une recherche exploratoire. Bien que nous ne puissions dresser de grandes généralités ni proposer des solutions toutes faites, l'expérience et l'analyse offrent des perspectives inédites et potentiellement utiles. Il ne s'agit pas de chercher à modifier des normes de communication en gare et dans les transports publics, mais de mieux comprendre comment les locutrices et locuteurs les interprètent pour explorer d'autres manières d'exploiter ces normes dans leur contexte sociolinguistique, les encadrer, les expliquer ou encore accompagner ceux qui rédigent à partir de ces normes.

C'est un phénomène bien connu, les PSH sont souvent contraintes de s'informer en amont pour anticiper de potentiels obstacles dans leurs déplacements. Malgré une offre numérique et technologique croissante et favorisant l'accessibilité pour certaines personnes concernées, cette recherche montre que les PSH continuent de devoir fournir un effort souvent plus important en termes de lecture. Même si les dispositifs numériques et technologiques peuvent faciliter le travail interprétatif, cette lecture implique des paramétrages ou adaptations supplémentaires qui ont le mérite d'être de plus en plus à disposition, mais représenteront toujours un effort supplémentaire qu'il est important de prendre en compte.

En tant que processus exploratoire, ce genre d'étude montre le potentiel du paysage linguistique réalisé avec des personnes concernées dans l'espace public : impliquer des PSH dans la documentation du paysage linguistique permet à la fois de mieux comprendre la diversité des perspectives interprétatives du handicap et d'identifier des bugs communicatifs qui sont problématiques pour l'ensemble des usagères et usagers. L'expérience invite aussi à explorer le paysage linguistique d'autres espaces publics mentionnés par les participantes et participants, tels que les supermarchés, la poste ou les villes.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Adekunle, T. O., Mheta, G., & Rapeane-Mathonsi, M. (2019). Even we are important : Sexuality and the degenderisation of people with disabilities in the linguistic landscapes of two South African universities in the Western Cape province. *African Journal of Disability*, 8. <https://doi.org/10.4102/ajod.v8i0.568>
- Alper, M., & Goggin, G. (2017). Digital technology and rights in the lives of children with disabilities. *New Media & Society*, 19(5), 726-740. <https://doi.org/10.1177/1461444816686323>
- Grue, J. (2015). *Disability and discourse analysis*. Ashgate.
- Grünenfelder, D. R., Palanza, A., & Zumbach, D. (2023). *Indice de l'inclusion 2023 : Étude sur l'inclusion des personnes en situation de handicap en Suisse* (p. 72) [À l'intention de Pro Infirmis]. Grünenfelder Zumbach.
- Klykken, F. H. (2022). Implementing continuous consent in qualitative research. *Qualitative Research*, 22(5), 795-810. <https://doi.org/10.1177/14687941211014366>
- Labbé, D., Mahmood, A., Routhier, F., Prescott, M., Lacroix, É., Miller, W. C., & Mortenson, W. B. (2021). Using photovoice to increase social inclusion of people with disabilities : Reflections on the benefits and challenges. *Journal of Community Psychology*, 49(1), 44-57. <https://doi.org/10.1002/jcop.22354>
- Martín Rojo, L., Cárdenas Neira, C., & Molina Ávila, C. (2023). *Lenguas callejeras : Paisajes colectivos de las lenguas que nos rodean: guía para fomentar la conciencia sociolingüística crítica* (Primera edición: julio de 2023). Ediciones Octaedro.
- Mondémé, C. (2014). « Y'a un obstacle » : Partage perceptif et construction des savoirs pratiques entre non-voyants, chiens guides et éducateurs canins. In L. Mondada (Éd.), *Corps en interaction : Participation, spatialité, mobilité* (p. 191-225). ENS Éditions. <https://doi.org/10.4000/books.enseditions.32685>
- Mugnier, S. (2023). Surdité(s), langue(s) et altérité (s) : (RE)constructions des altérités linguistiques. *Glottopol. Revue de sociolinguistique en ligne*, 39, Article 39. <https://doi.org/10.4000/glottopol.3808>

- OFS. (2020). *Égalité pour les personnes handicapées* (Statistique de poche, p. 20). Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/asset/fr/15003395>
- Parent, L. (2018). *Rouler/Wheeling Montréal : Moving through, Resisting and Belonging in an Ableist City*. Concordia University.
- Piérart, G., Rossier, A., & Gaucher, C. (2024). De l'école à l'emploi : Regards croisés de personnes sourdes, d'intervenants et intervenantes et de parents d'enfants sourds de Suisse romande. In S. Letscher, A. Dupont, & R. Berthiaume (Éds.), *Entre participation sociale, inclusion et littératie : Bilan de recherches et d'initiatives pédagogiques auprès des élèves sourds ou ayant une surdité* (p. 83-100). Presses de l'Université du Québec.
- Prescott, M., Miller, W. C., Borisoff, J., Tan, P., Garside, N., Feick, R., & Mortenson, W. B. (2021). An exploration of the navigational behaviours of people who use wheeled mobility devices in unfamiliar pedestrian environments. *Journal of Transport & Health*, 20, 100975. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2020.100975>
- Purschke, C. (2021). Crowdsapes. Participatory research and the collaborative (re)construction of linguistic landscapes with *Lingscape*. *Linguistics Vanguard*, 7(s1), 20190032. <https://doi.org/10.1515/lingvan-2019-0032>
- Ramp, D., Köng, A.-L., Holenstein, M., & Angst, L. (2024). *Mobilière Baromètre Numérique* (p. 73). Fondation Risiko-Dialog, La Mobilière. https://www.digitalbarometer.ch/uploads/DigitalBarometer_2024_fr.pdf#asset:5404@2:url
- Scarvaglieri, C., Redder, A., Pappenhagen, R., & Brehmer, B. (2013). Capturing diversity : Linguistic land- and soundscaping. In J. Duarte & I. Gogolin (Éds.), *Hamburg Studies on Linguistic Diversity* (Vol. 2, p. 45-74). John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/10.1075/hslid.2.05sca>
- Scollon, R., & Scollon, S. W. (Éds.). (2003). *Discourses in place : Language in the material world*. Routledge.

- Slater, J., & Jones, C. (2021). Toilet Signs as Border Markers : Exploring Disabled People's Access to Space. *International Journal of Disability and Social Justice*, 1(1).
<https://doi.org/10.13169/intljofdissocjus.1.1.0050>
- Stjernborg, V. (2021). The bus trip. Constraints, hierarchies and injustice. In H. Egard, K. Hansson, & D. Wästerfors (Éds.), *Accessibility Denied. Understanding Inaccessibility and Everyday Resistance to Inclusion for Persons with Disabilities* (1^{re} éd.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003120452>
- Trevisan, F. (2022). Beyond accessibility : Exploring digital inclusivity in US progressive politics. *New Media & Society*, 24(2), 496-513.
<https://doi.org/10.1177/14614448211063187>
- Wee, L. (2021). *The communicative linguistic landscape : Production formats and designed environments*. Routledge, Taylor & Francis Group.
- Wegmann, T. (2016). *La ville au défi de l'accessibilité. Étude de cas à Yverdon-les-Bains*. [Mémoire de Master en Géographie]. Lausanne.

LES SCÉNARIOS ET LA FEUILLE DE ROUTE DES PARTICIPANT·ES

Feuille de route pour les participantes et participants au projet *Gare lisible*

Le numéro de téléphone pour envoyer les images et sons sur WhatsApp : **078 xxx xx xx**



Si je ne vous réponds pas tout de suite, c'est normal.

Vous devez **aller 4 fois à la gare** pour prendre des photos, vidéos, enregistrements sonores des messages. Il faut laisser au moins 3 à 5 jours entre chaque visite. C'est pour augmenter les chances de voir des changements (retards, travaux, etc.).

Gardez les quittances ou billets de vos trajets de chez vous jusqu'à la gare. Nous pouvons les rembourser ensuite. Si vous avez l'AG ou que vous prenez la voiture, nous pouvons rembourser une partie aussi.

1 Avant d'aller à la gare

Rappel des règles à suivre :

- **Interdiction de photographier ou filmer les gens!**
- **Interdiction d'enregistrer les conversations des gens!**
- Uniquement des photos/vidéos/sons des **panneaux**, des **annonces**, des **écrans** ou des informations sur le **natel**

Rappel du matériel :

- Chargez bien la batterie de votre smartphone.
- Vérifiez si vous avez assez d'espace pour stocker vos photos/vidéos. Au minimum 1GB.
- Prenez votre fiche d'autorisation avec les logos CFF et TPF.

2 À la gare

Vous pouvez aller à la gare avec un **accompagnant ou une **accompagnante**. Cette personne peut vous aider à trouver des lieux si vous trouvez que c'est nécessaire. L'accompagnant peut aussi vous aider à prendre des photos/vidéos etc.**

Vous devez trouver toutes les informations pour trouver :

Scénario 1

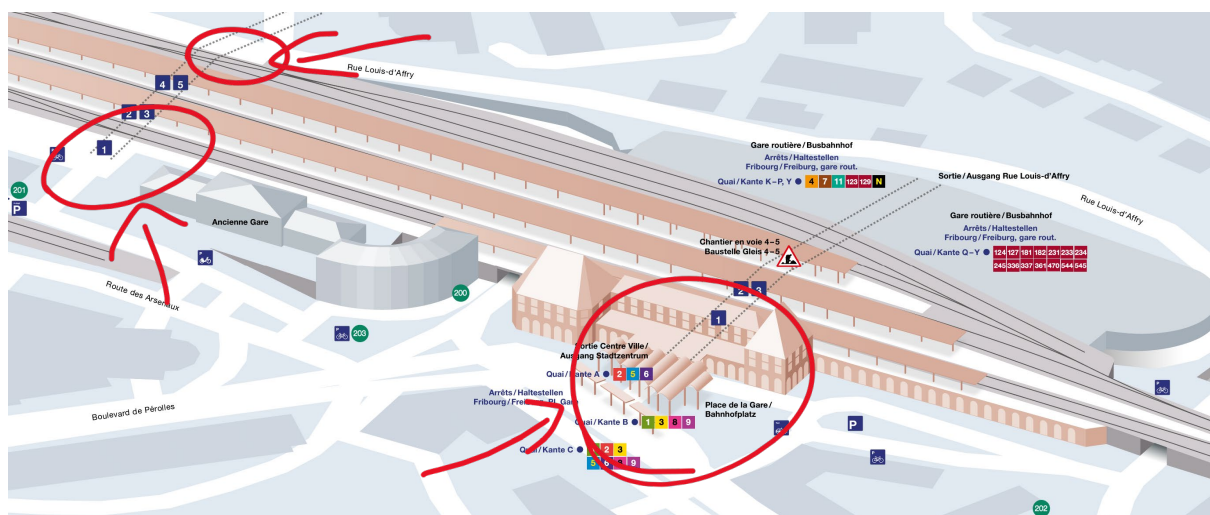
- Les messages de perturbation (Par exemple : travaux, retards, changements d'horaires ou de voie)
- Le train pour Flamatt
- Un bus pour Givisiez
- La Migros de la gare

Scénario 2

- Les messages de perturbation (Par exemple : travaux, retards, changements d'horaires ou de voie)
- Le train pour Morat
- Le train pour Lucerne
- Un autre bus pour Givisiez
- Les WC de la gare

Vous prenez des photos, vidéos ou enregistrements sonores (message vocal) des panneaux, bornes, annonces, informations sur le smartphone. C'est pour montrer quelles informations vous lisez ou écoutez pour trouver ces endroits.

Faire chaque scénario 2 fois. Une fois depuis l'entrée principale de la gare. Une autre fois depuis l'entrée Beauregard ou Esplanade de l'Ancienne Gare. Prévoir environ 1h par scénario.



3 Racontez (par écrit ou message vocal)

Avec chaque enregistrement (capture d'écran, photo, vidéo, message vocal...), essayez de:

a) Dites **où** vous avez pris le cliché.

Par ex. J'ai lu ce panneau dans le hall principal. J'ai entendu cette annonce sur le quai 2...

b) Expliquez ce que vous avez compris (ou pas compris).

Par ex. Avec ce panneau, je comprends que c'est l'ascenseur pour monter au quai 1.

Par ex. Je ne comprends rien du tout à ce message en gare, il y a trop de bruit autour de moi / la voix de la borne est trop faible / c'est écrit trop petit etc.

À la fin de chaque scénario : racontez comment ça s'est passé. Est-ce qu'il y avait beaucoup de monde à la gare ? Est-ce que quelqu'un vous a aidé ? Vous pouvez soit écrire un message, soit faire un vocal, soit envoyer une petite vidéo en langue des signes.

Sécurité avant tout ! Si vous ne pouvez pas atteindre un endroit, ce n'est pas grave.

Si quelqu'un vous pose des questions, montrez **la fiche d'autorisation de recherche** avec mon contact.

Si quelqu'un vous demande d'effacer une photo ou vidéo avec lui/elle dessus, vous **effacez**.

Si vous n'arrivez pas à tout trouver ou à tout faire parce que c'est **trop long** ou que vous **fatiguez**, ce n'est pas grave.

Contact du responsable de la recherche

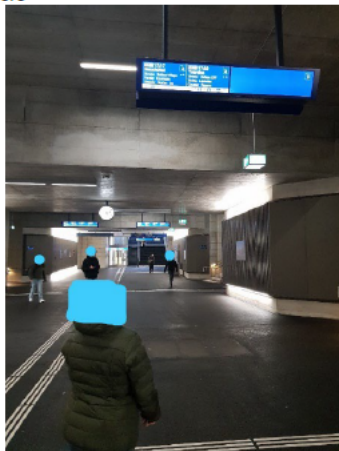
Philippe Humbert : philippe.humbert@unifr.ch 026 305 71 64

En cas d'urgence uniquement : xxxxx

EXEMPLE DE GRILLE TRANSCRITE ET ANONYMISÉE

Image / Vidéo / Ambiance sonore

Ajouter une capture d'écran pour vidéo et décrire brièvement contenu
Décrire ce qu'on entend si ambiance sonore



Lien vers original si vidéo / son



Scénario 1 Flamatt
12.02.25.m4a

Transcription ou commentaire du/de la participant-e

Présentateur 1

Est-ce que t'arrives à lire ?

Présentateur

Je sais pas ce que je dois voir pour faire ça

Présentateur 1

tu veux trouver Flamatt ?

Présentateur2

Ah Flamatt

Voilà, c'est pas marqué

Présentateur

Là c'est pas marqué okay. Alors qu'est-ce que tu fais pour trouver ? On continue d'avancer ((commentaire présentateur 1)). Redis

Observations des sociolinguistes

#borne-visio : lit les premiers panneaux d'horaires en hauteur. Flamatt pas indiqué (autres trains).