



Conseil économique et social

Distr. générale
4 juillet 2024
Français
Original : anglais

Commission économique pour l'Europe

Comité des transports intérieurs

Groupe de travail des transports par chemin de fer

Groupe d'experts de l'information des voyageurs
dans les gares et les nœuds ferroviaires

Première session

Genève, 8-10 juillet 2024

Point 3 de l'ordre du jour provisoire

Contexte de la création du Groupe

Renseignements d'ordre général sur l'information des passagers dans les gares et les nœuds ferroviaires dans la région de la CEE*

Révision

I. Introduction

1. À la quatre-vingt-sixième session du Comité des transports intérieurs, les États membres ont approuvé la création d'un nouveau groupe d'experts de l'information des voyageurs dans les gares et les nœuds ferroviaires, comme l'avait recommandé le Groupe de travail des transports par chemin de fer ([ECE/TRANS/SC.2/243](#), par. 45) ; ils ont également approuvé le mandat figurant à l'annexe V du document [ECE/TRANS/2024/10](#), qui comprend les activités suivantes :

- Recenser les pratiques optimales en matière d'information des voyageurs dans les gares et les nœuds ferroviaires ;
- Élaborer un cadre de prescriptions communes pour l'information des voyageurs ;
- Proposer une voie à suivre sous la forme d'un rapport à soumettre au Groupe de travail des transports par chemin de fer.

* Ce document a été soumis tardivement pour des raisons techniques.

II. Questions à éventuellement prendre en compte dans le cadre de prescriptions communes

2. À titre d'information et afin d'éclairer les travaux du Groupe d'experts, le secrétariat présente dans le présent document les éléments qui pourraient être pris en compte dans la formulation d'un cadre de prescriptions communes pour l'information des voyageurs dans les gares et les nœuds ferroviaires, regroupés en deux thèmes principaux :

- Signalisation directionnelle dans les gares et les nœuds ferroviaires ;
- Communication d'informations sur les trains et les itinéraires.

3. L'amélioration de la signalisation directionnelle dans les gares et les nœuds ferroviaires suppose la mise en place d'un système intuitif et centré sur les voyageurs, conçu pour les aider à s'orienter efficacement. Il devrait donner la priorité aux divers besoins des passagers, en particulier ceux à mobilité réduite ou souffrant de déficiences sensorielles. Il s'agit notamment de réfléchir aux moyens de communication visuels, auditifs et tactiles, tels que le contraste des couleurs, la typographie, les pictogrammes, la disposition et les langues de la signalisation, ainsi que la fréquence de cette signalisation et des repères tactiles, afin de garantir l'inclusion et de faciliter l'orientation.

4. La question des informations sur les trains et les itinéraires, quant à elle, concerne principalement la mise à disposition d'informations sur les horaires, les quais et d'autres éléments utiles aux voyageurs dans le cadre du fonctionnement normal des transports ferroviaires au quotidien ainsi qu'en cas de perturbation du trafic. Ces informations devraient prendre en compte les contraintes opérationnelles, par exemple le changement de quai en cas d'arrivée tardive d'un train. Il est important de réfléchir à la meilleure façon de communiquer ces informations aux voyageurs afin de réduire autant que possible les perturbations.

5. Loin de s'exclure mutuellement, les deux axes de travail susmentionnés contribuent de façon complémentaire à faciliter les déplacements des voyageurs. Les principes de conception de la signalisation directionnelle peuvent également être appliqués à la communication d'informations sur les trains et les itinéraires. En outre, compte tenu du rôle croissant que jouent les technologies numériques dans la vie des voyageurs, les services d'information des voyageurs devraient intégrer des solutions numériques, telles que l'actualisation des données en temps réel et le recours aux applications mobiles pour la diffusion des informations.

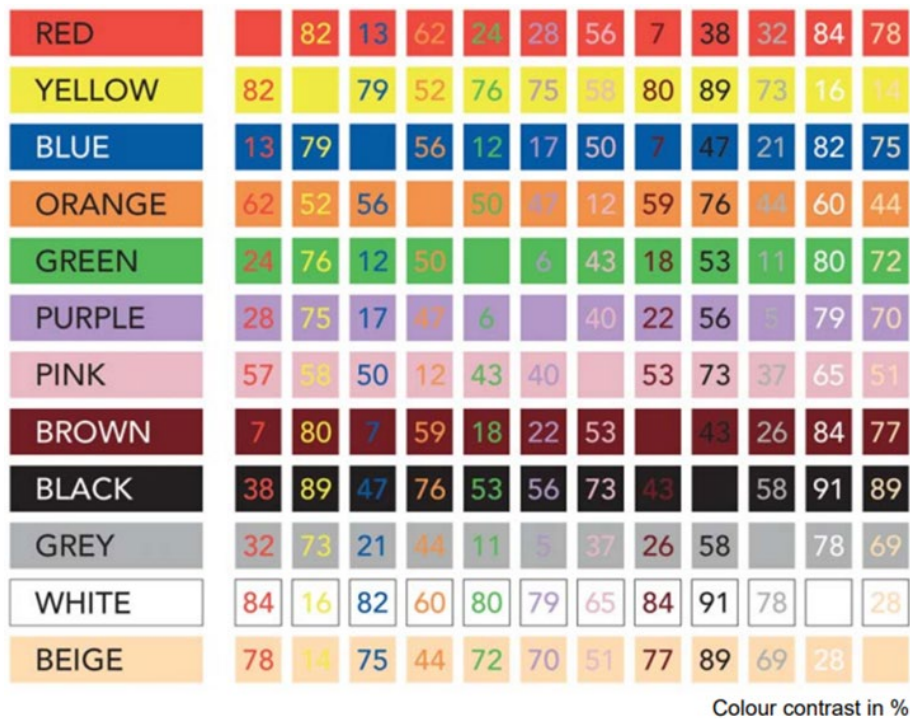
6. Les experts souhaiteront peut-être examiner d'autres thèmes relevant de leur mandat. Le Groupe d'experts n'a pas pour mission d'uniformiser l'identité visuelle des gares et des nœuds ferroviaires, mais plutôt d'harmoniser la manière dont les informations sont communiquées aux passagers afin de garantir que les services ferroviaires soient accessibles à tous.

III. Signalisation directionnelle

A. Considérations d'ordre visuel

7. Les éléments à prendre en compte sur le plan visuel comprennent, entre autres, le contraste des couleurs, la typographie, les pictogrammes, la disposition et les langues. La figure 1 ci-dessous montre l'importance d'utiliser des couleurs contrastées pour faciliter la lisibilité.

Figure 1
Incidence de différents contrastes de couleurs sur la lisibilité



Source : IRS10181:2018, Union internationale des chemins de fer.

8. La figure 2 ci-dessous illustre les incidences de la typographie sur la lisibilité. La lisibilité dépend notamment du choix de la police de caractères, de l'espacement, et de l'utilisation de minuscules ou de majuscules sur les différents panneaux.

Figure 2
Incidence de la typographie sur la lisibilité



Source : IRS10181:2018, Union internationale des chemins de fer.

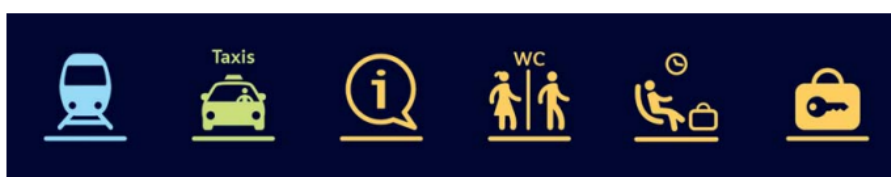
9. L'utilisation de pictogrammes peut aider les voyageurs ayant des difficultés de lecture à s'orienter dans les gares. On trouvera dans la figure 3 des exemples de pictogrammes utilisés dans différents systèmes ferroviaires. Bien qu'ils ne soient pas identiques, ils sont très similaires. Cette similitude pourrait aider les voyageurs à s'orienter plus facilement dans les gares et les nœuds des différents réseaux ferroviaires.

Figure 3

Pictogrammes utilisés dans différents systèmes ferroviaires



SNCB pictogram family



SNCF pictogram family



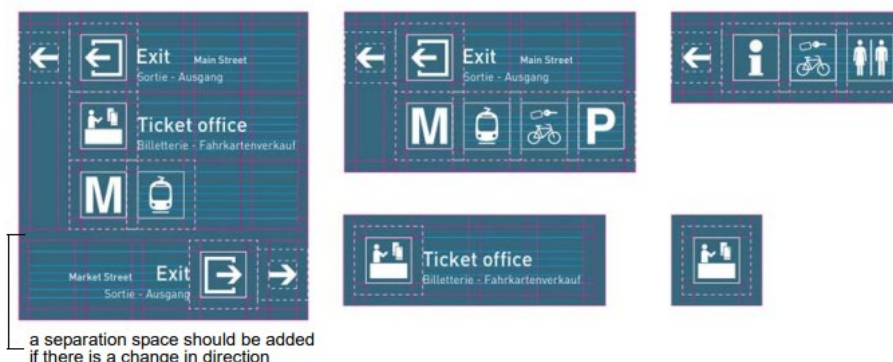
RZD pictogram family

Source : IRS10181:2018, Union internationale des chemins de fer.

10. La figure 4 ci-dessous donne un exemple de disposition de panneaux de signalisation multilingues. Il importe de veiller à ce que les pictogrammes et les panneaux directionnels soient clairement organisés afin d'améliorer la lisibilité.

Figure 4

Disposition et langues des panneaux de signalisation



Source : IRS10181:2018, Union internationale des chemins de fer.

B. Considérations auditives et repères tactiles

11. La question de l'accès sans entraves aux services ferroviaires ne se limite pas aux infrastructures physiques telles que les rampes et les ascenseurs, et concerne également la manière dont les informations sont communiquées aux voyageurs à mobilité réduite ou souffrant de déficiences sensorielles (visuelles ou auditives), l'objectif devant être de créer des gares et des nœuds ferroviaires véritablement accessibles. Parmi les moyens à disposition, on peut citer les repères tactiles pour les informations fonctionnelles, les systèmes de demande d'aide, ou encore l'indication des limites des zones dangereuses (par exemple, la fin d'un quai).

12. Les informations auditives doivent être clairement intelligibles et doivent servir à fournir des conseils ainsi qu'à signaler la présence d'une zone dangereuse. Pour ce qui concerne l'intelligibilité des annonces sonores, on peut se référer au *Speech Transmission Index for Public Address Systems* (STI-PA), qui sert à mesurer l'intelligibilité de la parole dans le contexte des systèmes de diffusion audio.

IV. Informations sur les trains et les itinéraires

13. Les horaires des trains en temps réel et d'autres informations relatives aux itinéraires devraient être facilement accessibles. Il s'agit notamment d'informations sur la destination des trains et les arrêts desservis, les quais, les heures de départ, etc. Les écrans ou les panneaux où figurent ces informations doivent être placés à des endroits stratégiques et être facilement lisibles de loin. Des annonces sonores, en particulier en cas de perturbation du service (retard ou changement de quai, par exemple), doivent compléter les informations fournies sur les écrans et panneaux d'information. Toutefois, pour bien informer les voyageurs sans les submerger, il faut veiller à fournir les détails nécessaires tout en évitant la surcharge d'informations, et veiller à ce que les annonces soient concises et intelligibles.

Figure 5

Panneau d'affichage des quais de la gare de Bâle



Source : Chemins de fer fédéraux suisses.

14. Il importe de réfléchir à la manière dont ces informations sont communiquées aux voyageurs, notamment en cas de perturbation des services ferroviaires (retard, changement de quai ou autre), ainsi qu'à la manière dont les voyageurs peuvent demander de l'aide dans une telle situation. L'intégration d'applications mobiles dans la stratégie de communication devrait être envisagée, compte tenu de l'usage croissant des appareils mobiles.

15. Il est également important de veiller à ce que les informations sur les trains et les itinéraires profitent à toutes et tous et soient accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux personnes ayant des déficiences sensorielles. Pour cela, on peut notamment prévoir un accès sans entraves aux guichets et bornes de vente de billets et aux guichets d'information, qui devraient être accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

V. Aménagement de l'espace

16. Il faut non seulement positionner les écrans et les panneaux d'information de manière stratégique pour qu'ils soient bien visibles, mais aussi tenir compte des flux de passagers dans la gare et sur les quais afin de réduire autant que possible les encombrements et les blocages.

17. La présence de kiosques ou de guichets d'information dotés de personnel est indispensable dans les gares et les nœuds ferroviaires très fréquentés, car cela permet de fournir aux voyageurs une assistance personnalisée et des informations essentielles en cas de perturbation. Ces guichets ou kiosques doivent être bien situés et faciles à repérer grâce à des panneaux lisibles et des repères tactiles.

VI. Étapes suivantes

18. Les experts sont invités à examiner les informations figurant dans le présent document et à réfléchir aux éléments manquants ou qu'il conviendrait de modifier afin de pouvoir poursuivre l'analyse.
