

Les personnes sourdes/malentendantes sont quotidiennement confrontées à des problèmes lors de leurs déplacements en train, bus, métro, tram et avion : changement de voies, de destinations, perturbations en tous genres. L'essentiel des annonces est transmis par haut-parleur et **reste inaccessible**. Cette situation peut provoquer **de l'angoisse** si la personne sourde/malentendante entend le message mais ne le comprend pas, mais aussi avoir des **conséquences plus fâcheuses** : combien de fois certains ont été embarqués pour de mauvaises destinations et ne s'en sont aperçus que trop tard, faisant perdre un temps précieux et de l'argent.

De plus en plus souvent, **les annonces sont couplées d'une indication visuelle ou écrite, ce qui profitable à tous, mais ce n'est pas encore suffisamment systématique ni précis.**

L'essentiel des adaptations qui concernent les transports en commun consiste à **perfectionner la technologie implantée ou absente** dans les véhicules mêmes et sur les quais, abribus, et en général tous les lieux d'attente, d'achats de billets, de renseignements...

AGENCEMENT DES LIEUX

La signalétique

La personne doit pouvoir se rendre en toute autonomie d'un lieu à un autre. Il faut utiliser une **signalétique universelle qui soit facile, agréable, et visible** de tous.

Ce conseil est valable pour les gares, mais aussi pour les aéroports où il peut parfois être difficile de demander de l'aide. Il existe souvent un service d'assistance aux personnes handicapées dans les aéroports mais nombreuses sont les personnes sourdes/malentendantes qui préfèrent avoir le choix de l'autonomie pour se diriger dans l'aéroport.

Il ne faut pas non plus oublier de **bien renseigner les endroits** où la personne sourde/malentendante peut trouver une assistance ou bien **où elle pourra trouver un service adapté.**

On doit aussi pouvoir, **de l'intérieur du véhicule, lire facilement les noms des stations à l'extérieur.**

La sécurité

- Partout, y compris dans les véhicules, il faudra penser à installer des systèmes de **sécurité** adaptés. Toutes les alertes sonores doivent être couplées d'**alertes lumineuses stroboscopiques de couleur rouge**. Ces alertes doivent flasher et être **visibles de partout**, de tous les coins reculés du bâtiment, y compris les toilettes. Et elles doivent être visibles de l'intérieur de la cabine.
- **Les ascenseurs** doivent être vitrés. Soit entièrement, soit uniquement au niveau des portes et toujours **avec des vitres claires**. C'est le seul moyen de permettre à une personne sourde/malentendante qui est coincée de pouvoir communiquer avec l'extérieur. Bien-sûr, il est toujours possible d'appuyer sur le bouton d'alerte mais la personne ne sait pas si : quelqu'un répond et a bien reçu le signal, sauf dans le cas où l'ascenseur a un système de voyant qui s'allume lorsque le message a été reçu, ce qui est rare. Elle risque aussi de ne pas savoir parler si elle a des difficultés d'élocution. Or, si elle peut entrer en contact avec quelqu'un d'autre par la vitre, ça lui permet d'être rassurée, et elle peut alors communiquer avec l'extérieur par signes/mimes ou par écrit avec son smartphone ou un bic et de quoi écrire (la main, le bras, une feuille, une serviette,...). Il suffit de coller l'écrit contre la vitre pour établir une communication.

Les guichets

Il faut **éviter les contre-jours** aux guichets et permettre la communication sans vitres ou au moyen de **vitres claires, transparentes et propres** car les personnes sourdes/malentendantes ont besoin de voir les lèvres et les



expressions du visage de la personne avec qui elles communiquent. Elles ont aussi besoin de voir ce que la personne fait.

Ce guichet est bien adapté. La vitre est claire et transparente, un espace est prévu pour passer les écrits et un pictogramme bien placé indique l'utilisation possible d'une boucle à induction magnétique. De plus, au-dessus du guichet, on retrouve un texte changeant qui indique quelles opérations il prend en charge.

4

SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Le écrans d'information électroniques

Pour tous les transports en commun, il faut équiper les lieux d'attente et les véhicules d'écrans d'informations électroniques. Ils doivent être visibles de tous, y compris la nuit...

A l'extérieur, ils doivent être **placés dans les halls d'information et les couloirs mais aussi sur les quais eux-mêmes**. Cela permet aux personnes sourdes/malentendantes de vérifier qu'elles sont bien au bon endroit.

Ils doivent indiquer :

- Le numéro de la ligne, la destination, le numéro de quai, suivi du nouveau numéro si ça a changé, une indication de présence ou d'arrivée du véhicule en question, le temps de retard et l'heure estimée d'arrivée.
- Les explications du retard subi par le véhicule ou les précisions concernant son trajet. On renseignera donc par exemple : des travaux, ou des problèmes techniques, un changement de véhicule, à telle gare et/ou à tel quai, les correspondances à prendre s'il faut, le temps de retard estimé, les diverses incertitudes...
- Les informations relatives à la sécurité des usagers. Par exemple : devoir changer de voiture car la climatisation ne fonctionne pas, devoir descendre du véhicule parce qu'un incendie s'est déclaré dans une autre zone du véhicule, attention à vos portefeuilles, un tel enfant attend ses parents au guichet numéro 9,...

Et sur ceux qui sont à l'intérieur du véhicule on doit retrouver **ces mêmes informations dans le véhicule dans lequel on est**, mais on peut trouver **en plus** :

- Le nom de l'arrêt suivant. Cette indication sera précédée du nom de l'arrêt précédent et suivi du nom de l'arrêt qui suivra.

C'est important que l'écran soit lisible à la fois des sièges avant et arrière du véhicule. Il vaut mieux soit le présenter à l'avant du véhicule soit prévoir une double face de lecture.

On va, de préférence, concentrer aux mêmes endroits, les informations électroniques et lumineuses afin d'éviter la dispersion de l'information dans les bâtiments et dans les véhicules.

Les avertissements lumineux

Les avertisseurs lumineux **remplacent les alertes sonores** pour :

- La fermeture des portes doit être annoncée par une lampe jaune, placée au-dessus et des deux côtés des portes.
- Les changements sur les panneaux d'information doivent être annoncés par un clignotement de couleur orange, au moyen d'un stroboscope à côté de l'écran. Cette lampe permet d'attirer l'attention des personnes sourdes/malentendantes pour qu'elles se retournent à temps et voient le changement indiqué sur le panneau.
- Les alarmes doivent être annoncées par un stroboscope de couleur rouge. Ces stroboscopes doivent se trouver à proximité des écrans d'information électroniques et dans les lieux reculés des bâtiments et des véhicules (toilettes et autres pièces). Elles peuvent aussi être intégrées aux dalles podotactiles mises en place pour les aveugles (ça existe au Canada).
- Les portiques de sécurité des aéroports doivent comporter des lampes qui clignotent, et qui sont placées sur les côtés du portique, et qui indiquent en vert ou en rouge, que le portique envoie un signal de détection positif ou négatif.

Les procédures de sécurité

Dans les **avions**, les procédures de sécurité expliquées par les hôtesses de l'air ou les stewards ne sont pas accessibles pour les personnes sourdes ou malentendantes si elles ne sont pas transmises par écrit. Or, tous les avions possèdent maintenant des sièges qui donnent à voir un écran où ces informations peuvent être diffusées en étant **accompagnées d'un sous-titrage**. Si les écrans sont individuels, la personne sourde/malentendante peut choisir la langue dans laquelle elle souhaite que les sous-titres s'affichent. Ces informations peuvent aussi être **traduites en signes internationaux ou dans les langues signées des pays de départ et de destination**, au même titre que les langues orales qui sont proposées.

La boucle à induction magnétique

Aux guichets et autres comptoirs d'information, l'installation de **boucles à induction magnétique** est fortement recommandée. Les systèmes portables sont **mobiles**, donc il est possible d'en acquérir un seul qui puisse servir pour plusieurs guichets. On peut aussi renseigner seulement un ou deux guichets principaux comme ayant ce système : tout dépend du volume de la station ou de l'aéroport. Une fois le système disponible, il faut apposer un **pictogramme** qui représente une oreille barrée et un « T » sur un

Les alertes par SMS

Les bâtiments des aéroports sont immenses. Les annonces de changements ou de retard et les appels se font essentiellement par haut-parleurs.

Il faut systématiquement demander à la personne sourde/malentendante à l'enregistrement des bagages **(check-in) ou au service d'assistance spécialisé** pour les personnes handicapées ou à besoins spécifiques, **de laisser son numéro de GSM**. Le service s'occupe alors **de transcrire et d'envoyer les informations diffusées par haut-parleur par SMS**.

Les sociétés de transports en commun développent, petit à petit, des **applications mobiles** pour renseigner les voyageurs sur l'itinéraire à prendre, sur les horaires des transports. Ces applications incluent de plus en plus souvent aussi des informations en temps réel comme les retards ou d'autres informations plus générales comme les travaux sur les lignes. Il serait utile de développer davantage ces applications pour **que les personnes sourdes/malentendantes reçoivent des notifications en temps réel sur le ou les trajet(s) qu'elles ont sélectionné(s)**. Et cela, bien sûr, à condition que les différents services soient réactifs et correctement synchronisés.

SOLUTIONS HUMAINES

Les sensibilisations

Il est plus que souhaitable que les contrôleurs, les stewards, les hôtesses de l'air, les agents d'accueil aux guichets et les agents de sécurité bénéficient d'une **sensibilisation à la surdité** si elle n'a pas été incluse **dans leur formation de base**. Ils doivent connaître **les bases de la communication avec une personne sourde/malentendante**. Comment communiquer avec elle, en fonction de ses moyens de communication, que faire si la personne sourde s'endort dans le train, comment attirer-t-on son attention ?

FAQ

Les personnes sourdes/malentendantes peuvent-elles conduire ?

C'est une question qui revient souvent, l'air de rien. **Elles peuvent tout à fait conduire**, la conduite se base essentiellement sur **les perceptions visuelles**, plus que sur les perceptions auditives. Si elles sont totalement sourdes, elles gèrent les voitures manuelles en ressentant leurs vibrations et parfois en regardant de temps-en-temps le compteur de tours du moteur. Cela s'apprend, et cet apprentissage est plus ou moins difficile pour certains que pour d'autres, tout comme dans le grand public entendant.

Si elles sont appareillées, elles peuvent encore souvent entendre les sirènes des services de secours et de la police. Si elles ne sont pas appareillées, elles développent **une perception assez fine de leur environnement** et remarquent les changements qui se produisent dans la circulation à l'approche d'une ambulance ou d'une voiture de police. Elles ont aussi l'habitude d'inspecter leur environnement assez souvent, dont dans les rétroviseurs. Il ne nous a jamais été rapporté un quelconque accident survenu de cette façon parce qu'une personne sourde était au volant.

Elles n'entendent pas toujours, en revanche, les bruits suspects du moteur mais elles peuvent remarquer les différences de vibrations. Maintenant, les personnes sourdes et malentendantes vivent rarement en dehors de tout contact avec des personnes entendant qui peuvent leur signaler un bruit.

Les coups de klaxons ne sont pas toujours entendus non plus mais ils sont très rarement réellement nécessaires, n'est-ce pas ? Et dans bien des situations on conseille plutôt l'appel de phares.

Comment peuvent-elles apprendre à conduire ?

Pour les cours théoriques, il y a deux possibilités : soit en autodidacte, à la maison, comme bien des personnes entendant. Soit et si la personne sourde/malentendante a des difficultés avec l'écrit et connaît la langue des signes de Belgique francophone, [le CREE asbl](#) organise des sessions de cours théoriques pour les adultes qui souhaitent passer leur permis. Les examens théoriques peuvent être interprétés en langue des signes.

Pour les cours pratiques, c'est au cas-par-cas. Apprendre à conduire, en pratique, en ayant besoin de lire sur les lèvres du professeur est assez laborieux en général, mais c'est possible et cela se fait. Dans ce cas, on peut envisager d'apprendre en auto-école avec un véhicule qui permettra au moniteur de reprendre le contrôle facilement et d'échanger les explications nécessaires en se mettant à l'arrêt. C'est pour cette raison qu'il est assez compliqué de faire appel à un interprète pour les cours en auto-école.

En filière libre, il faudra se doter d'un partenaire très patient et qui a les nerfs bien accrochés, et d'une vieille voiture. Ce mode d'apprentissage est de toute façon rarement confortable, pour qui que ce soit.

Peut-on signer en conduisant ?

Tout à fait. On peut tout à fait communiquer en langue des signes en conduisant. C'est le baptême et la magie que subissent tous les entendants qui entrent pour la première fois dans une voiture conduite par un sourd signant qui communique avec son voisin en langue des signes.

Toutefois, comme pour la parole, **la communication ne doit jamais distraire le conducteur.** Le conducteur et ses actions doivent toujours avoir la priorité sur le temps de communication. La communication doit parfois être interrompue sur les routes délicates, dans les virages,... **En général, le conducteur demande à son voisin de s'avancer un petit peu sur son siège pour ne pas devoir complètement tourner la tête pour voir les signes.** Certains sont plus doués que d'autres pour jongler avec la conduite et la communication.

Et, paradoxalement, c'est la meilleure façon d'apprendre à conduire. Pour une personne sourde signante, c'est bien mieux avec un moniteur qui signe aussi. En effet, il est plus facile de suivre la langue des signes quand on conduit que de devoir tourner la tête pour lire sur les lèvres, car pour la langue des signes il suffit d'élargir son champ visuel et d'être attentif à tout ce qui se dit et s'y passe, tandis que pour la lecture labiale, on est obligé de regarder précisément les lèvres.

RÉFÉRENCES

- [La brochure « Itinéraire d'un voyageur sourd »](#) vous renseigne ce qu'il faut savoir pour adapter un aéroport aux personnes sourdes/malentendantes et donne quelques mots de vocabulaire en LSFB utiles à la communication sur le voyage.
- [La brochure : « Les sourds et l'architecture : quels sont les aménagements possibles ? »](#) fournit une foule de conseils et de photos sur l'accessibilité des transports en commun et des bâtiments et espaces publics.
- Si vous désirez apprendre la langue des signes de Belgique francophone, voici [un espace](#) qui explique ce qu'il faut savoir à ce propos (formules de cours, écoles et associations, supports de cours,...).