

## RESULTATS DE LA PHASE 1

Les travaux de l'INRETS, au cours de la phase 1, ont eu pour objectifs d'établir des recommandations fonctionnelles, du point de vu des utilisateurs mais également à partir de l'existant. Ces recommandations ont pour point central l'interface utilisateur-système. Elles permettent de fournir un support pour la rédaction du cahier des charges fonctionnel en vue de la conception du système afin de répondre à la demande réelle des utilisateurs PMR.

Plusieurs axes de recherches ont été explorés :

### **Identification des populations ciblées par l'étude :**

La détermination des publics concernés par ce système est le résultat de l'analyse de la tâche, des capacités fonctionnelles nécessaires à sa bonne réalisation et l'écart entre ces 2 paramètres et les capacités fonctionnelles réelles des utilisateurs PMR.

Quatre groupes de populations ciblées ont été identifiées :

- Les personnes Utilisatrices de Fauteuil Roulant (UFR)
- Les personnes souffrant d'atteintes motrices, non UFR
- Les personnes atteintes de déficience visuelle
- Les personnes encombrées : femmes enceintes avec des bagages, parents avec des enfants en bas âge avec bagages/poussettes...

L'objectif du système à concevoir est d'aménager l'environnement pour supprimer les difficultés inhérentes à la réalisation de cette tâche par tous les utilisateurs. Mais le système visé par la conception ne doit pas gêner ou défavoriser les autres passagers.

### **Analyse du contexte et des solutions existantes d'un point de vu fonctionnel et utilisateur :**

Les besoins des usagers à mobilité réduite doivent être analysés et pensés dans le contexte de l'exploitation ferroviaire afin de prendre en compte les contraintes et les points forts existants. Le diagnostic réalisé visait dans un premier temps l'étude du contexte ferroviaire français, les organisations mises en place pour améliorer l'accessibilité et les aménagements existants pour diminuer la difficulté que représente la lacune à l'interface quai-train. Ce diagnostic a porté sur l'analyse des solutions existantes, développées ou testées en vue de rendre l'accès aux trains possible pour toute personne, PMR ou non.

Dans un deuxième temps, à partir du rapport du centre de veille technologique de la SNCF (ayant réalisé une monographie des différents systèmes d'accès sécurisés aux trains pour les PMR dans le monde), des solutions étrangères ont été évaluées (le train alpha pendular de la ligne Porto-Lisbonne au Portugal et les trains régionaux du bassin de Stuttgart en Allemagne).

### **Identification des difficultés et des besoins des personnes ciblées par recueil :**

Les entretiens individuels, focus groups et enquêtes de terrain réalisés ont permis définir les difficultés principales et les besoins des PMR sur la tâche d'embarquement et descente du train en fonction de leur capacités fonctionnelles, de leur expérience et du contexte/environnement (type de train, but du déplacement...). Ces difficultés et besoins sont liés à la tâche elle-même et aux aménagements de l'environnement mais également au ressenti et à la perception de la situation et à des attentes non satisfaites plus globales (telles que le manque global d'autonomie, la mauvaise connaissance des informations voyageurs à mobilité réduite ou la problématique de l'hétérogénéité des matériels et infrastructures).

Ces recueils et analyses des besoins réalisés ont permis de définir les fonctions du système d'aide à l'embarquement et à la descente du train attendues par les PMR ainsi que les sous-fonctions sous-jacentes. Elles ont été associées à des solutions envisageables ainsi que des préconisations en vue de la conception de prototypes.

Le croisement du recueil des difficultés et besoins avec le contexte actuel et les solutions existantes a montré que la plupart des organisations et systèmes ne répondent pas aux attentes des PMR pour réaliser la tâche d'embarquement et de descente du train dans les conditions souhaitées.

Le livrable pour cette phase 1 du projet est un rapport contenant les résultats des études réalisées accompagnés de recommandations.