This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2026/10/08/the-sign-said-something-else/.

Le panneau disait autre chose

Heather Grizzle · October 8, 2026

An AI signer on CVG's terminal train told Deaf travelers the wrong time and the wrong train. The failure is the absence of a check, not the signing.

Sommaire

1. Deux messages sur un seul écran
2. Ce n'est pas une critique de la qualité de la signation
3. Où se situe l'échec
4. La composition de l'équipe ne répond pas à cette question
5. Ce que les acheteurs devraient exiger, et ce que Signapse doit faire
6. Sources

Un signeur IA affiché sur un écran de train en direct à CVG a indiqué aux voyageurs Sourds un horaire erroné et les a orientés vers le mauvais train. L'échec ne réside pas dans la qualité de la langue des signes. Il réside dans l'absence de vérification.

EN BREF

- A video posted to LinkedIn on October 8, 2026 shows "Max," the AI-generated signer offered by Signapse, on a live train screen at Cincinnati/Northern Kentucky International Airport (CVG).
- The screen reads "Next train arriving in 5 minutes for A & B Gates." The signer says the train arrives in about two to three minutes and serves baggage claim and tickets.
- CVG's train runs between the Main Terminal and Concourses A and B, so the signed message describes the train going the other way.
- Il s'agit d'un échec de fidélité du contenu, et non d'une critique de la qualité de la signation, et une vérification de base comparant le message signé au texte affiché à l'écran l'aurait détecté.
- Les aéroports devraient exiger contractuellement cette vérification, et Signapse doit à la communauté Sourde un compte rendu public de ce qui s'est passé.

Deux messages sur un seul écran

On October 8, 2026, a video was posted on LinkedIn of "Max," the AI-generated signer Signapse provides, running on a live screen at Cincinnati/Northern Kentucky International Airport (CVG). The post credits the ASL translation to its author and invites other airports to contact Signapse for a demo. The screen text reads: "Next train arriving in 5 minutes for A & B Gates." The signer says something else. Read by a fluent ASL user, the signed message is that the train will arrive in about two to three minutes and that it serves baggage claim and tickets.

These are not two renderings of one message. They are two different messages. The arrival time is off by roughly half, and the destination is wrong entirely. CVG's airport train runs between three stations: the Main Terminal, Concourse A and Concourse B. A train for the A and B gates and a train for baggage claim and ticketing are trains going in opposite directions. A Deaf traveler who trusts the signer is being told to board the wrong train, or to let the right one leave.

Le voyageur entendant se tenant à côté de ce voyageur Sourd reçoit l'information correcte via le texte et l'audio. La seule personne à qui l'on donne une information erronée est précisément celle que la vidéo signée est censée servir.

Ce n'est pas une critique de la qualité de la signation

La plupart des critiques formulées à l'égard de l'IA en langue des signes portent sur la qualité de l'exécution du signe : forme de la main, mouvement, grammaire faciale, raideur des signeurs synthétiques. Ce sont des problèmes réels, et les spectateurs Sourds peuvent généralement les percevoir. Un signe maladroit révèle de lui-même son manque de fiabilité, et le spectateur en tient compte. Cet échec est d'une autre nature. Il concerne ce qui a été dit, et un signeur fluide et photoréaliste livrant une mauvaise destination ne donne au spectateur aucun signal que quelque chose ne va pas. Plus la signation paraît convaincante, plus l'erreur est intégralement crue.

The source text was also unambiguous. "5 minutes" and "A & B Gates" leave nothing to interpretation and require no cultural adaptation or grammatical restructuring. Numbers and place names are the easiest content in any announcement to render correctly and the most consequential to render wrongly, because they are the parts a traveler acts on. When a system cannot hold a time and a destination constant between the text it displays and the signs it produces, the question is no longer one of translation quality. It is a question of content fidelity, and content fidelity is the minimum condition for putting a signed message on a public screen at all.

Où se situe l'échec

Signapse décrit son produit de transport de manière limpide. L'entreprise maintient une base de données d'annonces possibles associées à des vidéos en langue des signes préenregistrées ; des traducteurs sélectionnent une combinaison déterminée de clips pour chaque annonce ; un logiciel les fusionne en un seul message signé ; et les flux de données de transport en direct modifient automatiquement, en temps réel, les destinations, les heures de départ et les numéros de quai. Dans cette architecture, une incohérence comme celle-ci ne provient pas d'un modèle qui comprendrait mal l'anglais. Elle provient de la couche de correspondance : le mauvais ensemble de clips a été sélectionné, un clip conçu pour une autre annonce a été diffusé, ou le texte et la vidéo signée étaient pilotés par des entrées différentes. Chacun de ces cas constitue un

échec de réconciliation. Rien dans la chaîne n'a confirmé que le message signé correspondait au texte affiché à côté de lui.

Cette vérification n'est pas difficile à mettre en œuvre. Un système qui insère des variables dans une annonce sait déjà quelle valeur temporelle et quelle destination il a insérées dans le texte, et quels clips il a assemblés pour le signe. Comparer les deux relève d'un contrôle technique, non linguistique, et le comportement sûr en cas de désaccord est évident : supprimer la vidéo signée et n'afficher que le texte. Un système conçu pour échouer de manière sécurisée n'aurait rien montré à un voyageur Sourd plutôt que de lui indiquer le mauvais train.

Signapse's own published governance framework sets a higher bar than this video meets. The company publishes a Translation Quality Assurance Policy and an AI and Human Translation Use Policy, and its chief executive, replying publicly on LinkedIn in August 2026, argued that higher impact and less preparation time call for more human oversight and less AI. Airport wayfinding is time-pressured by definition. NCG's review of Signapse's published governance material, shared with the company for comment in September 2026, identified real-time transport as the point where its documentation runs furthest ahead of its evidence, because Deaf quality review sits before release for prepared content but after delivery for instant output. This video is what that gap looks like when it reaches a screen.

La composition de l'équipe ne répond pas à cette question

The instinctive question when a signed message goes this wrong is whether anyone Deaf was involved. In this case, Deaf professionals are involved. Signapse publishes a Deaf Advisory Board, a Deaf Impact Officer and named partnerships with Deaf organizations, and the ASL for this deployment was produced by a professional translator. None of that touched this announcement at the moment it played. The signed message for baggage claim and tickets was very likely translated correctly, for the train going the other way. The clip was accurate. Its placement was not. That the video circulated as a showcase, with the mismatch unremarked, suggests that no one's process includes checking what the live screens actually display.

C'est pourquoi la représentation ne peut tenir lieu de gouvernance, un argument que The Fifth Parameter a déjà développé dans les numéros 005 et 006. La participation de personnes Sourdes à la construction d'un système ne dit rien sur le fait qu'une personne ou un contrôle quelconque vérifie sa production au moment de la livraison. La

question qu'un acheteur devrait poser n'est pas de savoir qui travaille sur le produit. C'est ce qui empêche un signe erroné d'atteindre un écran de quai, et qui le découvre lorsque cela se produit.

Ce que les acheteurs devraient exiger, et ce que Signapse doit faire

Les aéroports et les autorités de transport qui déploient des annonces signées automatisées devraient inscrire les éléments suivants dans leurs contrats, quel que soit le fournisseur utilisé :

1. Source-to-sign reconciliation for every variable field (times, destinations, gates, platforms), with the signed video suppressed whenever the two disagree.
2. A log of every suppressed or mismatched announcement, reported to the deploying authority on a fixed schedule.
3. Periodic Deaf review of output sampled from live screens in the deployed environment, not only from the vendor's studio.
4. A route for a Deaf passenger to report a wrong sign from the screen itself, with a stated response time.
5. Clear allocation of responsibility when a passenger is misdirected by signed content.

Signapse, pour sa part, doit à la communauté Sourde et à ses clients un compte rendu public de cette vidéo. Ce compte rendu devrait préciser si l'incohérence s'est produite en production au CVG ou seulement dans le clip publié ; quelle en est la cause ; combien d'annonces déployées partagent la même correspondance erronée ; et quel contrôle empêche désormais sa répétition. La vidéo devrait être corrigée ou retirée. NCG publiera intégralement toute réponse de Signapse.

Signapse has published a governance framework more detailed than most of its competitors'. That is precisely why this matters. The standard it set for itself is the standard this announcement failed.

Sources

1. Elsie Stecker, [LinkedIn post with video of the CVG train screen](https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7513985603408134148/), October 8, 2026.
2. Signapse, [Automatic transport announcements in sign language: how does it

work?](https://www.signapse.ai/post/automatic-transport-announcements-in-sign-language-how-does-it-work)
3. Signapse, [AI Governance Framework](https://www.signapse.ai/ai-governance-framework-2), including the Translation Quality Assurance Policy and the AI and Human Translation Use Policy.
4. Signapse, [Signapse and CVG Airport partner to enhance accessibility with American Sign Language translations](https://signapse.ai/case-studies/signapse-and-cvg-airport-partner-to-enhance-accessibility-with-american-sign-language-translations), June 25, 2024.
5. [Cincinnati Airport People Mover](https://en.wikipedia.org/wiki/Cincinnati_Airport_People_Mover), Wikipedia.
6. The Fifth Parameter, Issue 005, "The Deaf Halo Effect: When Representation Is Mistaken for Governance," and Issue 006, "Representation Is Not Governance: The Most Common Mistake in Accessibility Innovation."

TIPS

Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

SUPPORT NCG

NCG does this work without vendor money, so our findings stay ours. If it has been useful to you, you can support NCG's independent work here. NCG is a for-profit company, not a charity. Contributions are not tax-deductible and buy no service or influence.

Comment citer

Grizzle, H. M. (2026, October 8). Le panneau disait autre chose. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/fr/2026/10/08/the-sign-said-something-else/