

Des TEC actuels

aux TEC pour tous

Dans une enquête publiée en janvier 2007, Test-Achats pointe le flagrant mécontentement des usagers à mobilité réduite quant aux services offerts par les transports publics. En effet, 70% des personnes ayant répondu à l'enquête estiment que les problèmes rencontrés sont « graves ». Même si la plupart des sondés souffrent principalement d'un handicap moteur, les résultats traduisent un sentiment négatif partagé par l'ensemble des personnes à mobilité réduite (chaisards, personnes aveugles, personnes malentendantes, ...).

Si ce sentiment se dégage aussi fortement, c'est que les enjeux de la mobilité sont grands et constituent un élément clé de notre vie quotidienne. Comment rendre visite à sa famille, faire ses courses, aller à la commune, assister à un spectacle, se rendre à la bibliothèque, suivre des cours, pratiquer un sport, ... sans se déplacer ? **Besoins primaires et secondaires sont donc étroitement liés à la mobilité. Etre handicapé dans ses déplacements peut créer une fracture sociale.**

Pour faciliter les déplacements, les sociétés anciennes et modernes ont mis en place un système de transports publics. Cela aurait dû permettre à tout le monde de se déplacer à moindre coût sans posséder de voiture personnelle et sans faire appel à une tierce personne. Même si les transports en commun se sont fortement modernisés, une bonne partie des usagers, valides ou à mobilité réduite, reste globalement insatisfaite des services en terme de fiabilité et d'accessibilité.

Afin d'en identifier les causes et de débusquer des pistes de solution, nous vous proposons un tour d'horizon de la situation en Wallonie et à l'étranger.

Nous n'aborderons toutefois que la question des transports urbains, à savoir les bus principalement, les trams et métro. Les trains sont donc laissés de côté pour cette fois (leur logique étant légèrement différente : trajets plus longs, matériel plus imposant, ...).

Quelles réglementations ?

En Europe

Une directive européenne¹ est aujourd'hui d'application en matière de véhicules destinés au transport de passagers comportant plus de huit places assises en plus du siège du conducteur. Ce document impose aux différents états membres de rendre les bus accessibles aux personnes à mobilité réduite. Toutefois, le choix de la solution et la mise en œuvre sont laissés libres à chaque état.

En Wallonie

Voici deux ans, la Région wallonne, la Société Régionale Wallonne du Transport (S.R.W.T.) et les cinq TEC régionaux ont signé un nouveau contrat de gestion de mobilité pour la période 2005-2010.



Ce contrat de gestion prévoit *“l’encouragement des TEC à généraliser progressivement les bus à plancher surbaissé et les quais adaptés à ce public”*. Ce contrat mentionne au point 7 que l’offre de mobilité englobe aussi *“le développement des services adaptés aux personnes à mobilité réduite”*.

Sous le titre *“Une offre de transport au service du client et de l’économie”*, le contrat de gestion poursuit : *“Le TEC s’engage à améliorer et à diversifier son offre, notamment en (...) améliorant l’offre de service P.M.R.”*

Même s’il peut être considéré comme peu précis, le contrat de gestion donne donc une direction claire.

Que demande le public à mobilité réduite ?

Afin de bien cerner les problèmes liés à l’accessibilité des transports en commun, il convient tout d’abord de comprendre les **besoins spécifiques des personnes concernées** (tant les personnes en chaise que celles marchant difficilement, tant les personnes aveugles ou malvoyantes, les personnes sourdes ou malentendantes que les personnes avec des difficultés de compréhension).

Les enjeux de la mobilité sont grands et constituent un élément clé de notre vie quotidienne.

Toutes les grandes villes wallonnes sont dotées d’un réseau de transports en commun. Ici, à Liège.

Transport en commun ou transport adapté ?

Il est important de distinguer les transports en commun (ou transports publics) des transports adaptés.

Wikipédia nous donne la définition suivante d'un **transport en commun** : « *Le transport en commun, ou transport collectif, est un mode de déplacement de personnes, utilisant des véhicules étudiés pour transporter un grand nombre de personnes en même temps. Ils sont accessibles au plus grand nombre, généralement en contrepartie du paiement soit d'un billet pour un trajet simple, ou d'un abonnement (semaine, mois, année).* »

En Belgique, il s'agit donc des lignes gérées par les TEC, De Lijn, la STIB, ...

Par contre, lorsqu'on parle de **transport adapté**², il est question d'un parc de véhicules adaptés pour les personnes qui sont dans l'impossibilité d'utiliser le réseau de transports en commun régulier en raison d'un handicap souvent lourd. Généralement, les places disponibles sont limitées à quelques personnes et le service est assuré du domicile au lieu désiré (transport porte à porte). Il ne s'agit donc plus d'un réel transport collectif.

Cette desserte peut être proposée par un service public ou par des organismes privés (sociétés, associations, mutuelles, ...).

Les transports adaptés sont des services indispensables pour une partie des personnes à mobilité réduite (car trop appareillées, nécessitant une aide particulière lors de leurs déplacements ou n'acceptant qu'un service porte à porte). Cependant, étant donné le faible nombre de personnes qu'ils peuvent transporter à la fois, ils doivent être considérés comme des **compléments**, et non des palliatifs, aux services de transport régulier.



Sur 671 lignes de bus présentes en Wallonie, seules 5 lignes sont adaptées aux chaisards et 2 proposent l'annonce sonore des arrêts.

Voici, succinctement, les différentes demandes couramment exprimées.

- Un arrêt de bus, de tram ou de métro bien aménagé et à proximité de chez soi.
- Un chemin aisé jusqu'au quai d'embarquement c'est-à-dire des trottoirs suffisamment larges, plats et bien dégagés afin d'effectuer facilement les manœuvres en chaise roulante et de ne pas trébucher.
- Des zones de repos (bancs) pour les personnes facilement fatigables.
- Une signalétique claire, simple et lisible à propos du trajet, des horaires, des temps d'attente, ...
- Des informations sonores et tactiles pour les personnes déficientes visuelles.
- Une entrée et sortie du véhicule de plain-pied, sans espace à enjamber.
- Un système d'ouverture automatique des portes.
- Des couloirs suffisamment larges pour pouvoir y circuler en chaise roulante et ainsi se déplacer jusqu'au conducteur pour acheter un ticket ou poser une question.
- Des mains courantes, barres d'appui dans le véhicule pour assurer son équilibre.
- Des composteurs, boutons d'arrêt et d'appel surbaissés pour les atteindre facilement.
- Et... des chauffeurs compréhensifs !

Que propose la Wallonie ?

Une poignée de lignes adaptées

Sur 671 lignes de bus présentes en Wallonie, seules 5 lignes sont adaptées³ aux personnes en chaise roulante et 2 ont des annonces sonores des arrêts⁴. Cela représente moins d'un pourcent de l'offre... Ces chiffres sont donc révélateurs d'une offre de transports en commun accessibles à tous très restreinte.

Comble de l'ironie, la fiabilité du matériel est très souvent mise en cause. En effet, pour être utilisable, le système d'embarquement destiné aux personnes en chaise (une plaque métallique qui, une fois placée, forme une petite rampe d'accès) doit être déployé par le chauffeur (de manière manuelle ou automatique). Or, l'ouverture de cette rampe reste aléatoire : quelques chauffeurs ne sont pas disposés à la réaliser, d'autres n'en connaissent pas la manipulation. Lorsque le chauffeur maîtrise le système, ce dernier ne répond pas systématiquement à ses demandes... De plus, à plusieurs reprises, nous avons constaté que des rampes manuelles avaient été boulonnées sur certains bus. Quant aux lames automatiques, elles sont régulièrement déconnectées. Pannes, blocages, difficultés sont récurrents sur les lames !

Quels problèmes sur les 664 autres lignes ?

Les difficultés peuvent être séparées en 2 catégories :



Arrêts sur îlots (Liège)



Arrêts de type quai (Namur)

- **les abords et les arrêts** : les trottoirs pour accéder aux quais d'embarquement sont trop souvent dégradés, étroits, encombrés. De même, il manque encore d'informations tactiles (dalles podotactiles, braille,...), visuelles (signalétique claire et suffisante), et auditives (signal sonore,...). Plusieurs intervenants sont responsables de ces aménagements. Concernant les arrêts de bus, c'est à la S.R.W.T. de les améliorer. Dans son plan d'action, celle-ci a choisi de les transformer progressivement, y compris sur des itinéraires non encore desservis par des bus adaptés. Les trottoirs et voiries sont du ressort des communes et de la Région qui doivent débloquent les moyens nécessaires pour les rénover.

- **le matériel roulant** : le plus gros problème se situe au niveau de l'accès des chaisards. En effet, ceux-ci parviennent rarement à monter en raison des marches. Pour parer cela, les bus doivent disposer

d'un plancher surbaissé ainsi que d'une lame. Ils doivent aussi pouvoir s'agenouiller (c'est-à-dire descendre la caisse du véhicule par rapport à sa position normale de marche) pour réduire la différence de niveau entre le plancher du bus et le trottoir. De cette manière, la pente obtenue avec la rampe d'accès est tout à fait acceptable.

Dans le bus, divers éléments devraient idéalement être améliorés : bande annonce (visuelle et sonore) en temps réel des arrêts, largeur de couloir suffisante, ...

Il faut cependant ajouter que même le meilleur matériel et un arrêt très bien conçu ne peuvent suffire. Les comportements des usagers et des chauffeurs sont aussi primordiaux : comment donner des informations à une personne qui ne parle pas le français, comment communiquer avec une

personne sourde, comment montrer le bon arrêt à une personne aveugle, comment réagir avec une personne désorientée, ... ? Autant de situations qui peuvent déstabiliser quelqu'un qui n'a pas été sensibilisé à ces problématiques. Certaines régionales des TEC proposent une journée de formation à leurs chauffeurs. Si ce genre d'initiative ne peut qu'être encouragé, il faut également que le grand public adopte un comportement citoyen à tous égards (par exemple, pas de parking sauvage,...) !

Quelques bonnes idées à l'étranger

Précisons d'abord qu'aucun exemple parfait n'existe à ce jour. Par contre, certains transports en commun, par les choix techniques effectués, améliorent sensiblement l'accessibilité de tous !

Le meilleur matériel et un arrêt très bien conçu ne peuvent suffire. Les comportements des usagers et des chauffeurs sont primordiaux.



ACTP



新宿三丁目
Shinjuku-sanchōme

A Paris, le nouveau tramway des Maréchaux bénéficie d'aménagements qui facilitent la montée et la descente des rames.



A Tokyo, les informations fournies sont facilement comprises entre autres grâce à l'utilisation d'un code couleur et la traduction en caractères latins.

ACTP

Certains transports en commun, par les choix techniques effectués, améliorent sensiblement l'accessibilité de tous.

La facilité d'accès des tramways parisiens (France)

Le nouveau tramway parisien a été spécialement conçu pour recevoir les chaisards : ni marche, ni ressaut pour entrer, de larges portes, de vastes couloirs, des trottoirs rehaussés de 18 cm pour se rendre aux arrêts de bus avoisinants, des rampes d'accès de maximum 5%, ...

Les informations tactiles et auditives à Grenoble (France)

Tout le réseau tram est équipé d'une synthèse vocale et d'une bande déroulante annonçant le prochain arrêt.

Un système de guidage vocal a été mis en place. A l'aide d'un bip, les personnes malvoyantes ou aveugles peuvent savoir si une rame (et laquelle) est en approche. Les stations rénovées

A Dublin, les
2 lignes de tram
sont équipées de
plancher bas.



de la ville sont équipées de bandes podotactiles qui sécurisent le quai et guident la personne déficiente visuelle vers la porte avant du véhicule.

Les informations visuelles et la signalétique à Tokyo (Japon)

La signalétique et les informations visuelles sont particulièrement bien fournies et réfléchies dans le métro de Tokyo.

Ainsi, chaque ligne de métro possède son nom, sa couleur et un code alphanumérique. Par exemple, la ligne

Marunouchi est associée à la couleur rouge et au code M4 sur tout le réseau. Toutes les rames de la ligne sont visuellement identifiables grâce à la bande de couleur qu'elles arborent sur tout le pourtour de leurs voitures.

Un grand nombre d'informations est proposé aux voyageurs : nom de la station (et de la suivante), horaires, plans (du métro et du quartier alentours), accès aux autres lignes. A proximité de ces panneaux, peu de publicités sont présentes, ce qui facilite la lecture.

Enfin, pour permettre la lecture à tous, les informations écrites sont traduites en caractères latins (anglais).

Le mobilier urbain dans certaines gares régionales de France

Quelques gares régionales françaises sont maintenant équipées d'un distributeur TER de titres de transport. Cette borne est accessible aux personnes en chaise. L'écran est incliné afin de faciliter la lecture. Les touches sont en relief et le texte affiché à l'écran est lu à haute voix. Enfin, la molette qui permet de naviguer dans les menus est particulièrement facile d'utilisation.

L'assistance personnelle dans les bus dublinois

En plus d'une flotte en partie adaptée, la société « Dublin Bus » offre, tous les 2 ans, une formation à chaque membre de son personnel. Un consultant consciencieux aide ainsi les employés aux difficultés, besoins et exigences liés au handicap. Forte de cet atout, la société des bus propose une « assistance au voyage » (conseils pratiques, accompagnement lors des premiers trajets, ...).

Qu'attendre, à court terme, en Wallonie ?

Depuis plusieurs années, des actions sont initiées, sur l'impulsion de diverses associations et groupements, afin d'améliorer l'accessibilité des transports en commun : mise en service de bus à plancher bas, rénovation d'arrêts et de trottoirs, ... Certes, les décisions politiques sont encore insuffisantes en terme de nombre et de fiabilité. Elles marquent toutefois un tournant dans la prise en compte des personnes à mobilité réduite.



Croire que les transports en commun wallons peuvent être entièrement adaptés d'ici quelques années est une erreur. Tout d'abord parce que les aménagements à réaliser représentent un chantier gigantesque : 36 000 arrêts de bus, des centaines de véhicules, des milliers de kilomètres de voiries et trottoirs... Ensuite, parce que les omissions et

erreurs du passé ont des répercussions sur notre mobilité actuelle. En effet, pour amortir un investissement, c'est plusieurs dizaines d'années qui sont nécessaires. Enfin, parce que, actuellement, pour se lancer dans de tels travaux, il faut que ces derniers apportent une plus-value à un grand nombre de passagers, sur un territoire assez considérable.

Qu'envisager à plus long terme ?

Une réflexion globale, prenant en compte tous les aspects (l'accessibilité mais aussi la mobilité des gens, le vieillissement de la population, le respect de l'environnement, les ressources disponibles, la sensibilisation des chauffeurs, ...) doit être menée dès aujourd'hui et des choix doivent



être posés rapidement. Les Ministres des Transports européens tentent d'ailleurs d'uniformiser leur réflexion⁵. C'est maintenant à nos responsables (politiques, régionaux, communaux, privés, ...) de prendre les choses en main.

Aucune solution toute faite et idéale n'existe pour la Wallonie. En effet, tant que nous resterons dans de

Conférence internationale sur la mobilité

Tous les 3 ans depuis 1978, une Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED) est organisée. Elle se tiendra, cette année, au Canada. Le thème « *Analyse comparative, évaluation et vision pour l'avenir* » est très prometteur et nous ouvrira sans doute de nouvelles perspectives pour les transports en commun wallons. En effet, les objectifs de la conférence sont de faire le point sur l'avancement des recherches, de faire connaître les réalisations internationales et d'examiner les innovations technologiques.

Plus d'info sur cette conférence sur le site Internet : www.tc.gc.ca/pol/FR/comotred2007/accueil.htm

l'adaptation de matériel et voiries existants, l'accessibilité ne pourra pas être atteinte à 100%. Les enjeux majeurs et actuels de la mobilité, à savoir le vieillissement de la population et le défi écologique, peuvent devenir une aubaine pour la mise en accessibilité. En effet, le nombre de personnes âgées de plus de 65 ans (et donc potentiellement, le nombre de personnes à mobilité réduite) augmentera de 40% au cours des trente prochaines années⁶. Des alternatives aux moyens de transport actuels (utilisant les ressources pétrolières) devront être choisies : électricité, bio-carburants, hydrogène, ... Le matériel roulant devra donc être réinventé et transformé (tramways, ...). Les voiries, quant à elles, devront accueillir ces nouvelles installations. C'est donc dès la conception de ces nouveaux véhicules que l'accessibilité devra être pensée et intégrée dans la norme.



Pour des lignes accessibles

Mi-janvier 2007, 200 personnes à mobilité réduite se sont rendues au Cabinet du Ministre des Transports, André Antoine. Elles lui ont remis une liste de lignes à adapter prioritairement dans chaque TEC régional⁷.

Lors de cette rencontre, les problèmes d'accessibilité ont bien sûr été pointés du doigt. Pour y répondre, le Ministre se tourne d'abord vers le transport porte à porte en promettant une augmentation des moyens financiers octroyés aux associations spécialisées dans le transport adapté...

1 Directive 2001/85/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 novembre 2001

2 L'ACIH-AAM a publié, fin 2005, un « répertoire des transports pour personnes malades et handicapées en région wallonne et bruxelloise ».

3 La ligne 5 à Namur (la 27 est en cours de réalisation), les lignes 4, 17 et 18 (sur Liège) et la ligne 6 à Mons. Notons qu'il y manque encore une signalétique adaptée, des annonces sonores, ...

4 La ligne 19 (Nivelles - Ottignies) et la ligne W (Bruxelles - Braine l'Alleud)

5 www.cemt.org. La Conférence Européenne des Ministres des Transports est devenue, depuis février 2007, le Forum International des Transports.

6 Pour plus d'informations, lire le rapport du CEMT, Transport et vieillissement de la population (Février 2002).

7 Un compte rendu de cette action est disponible sur le site www.gamah.be (partie actualités)