

# TEC accessible : une mobilité retrouvée

## *Introduction*

Les PMR, personne à mobilité réduite n'ont pas toujours eu accès aux transports en commun. Ils l'ont d'ailleurs fait savoir auprès des différents services de transports publics : train, métro et bus.

Différentes actions ont été menées pour faire évoluer les choses, par des personnes handicapées elles-mêmes ou de manière collective par le biais d'associations représentatives des personnes handicapées.

Pour les bus TEC, une des actions principales date de Janvier 2012 où une plainte devant le tribunal civil pour violation des règles de discrimination a été introduite auprès de la SRWT (Société régionale wallonne des transports).

Cette action a permis d'aboutir à une convention entre les TEC, la SRWT, le CAWAB et l'ASPH en vue d'améliorer l'accessibilité des bus.

Fin 2015, de nombreux aménagements ont été réalisés et les premiers résultats positifs sont annoncés. Nous nous posons aujourd'hui la question de savoir si les personnes à mobilité réduite pourront se réapproprier ce transport public ? Et si la mobilité sera, elle aussi, accessible à la personne handicapée ?

## **SRWT/TEC**

Après avoir envahi un conseil d'administration des TEC et des négociations à plusieurs reprises, les TEC ont ouvert le dialogue grâce à la signature d'une convention afin d'améliorer l'accès au bus.

Après deux années de travail communs, les TEC annoncent, conjointement avec le CAWAB et l'ASPH, le travail réalisé lors d'une conférence de presse le 14 septembre 2015 en présence du Ministre Di Antonio en charge des transports en Wallonie.

Sur les 186 lignes prévues dans la convention pour une durée de 3 ans, ce n'est pas moins de 102 lignes les plus fréquentées qui ont été auditées par les conseillers en accessibilité de l'ASPH et de Gamah avec la participation

active de personnes handicapées afin de déterminer les arrêts praticables et accessibles<sup>1</sup>.

A ce jour, les TEC peuvent annoncer une quinzaine de lignes de bus accessibles dont 12 sur le TEC Liège-Verviers et 3 sur le TEC Namur-Luxembourg.<sup>2</sup>

Ce n'est pas moins de 6922 points d'arrêts audités qui répondent totalement ou partiellement aux critères pour une accessibilité aux personnes en chaise roulante mais aussi aux personnes déficientes visuelles.

Bien que ces lignes soient plus souvent urbaines, 56 lignes au total d'ici 5 ans seront déclarées « accessibles » en Région Wallonne.

Pour cela, il est nécessaire d'aménager 850 arrêts (450 avec des aménagements légers et 400 autres avec des aménagements plus lourds qui nécessitent bien souvent des permis d'urbanismes).

Afin de réaliser ces 1ers travaux, et malgré une conjoncture défavorable, les TEC ont débloqué pour l'accessibilité 10% du budget dédié à l'ensemble des infrastructures pour les 5 années à venir.

Malgré un retard important par rapport à d'autres pays européens, nous nous réjouissons évidemment de cette nouvelle même si, pour rendre l'ensemble du réseau accessible aux PMR, cela prendra encore des dizaines d'années...

Les personnes handicapées qui habitent tant en zone rurale qu'en milieu urbain (que ce soit en autonomie, en institution ou en famille) devraient donc pouvoir bénéficier d'une offre de transport la plus large possible.

Cela étant, les personnes qui habitent en zones rurales sont malheureusement laissées pour compte car l'offre de transport n'y sera pas plus large dans un futur proche que du contraire.

En effet, dans une conjoncture budgétaire difficile, il existe peu de chance que la SRWT débloque un nouveau budget dans les 5 ans afin d'aménager l'ensemble des 34 000 points d'arrêts. Cela mobiliserait un budget trop conséquent. Certes, pour les TEC, les lignes accessibles doivent aussi être rentables au grand regret des utilisateurs des régions plus rurales où un seul bus passe en matinée, le midi et/ou en fin de journée.

---

<sup>1</sup> <http://www.asph.be/Documents/analyses-etudes-2014/Analyse-2014-18-transport-en-commun.pdf>

<sup>2</sup> Lignes de bus : Liège – Verviers 4, 17, 18, 26, 27, 48, 70, 71, 72, 75, 702, 706 Namur –Luxembourg : lignes n°5, 8, 27

La condition de fréquentation d'une ligne à 70% de sa capacité par les usagers ne favorise pas la mise en accessibilité de celle-ci. C'est pourquoi, nous réclamons que cette clause de la convention longtemps soutenue par les TEC disparaîsse.

Pour la personne handicapée, qu'une ligne soit déclarée « accessible ou praticable » ne change rien. Dès qu'elle reçoit l'information sur le niveau d'accessibilité sur chaque arrêt elle est en mesure d'évaluer elle-même si elle sera capable de prendre le bus ou non. Néanmoins, cette évaluation personnelle ne peut se faire que si les personnes handicapées reçoivent préalablement l'information nécessaire (c'est-à-dire, la liste des arrêts accessibles ou praticables et bus équipées de lames).

Par expérience, la formation des chauffeurs se fait via les utilisateurs. Il arrive bien souvent que certains d'entre eux expliquent au chauffeur la manière de pratiquer suivant le type de véhicule.

L'ensemble des 51 lignes prévues dessert presque toutes des zones urbaines ou semi-urbaines. Suite à l'annonce dans la presse, de nombreuses personnes ont réagi sur notre page facebook ou en ont fait part aux animateurschargés de projets ASPH car ils se trouvent lésées/oubliées de par leur zone géographique ou des incohérences dans les choix.

En effet, lorsque des aménagements de voiries sont envisagés sur les routes régionales qui traversent des zones rurales, les arrêts de bus, qui par le passé se trouvaient sur un bas-côté ou talus, sont équipés de quais accessibles et de dalles podotactiles. Pour les utilisateurs, il est donc très difficile de faire comprendre que la région est dans l'obligation de faire des arrêts accessibles même si pour y arriver, le « chaisard » est obligé de circuler sur la route faute de trottoirs aménagés.

Comme association, nous pouvons comprendre qu'un service public doit aussi être rentable mais nous ne manquerons pas de rappeler lors des futures élections régionales que la politique des transports sur l'ensemble de la région wallonne doit être maintenue et développée même si celle-ci représente des millions d'euros et que la notion de services publics est aussi un moyen de répondre à une population démunie qui n'est pas en mesure de se déplacer avec un véhicule personnel.

Par ailleurs, les TEC et la SRWT ne sont pas les seuls acteurs de cette politique de transport. De nombreuses lignes sont desservies sur des routes communales. Malgré l'aménagement régulier de voiries par les autorités communales, ces dernières devront prendre en compte également

l'aménagement de quais/arrêts accessibles. Afin de les sensibiliser, les TEC proposeront une brochure aux communes(sortie prévue en 2016). Grâce au projet de la Charte communale de l'intégration de la personne handicapée ou du Label Handycity®, l'ASPH ne manquera pas de veiller au respect des engagements pris (notamment dans les points 10 et 13 accessibilité/transport de la Charte). Une interpellation particulière sera d'ailleurs adressée aux communes dans les mois qui suivront la sortie de la brochure.

Notre interpellation portera particulièrement sur l'obligation de rendre accessible les quais lorsque des travaux de voiries/trottoirs sont envisagés lors de rénovation ou de nouveaux aménagements. Certes, il n'y a peu de subsides alloués aux communes dans ce domaine mais le plan trottoir (synergie avec la SRWT) a permis d'aménager conjointement des arrêts.

#### Formation/Information

A l'heure actuelle, près de 25 % des bus ne sont pas encore équipés de lame afin d'embarquer les personnes en chaise roulante.

Pour les bus équipés de lame manuelle ou électrique, très peu de chauffeurs sont formés à leur utilisation.

Sur les trois premiers trimestres de 2015, 300 nouveaux chauffeurs qui ont été formés. Il reste près de 4000 anciens chauffeurs, personnel direct de la SRWT ou alloué à des prestataires privés qui doivent suivre une formation spécifique dans le cadre de la formation continuée des chauffeurs dès 2016.

La formation de l'ensemble des chauffeurs demandera des années. En effet, les chauffeurs doivent suivre 7 jours de formation continuée sur une période de 5 ans. Comme le planning de ces formations s'organise de façon individuelle, nous espérons que la journée de formation dédiée à l'usage du matériel et à l'aide éventuelle à apporter aux personnes handicapées sera une priorité dans toutes les TEC. Cette formation est assurée en collaboration avec l'AWIPH et l'Asbl Passe-Muraille. Par ailleurs, ces formations seront dispensées par un seul opérateur externe (asbl), cela demandera donc du temps, voire des années, pour former l'ensemble des chauffeurs.

L'annonce des nouveaux aménagements par voie de presse, devraient amener les personnes handicapées à être beaucoup plus nombreuses que par le passé à utiliser les transports ... avec le risque, une nouvelle fois, de se heurter à un refus d'embarquer faute de manipulation adéquate du chauffeur. Afin de réduire le temps de formation des chauffeurs, d'autres asbl représentatives de personnes handicapées telles que la nôtre aurait pu être sollicitée pour former les chauffeurs.

Par ces différentes mesures, les TEC comblent un retard non négligeable dans la prise en compte des besoins des PMR. De nombreuses personnes handicapées se sentaient discriminées faute de services adéquats rendus par le pouvoir public. Malgré les avancées, celui-ci le restera encore longtemps. Le territoire de la région wallonne et ses milliers de kilomètres de voiries ne seront malheureusement pas accessibles dans les prochaines années.

Aujourd’hui, les TEC offrent de nouvelles opportunités mais faut-il encore que les PMR puissent se réapproprier les transports.

Pour les personnes qui ont déjà tenté l’expérience, celle-ci a été vécue souvent comme un échec. Il faut donc regagner la confiance des utilisateurs PMR. Pour ceux qui n’ont jamais osé tenter le coup, il faudra les convaincre que les bus constituent un moyen de transport utile et fiable.

Bien que certaines conditions ne permettront toutefois pas l’embarquement de la personne handicapée (Affluence dans les bus aux heures de pointe, manque significatif de sécurité à l’intérieur du bus suite à un fait de violence, altercation entre voyageurs/chauffeur, etc.) qui devra attendre le passage du prochain bus même si celui-ci n’est que dans 30 minutes voire une heure.

Suivant la convention ONU des droits des personnes handicapées, la personne handicapée a le droit de circuler en totale liberté. Les TEC, ainsi que les associations qui ont signé la convention, ne pouvaient pas mettre en danger les usagers. C’est pourquoi, certaines restrictions d’embarquement ont été négociées dans cette convention entre les différentes parties. Si une personne handicapée ne peut être embarquée pour X raisons, cette dernière peut interroger par mail ou courrier les TEC en expliquant la situation. Le chauffeur de son côté, sera quant à lui obligé dès son retour au dépôt de laisser une trace de cette situation en expliquant le pourquoi du non-embarquement dans un registre. Un suivi de la « plainte » éventuelle pourra donc avoir lieu, cela n’a jamais (ou très peu) été fait par le passé.

L’annonce dans la presse au début de la semaine de la mobilité à la mi-septembre et les séances d’information organisées par les TEC (avec des mises en pratique réelles en gare de Verviers et Liège Guillemin) n’ont pas fait bouger les personnes handicapées en masse.

Les associations du CAWAB n’avaient pourtant pas manqué de relayer les infos auprès de leurs membres.

Les quelques témoignages récoltés durant ces séances ont permis de mettre en évidence la crainte d’utiliser seul le bus. Dans les train, il existe toujours un service d’assistance. Dans le bus, la personne reste autonome et doit pouvoir

se déplacer seule. Très peu de personnes ont pris l'initiative de prendre un bus par le passé, l'expérience dans les prochaines semaines sera peut-être plus positive...

Quelques pistes...

Les personnes handicapées ne se déplacent pas forcément lors des séances d'informations spécifiques, il serait donc peut être judicieux de se rendre sur des lieux stratégiques tels que le Salon Autonomies à Namur du 21 au 24 avril 2016 où plus de 6000 visiteurs sont attendus. Autre piste, la personne qui vit seule au sein d'une AVJ, d'un appartement supervisé et /ou soutenu au quotidien par un service d'accompagnement pourraient être invitées à utiliser un bus accessible.

Certes, pour certains, cela va demander une éducation à la mobilité tout comme les personnes aveugles peuvent le faire pour se déplacer de manière autonome. Changer les pratiques, c'est parfois s'aventurer vers l'inconnu ; chaque trajet peut être vécu tantôt comme une expérience positive tantôt comme le parcours du combattant.

### **Conclusion**

Depuis 2012, le politique, les TEC, la SRWT ont pris conscience que les personnes handicapées sont des usagers potentiels comme tous les autres citoyens. Grâce à la collaboration active du CAWAB dont l'ASPH est un membre actif et de certains usagers, il aura fallu néanmoins près de trois ans pour que des avancées significatives soient annoncées.

A ce jour, seules 15 lignes sur les 51 lignes accessibles annoncées sont fonctionnelles. A l'usage, il reste encore de nombreux obstacles car faute d'utilisation régulière les lames se bloquent ou refusent de fonctionner de manière opérationnelle. Cela étant, comme le constate Bernadette Bonnaveventure, utilisatrice régulière des bus, « *par le passé j'évaluai l'accessibilité à 2/10. Aujourd'hui, je peux dire que dans la province de Liège, nous sommes arrivés à une note de 7/10* ». La province de Liège est la plus privilégiée en termes de lignes accessibles, il reste donc encore du travail. Nous ne parlerons donc pas des autres provinces où de nombreux aménagements sont à faire. L'achat de véhicules équipés de lames va progressivement remplacer l'ensemble du parc automobile et ce, au plus tard pour 2018.

En dehors de l'accessibilité des bus, d'autres problèmes ont été soulevés par les utilisateurs : le titre de transport à acheter au chauffeur lors d'un trajet simple, l'usage complexe de la nouvelle carte « Mobib » et ses nombreuses offres d'abonnements via Internet ou encore les bornes interactives .

Il faudra donc aussi tenir compte, dans le travail, de tout une série d'autres paramètres tels que les moyens techniques de paiement, l'information aux voyageurs, la communication sur les horaires ou encore les applications mobiles...

Le constat de l'amélioration de l'accessibilité aux transports se fera donc dans les cinq années à venir. Néanmoins, les personnes handicapées devront apprendre à « faire confiance » aux TEC et reprendre leur autonomie en main.

Depuis la signature de la convention ONU des droits des personnes handicapées, celles-ci revendiquent auprès du politique et des services de mettre en place des mesures spécifiques qui répondent à cette convention.

L'ASPH a œuvré pour faire avancer les choses en matière d'accessibilité mais il faudra encore de nombreuses années pour voir une réelle évolution.

Aujourd'hui le politique, les TEC et la SRWT ont enclenché la manœuvre mais il reste encore un important travail de réappropriation à mener par les personnes handicapées elles-mêmes pour que ce combat commun n'ait pas été vain. Que les lames servent et servent le plus souvent possible, que l'investissement personnel et régulier de chacun puisse contribuer à faire changer les mentalités et à faire en sorte que la mobilité soit réellement accessible à tous.

Analyse réalisée par Christine Bourdeauducq  
Coordinatrice ,Conseiller en accessibilité  
Bruxelles, le 31 octobre 2015