

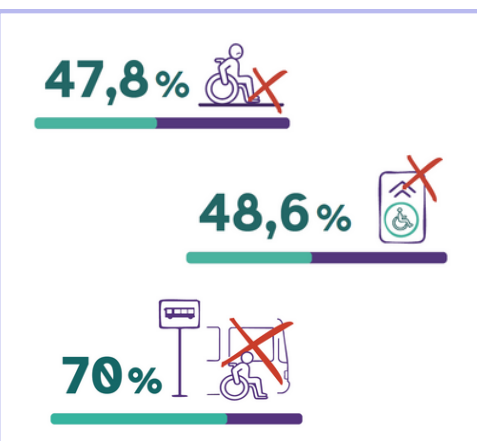
L'accessibilité dans les transports publics wallons, une mayonnaise qui ne prend pas...

On pourrait croire qu'il suffit de moderniser les bus, d'améliorer les quais et de former les chauffeurs pour rendre les transports publics accessibles. Pourtant, une étude de terrain menée par le CAWaB sur 46 trajets sur le réseau TEC montre une réalité très différente.



Paradoxalement, alors que l'ensemble des bus du réseau TEC sont équipés de rampes, que le personnel de conduite est formé, l'expérience client sur le réseau en fauteuil roulant s'est assez vite transformée en parcours semé d'embûches.

Sur 46 tentatives, l'embarquement autonome a échoué dans 47,8 % des cas. Autrement dit, presque un trajet sur deux ne permet pas à l'utilisateur d'entrer dans le bus par ses propres moyens.



Quelles en sont les causes ?

- Lorsque l'embarquement échoue, dans 86,4% des cas, la rampe d'accès PMR ne sont pas sorties.
- Les rampes manuelles sont parfois difficiles à ouvrir, faute d'outils ou de gants et dans certains cas les chauffeurs refusent de la déployer !
- Dans plusieurs situations, la procédure d'ouverture de la rampe ne semblait pas maîtrisée par le chauffeur.
- Dans 61,5 % des embarquements aux arrêts praticables, la fonction d'agenouillement n'est pas utilisée, alors qu'elle permet de réduire la pente et de faciliter l'accès. Même si sa pertinence doit être évaluée au cas par cas, ce taux élevé suggère qu'il s'agit le plus souvent d'un oubli plutôt que d'un choix délibéré. Sans abaissement du bus, la pente peut dépasser les 20 %, rendant l'accès quasiment impossible.

- Dans 48,6 % des cas, le chauffeur ne réagit pas au signal du bouton demandant la sortie de la rampe, obligeant la personne en chaise roulante à :
 - se rendre à l'avant du véhicule pour demander à embarquer ;
 - hausser la voix dans le bus pour demander à débarquer.

Au final, en additionnant pannes de rampes, refus de déployer la rampe manuelle, boutons d'appel ignorés, et oublis de faire sortir la rampe à l'arrêt souhaité lors du débarquement, des obstacles ont été observés dans près de 70 % des trajets.

Pour une personne à mobilité réduite, l'échec n'est pas l'exception mais une expérience récurrente, transformant chaque déplacement en parcours du combattant.



Sur 46 trajets*, plus de 2 tiers comportent des obstacles majeurs

Une planification complexe

Par ailleurs, la planification d'un trajet praticable en fauteuil roulant s'est avérée être un véritable casse-tête : seuls 27,5% des arrêts sont audités*, ce qui rend la préparation d'un trajet fiable très difficile.

Une simple déviation ou un oubli de la part du chauffeur peut obliger à improviser dans un environnement non accessible.

Deux trajets ont même dû sortir du cadre prévu, faute d'arrêts adaptés dans les deux sens. Une situation révélatrice : l'information sur l'accessibilité doit être revue et la méthode d'audit améliorée afin d'obtenir une information fiable à court terme sur l'ensemble du réseau.

Conclusion

Pour une personne à mobilité réduite, prendre le bus reste aujourd'hui un pari. La rampe fonctionnera-t-elle cette fois-ci ? Le chauffeur reconnaîtra-t-il le signal pour déployer la rampe ? Va-t-il se souvenir de sortir la rampe à l'arrêt souhaité ? Cette incertitude permanente crée une dépendance totale à une aide extérieure qui n'est ni garantie, ni toujours disponible.

Ce que nous pouvons retenir au terme de ce travail : la clé d'une bonne accessibilité se joue également dans les détails opérationnels du quotidien : une maintenance rigoureuse et proactive des équipements, des procédures claires et systématiquement appliquées, une formation continue du personnel de conduite, des mesures de contrôle du



personnel... Bref une réelle politique d'entreprise centrée sur l'inclusion de tous et toutes. Les ingrédients d'une accessibilité sont-là, mais il faudra encore des efforts pour que « la mayonnaise prenne ». Il ne s'agit pas tant d'un manque de moyens mis à disposition, mais d'un manque d'effort général pour atteindre des résultats en matière d'accessibilité.

Pourtant, l'accessibilité constitue un droit fondamental, consacré notamment par l'article 9 de la Convention de l'ONU. Les autorités ont donc l'obligation d'en assurer la mise en œuvre de manière progressive mais continue, assortie d'un devoir de résultat.

Nous espérons que ces résultats encourageront les équipes du TEC à améliorer la situation au plus vite. Et ce, quelle que soit leur fonction : personnel de conduite, personnel de maintenance, chefs de projets, dirigeants,...

Nous espérons également qu'ils pousseront les responsables politiques à renforcer les exigences du futur contrat de service public et à faire de l'accessibilité un engagement concret.

.....
* Chiffres de 2023



Sur 46 trajets*, près d'un appel sur deux reste sans réponse

Seuls un quart des arrêts de bus wallons sont audités en matière d'accessibilité



Méthodologie de l'étude

Pour cet exercice, le CAWaB a mobilisé des personnes se déplaçant en chaise roulante pour voyager en tant que « clients mystères » sur le réseau du TEC, accompagnées d'une personne valide chargée d'aider si nécessaire et de remplir un questionnaire.

Pour que l'évaluation soit réalisée dans de bonnes conditions, seuls les arrêts officiellement « conformes » (pente de la rampe comprise entre 0 et 10 %) ou « praticables » (pente de la rampe jusqu'à 20 % maximum) ont été testés**.

Il convient toutefois de souligner les limites méthodologiques inhérentes à ce type d'exercice :

- La présence de l'accompagnateur a pu, dans une certaine mesure, masquer des difficultés qui se seraient manifestées si la personne à mobilité réduite avait voyagé seule. L'accompagnateur pouvait interagir avec le personnel de conduite, facilitant parfois certaines démarches. Les résultats obtenus sont donc légèrement plus favorables que dans une situation réelle d'autonomie complète.

- Par ailleurs, la personnalité de l'utilisateur joue un rôle non négligeable : le degré d'assertivité peut influencer la réactivité du chauffeur et la prise en compte de ses besoins spécifiques.
- Le type d'aide à la mobilité a également un impact important. Il est impossible pour une personne se déplaçant avec un fauteuil roulant motorisé de monter à bord sans rampe, contrairement à certains profils d'utilisateurs en fauteuils manuels, lorsqu'ils sont légers.
- Dans plusieurs situations, nous avons observé que, faute de rampe fonctionnelle, des chauffeurs ou d'autres voyageurs - étaient prêts à pousser/porter la personne à l'intérieur du bus, faisant peser un risque évident sur sa sécurité et porte atteinte à la dignité de l'utilisateur.
- Enfin, la majorité des trajets ont été effectués en dehors des heures de pointe, ce qui facilite les interactions : sur un quai moins fréquenté, une personne à mobilité réduite est plus facilement repérable par le chauffeur.

*** Dans deux situations, en raison de l'absence d'arrêt praticable dans le sens inverse de la ligne, le client mystère a embarqué sur un arrêt non-audit.*

Comment planifier un trajet fiable quand seuls 27,5 % des arrêts sont audités en Wallonie ?

