

## **2014, l'accessibilité des TEC : une réalité ou le parcours du combattant ?**

### *Introduction*

Fin janvier 2012, sur base d'une discrimination vécue au quotidien par les PMR dans les bus TEC, le CAWAB ainsi que les asbl ASPH, AMT Concept, ABMN, ABP, Gamah ainsi que trois personnes handicapées, déposent officiellement une plainte avec le Centre d'égalité des chances contre la SRWT- Société régionale wallonne de transport – et les TEC faute d'aménagements raisonnables suffisant pour embarquer dans un bus en chaise roulante.<sup>1</sup>

Après quelques mois de négociations entre les différentes parties et le tribunal de Namur, une convention est enfin signée le 13 octobre 2013. Cette convention doit apporter une plus-value pour les utilisateurs en chaise, qui pourront dans les 6 mois avoir accès à près des 80% de bus adaptés, grâce à l'aide d'une tierce personne ou du chauffeur. Durant les trois prochaines années, cette Convention engage également les requérants à évaluer, expertiser les 186 lignes de bus les plus fréquentées, afin de s'assurer que les arrêts sont praticables ou accessibles.

Après un an de travail sur le terrain, l'accessibilité des bus TEC est-elle devenue une réalité ou, une nouvelle fois encore, tient-elle du parcours du combattant ?

### *Développement*

En 2013, suivant le rapport d'activités annuel, les TEC transportent près de 298 millions de voyageurs ; emploient plus de 4900 salariés, desservent 327 communes. Afin de faire fonctionner l'ensemble de cette grosse entreprise, le transport des usagers est possible grâce aux 1848 bus TEC, dont 19% d'articulés qui parcourent plus de 118 millions de kilomètres par an, sur 776 lignes. En dehors des 5 sociétés TEC, 634 bus appartenant à des loueurs indépendants viennent grossir le parc automobile<sup>2</sup>. Seules six lignes de bus sont déjà accessibles dans l'agglomération de Liège-Verviers et Namur. Ces

---

<sup>1</sup> <http://www.asph.be/Documents/analyse-etudes-2013/2013-18-TEC-accessible.pdf>

<sup>2</sup> [http://www.infotec.be/Portals/0/PDF/Rapport%20annuel/Rapport\\_Activite\\_2013.pdf](http://www.infotec.be/Portals/0/PDF/Rapport%20annuel/Rapport_Activite_2013.pdf)

travaux ont été réalisés lors de grosses rénovations urbaines avant même la signature de la Convention.

Suivant la Convention, 186 lignes sont à auditer sur une période de trois ans par les requérants. Chacune des régionales ASPH a donc constitué des équipes de personnes handicapées actives dans la mobilité. C'est ainsi que quelques personnes en chaises roulantes, manuelles ou électriques et dont la mobilité individuelle est très variable (utilisation seul du bus possible ou obligation d'un accompagnant afin d'apporter l'assistance nécessaire pour se déplacer) ont risqué l'aventure. Des personnes déficientes visuelles partielles ou totales ont aussi complété, l'une ou l'autre équipe.

### **Etat des lieux depuis décembre 2013**

Le 18 décembre 2013, le premier relevé a lieu en Brabant wallon. Dès janvier 2014, sous la coordination de la cellule accessibilité du secrétariat national ASPH, composée de conseillères en accessibilité, les équipes régionales ASPH de Namur, Charleroi, Mons Borinage et Wallonie Picarde, puis Liège viennent renforcer l'équipe de Gamah et le Collectif mobilité de Liège, actif depuis de nombreuses années sur la province. C'est ainsi que commence l'analyse et l'expertise des 186 lignes identifiées soit 23% de l'offre totale de lignes. Suite à une séance d'information et de formation des équipes de volontaires, puis de quelques heures d'écolage pour les personnes handicapées par des experts en accessibilités de nos deux ASBL, le travail de terrain peut être entamé. Lors de chaque rendez-vous, chacune des TEC est représentée par son/sa directeur/trice et met à disposition un bus équipé de lame manuelle ou électronique. Dès lors, un planning est établi, à raison d'une à deux journées par mois et par TEC pour évaluer les lignes. De plus, afin d'évaluer la charge future des aménagements à envisager, deux ingénieurs et le directeur technique des TEC accompagnent chacun des groupes.

Ce n'est pas moins d'une dizaine de personnes qui embarque dans un bus afin d'évaluer l'accessibilité de chacun des arrêts d'une ligne prédéterminée, et ce dans les deux sens. La longueur des lignes étant très variable, une journée est parfois insuffisante pour expertiser certaines lignes. Par exemple, au TEC Hainaut, en dehors du centre urbain, les lignes 1 et 2 desservent de nombreux villages entre Tournai et Mouscron. La ligne 30 dessert un trajet qui court d'Anderlues à La Louvière, soit au total 135 arrêts. La ligne 7 dessert Mons, jusque Quiévrain, à la frontière française en passant par 14 communes. En moyenne, ce n'est pas moins de 120 à 140 arrêts par jour qui sont à évaluer dans les deux sens.

Chaque arrêt est analysé suivant les critères définis dans la convention. Un arrêt est dit « accessible » lorsque les conditions suivantes sont réunies : pente

maximale de la rampe à 10%, une largeur de quai (arrêt) disponible de 2,40m pour manœuvrer en chaise roulante et déployer la lame et enfin le début de quai doit être équipé de dalles podotactiles. Un arrêt dit « praticable » est quant à lui un peu souple mais néanmoins utilisable par les usagers. La pente de la rampe est au maximum à 20%. La largeur disponible du quai est à 1,90m. La condition des dalles n'est pas reprise dans ce cas. Les experts vérifient donc à chaque arrêt, à l'aller puis au retour, le degré de la pente, la largeur du trottoir/arrêt/quai disponible, vérifie la pose éventuelle de dalles. Un reportage photos illustre les constats relevés (photo de la rampe déployée sur l'arrêt, une vue générale de l'arrêt devant le bus, et à l'arrière du bus). Certains aménagements aux abords (passages piétons, trottoirs traversants) peuvent également faire l'objet de photos. Le chaisard qui embarque dans le bus, lorsque l'arrêt le permet, monte et descend via la rampe déployée, teste les aménagements déjà réalisés. La personne déficiente visuelle détecte à la canne les dalles podotactiles lorsqu'elles existent. L'ensemble des données techniques et commentaires (style de revêtement : gazon, gravier, entrée de garage) est répertorié dans un tableau, par arrêt. Ces données permettent de recenser les arrêts et valider les aménagements lors des réunions de débriefing.

## Constats

Au 1<sup>er</sup> septembre, 80 lignes ont déjà été auditées sur l'ensemble du territoire wallon. Les réalités de terrain sont très divergentes. Sur Liège, Verviers, Charleroi, nous retrouvons une majorité de lignes dans des zones très urbanisées avec une fréquentation d'usagers valides assez élevée. Au Tec Hainaut, en dehors des centres urbains de Mons, La Louvière, Tournai, Mouscron, les lignes desservent de nombreux villages ruraux. Dans les zones urbaines, nous pouvons retrouver des aménagements « praticables » voire « accessibles » lorsque des rénovations de voiries, trottoirs ont été réalisés à l'initiative des communes, de la région ou lors d'aménagement en site propre<sup>3</sup> par les TEC. Ces derniers n'ont pas attendu la convention pour aménager ces arrêts. Mais embarquer un chaisard dépend bien souvent de la volonté du chauffeur, quand bien-même le bus est équipé de lame. La personne n'a donc aucune garantie d'avoir accès au bus.

En milieu rural, nous retrouvons des arrêts sur trottoirs ou places au centre du village sur plus ou moins 1 kilomètre. En dehors du centre du village, nous pouvons retrouver, à l'extrême, une absence totale de trottoir ou d'accotement. Certains arrêts se retrouvent parfois au milieu de la nature aux abords d'un champ. Il nous a fallu alors dégager l'environnement proche du piquet signalant l'arrêt pour pouvoir effectuer les mesures.

---

<sup>3</sup> Site propre : circulation réservée exclusivement sur des bandes « bus » en milieu, ou bord de voirie

Lors des relevés, nous constatons que bon nombre d'arrêts en vis-à-vis ne sont pas utilisables en chaise roulante. Faute d'accessibilité suffisante, les PMR doivent composer, empruntant le service à l'arrêt le plus proche de leur domicile, mais l'arrêt praticable au retour est éloigné de leur point de destination.

Lors des audits, les experts en accessibilité et les personnes handicapées ont pris conscience de la complexité à gérer une ligne de bus.

Dans les cas où l'arrêt peut être accessible ou praticable, il arrive qu'il se trouve devant une entrée privée, une porte de garage, le revêtement est en gravier ou en gazon. Ou encore, l'arrêt n'a pu être audité car « squatté » régulièrement par des véhicules « ventouses ». Suivant le code de la route, un arrêt de bus ne peut être occupé par d'autres véhicules sur les 15 m avant ou après le poteau de signalisation. Très peu d'utilisateurs de la voirie connaissent cette règle, et stationnent de manière sauvage, ce qui oblige le bus à rester en double file et à bloquer totalement la circulation pour tous les usagers. Dans ces conditions, le chaisard ne peut pas être embarqué ou descendu à cet arrêt.

Les poteaux horaires sont placés à la limite de deux habitations, ou de terrains, afin d'éviter des conflits de voisinage et après un carrefour afin d'éviter les accidents lors de la descente. En début de quai, la pose de dalles n'est pas toujours conforme. On peut y retrouver des erreurs techniques de pose<sup>4</sup> mais aussi de mauvais usages<sup>5</sup> de dalles posées par l'entreprise en charge des travaux. Les dalles sont placées bien souvent à la clôture du chantier ou après la réception des travaux du chantier initial.

La pose de dalles permet à la personne déficiente visuelle de reconnaître le début du quai et d'attendre l'arrivée d'un bus en toute sécurité. Malheureusement, lorsque plusieurs bus se suivent sur un même et long quai, le chauffeur pourrait ne pas embarquer la personne, et particulièrement lors de grande affluence.

Les aménagements à prévoir sont de plusieurs niveaux. Du simple nettoyage/débroussage de l'arrêt à la pose de dalles podotactiles, du changement ou renouvellement du revêtement de sol au déplacement de l'arrêt, voire la création d'un nouveau quai complet plus efficient.

---

<sup>4</sup> normes techniques : 60x60 de dalles souples pour la zone d'attente suivies de lignes guides pour retrouver son chemin .

<sup>5</sup> Mauvais usage : dalles à protubérances à la place des dalles souples

La présence des ingénieurs, lors du premier trimestre, a permis d'éclairer nos membres sur la complexité d'un aménagement.

Suivant le propriétaire du trottoir (commune, région, TEC) il peut s'écouler un temps très long, jusqu'à plusieurs années, pour que les travaux soient réalisés. La présence des directeurs TEC a permis de nous informer sur les demandes en cours ou les chantiers en vue pour le courant de l'année.

La présence de personnes handicapées a permis de prendre conscience des difficultés à embarquer, à utiliser l'un ou l'autre aménagement. Pour le chauffeur, à être attentif aux personnes stationnant sur les dalles mêmes si elles ne sont pas munies de cannes blanches et enfin à adapter sa conduite.

### **Mises en pratique**

En dehors des relevés de terrain, les séances de débriefing sont nécessaires entre les experts en accessibilités (ASPH et Gamah) et les responsables des TEC. Au vu des tableaux complétés, le nombre d'arrêts praticables et accessibles est connu pour chacune des lignes. Ce qui permet de déterminer le pourcentage d'arrêts utilisables d'une ligne.

Toujours, suivant la convention, une ligne de bus peut être déclarée ouverte aux PMR à condition qu'au moins 70% des arrêts soient praticables ou accessibles. Ces données sont également associées à la fréquentation des voyageurs, au fait que des arrêts soient desservis par plusieurs lignes et permettent ainsi déterminer les travaux prioritaires. Suivant leur ampleur, ils peuvent être réalisés par le personnel technique des différentes TEC, le personnel communal ou nécessitent de faire appel à des entreprises extérieures, via un appel d'offre de marchés publics.

Après six mois de mise en pratique, nous constatons un réel investissement des personnes handicapées dans la démarche, et ce parfois au détriment de leur santé. En effet, les journées débutent entre 8 et 9h, au dépôt des bus, et se terminent vers 17-18h. Pour certains, des soins les obligent à se lever tôt ou à faire des kilomètres pour rejoindre un dépôt suivant la ligne à auditer. Suivant la région analysée, les responsables des TEC et de l'ASPH doivent se coordonner afin d'offrir une heure de table suffisante et de répondre à des conditions sanitaires accessibles.

Certaines lignes de bus ne rencontrent pas de bâtiments appartenant aux TEC, ou sont éloignées de tout bâtiment ouvert au public ; les TEC ont donc aménagé des sanitaires au terminus de la ligne jouxtant l'arrêt. Malheureusement ils n'ont pas été pensés accessibles.

Sur une journée, près de 280 arrêts sont analysés en détail. L'hiver doux a permis de maintenir l'ensemble des rendez-vous prévus, malgré de la pluie de manière locale et sporadique.

Pour le chaisard, les nombreux aller et retour sur la rampe, mais surtout les chocs liés à la conduite, suivant le trafic, peuvent engendrer des douleurs et une grande fatigue en fin de journée. Pour les déficients visuels, l'annonce d'une ligne à auditer n'engendre pas forcément la « visibilité » de cette dernière. En effet, nous avons pu constater que sur certaines lignes, aucune dalle n'a été posée. Ces personnes se sentent alors totalement inutiles. Les experts en accessibilité actifs, de GAMAH et de l'ASPH, s'investissent dans la démarche avec la réelle collaboration des différents TEC. Lors des réunions de débriefing, c'est aux différents TEC d'annoncer les aménagements futurs, et aux experts et personnes handicapées de valider les propositions.

## Conclusion

Un an après la signature de la Convention, le travail est loin d'être terminé. La collecte des données des TEC Namur –Luxembourg, Liège-Verviers et Charleroi, a permis d'identifier 414 arrêts qui nécessitent des aménagements légers et 179 aménagements lourds. Ces travaux devront également être analysés au regard de la disposition des lieux concernés et coordonnés avec les autres projets internes, ceux des autres administrations en cours, ou encore ceux qui sont planifiés de longue date.

En 2013, les TEC ont investi plus de 2,17 millions d'euros pour l'aménagement de quais<sup>6</sup>. Au vu de ces chiffres, il nous semble opportun de cibler plus particulièrement les aménagements à faire et ainsi pouvoir débloquer les budgets nécessaires, à plus au moins long terme.

Planifier les aménagements, afin d'annoncer officiellement les lignes dites « accessible » serait une plus-value, car si les PMR doivent attendre une accessibilité optimale pour l'ensemble des TEC, cela ne se concrétisera que dans quelques années, voire des décennies.

La personne handicapée, confrontée quotidiennement à l'inaccessibilité ou à l'absence d'une offre de transport accessible, est en mesure de préparer ses trajets en connaissance de cause. Cependant, dès qu'un autocollant bleu (arrêt accessible) ou orange (arrêt praticable) est apposé sur le poteau des horaires, nous invitons fortement les utilisateurs de chaise roulante ou

---

<sup>6</sup> Aménagements des quais : gare de Tubize 0,25 millions d'euros, étude et achat de terrain pour accueillir la future gare TEC à Tournai 0,77 millions d'euros

déficients visuels à fréquenter les lignes auditées tout en sachant qu'elles n'auront pas toujours la garantie que tous les bus soient équipés d'une lame opérationnelle et que le chauffeur soit formé à son usage.

Depuis le début de cette convention, nous avons pu constater une évolution significative de l'accessibilité initiée depuis près de 30 ans. Des lignes pourront être déclarées « accessibles » dans les prochaines semaines, passant de 4 lignes accessibles à près d'une vingtaine, pour l'ensemble de la région wallonne.

Dans la convention, les TEC se sont engagés à ne communiquer les lignes accessibles, que lorsque l'ensemble des conditions initiales sont rencontrées<sup>7</sup>. Une communication à plus grande échelle devrait avoir lieu pour l'ensemble des TEC, d'ici la fin de l'année 2014, afin d'identifier les lignes déjà auditées.

En dehors d'une communication via les médias, le CAWAB réfléchit à la manière de mettre en ligne l'ensemble de l'information<sup>8</sup> destinée à ce public cible. Une application sur smartphone ou un site internet ou une rubrique du site [www.access-i.be](http://www.access-i.be) pourrait voir le jour.

Conscient des investissements humains, techniques, financiers que certaines personnes handicapées, asbl, service TEC ont déjà pu entreprendre depuis la signature de la convention en 2013, les asbl du CAWAB invite fortement les PMR à investir les moyens mis à leur disposition afin d'accélérer la mise en accessibilité.

En dehors de l'accessibilité au bus, il reste encore de grosses difficultés qui ne sont pas encore résolues. Comment payer un ticket au chauffeur lorsque votre place se trouve au milieu du bus ?

Pour le CAWAB dont l'ASPH est un membre actif depuis sa création, et plus particulièrement dans ce combat pour une qualité des transports en commun, d'autres publics en situation de handicap sont concernés. Quand retrouvera-t-on des informations sonores pour les personnes aveugles annonçant l'arrêt de bus ? Quand retrouvera-t-on des bandeaux lumineux pour les personnes sourdes ?

Le monde ne s'est pas construit en un jour. L'accessibilité des transports en commun non plus. Bien que de nombreux efforts aient été entrepris, et devront encore être faits, le parcours du combattant reste de mise. Aucune

---

<sup>7</sup> Arrêts accessibles et/ou praticable en vis-à-vis, tous les bus équipés de lame, personnel formé à son usage

<sup>8</sup> Horaire de bus en direct, bus équipé de lame, délai d'attente...

personne aujourd'hui ne peut être laissée pour compte, la Convention des Nations Unies est une force. Les différents pouvoirs organisateurs doivent la mettre en œuvre dans les meilleures conditions. Le travail réalisé depuis 2013 entre l'ensemble des parties (TEC, SRWT, Asbl et PMR concernés ) en est la preuve concrète. L'accessibilité des TEC est une réalité certaine mais qui demandera encore quelques années pour être totalement accessible.

**Chargée de l'analyse :** Christine Bourdeauducq , Expert conseil en accessibilité

**Responsable de l'analyse :** Catherine Lemièrè, Secrétaire générale ASPH

**Date :** 15 octobre 2014