



**Action test des
transports collectifs
des Hautes Pyrénées
11 octobre 2018**

Constats et propositions



Sommaire

- Coordonnées des associations membres du Collectif Access 65 P.2
- Objectifs de notre journée test P.3
- Déroulé de l'action P.3
- Le résultat des 10 tests transport P.4 - 8
- Les 30 officiels invités P.8
- Le bilan du Collectif Access 65 P.9
- Nos propositions P.9
- L'action en photos P.10

Coordonnées des associations membres du Collectif Access 65



AFM Téléthon

MDA - 21 Rue du IV septembre - 65000 TARBES

06 38 84 37 87

Mme Jocelyne CARJUZZA



APF France handicap - Délégation 65

9 Rue des Gargousses - 65000 TARBES

05 62 93 86 07

Mme Odile LE GALLIOTTE



Association Valentin Haüy

MDA - 21 Rue du IV septembre - 65000 TARBES

06 43 92 97 55

Mr Jacques ASFAUX



HANDI SPINA

8 Rue Roger Salengro - 65600 SÉMÉAC

06 07 40 26 95

Mr Bernard DUOLE

Objectifs de notre journée test

- Tester le transport collectif des Hautes-Pyrénées pour en évaluer l'accessibilité sur :
 - L'accueil et le service
 - L'information
 - Le matériel roulant
 - Les arrêts de bus
- Constater les écarts éventuels entre l'annonce et la réalité
- Rendre compte aux politiques locaux et régionaux et aux opérateurs de transport de nos constats
- Proposer des actions d'améliorations
- Etre reconnu comme un partenaire incontournable de la politique du transport du 65



Déroulé de l'action

- En septembre 2018, nous informons de notre action Mme La Préfète, le Président du Conseil Départemental et de l'agglomération Tarbes / Lourdes Pyrénées, les Maires (communes concernées par notre action), les directeurs des gares de Lourdes, Lannemezan et Tarbes et le Directeur de Kéolis, avec une invitation à nous retrouver à 12h, Place de Verdun à Tarbes pour un « Pique-nique de la mobilité ».
- Le jeudi 11 octobre 2018, 10 binômes (personnes en situation de handicap et accompagnateurs) vont, comme n'importe lequel des citoyens, utiliser les lignes de bus, de SNCF et la navette électrique sur Tarbes.
- Le point de rendez vous est fixé à 12h, Place de Verdun à Tarbes pour faire le bilan des trajets réalisés.
- Le Collectif Access 65 organise un « Pique-nique de la mobilité » avec les acteurs de cette action et les adhérents de leurs associations.

Le résultat des 10 tests transport

Test n°1 : Lourdes - Tarbes par le bus Maligne

Didier en fauteuil électrique est accompagné par Michel. Ils se présentent à l'arrêt de bus de la Gare de Lourdes pour venir à Tarbes. Lorsque le bus arrive, le chauffeur les informe que la rampe est défectueuse. Il sollicite la SNCF pour avoir un élévateur afin que Didier puisse monter dans le bus. Le chauffeur a été aimable et a cherché la meilleure solution. Le départ du bus a été retardé de 10 minutes.

À la gare de Tarbes, le chauffeur teste à nouveau la rampe qui fonctionne mal et Didier restera coincé plusieurs minutes sur celle-ci avant qu'il puisse descendre. Le chauffeur leur indique de prendre la navette électrique pour rejoindre la Place de Verdun.

Didier et Michel se présentent à l'arrêt de bus de la navette électrique pour se rendre Place de Verdun. Son accès leur est refusé par la conductrice malgré leur insistance pour la raison suivante : des consignes ont été données de ne pas prendre une personne en fauteuil électrique pour ne pas abimer la rampe !

Test n°2 : Lannemezan - Tarbes en train

Stéphanie en fauteuil roulant manuel fait ce trajet avec Philippe qui est mal voyant et Jérémy, personne handicapée motrice qui peut marcher.

La première étape de ce voyage est la réservation téléphonique via le site Accès Plus. Les confirmations des billets et de l'aide humaine sont adressées par e-mail à Stéphanie et Philippe qui en ont besoin.

À l'arrivée à la gare (à 8h40 pour un train à 8h59), Stéphanie a dû être aidée car le plan incliné est trop pentu. Elle se présente au guichet mais celui-ci est trop haut. Elle demande de la monnaie qu'elle n'a pas pu prendre seule.

Un agent de la gare en gilet rouge leur signale, pas très gentiment, qu'ils ont du retard car il faut arriver une demi heure avant l'arrivée du train (qui aura d'ailleurs 5 minutes de retard).

L'agent n'a pas d'information sur la réservation de Philippe et il faut que ce dernier lui montre la confirmation de la réservation pour qu'il accepte de l'aider également.

L'agent accompagne Stéphanie qui doit traverser les voies se trouvant au bout du quai. Le parcours ressemble à celui d'un 4x4 car il y a des travaux. À l'arrivée du train, l'agent utilise l'élévateur et installe Stéphanie dans le train. Le voyage se déroule bien, mais heureusement qu'elle n'a pas eu besoin de se rendre aux toilettes car celles-ci ne sont pas accessibles.

À l'arrivée du train à Tarbes, la descente se passe bien et elle trouve sans problème l'arrêt de bus qui lui avait été indiqué par téléphone. Cependant celui-ci n'est pas accessible car il occupe tout le trottoir et elle ne peut pas s'y mettre en fauteuil roulant. Elle attend donc le bus à côté de l'arrêt. Le bus arrive, le chauffeur déploie le plan incliné qu'elle ne peut pas prendre seule car celui-ci est trop pentu. Ce sont des passagers qui vont l'aider. La descente Place de Verdun est difficile et dangereuse car le quai est étroit et encombré de mobilier urbain.

Stéphanie, Philippe et Jérémy trouveront que c'est bien compliqué, voire impossible de voyager dans les transports en commun, que ce soit en train ou en bus.

Test n°3 : Vic en Bigorre - Tarbes par le bus Maligne

Patricia fera ce trajet avec un déambulateur 4 roues, accompagnée de Jocelyne. Elles prennent le bus aux Halles. Le chauffeur vient à leur rencontre et propose de mettre le déambulateur dans la soute et demande à Patricia de monter dans le bus.

Jocelyne explique qu'il n'est pas possible pour Patricia de monter les marches du bus. Le chauffeur ne comprenant pas, Jocelyne explique que Patricia est handicapée et qu'il faut descendre la plateforme.

Le chauffeur répond que la plateforme est réservée aux personnes en fauteuil roulant, que Patricia n'en a pas et qu'elle ne peut pas prendre la plateforme. Il leur montre le pictogramme et leur dit « *Vous voyez bien que c'est un fauteuil roulant !* ».

Jocelyne répond qu'elle n'a jamais entendu une chose pareille et qu'elle va filmer la scène avec son téléphone. Jocelyne réexplique pourquoi Patricia a besoin de la plateforme. Il leur répond d'attendre, qu'il va d'abord mettre les vélos des passagers cyclistes dans la soute et il prend une rallonge pour pouvoir manipuler la rampe. Le chauffeur sort cette rampe en maugréant. Il demande à Patricia d'y monter et remet à Jocelyne le déambulateur. La montée se fait par à coups (mauvaise manipulation ou problème technique ?). Patricia n'est pas rassurée car elle aurait eu besoin de garder le déambulateur pour assurer sa stabilité. C'est une passagère qui l'aidera à s'installer dans le bus. Avant de ranger le déambulateur dans la soute, le chauffeur demande à Jocelyne de plier le déambulateur.

A l'arrivée Place de Verdun, le chauffeur s'est radouci. Jocelyne sera sur la plateforme avec Patricia et la descente se fera cette fois en douceur. Mais celle-ci se coince entre deux plots au niveau du trottoir, le rebord de la plateforme ne peut pas se déplier complètement. Le chauffeur et Jocelyne aideront Patricia à enjamber ce rebord. Le chauffeur leur dira qu'il connaît le handicap car son épouse a une polyarthrite.

Patricia nous informe qu'elle a déjà pris ce bus pour se rendre à Tarbes et qu'elle avait dû grimper dans le bus en montant les marches à 4 pattes et que des passagers l'avaient aidée !

Test n°4 : Horgues - Tarbes par le bus Maligne

Jean Paul en fauteuil roulant est accompagné par Bernard.

Le transport s'est bien passé : la plateforme a bien fonctionné, l'ancrage du fauteuil roulant est bien fait et il y a une ceinture de sécurité pour le passager. Les annonces sonores et visuelles fonctionnent en continue.

Le chauffeur est très sympathique, disponible et très au fait de l'utilisation de la plateforme et de l'ancrage d'un fauteuil roulant. Il prend le temps d'expliquer avant de faire, ne se soucie pas du temps nécessaire à l'installation et prend aussi le temps à l'arrivée Place de Verdun.

Le service a été rendu à égalité avec les autres passagers.

Test n°5 : Navette électrique à Tarbes

Bérangère en fauteuil électrique avec Marie Christine se présentent Rue du Maréchal Foch (arrêt devant les Galeries Lafayette), en centre ville à Tarbes pour prendre la navette électrique.

Il y a bien le pictogramme « handicap » sur la navette électrique. Malgré tout, le chauffeur informe Bérangère et Marie Christine qu'il n'est pas possible aux personnes en fauteuil roulant manuel, électrique de monter à bord ! Leur insistance et leur demande d'explications n'ont servi à rien.

Elles rejoindront la Place de Verdun à pied et en fauteuil électrique.

Test n°6 : Laubadère - Place de Verdun Tarbes

Nadine en fauteuil manuel et Daniel son accompagnateur se présentent à l'arrêt de bus à Laubadère.

Le bus affiche le pictogramme « handicap », mais le chauffeur n'active pas la rampe et manie lui-même le fauteuil roulant pour monter Nadine dans le bus. Le chauffeur n'a pas été aimable.

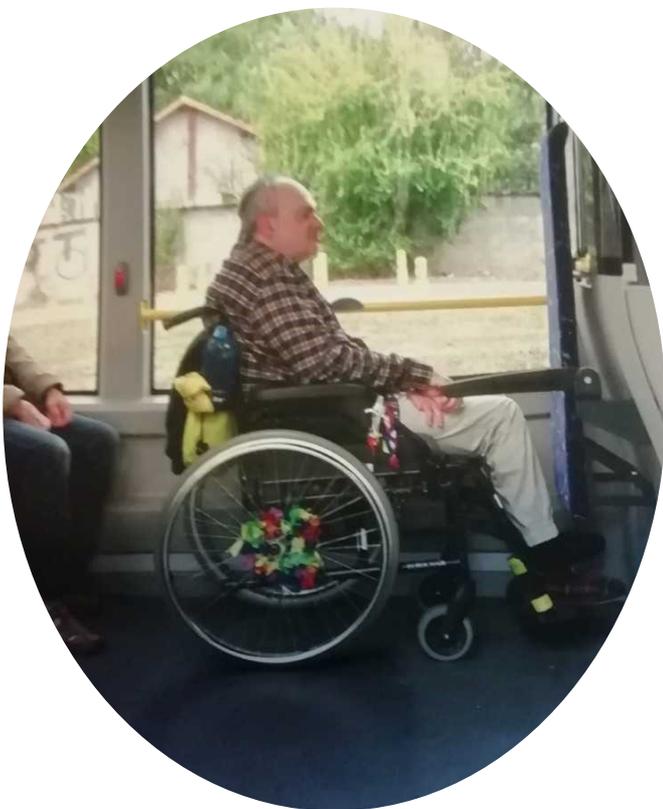
À la Place de Verdun, la descente se fait avec l'aide des passagers.

Test n°7 : Arsenal - Place de Verdun Tarbes

Patrick qui est en fauteuil roulant manuel. Il a pris le bus de la ligne 12 avec ses parents. Le chauffeur a dû manœuvrer plusieurs fois pour stationner le bus le plus près possible du trottoir.

La rampe d'accès ne sera pas utilisée car selon le chauffeur, il y a un ordre de la direction de ne pas s'en servir car il y a un « *disfonctionnement technique* ». Ce sont les parents de Patrick qui l'aident à monter dans le bus et à descendre Place de Verdun sur un quai très étroit et dangereux. La conduite du chauffeur est souple et le trajet s'est bien passé.

Patrick et ses parents font le constat qu'une personne en fauteuil roulant ne peut pas utiliser le bus de ville seule.



Test n°8 : Route de Bordeaux - Place de Verdun Tarbes

Max en fauteuil roulant et Nicole font ce trajet. Nicole s'est renseignée auprès de Kéolis quelques jours avant sur l'accessibilité de la ligne. Aucune information a pu lui être donnée sur l'accessibilité de l'arrêt de bus et celui du bus car l'opératrice ne savait pas si un bus accessible desservait cette ligne.

En se présentant le jour J, ils constatent que l'arrêt de bus n'est pas accessible car il n'y a pas de passage bateau pour s'y installer. Le bus est par contre accessible et le chauffeur déploie le plan incliné. Le trajet se déroule dans de bonnes conditions.

La descente du bus Place de Verdun est difficile car le quai est étroit et encombré de mobilier urbain. Nicole doit aider Max pour assurer sa descente et son cheminement en toute sécurité.



Test n°9 : Rue Larrey - Place de Verdun Tarbes

Rémy en fauteuil roulant manuel et Jeanine se présentent à l'arrêt devant la Boucherie des éleveurs mais un camion de livraison stationne en plein milieu de la route. Rémy est sur le trottoir et ne peut pas rejoindre le bus qui doit stationner sur la route. Il faut donc attendre le départ du camion et l'arrivée d'un nouveau bus, qui ne s'arrête pas le long du trottoir.

Le chauffeur est agacé et après que les autres passagers soient montés dans le bus, il déploie le plan incliné. Il manœuvre brutalement le fauteuil roulant en arrivant en butée contre la rampe. Il pousse Rémy avec son genou dans le dos du fauteuil roulant. Rémy a une forte douleur aux lombaires. Le chauffeur installe Rémy dans le sens contraire de la marche. Un coup de volant brusque et le fauteuil de Rémy se balade dans le bus.

Ce sera Jeanine qui l'aidera à descendre du bus Place de Verdun. Rémy nous dira : « *Heureusement que le trajet a été court, je garde une mauvaise expérience de ce transport* ».

Test n° 10 : Hôpital - Place de Verdun Tarbes

Jacques est non voyant et fait ce trajet avec Mériem depuis l'arrêt de bus « Centre Hospitalier ».

Le bus ne s'arrête pas au bord du trottoir car selon le chauffeur, il accrocherait le rétroviseur du bus au haut de la cabine de l'arrêt de bus. Il faut donc descendre du trottoir et remonter dans le bus. Le trottoir à cet endroit n'est pas assez large pour circuler avec un chien guide et encore moins avec un fauteuil roulant.

Le cheminement aux environs de cet arrêt de bus est difficile et dangereux. Il n'y a aucune indication pour les déficients visuels et ils se retrouvent en plein milieu de la chaussée puis sur la pelouse avant de pouvoir enfin rejoindre l'arrêt de bus. Il n'y a pas de passage bateau à proximité de l'arrêt de bus ni de passage piétons aux normes.

Il n'y a pas sur le trajet aller-retour d'annonces sonores dans le bus. Est-il équipé d'une synthèse sonore ou le chauffeur ne l'actionne-t-il pas ?

Jacques et Mériem concluent qu'il faut être obligatoirement guidé une 1ère fois pour que la personne en situation de handicap prenne ses repères. De plus, la signalétique n'est pas adaptée ou inexistante et le cheminement entre l'entrée de l'hôpital et l'arrêt de bus n'est pas adaptée et donc sécurisée pour les personnes à mobilité réduite.

Les 30 officiels invités Place de Verdun - Tarbes

Nous avons invité les officiels suivants pour le « Pique-nique de la mobilité » dès 12h à la Place de Verdun à Tarbes pour faire le bilan ensemble des différents tests et échanger :

- Les Maires et des conseillers municipaux des villes concernées par ces tests de transport
- Les Présidents des Communautés de Communes des Hautes-Pyrénées
- Le Directeur de Kéolis
- Les Directeurs des gares de Lannemezan, Lourdes et Tarbes
- Le Président du Conseil Départemental et les élus ayant une « mission transport »
- Le Conseil Régional d'Occitanie

Les présents :

- **1 seule instance est représentée** : la Mairie de Tarbes.

La quasi-totalité des invités n'ont même pas pris la peine de nous répondre et de s'excuser !



Le bilan du Collectif Access 65

- Un seul trajet s'est bien passé mais les 9 autres ont été compliqués voire auraient été impossibles pour une personne en situation de handicap seule.
- Le matériel roulant est globalement accessible mais l'équipement est parfois défectueux (plateforme en panne) ou interdit (personne en fauteuil électrique dans la navette électrique).
- Le système d'information doit être amélioré (arrêts de bus accessibles) et la signalétique adaptée aux déficients visuels.
- Il n'y a pas d'annonces sonores dans les bus (ou celles-ci ne sont pas activées).
- Les chauffeurs de bus manquent de formation pour l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap (problèmes de comportement, de compréhension et de savoir faire dans les transferts).
- Pour toutes ces raisons, les personnes handicapées renoncent à utiliser les transports collectifs. Leur vie sociale se trouve entravée dans des déplacements compliqués voire impossibles. Elles privilégient d'aller là où il est aisé de se déplacer et elles contribuent bien malgré elles à la désertification des centres villes où les cheminements et transports sont difficiles au profit des centres commerciaux mieux adaptés.

Nos propositions

Si désormais la Région a la compétence transport et que celle-ci n'est plus du ressort du département pour les lignes régionales et départementales, il n'en demeure pas moins que les opérateurs du transport des Hautes-Pyrénées doivent améliorer l'information, la signalétique, la mise en accessibilité des arrêts de bus et leur identification, la maintenance de l'équipement des bus et la formation des chauffeurs.

Le Collectif Access 65 propose un module de formation à destination des opérateurs de transport « L'accueil des personnes handicapées dans les transports en commun ».

Nous proposons également de collaborer à un plan d'action départemental sur le transport visant à :

- Identifier les arrêts de bus (réellement) accessibles
- Indiquer sur les plans des lignes de bus, les arrêts accessibles
- Lancer un plan de communication visant à favoriser l'utilisation des transports en commun pour les personnes en situation de handicap
- Mettre en place une commission départementale transport réunissant les politiques, les opérateurs et les associations d'usagers

L'action en photos

