

Les malvoyants demandent une meilleure accessibilité

La pétition demande de généraliser l'annonce du terminus à l'ouverture des portes des rames, notamment pour les non-voyants et les malvoyants

Emmanuel Commissaire
e.commissaire@sudouest.fr

A certaines stations, lorsque les portes s'ouvrent, le nom de la ligne, ainsi que le terminus du tramway qui s'apprête à poursuivre son chemin, sont annoncés par message vocal à l'intérieur de la rame. C'est le cas aux arrêts très fréquentés, tels que Méria-deck, Hôtel de Ville, Porte de Bourgogne, Gare Saint-Jean, Place de la Bourse ou encore Hôpital Pellegrin.

Audibles depuis le quai, ces informations évitent aux personnes déficientes visuelles de comprendre après coup qu'elles ne se dirigent pas vers la destination voulue, en particulier sur les tronçons où se succèdent sur la même voie des trams de la ligne C et de la ligne D.

Ces enregistrements sont également diffusés à des endroits clés, comme les stations de départ ou les zones de bifurcation. « Ligne A, direction Floirac Dravemont », peut-on par exemple entendre à Buttinière.

« Trop long »

Les signataires de la pétition lancée le 16 novembre par Corentin Bacqué-Cazenave, un Bordelais de 21 ans qui est lui-même non-voyant, demandent à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, la société gérant le réseau TBM, de généraliser ces « annonces en embarqué » à l'ensemble des stations de tramway, au nombre de 139. « Dans tous les trams, à chaque arrêt, sans exception », est-il écrit. Hier, ils étaient 419 pétitionnaires à appuyer cette revendication.

« Cela nous changerait la vie », estime Valérie Hotier, une habitante de Floirac qui est malvoyante. C'est la première fois que cette problématique donne lieu à une mobilisation collective sur les réseaux sociaux. « Cela servira à tout le monde, y compris aux touristes », considère Nour-Eddine Fattoum, un usager résidant à Bègles, lui aussi malvoyant, estimant que ça simplifierait également l'information des voyageurs lorsqu'il y a des changements de destination en cours de trajet pour des questions de régulation. Une solution technique existe. En



Nour-Eddine Fattoum et Corentin Bacqué-Cazenave à l'arrêt Porte de Bourgogne, avec, en main, la télécommande universelle utilisable dans les stations les plus récentes.

LAURENT THELLET / « SUD OUEST »

effet, les télécommandes universelles de poche, au moyen desquelles les déficients visuels activent les feux tricolores et les balises sonores qui les aident à traverser, fonctionnent aussi avec ce qu'on appelle, dans le secteur des transports, les bornes d'information voyageurs (BIV). Ce sont ces tableaux électroniques vers lesquels on se tourne pour savoir combien de minutes il nous reste à patienter sur le quai.

« Cela servira à tout le monde, y compris aux touristes »

Des petits trous sont visibles sous certains de ces caissons gris. Ce sont des haut-parleurs, qui délivrent des indications de lieux et d'horaires, les mêmes que celles qui défilent en lettres rouges ou orange. Certains modèles de télécommande déclenchent ces annonces vocales automatiquement, sans avoir à appuyer sur le bouton à chaque fois.

Dans l'agglomération bordelaise, la limite de ce dispositif est qu'il n'est que partiel : seules 51 stations en sont pourvues, les plus récentes, autrement dit pas les plus centrales. On en trouve notamment à l'arrêt Carle Vernet, puis, sur la ligne D, à Fondaudege-Muséum et au-delà. Le premier équipement de ce type a été posé en 2015.

MISES EN SITUATION

Depuis 2009, les conducteurs de bus et de tramway du réseau TBM, comme tout le personnel en contact avec le public, sont sensibilisés à l'accueil et à la prise en charge des personnes à mobilité réduite, qui ont la possibilité par ailleurs de faire appel à Mobibus, un service de transport collectif à la demande. Lors de ces ateliers auxquels participent des clients atteints de troubles moteurs, visuels ou auditifs, membres ou pas d'associations, les agents peuvent être amenés par exemple à prendre le bus en fauteuil roulant ou avec les yeux bandés.

À terme, le problème soulevé par la pétition est appelé à être résolu de cette façon. Toutes les BIV vont en effet être remplacées, même celles « qui parlent », pour installer sur tous les quais de tramway des écrans plus modernes, tous dotés de ce système audio conçu pour faciliter le quotidien des non-voyants et des malvoyants. Ce déploiement s'échelonne « à partir de 2026 », indique Muriel Ahano, responsable relations clients et accessibilité à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Encore deux ans à patienter donc. « Je trouve que c'est trop long », objecte Corentin Bacqué-Cazenave.

« Inaudible »

« Les bus annoncent vocalement leur destination à chaque arrêt », compare-t-il dans sa pétition. Dès l'ouverture des



Une borne d'information voyageurs équipée d'un haut-parleur à la station de tramway Sainte-Germaine. TV

portes, les déficients visuels savent si c'est celui qu'ils attendaient ou pas. Sur ce point, l'accessibilité est donc, à la lire, davantage satisfaisante, ce qui est moins vrai, selon Valérie Hotier, une fois à l'intérieur des bus, même de dernière génération : « Le son des synthèses vocales qui annoncent les arrêts est tellement bas que c'est complètement inaudible. » Il faut savoir que le volume, réglé au préalable, n'est nullement à la discrétion du conducteur.

Entendre les bus

Nour-Eddine Fattoum note une autre difficulté : « Maintenant qu'il y a pas mal de bus électriques ou hybrides, quand vous êtes sur les boulevards, essayez d'écouter pour savoir si un bus arrive... je vous souhaite bon courage. » La règle générale est de faire signe au conducteur pour qu'il s'arrête. « Mettez en évidence votre canne blanche », est-il conseillé dans le « Guide d'accessibilité du réseau TBM », qui existe dans une version accessible aux personnes non-voyantes.

Concernant le niveau sonore des BIV, la réglementation nationale est très précise. « Il faut que ce soit 5 décibels au-dessus du son ambiant », nous apprend Stéphane Grandsart, chargé de mission « accessibilité/publics fragiles » à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. En fonction du trafic routier ou de la fréquentation d'un quai, ce paramètre semble pour le moins fluctuant.

L'opérateur de transport, qui assure répondre à toutes les réclamations, ce que confirment les pétitionnaires contactés, a toujours mis en avant les actions engagées dans ce domaine. « C'est l'ensemble du réseau TBM qui avance chaque jour sur le terrain de l'accessibilité », est-il mentionné sur ses supports de communication. D'ailleurs, pour les tramways, en attendant 2026, des solutions complémentaires sont à l'étude, sachant toutefois qu'il est exclu d'utiliser les haut-parleurs classiques implantés en stations pour autre chose que des annonces ponctuelles, en cas de panne ou de situation perturbée.