



# LES AÎNÉS : DES USAGERS À PART ENTIÈRE

*Difficultés rencontrées par les personnes à mobilité réduite  
dans les transports publics lausannois*



AVIVO Lausanne

Association Transports  
et Environnement



Section Vaud

Ont collaboré à l'édition de ce rapport :

Pour le groupe *Aînés dans la ville*

François Bodevin

Gladys Corvington

Jacqueline Rouyet

Denise Sauvain

Paule-Andrée Scheder

Pour la coordination

Andrea Egli

Valérie Schwaar

Lausanne, juillet 2011

Ce dossier peut être téléchargé sur [www.ate-vd.ch](http://www.ate-vd.ch) et [www.avivolausanne.ch](http://www.avivolausanne.ch)



AVIVO Lausanne

Groupe Aînés dans la ville

Place Chauderon 3, 1003 Lausanne

bureau@avivolausanne.ch, [www.avivolausanne.ch](http://www.avivolausanne.ch)

Tél : 021 312 06 54 - Fax : 021 312 04 59

Association Transports  
et Environnement



Section Vaud

Association Transports et Environnement

av. Mont d'or 23, 1007 Lausanne

Secrétariat : tél. et fax. 021 323 54 11

[www.ate-vd.ch](http://www.ate-vd.ch), courriel [info@ate-vd.ch](mailto:info@ate-vd.ch)

## **INTRODUCTION**

Selon l'OMS, *'les moyens de transport, et notamment les transports publics accessibles et d'un coût abordable, sont un élément déterminant pour **vieillir en restant actif**. La participation aux activités sociales et citoyennes ainsi que l'accès aux services de proximité et de santé dépendent de la possibilité de se déplacer dans la ville'* (brochure OMS: Vieillesse et qualité de la vie).

Le vieillissement de la population est une réalité dans l'ensemble des pays occidentaux, et la Suisse ne fait pas exception. La population âgée revendique une autonomie et une liberté de mouvement qui doit être prise en compte comme un besoin spécifique de la société. Les transports sont ainsi un maillon essentiel de cette revendication légitime.

Les transports publics lausannois (TL) ont beaucoup évolué durant cette dernière décennie : nouvelles lignes, m2, nouveau matériel roulant. Cette évolution positive se traduit par une meilleure desserte de certains quartiers, des trajets raccourcis et un confort amélioré.

Pourtant, tout n'est pas rose. Certaines améliorations en faveur des usagers ont des effets négatifs pour d'autres, en particulier pour les personnes âgées dont la mobilité est réduite et qui ont besoin de se sentir en sécurité dans les transports publics pour les emprunter.

Le développement des transports publics de la région lausannoise va connaître une accélération ces prochaines années avec la mise en exploitation de plusieurs lignes de bus à haut niveau de service (BHNS) ainsi que la réintroduction du tram entre Renens et le Flon. Il s'agira donc de prendre en compte les spécificités des différents utilisateurs des transports publics, dès la conception des lignes, arrêts et matériel roulant.

Ce dossier a pour but d'énumérer une série de problèmes rencontrés aux stations et dans les transports publics de la région lausannoise, de proposer quelques améliorations et d'ouvrir un dialogue nécessaire entre les usagers et les TL afin de mettre en place un processus garantissant que le développement futur prenne en compte les besoins des aînés.

**N.B.** *Les personnes à mobilité réduite (ci-après **PMR**) dont il est question ici ne sont pas les usagers en fauteuil roulant (dont s'occupent d'autres associations), mais plutôt les personnes âgées, plus lentes et moins sûres, et toutes celles - jeunes et moins jeunes - qui sont momentanément ou durablement handicapées dans leurs déplacements.*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Définition usuelle de la personne à mobilité réduite (PMR) : 'La notion (...) englobe toute personne gênée dans ses mouvements en raison de sa taille, de son état, de son âge, de son handicap permanent ou temporaire ainsi qu'en raison des appareils ou instruments auxquels elle doit recourir pour se déplacer. Plusieurs facteurs peuvent diminuer l'aisance à circuler : la cécité, la surdité, la grossesse, l'accident, les difficultés de compréhension de la langue ou, simplement, l'encombrement par l'utilisation d'un caddie, d'un landau, de colis, de bagages...'

## 1. LES PMR ET LE MÉTRO M2

### 1.1. Aux stations du m2

#### *Les dispositifs extérieurs*

- Les distributeurs de billets sont d'une utilisation facile. Cependant, comme ils se trouvent presque tous à l'extérieur, selon leur orientation les écrans deviennent illisibles si le soleil s'y reflète ou s'il pleut.
- Les panneaux indiquant les directions OUCHY et LES CROISSETTES, au-dessus des ascenseurs, sont bien visibles. Excepté ceux des stations Riponne-M. Béjart et CHUV (cf. 1.2).



#### *Sur les quais*

- Les afficheurs de quai sont bien lisibles et très utiles.
- Les sièges contre les parois, les appuis 'assis-debout', qui suivent la déclivité du sol, sont bien adaptés pour les PMR. Mais si l'attente est longue, lors d'un métro raté, les bancs devraient permettre aux PMR de s'asseoir. Partout, ils sont trop bas, trop hauts ou trop profonds, et surtout sans accoudoirs permettant de s'asseoir et de se relever. Le problème des sièges se retrouve partout. Serait-il possible d'appliquer les normes établies, entre autres dans le guide édité par Equiterre<sup>2</sup>?
- En général, les quais offrent une bonne sécurité aux PMR.



- Le pictogramme 'handicapés' permet aux PMR d'attendre en face de la porte qui leur accorde la priorité. En outre, à la station de la Gare, pour éviter les bousculades, un marquage au sol canalise les passagers qui sortent de la voiture et ceux qui y entrent.

<sup>2</sup> Un espace public pour tous : Guide pour une planification cohérente. [www.mobilitepourtous.ch](http://www.mobilitepourtous.ch)

## 1.2. Deux stations particulières :

### *Station Riponne-M. Béjart*

- Au sud de la place de la Riponne, sur le 'couvert' du m2 côté Espace Arlaud, métro est écrit en grands caractères. Mais de là, pour se rendre sur le quai, il faut descendre l'escalier à pied.



Pour faciliter l'orientation des PMR et des touristes, une flèche bien visible et le pictogramme 'ascenseur' sur les côtés nord et sud de ce bâtiment, devraient renvoyer aux deux ascenseurs s'ouvrant sur la rue de la Madeleine. Sur les cages d'ascenseurs - aussi bien à l'arrière que sur le côté nord, il serait indispensable d'indiquer bien lisiblement les directions OUCHY et LES CROISSETTES.

- À l'intérieur des ascenseurs il manque l'indication 'Billets' à côté de l'indication E1.



### *Station CHUV*

- À l'entrée de cette station, côté sud, les distributeurs sont tous à côté des escaliers, à découvert. Ne peut-on pas en installer un du côté des ascenseurs, à l'abri ?
- Sur le quai de cette station, la signalisation des directions et des ascenseurs n'est pas assez visible. Les pictogrammes aux deux bouts du quai sont gris sur fond gris. Les caractères indiquant les hôpitaux de l'avenue Dr Pierre-Decker, au nord, sont trop petits.

### 1.3. À l'intérieur des voitures

- Les sièges sont trop étroits, trop bas et dépourvus d'accoudoirs; ceux qui se font face sont trop rapprochés. À cet endroit, il n'y a pas de barres verticales pour se relever.

- Bien des PMR doivent rester debout dans le coin prévu pour les fauteuils roulants. Les barres verticales permettent de se maintenir en équilibre, mais ne soulagent pas la fatigue.

- Les PMR jouissant d'une certaine souplesse choisissent les strapontins près des portes pour s'aider des barres verticales et se faciliter la sortie. Toutefois, ces sièges rabattables ne sont pas sans danger pour elles.

- Les barres horizontales munies de poignées souples ne sont d'aucune aide pour les PMR.

- À noter la courtoisie générale des usagers, mais qui ne remplace pas des sièges adaptés. Nous jugeons inadmissible qu'une personne handicapée ne trouve aucun siège adapté et doive voyager cramponnée à la barre verticale au risque de tomber !



#### Améliorations possibles :

- L'aménagement de la voiture destinée aux handicapés devrait être repensé en fonction des besoins en sièges adaptés, ce qui ne fait pas l'économie d'un choix judicieux des sièges pour le reste de la rame. Il faudrait signaler que ces places sont destinées en priorité aux PMR et autres personnes plus vulnérables, telles que femmes enceintes, jeunes enfants, etc.
- Sachant que des réaménagements des rames m2 sont prévus pour augmenter leur capacité, il est d'autant plus important de tenir compte des spécificités des PMR.

- Dans tous les véhicules des TL (métros et bus), utiliser un code couleur uniforme pour identifier rapidement les équipements répondant aux besoins des PMR : accoudoirs, barres verticales, sièges adaptés, espace pour les fauteuils roulants, etc.

- Les grands avantages du Métro : voitures de plain-pied avec le quai et temps suffisamment long pour l'ouverture et la fermeture des portes.

## 2. LES PMR ET LE RÉSEAU DE BUS

### 2.1. Aux stations des bus

#### *Espace et longueur des stations*

- L'espace dédié aux stations de bus n'est pas toujours suffisant pour permettre aux usagers entrant et sortant de croiser les passants sans bousculade, chose que les PMR redoutent à cause des risques de chute. Souvent, c'est dû aux dimensions restreintes du trottoir. Mais parfois aussi, le mobilier est mal réparti dans l'espace disponible, comme à l'arrêt Bel-Air-FNAC, où tout le monde se bouscule aux heures d'affluence.



- Autre problème : à l'arrêt de St-François (surtout côté nord), la longueur du 'quai' oblige les PMR à un déplacement long (et pénible) qui ne leur permet pas toujours de monter dans le bus avant qu'il ne se remette en marche... Ce problème se rencontre aussi, dans une moindre mesure, à Chauderon-Nord.

### ? Question

Les bus arrêtés en queue de file s'arrêtent-ils spontanément une deuxième fois lorsqu'ils parviennent en début de file ? Sinon, doit-on leur faire signe ?

### ✂ Améliorations indispensables :

Prévoir un marquage ou toute autre solution permettant aux usagers de voir que les bus arrêtés au-delà de ce point feront une seconde halte lorsqu'ils auront avancé.

En prévision de l'aménagement futur de la plate-forme de Bel-Air :

Compte tenu des difficultés mentionnées à St-François, nous attirons l'attention des TL sur la nécessité de raccourcir les distances d'embarquement. Parcourir de longs trottoirs où les véhicules s'arrêtent à la queue-leu-leu est pénible pour de nombreux usagers chargés d'enfants ou de colis, et pas seulement pour les PMR. Nous proposons d'aménager des quais parallèles, d'un accès commode pour les PMR, les fauteuils roulants et les poussettes. Là aussi, consulter les usagers concernés sera indispensable.

La signalétique de ces quais devra permettre de repérer de loin les numéros des bus qui s'y arrêtent.

### *Affichage des numéros de bus*

- Un important problème des stations où plusieurs bus s'arrêtent simultanément : les personnes qui ont mauvaise vue peinent à lire au loin leurs numéros.
- Pour faciliter l'identification à distance, les numéros des bus s'arrêtant à la station devraient être affichés lisiblement sur les côtés extérieurs des abribus également.

### *Distributeurs de billets*

À certaines heures de la journée, la plupart des distributeurs exposés aux reflets du soleil ou à une forte luminosité sont illisibles, même pour les usagers qui ont bonne vue.



#### **Amélioration**

#### **suggérée :**

Le couvert de certains abribus pourrait être prolongé de façon à mettre les écrans à l'ombre (ce qui protégerait également les usagers de la pluie). À l'avenir, choisir des distributeurs dont l'écran permet d'éviter ce problème.

### *Bornes d'information aux voyageurs (temps d'attente)*

Souvent, leurs écrans sont placés trop haut et illisibles à cause de l'angle de lecture ou des reflets du soleil.



#### **Amélioration suggérée :**

L'emplacement, la hauteur et l'éventuelle inclinaison de la plupart de ces bornes devraient être revus, ainsi que la dimension des chiffres inscrits. Transmettent-elles régulièrement des informations sur les perturbations du trafic TL ?

### *Mobilier*

- Les sièges des abribus ne sont pas toujours adéquats pour les PMR : certains sont trop bas et manquent d'accoudoirs pour aider à se relever. À quelques arrêts sans abribus, le banc n'a ni dossier ni accoudoir et est inutilisable par les PMR.



### **Amélioration indispensable :**

- La conception des sièges est un sujet de mécontentement pour les PMR, aussi bien dans certains lieux d'attente que dans notre m2 tout neuf ou dans certains bus modernes. Nous demandons que les responsables de l'achat des véhicules s'informent des besoins réels des PMR, ainsi que des normes existantes, et les fassent appliquer par les constructeurs.

#### 2.2. Dans les bus

##### *Bus anciens*

- Escalader et descendre les trois marches d'entrée est parfois difficile pour les PMR, mais ces bus seront peu à peu remplacés; en outre, il faut reconnaître que certains conducteurs aident volontiers les PMR qui entrent à l'avant.
- Certaines places offrent parfois un espace trop serré pour les personnes qui ne peuvent pas bien plier les genoux. (C'est du reste aussi le cas dans certains bus modernes.)
- Les 'barres' mobiles à l'avant, qui fonctionnent à sens unique, sont un obstacle important pour les PMR qui doivent précisément descendre à l'avant et qui risquent de perdre l'équilibre en les manœuvrant 'à l'envers' pour se faufiler vers la sortie...



### **Amélioration indispensable :**

Ces 'barres' qui font barrière à la sortie, sont un non-sens si la sortie du bus est autorisée et un risque pour la sécurité des PMR. Même si elles servent à assurer la liberté de manœuvre du conducteur, nous estimons qu'il faut les supprimer.

##### *Bus modernes*

Remarque préliminaire : selon la 'génération' ou la série, ces bus sont très différents, et certaines critiques de détail (au sujet des 'accessoires' notamment) ne les concernent pas tous.

- Espace trop serré devant les sièges : vers certaines portes, une plaque (ou une barre transversale selon les modèles) devant le siège à côté de l'entrée coince les genoux et oblige à s'asseoir de travers.
- Sièges 'perchés' : les bus à plancher bas facilitent l'entrée et la sortie aux PMR, landaus et fauteuils roulants, ce qui est très positif. En contrepartie, beaucoup de sièges sont 'perchés' au-dessus des roues et accessibles par des marches parfois très élevées. Comme certains bus n'ont pas de places 'basses' à proximité de l'entrée vers le conducteur, les PMR doivent escalader des marches trop hautes pour s'asseoir près de l'entrée. Les sièges 'perchés' sont difficiles à atteindre et à quitter dans un bus en mouvement, et si on attend l'arrêt, on n'atteint pas assez vite la sortie...

Dans le bus à gaz récent, mis en service sur la ligne 13, il n'y a aucune place 'basse', et la marche mesure 35 cm ! Dans ce modèle de bus, les PMR ont été oubliées...



#### Améliorations demandées :

- Demande générale : dans tous les bus (anciens et modernes), munir systématiquement les places proches des entrées pour PMR du pictogramme 'personnes âgées et handicapées'; le remplacer lorsqu'il disparaît.
- Dans les bus à plancher bas : la signalétique des entrées pour PMR doit tenir compte des places adéquates à proximité des portes. Signaler ces places.

#### *Accessoires des bus modernes*

- Visibilité et forme pratique : Les entrées de certains bus HESS sont munies de petites 'poignées' en forme d'ellipse, qui ont deux défauts : trop petites et peu visibles ! Des barres de couleur contrastée (comme dans les bus fribourgeois, cf. photo) sont plus utiles aux usagers. Idem pour les accoudoirs relevables, très utiles pour aider les PMR à s'asseoir et à se relever, mais peu visibles quand ils sont redressés.



#### Améliorations suggérées :

Des accessoires de couleur vive qui facilitent l'entrée et/ou la stabilité de tous les voyageurs (et pas seulement des PMR) sont plus utiles que des trucs 'design' : barres ergonomiques pour les entrées et barres verticales pour se tenir ou se lever de son siège. Nous rappelons la suggestion d'utiliser un code couleur uniforme pour identifier rapidement les équipements qui facilitent les trajets des PMR.

Quant aux 'accotoirs' (petites pièces métalliques coudées à l'angle dossier-assise) de certains bus, probablement censés éviter une chute, ce sont plutôt des instruments de torture qui 'coincement' parfois douloureusement les personnes trop serrées. À remplacer par de vrais accoudoirs.

### 3. PROBLÈMES PARTICULIERS POUR LES PMR

#### 3.1. Les bus qui s'arrêtent trop loin du trottoir...

Avec les difficultés de la circulation, nous imaginons volontiers qu'il n'est pas facile pour le conducteur d'aligner son bus au bord du trottoir. Selon l'éloignement, la distance au sol est alors difficile à franchir pour les PMR. Certaines d'entre elles ne peuvent même ni monter ni descendre dans cette situation.



#### Amélioration suggérée :

Certains bus des TPG et le bus 16 des TL sont conçus de manière à pouvoir être 'abaissés', facilitant ainsi l'entrée ou la sortie des PMR. Nous proposons aux TL de généraliser ce système à toutes leurs futures unités (y compris les trolleybus).

#### 3.2. Les PMR qui ont besoin d'aide ...

Selon leur handicap, certains usagers ont besoin d'aide pour monter dans un bus ancien ou en descendre, ou encore pour franchir la distance entre le trottoir et la porte du bus; d'autres souhaiteraient que le bus ne démarre pas avant qu'ils soient assis. Ils attendent du conducteur qu'il leur rende ce service. Et bien des conducteurs le font avec beaucoup d'amabilité. D'autres n'ont pas cette patience... Isolés dans leur poste de conduite protégé, soumis au stress d'un horaire contraignant, dans une circulation automobile toujours plus dense, ils ont bien des excuses !



#### Amélioration suggérée :

- La ponctualité des bus est certes très appréciée des voyageurs, mais les conducteurs ne devraient pas craindre que leur serviabilité à l'égard d'un usager en difficulté les pénalise à cause de quelques précieuses secondes 'perdus'. Le cahier des charges des conducteurs et l'organisation du service devraient tenir compte de cette circonstance. Il conviendrait également de rappeler cette obligation aux nouveaux conducteurs et lors des recyclages.

#### 3.3. Commande d'ouverture prolongée des portes

La commande munie du logo 'poussette' pourrait être remplacée par une commande générale d'ouverture prolongée pour tous les usagers qui ont besoin d'un temps plus long pour sortir du bus.



### 3.4. Informations aux usagers en cas de perturbations

Il serait utile d'installer des bornes d'information dans toutes les stations et d'informer le plus largement possible le public en cas de perturbations, planifiées ou non, afin que les usagers concernés (et surtout les PMR) puissent organiser leur parcours en conséquence. On pourrait utiliser par exemple les infos routières radio et la page d'accueil du site TL.

## **4. LES PMR, DES USAGERS QUI VEULENT DEVENIR PARTENAIRES**

Encore une fois, les défauts énumérés dans les pages précédentes touchent une catégorie bien précise d'usagers : les personnes à mobilité réduite (PMR), âgées ou non.

Bien des défauts constatés auraient pu être évités si les usagers concernés avaient été consultés. Pour ne pas répéter les mêmes erreurs, nous demandons aux responsables des TL d'associer les usagers à la conception des aménagements de leurs véhicules et des stations. Le but est d'utiliser les expériences (positives et négatives) des voyageurs en situations de handicap pour enrichir les critères de choix des décideurs.

Il s'agirait de constituer un groupe de travail composé de personnes confrontées à divers problèmes de déplacement (par exemple malvoyants, malentendants, usagers en fauteuil roulant ou avec landau, cyclistes, etc.), ainsi que d'associations telles que ATE, AVIVO, Equiterre, Pro Senectute...

Les domaines et objets sur lesquels un tel groupe serait consulté sont ceux dont nous avons relevé les insuffisances ou les défauts dans les chapitres précédents; ci-après, quelques exemples non exhaustifs :

- Aménagement des stations : longueur des 'quais'; délimitation de l'espace réservé aux stations de bus; signalisation, etc.
- Équipement des stations : stations du m2 et abribus; leur mobilier; lisibilité de la signalisation, etc.
- Véhicules : entrées pour PMR; places pour usagers 'à problèmes'; accessoires et sièges; commandes d'ouverture des portes, etc.

## **EN CONCLUSION**

Les personnes âgées en général et les personnes à mobilité réduite en particulier, ont des besoins spécifiques pour améliorer leur autonomie et diminuer le risque d'accident. Certains points soulevés ici sont facilement améliorables et permettraient de faciliter grandement le quotidien de ces personnes.

D'autres éléments sont plus problématiques car touchant à la conception même du matériel roulant ou des infrastructures. Les associations demandent que soient mises en place les conditions d'un processus continu d'améliorations.

Pour ce faire, nous demandons la mise sur pied d'un groupe de partenaires responsable de l'amélioration des garanties d'accessibilité et de sécurité des usagers les plus vulnérables. Le travail de ce groupe serait de lister les 'points noirs', d'évaluer les solutions trouvées et les options choisies pour les nouvelles installations et de maintenir un dialogue constructif entre les différents secteurs de l'entreprise et les groupes d'usagers : un échange d'informations et une sensibilisation aux contraintes mutuelles permettront de limiter les insatisfactions et les sources de tension dans les transports publics.

*Et pour terminer : un coup de chapeau aux conducteurs de bus...*

... pour leur courtoisie et leur patience envers les usagers moins mobiles, leur maîtrise de leur 'mastodonte' et leur calme dans les embarras de la circulation !

*Lausanne, juillet 2011*