

Entre plaisir et stress, le voyage en train de Larissa et Fabian

Ils forment une équipe bien rodée qui se soutient en cas de problèmes. Mais toutes les personnes en situation de handicap mental ne se déplacent pas avec autant de sérénité en transports publics.

Reportage: Susanne Schanda – Photos: Danielle Liniger



Baskets aux pieds, habits confortables et casques sur les oreilles, Larissa Altmann et Fabian Bächli, âgés tout deux de 26 ans, descendent du train à Berne. Ils flânent dans la gare en se tenant par le bras. C'est vendredi, leur jour de congé. Comme souvent, ils profitent de cette journée pour faire une excursion en train, en bus ou en tram. Voyager à deux est plus agréable, parce qu'il y a toujours beaucoup à raconter. Mais aussi parce que l'ont peut s'entraider lorsqu'il y a un problème. Comme lorsque la fois où l'un d'eux a oublié son AG à la maison ou oublié quelque chose dans le train. Aujourd'hui, tout va comme sur des roulettes. Fabian est venu de Zollikon en bus. Larissa, de Wollishofen en tram jusqu'à la gare de Zurich: «Nous nous donnons toujours rendez-vous dans la gare de Berne, au Point de rencontre sous la grande horloge. Si je suis en retard, j'envoie un SMS ou un message vocal à Fabian». La veille, la maman de Fabian leur a réservé des places dans le wagon-restaurant. «Nous ne savions pas exactement où le wagon-restaurant allait s'arrêter, alors nous avons attendu jusqu'à ce que le train s'arrête et avons couru vers l'avant du train», explique Fabian.

Dans le mauvais train

Larissa et Fabian, s'ils sont en retard, courent et arrivent en général à attraper le train. Qu'ils se trompent de train, cela leur est aussi déjà arrivé! «Lorsque nous ne trouvons pas notre train, nous montons simple-

ment dans n'importe lequel. Quand nous avons de la chance, c'est le bon », raconte Larissa en riant. Et que se passe-t-il alors? «Nous avons tous les deux l'AG. Si nous nous sommes trompés, nous revenons en arrière par le train suivant. Une fois, nous sommes allés jusqu'à Singen, en Allemagne, alors que nous voulions aller à Schaffhouse.» Averti de la situation, le contrôleur ne leur a pas causé de problème. Même si l'AG n'est pas valable en Allemagne.

En gare de Berne, Larissa et Fabian consultent un instant le tableau d'affichage des départs. Un train part justement pour Brigue. Mais, finalement, ils décident de passer leur après-midi à Berne et de prendre le bus 12 en direction du Centre Paul Klee. Tout compte fait, c'est leur jour de congé!

Abandonnée sur le quai

Sans AG ou abonnement de parcours, il faut alors se procurer un billet au distributeur. Le risque: rater le train ou monter précipitamment sans billet. C'est l'expérience qu'a vécue une jeune femme autiste à Zurich, et qui a été relatée dans le *Beobachter*. Depuis peu, la jeune femme pouvait effectuer le trajet entre Kloten et Stäfa (ZH) sans être accompagnée. Alors qu'elle devait se rendre chez sa thérapeute, on oublie de lui donner son billet. Résultat: très perturbée, elle rentre à 21h00, avec cinq heures de retard, munie d'une amende des CFF. La raison: voyage sans titre de



transport valable. On ne peut que supposer ce qu'il s'est passé: lors d'un contrôle, la jeune femme est conduite hors du train et reçoit une amende. Plus personne ne s'est occupée d'elle ensuite. Comment une telle situation peut-elle advenir? Les CFF, via leur attaché de presse, Marc Olivier Dischoe, nous ont donné l'explication suivante: «Les CFF regrettent beaucoup l'expérience traumatisante qu'a vécue la cliente lors de ce contrôle ponctuel. Pour des raisons de protection de la personnalité, nous ne pouvons pas entrer dans les détails sur le cas avec les médias.» En général, les voyageurs ne sont conduits hors du train que lorsque la situation nécessite d'autres clarifications.

Formation du personnel des trains

Quel type d'aide les personnes en situation de handicap mental nécessitent-elles? Contrairement aux besoins des personnes en fauteuil roulant ou malvoyantes, on ne s'en rend pas forcément compte. Ne trouvant pas leur billet ou réalisant qu'elles ne sont pas dans le bon train, les personnes avec un handicap mental peuvent paniquer. Face à de telles situations, le personnel peut être désemparé. Les CFF proposent à leurs agents d'accompagnement des formations sur la manière d'agir avec les personnes en situation de handicap: «Comme les conditions sont très différentes d'une personne à l'autre, il est important que les agents d'accompagnement évaluent la situation. En interne, il n'est dit nulle part qu'une personne atteinte de déficience cognitive ne puisse être conduite hors du train», précise Marc Olivier Dischoe. En quoi consistent ces formations? Les collaborateurs apprennent à connaître les différents types de handicap (par exemple mental et physique ou encore l'épilepsie), ainsi que leurs causes et la manière dont ils peuvent aider ces voyageurs, explique l'attaché de presse des CFF. Ces cours sont obligatoires pour les agents d'accompagnement des trains et d'aide à la mobilité, mais facultatifs pour le reste du personnel en contact avec la clientèle. Enfin, les CFF se réfèrent aux recommandations émises par les associations de défense des personnes en situation de handicap. ●



Call Center Handicap CFF et facile à lire

Le Call Center Handicap CFF peut être joint tous les jours de 6 à 22 heures au 0800 007 102. Il donne des conseils aux voyageurs désireux de se déplacer en transports publics et organise l'assistance. Les CFF donnent des informations en facile à lire dans la brochure «Voyager sans barrières» ou sur le site Internet www.sbb.ch/fr > Gares et services > Voyageurs avec un handicap > Facile à lire. Le Comité consultatif handicap des CFF a pour but d'améliorer la collaboration entre les CFF et les organisations de défense des personnes en situation de handicap. www.myhandicap.ch > Train et mobilité
Inclusion Handicap a déposé plainte contre les nouveaux trains Dosto des CFF qui ne sont pas adaptés aux personnes en situation de handicap. www.inclusion-handicap.ch

Transports publics: peu d'adaptations en vue

La loi fédérale sur l'égalité pour les personnes handicapées (Lhand) exige que les transports publics s'adaptent aux handicaps. Peu de dispositifs sont pourtant destinés aux personnes avec un handicap mental.

Texte: Lise Tran



Les TPG reçoivent peu de demandes relatives au handicap mental. - DR

Rendre accessible les véhicules des transports publics aux personnes en situation de handicap et adapter les arrêts, les gares et les aéroports. Mais aussi mettre aux normes les systèmes de communication et d'émission de billets. Ces adaptations, la loi fédérale sur l'égalité pour les personnes handicapées (Lhand) les exige. Le délai pour mettre en œuvre celles-ci? La Lhand, entrée en vigueur il y a plus de 15 ans, l'a fixé à 2023.

Des demandes propres au handicap mental parviennent-elles aux sociétés de transports publics? Mettre sur pied des dispositifs pour les personnes en situation de handicap mental, est-ce envisagé par celles-ci? C'est ce que nous avons demandé à trois d'entre elles.

Des demandes assez exceptionnelles

Les requêtes de proches de personnes en situation de handicap mental auprès des Transports publics genevois (TPG) sont très rares, affirme François Mutter, son porte-parole. Celles-ci, son service clients les classe toutefois en deux catégories. La première concerne les demandes de conseils suite à un changement sur le réseau, à l'instar d'une modification de parcours. Des appels d'urgence de personnes avec un handicap mental s'étant égarées sont en outre enregistrés. Les TPG envisagent-ils de mettre sur pied des dispositifs spécifiques pour faire face à ce type de demandes? Pas pour l'heure. D'ici fin 2018 par contre, 180 bornes du réseau devraient être remplacées. Mieux adaptées aux personnes malvoyantes, elles seront également dotées d'une fonction vocale.

En collaboration avec des associations actives dans l'intégration des personnes avec un handicap, les TPG ont élaboré en 2003 une charte. Celle-ci s'engage avant tout à faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite.

Une problématique qui intéresse les TransN

Des demandes de besoins liés au handicap mental, les Transports Publics Neuchâtelois (TransN) n'en ont pour l'heure reçues aucune. En collaboration avec Forum Handicap, des formations visant à sensibiliser les collaborateurs à l'accueil des voyageurs avec un handicap moteur ou sensoriel sont toutefois organisées, indique Aline Odot, responsable communication des TransN. Simple d'utilisation et accessible aux personnes ne sachant pas lire, l'application FAIRTIQ permet d'acheter son billet de bus ou de train via son mobile. Enfin, deux fois par an, les TransN rencontrent des associations représentant des voyageurs avec un handicap moteur et sensoriel. Qu'insiem Neuchâtel y soit présente à l'avenir? «Nous serions ravis d'intégrer toute association représentant les handicapés mentaux dans ces rencontres, afin d'écouter leurs besoins», précise Aline Odot.

De leur côté, les transports publics lausannois (tl), disent répondre à des demandes spécifiques d'associations. D'éventuelles requêtes liées au handicap mental n'en font cependant pas partie, assure sa chargée de communication. Et de préciser que la charte des tl, qui vise à promouvoir l'accessibilité et l'intégration des personnes à mobilité réduite, «aborde le handicap de façon globale, en accord avec la définition de la Lhand.» Que des informations soient disponibles en facile à lire n'est pour l'heure pas envisagé aux tl. ●

Aide aux voyageurs

Compagna accompagne les personnes qui ne peuvent pas voyager de manière autonome. Elle propose différents services au niveau suisse, comme un accompagnement depuis le domicile du client ou la gare. Compagna reçoit 1'100 demandes par année. Le 70% d'entre elles concernent des personnes avec un handicap, très souvent des enfants ou des adolescents. L'organisation SOS Aide en Gare prend quant à elle en charge la personne dès sa sortie du tram ou du taxi, pour l'accompagner ensuite dans le train. Si nécessaire, elle avertit la personne qui l'accueillera à l'arrivée. L'organisation est active dans plusieurs grandes gares de Suisse et ses services sont gratuits.