

Question écrite du 27/08/2019

- de FREDERIC André
- à DI ANTONIO Carlo, Ministre de l'Environnement, de la Transition écologique, de l'Aménagement du Territoire, des Travaux publics, de la Mobilité, des Transports, du Bien-être animal et des Zonings

Il apparaît qu'il est difficile pour les personnes qui ne savent pas lire, pour diverses raisons, d'obtenir et de valider des titres de transport. Cette situation est connue et dénoncée par plusieurs associations.

Concrètement, quelle est la stratégie de l'Opérateur de Transport de Wallonie (OTW) pour rendre son service de billetterie plus accessible aux personnes ayant des difficultés pour lire ? Une adaptation des appareils avec un dispositif sonore est-elle à l'étude ?

En effet, l'usage des « cartes voyages » ou « cartes zones » est pratique si un usager en fait la demande au bureau de la Maison des TEC, mais en dehors des abonnements, aucun avertissement n'est fait pour prévenir l'usager qu'il reste seulement 1, 2 ou 3 « voyages » possible... En conséquence si l'usager n'agit pas préventivement en allant à la Maison des TEC voir ce qu'il reste sur sa carte, l'usager se retrouve devant un écran avec une grande croix rouge parce que sa « carte bus » n'a pas été approvisionnée à temps.

Il n'y a aucune erreur ou faute dans le chef de la personne, mais le système n'est pas prévu pour les personnes qui ne savent pas lire. Dans ces cas particuliers, ne devrait-on pas faire preuve de souplesse en cas de contrôle et dresser un avertissement plutôt qu'une amende à la personne qui n'est pas en ordre de ticket de transport ?

Réponse du 05/09/2019

- de DI ANTONIO Carlo

Malgré la digitalisation des canaux de vente et autres supports de communication de l'opérateur de transport wallon (OTW), celui-ci veille à maintenir les ESPACES TEC dans lesquels un contact privilégié peut avoir lieu.

Une fois à bord du bus, le client valide son titre de transport et obtient un V vert ou bien une croix rouge dont le design est parlant et accompagné d'un signal sonore évocateur (situation en règle ou pas). Le client, en cas de « bip rouge », peut aller chercher une explication succincte auprès du conducteur. Ceux-ci ont reçu un module de formation afin d'être sensibilisés aux Clients à Besoins Spécifiques (CBS).

À l'échelle locale, l'OTW a déjà rencontré des responsables d'ASBL (par exemple, « Lire et écrire ») afin de leur expliquer le système tarifaire d'application et afin qu'ils puissent à leur tour l'expliquer de façon vulgarisée aux personnes qu'ils rencontrent.

En cas de contrôle et/ou d'audition suite à une infraction, la situation est toujours analysée au cas par cas en fonction de la situation vécue et des spécificités de la clientèle. Il est également très souvent fait preuve de souplesse.

Quant à la communication, l'OTW veille à développer de plus en plus souvent des capsules vidéo explicatives. En outre, un projet d'acquisition d'un module de lecture du site web est également à l'étude.