

- **Question écrite du 24/01/2020**

- **de FREDERIC André**
- **à HENRY Philippe, Ministre du Climat, de l'Energie et de la Mobilité**

Lorsque l'on aborde la question de l'accessibilité des transports en commun, l'angle d'approche se focalise essentiellement sur le handicap moteur et donc, sur une accessibilité pour les personnes en chaise roulante. Pourtant, la notion de handicap est plus vaste et concerne tant le handicap moteur que le handicap visuel, auditif ou cognitif. Mon attention a été attirée par un problème concernant l'accessibilité des services TEC pour les personnes avec un handicap cognitif induisant une incapacité pour lire et écrire.

Le déploiement de plus en plus fréquent d'automates pour l'achat d'un titre de transport pour l'utilisation d'un bus engendre des difficultés supplémentaires pour ces personnes ayant une déficience cognitive. En effet, faute de pouvoir lire ou écrire, l'utilisation de ces machines, dépourvues d'adaptation picturale ou sonore qui permettrait aux personnes concernées d'obtenir une assistance, les limite dans l'usage des automates et donc, dans l'achat d'un titre de transport pour emprunter le bus. Certes, les automates ne sont pas le seul moyen d'achat d'un titre de transport, mais en dehors des heures de bureau ou en heure de pointe, ces appareils sont souvent la seule possibilité pour s'acquitter de l'achat d'un billet.

Rappelons enfin que le contrat de service public conclu avec l'OTW prévoit que l'office renforcera son accessibilité aux personnes en situation de handicap.

Dès lors, quelles mesures Monsieur le Ministre entend-il développer avec l'OTW et les bureaux régionaux du TEC afin d'assurer l'accessibilité des transports en commun aux personnes ayant un handicap du type cognitif ? Une modification des interfaces utilisées dans les bornes automatiques est-elle envisageable ? L'introduction d'une assistance vocale pourrait-elle être mise en place afin de faciliter l'accompagnement des personnes avec un handicap cognitif ?

- **Réponse du 28/02/2020**

- **de HENRY Philippe**

La vente de titres de transport via les automates ainsi que via les canaux digitaux progresse en effet de manière continue, sans que le nombre de points de vente physiques du TEC ne diminue pour autant.

Les personnes rencontrant des difficultés lors de l'achat de billets de transport via les automates peuvent s'adresser aux agents disponibles dans les espaces TEC. En effet, les 32 espaces TEC et mobi-espaces TEC sont les espaces d'accueil commercial où se trouvent les guichets de vente, de service après-vente et d'informations mobilité. Les clients peuvent y trouver un suivi personnalisé et en direct.

Le déploiement d'automates et la digitalisation de certaines actions, y compris la vente, permettent aux agents de vente en Espace TEC d'avoir plus de temps à consacrer à la clientèle qui a en a le plus besoin.

D'autre part, il existe également la possibilité pour les clients d'acheter des titres multiparcours dans les points TEC, points de vente de proximité (librairie, supérette ...). Il en existe plus de 1 000 en Wallonie.

Finalement, il est toujours possible d'obtenir un titre de transport unitaire auprès du chauffeur à bord des bus.

L'installation d'une assistance vocale sur les automates de vente n'est donc pas à l'étude à ce jour, tout comme une modification des interfaces des bornes automatiques.