

**Zeitschrift:** PS info : nouvelles de Pro Senectute Suisse  
**Band:** - (2010)  
**Heft:** 2: Se déplacer en toute sécurité

**Artikel:** Savoir utiliser les transports publics et vouloir le faire  
**Autor:** Huber, Ursula  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-789418>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 29.10.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Savoir utiliser les transports publics et vouloir le faire

**Lorsque les touches et boutons des distributeurs de billets sont remplacés par des écrans tactiles du jour au lendemain, les personnes âgées peuvent rencontrer des difficultés à acquérir un titre de transport. Un cours tel que celui proposé par Pro Senectute Lucerne peut aider les seniors à vaincre leurs appréhensions face aux situations nouvelles. Mais le distributeur de billets n'est pas le seul facteur susceptible de perturber la mobilité des personnes âgées.**

**Ursula Huber** – spécialiste Marketing & Communication, Pro Senectute Suisse

Le distributeur avale la pièce de deux francs, mais ne délivre aucun billet de bus. Bernhard Schneider, responsable du programme de cours dans les domaines de la formation et du sport chez Pro Senectute Lucerne, pianote sur l'écran. Plus rien ne se passe. Un bus s'arrête ; ses portes s'ouvrent puis se referment. L'écran du distributeur ne réagit toujours pas, ni au contact, ni aux paroles. Ce n'est qu'après le passage d'un autre bus à cet arrêt que Bernhard Schneider peut effectuer une nouvelle tentative. Et cette fois-ci, avec succès.

« Moi aussi, j'aurais besoin de suivre ce cours », dit-il en accueillant quelques instants plus tard un groupe de douze femmes et de trois hommes, venus en ce lundi après-midi au siège des transports publics lucernois afin d'obtenir quelques renseignements utiles sur l'utilisation des nouveaux distributeurs. Ces derniers sont en service depuis juillet 2009, les anciennes machines ayant dû être remplacées en raison de l'introduction d'un nouveau système de billets. Outre la modification du plan des zones et la suppression des cartes magnétiques, une innovation saute aux yeux : la surface des distributeurs. En effet, au lieu de touches et de boutons, l'utilisateur se trouve désormais face à un écran tactile.

**« Aucun risque d'endommager quoi que ce soit »**

Les transports publics lucernois qualifient les nouveaux distributeurs d'« intuitifs » et de « faciles à utiliser ». Toutefois, comme s'en aperçoivent les participants au cours, l'utilisation de ces machines est loin d'être aussi facile. Les 15 seniors se divisent en deux groupes, qui se rassemblent chacun autour d'un distributeur. David Zaugg, chef du service de la circulation, explique les fonctions essentielles de l'appareil aux membres de son groupe : écran tactile, introduction de la monnaie, lecteur de carte, émission des billets. Il présente également le plan des zones, et, à titre d'exemple, prend un billet pour l'Emmen-Center. Il montre ainsi la marche à suivre étape par étape. Il invite ensuite les participants à essayer par eux-mêmes, car, dit-il, « il n'y a aucun risque d'endommager quoi que ce soit ».

**« Lorsqu'une file d'attente se forme derrière moi parce que j'écris lentement sur l'écran, je ressens une forte gêne ».**

Gaby Meier, 75 ans, veut prendre un billet pour aller de la gare de Lucerne à l'hôpital cantonal. Bien, mais que choisir ? Un billet court parcours ou un billet par zone ? Le mieux est de consulter le plan des zones, conseille David Zaugg. Gaby Meyer appuie alors sur « Destination » et tape les lettres H O P I. Toutes les lettres ne sont pas enregistrées du premier coup, et ce n'est qu'après avoir inscrit « Hopi » que l'utilisatrice voit apparaître une liste dans laquelle elle peut sélectionner « Hôpital cantonal ». « Gare » ne figure pas dans les lieux de départ ; l'ajout de la mention « de Lucerne » est nécessaire pour que le distributeur dispose de toutes les informations utiles à l'émission du billet.

« En cas d'urgence », Gaby Meier peut payer en monnaie ou avec une carte EC. « Et si je n'ai qu'un billet de 20 francs ? » « Dans ce cas, c'est plus difficile », reconnaît David Zaugg. Il explique alors que les billets de banque ne sont pas acceptés dans les distributeurs afin de ne pas tenter les voleurs.

Pour Gaby Meier, le fait de ne pas pouvoir payer avec un billet ne pose pas de problème. Titulaire d'un abonnement valable sur l'ensemble des lignes de la ville, elle n'a en effet pas besoin de billet de bus. Dans ce cas, pourquoi a-t-elle souhaité suivre ce cours ? « J'apprends à utiliser les nouveaux distributeurs pour aider les touristes qui visitent la ville. On me demande souvent de l'aide, et je ne suis pas en mesure de donner de renseignements. »

**Craintes liées à l'utilisation des technologies modernes**

Emil Wespi, 84 ans, se familiarise également avec l'appareil. Après la mise en service des nouveaux distributeurs, il a continué à utiliser le bus, mais, explique-t-il, en prenant toujours son billet au guichet. Sous les yeux de David Zaugg, responsable du cours, et des autres participants, il sélectionne sa destination, son lieu de départ, son itinéraire et sa réduction demi-tarif, obtenant rapidement un billet pour aller de Buchrain à Inwil.

Pour bien maîtriser le fonctionnement des nouveaux appareils, « il ne faut pas hésiter à faire des essais », conseille David Zaugg. Souvent, les personnes âgées appréhendent le fait de devoir utiliser les technologies modernes. Auparavant, chacun savait sur quel bouton appuyer pour obtenir « son » billet, mais à présent les boutons ont disparu. De plus, les prix ont évolué, ce qui contribue à dérouter certains usagers.

« Ce qui compte, c'est de prendre son temps » : telle est la conclusion de Hedi Bachmann à l'issue du cours. « Je n'ai



photo: Pro Senectute Suisse

David Zaugg, chef du service de la circulation, explique les fonctions de base de l'automate à billets aux membres de son groupe.

pas l'habitude d'être en contact avec des ordinateurs et des appareils technologiques. Lorsqu'une file d'attente se forme derrière moi parce que j'écris lentement sur l'écran, je ressens une forte gêne », explique cette participante de 74 ans. Elle sait maintenant où sélectionner les éléments dont elle a besoin. L'utilisation des distributeurs lui paraît donc plus simple. En revanche, le fait de ne pouvoir désormais oblitérer les cartes multicourses qu'à l'intérieur du bus lui pose problème. « Les oblitérateurs se trouvent au centre du véhicule. Pour les personnes âgées, il est déjà difficile de monter dans le bus, mais ensuite il faut encore se frayer un chemin jusqu'à l'oblitérateur, dans un véhicule en mouvement et plein à craquer. » Hedi Bachmann ajoute qu'elle connaît une dame de 80 ans qui a renoncé à prendre le bus pour cette raison.

**Penser la mobilité de manière globale**  
L'utilisation des distributeurs de billets ou des oblitérateurs placés au centre des bus est un obstacle susceptible d'entraver la mobilité des personnes âgées, mais ce n'est pas le seul. « Il est important de considérer la chaîne de la mobilité dans son ensemble, du départ à l'arrivée », souligne Andrea de Meuron, responsable du service « Mobilité et santé » chez Rundum mobil. Le Bureau pour la mobilité propose un cours

intitulé « Mobil sein, mobil bleiben » (« Être mobile et le rester ») et collabore dans ce cadre avec diverses organisations de Pro Senectute. Ce cours bénéficie du soutien des CFF, d'Helsana et du Fonds de sécurité routière.

L'utilisation des distributeurs de billets est l'un des points abordés pendant le cours, précise Andrea de Meuron. Toutefois, avant de prendre leur billet, les usagers doivent d'abord pouvoir se rendre à l'arrêt de bus. S'il faut gravir un long escalier, cela peut poser problème. De même, certaines personnes éprouvent des difficultés à monter dans le bus. Rundum Mobil collabore avec les communes et les entreprises de transports afin de supprimer ces obstacles. « Il est aussi très important que les seniors connaissent bien leur gare et sachent par exemple où se trouvent les WC ou l'ascenseur. » De cette manière, ils se sentent plus en sécurité.

**Savoir prendre les transports publics et vouloir le faire**

L'objectif de Rundum mobil est de permettre aux personnes âgées de rester mobiles aussi longtemps que possible, car cela contribue à leur bien-être, aussi bien physique que psychique. A cet égard, la mobilité doit aussi être envisagée dans la durée, c'est-à-dire qu'il faut privilégier, dans la mesure du possible, les déplacements « lents », c'est-à-dire à pied, à vélo ou en transports publics.

« Souvent, les personnes qui arrivent à la retraite sont amenées à reconsidérer leur comportement en matière de mobilité », explique Andrea de Meuron.

Il faut du temps et des mesures appropriées pour que les seniors modifient leurs habitudes en matière de mobilité. Souvent, poursuit Andrea De Meuron, il s'agit simplement de surmonter les appréhensions liées aux situations nouvelles. En Allemagne, par exemple, il existe un système de parrainage destiné à encourager les personnes de plus de 60 ans à utiliser sans crainte les transports en commun. Le principe est simple : une personne habituée à utiliser les transports publics accompagne un usager moins expérimenté et peut voyager gratuitement durant trois mois (train, bus et tram). Au cours de cette période, les nouveaux voyageurs reçoivent les bons conseils des « experts en transports publics », ce qui leur permet d'avoir plus confiance et de prendre goût à ce mode de transport. « Nous voulons non seulement que les personnes âgées sachent utiliser les transports publics, mais encore qu'elles aient envie de le faire », conclut Andrea de Meuron.

Le contact avec les technologies modernes de l'information et de la communication est très important pour les personnes âgées. Savoir utiliser ces instruments peut faciliter le quotidien de nombreux seniors. C'est pourquoi Pro Senectute propose depuis plus de dix ans des cours et des prestations de services destinés à familiariser les usagers avec ces technologies. Les cours sur l'utilisation des distributeurs de billets en sont un exemple.

Rundum mobil, le Bureau pour la mobilité, s'engage depuis 2003 pour une mobilité durable. Cette institution développe des produits, des concepts et des stratégies globales de mobilité, dirige des projets et offre un service de consultation en matière de mobilité. Dans toutes ses activités, Rundum mobil mise sur la mobilité combinée et met en relation la santé et l'environnement.  
[www.rundum-mobil.ch](http://www.rundum-mobil.ch)