



Comment rendre accessible les transports en commun au niveau local ?

Maroc : mobilisation continue vers un tramway accessible à tous

Description de la bonne pratique – Que s'est-il passé?

Salé est une ville périphérique de Rabat, en plein boom immobilier, qui a été pendant très longtemps très mal reliée à la capitale malgré sa proximité. La question des transports prend donc une dimension toute particulière pour les personnes en situation de handicap, notamment à cause des taxis qui refusent fréquemment les prendre pour ne pas perdre de temps.

La bonne pratique s'est effectuée par notre association qui s'appelle « Club Bouregreg des Handicapées », dès le début des opérations en 2005, et ce sur plusieurs années. Deux défis nous semblaient alors prioritaires : persuader les décideurs, puis sensibiliser les techniciens. Nous avons directement été voir l'Agence Bouregreg, chargée de la supervision des activités, où nous avons alors visé haut en demandant à rencontrer le responsable qui dirige tous les projets. Il s'agissait dès lors de parler leur langage, de s'adapter aussi à leurs contraintes, pour ne pas donner l'impression d'avoir affaire à un groupe aux intérêts catégoriels donneur de leçons, moraliste et seulement revendicatif. Notre message était clair : « *nous sommes là pour renforcer votre projet en étant force de propositions pour qu'il puisse intégrer le maximum de personnes handicapées, qui sont autant de clients potentiels.* » Ce dialogue constructif, régulier et sur la durée, a abouti à une relation de confiance jamais démentie et qui perdure encore aujourd'hui.

L'accessibilité n'avait pas été prise dans le cahier des charges initial, et nous avons eu ainsi des réunions en interne au Centre Local d'Information et d'Orientation (CLIO) de Salé pour déterminer collectivement notre stratégie de sensibilisation des différents acteurs du projet. Lors de nos premières réunions, les ingénieurs semblaient un peu gênés de ne pas l'avoir pris en compte dans le cahier des charges, mais apparaissaient comme soulagés que nous soyons là pour les aider. Nous avons donc suivi toute l'évolution du projet, en apportant nos références techniques et théoriques, mais aussi en effectuant une visite et un test des projets en réel et avec nos fauteuils. Les wagons étant réalisés par une entreprise française, ils étaient déjà pleinement accessibles. C'est donc tous les quais de chaque station qu'il a fallu tester.

Tout au long de nos discussions, nous avons privilégié l'emploi d'un discours technique et moins politique, afin d'être reconnus comme une **force de proposition crédible** capables d'avoir une relation partenariale d'égal à égal. Nous avons essayé de ne pas émettre de jugement, de ne pas rentrer dans un registre de culpabilisation mais de juste traiter la réalité et les faits concrets afin de rester constructifs. Les techniciens ont besoin aussi souvent d'un avis extérieurs car ils ne se rendent pas vraiment compte. Par exemple, des rampes avaient été installées, mais très éloignées de la sortie des stations ; or si une personne handicapée veut se déplacer avec des amis, elle ne doit pas se sentir différente et devoir emprunter d'autres chemins qu'eux afin de garder le principe de dignité. Le fait d'avoir été associé dès le début nous a donc permis de rectifier des aspects qui pouvaient être facilement réparables.

Nous avons aussi joué sur l'argument économique : une accessibilité prise en compte dès le départ représente seulement un surcoût de 1% sur des milliards de dirhams, alors que des aménagements sur des infrastructures déjà existantes représentent effectivement des coûts beaucoup plus conséquents.

Bien entendu, il y a eu des différences entre le plan initial d'accessibilité proposé et les résultats, c'est pourquoi nous devons rester vigilants et garder l'œil ouvert. La prise en compte de l'accessibilité peut apparaître quelquefois complexe, car il faut maintenir une chaîne d'accessibilité pour permettre un

déplacement global dans tout l'espace, en pensant également aux accès, à l'utilisation, à la circulation etc, sans quoi tout le travail effectué peut devenir inutile. Nous ne voulions pas non plus un strict minimum mais réellement une prise en compte à 100% de l'accessibilité.

Quels ont été les facteurs qui ont rendu possible la réalisation de cette pratique?

Les facteurs qui ont permis la réalisation de cette pratique sont essentiellement dus à notre stratégie de concertation avec les autorités locales. Ainsi, le travail préalable et de longue date avec eux, leur sensibilisation et leur volonté de concertation et de collaboration nous ont permis d'être associés dès le début des opérations et sur la continuité. Les antécédents des projets de développement local inclusif et l'expérience du CLIO et de l'association nous ont permis l'utilisation des espaces de concertation existants, de profiter d'une dynamique de consultation et de bonne connaissance de tous les acteurs locaux. Néanmoins, d'autres associations peuvent faire de même sans une expérience aussi importante, à condition de trouver les bons interlocuteurs au niveau des décideurs politiques et techniques.

Quelles ont été les principales difficultés et comment elles ont été surmontées ?

Au Club Bouregreg des Handicapés, nous nous considérons comme un laboratoire, tentant d'explorer différentes pistes pour améliorer le quotidien des personnes en situation de handicap. Ces consultations et moments d'échanges, sensibilisation et concertation sont éminemment importants, mais demandent un temps certain et des ressources humaines suffisantes pour suivre correctement les projets et initiatives lancées, ce qui nous a paru quelquefois difficile. Aujourd'hui encore, nous aurions envie de replonger dans ce dossier ou d'effectuer le même type de démarches pour d'autres projets (réaménagement de la médina, de la cote, etc.), mais il nous faut quelquefois trouver d'autres portes d'entrées, et le temps et les ressources humaines nous manquent...

Parallèlement, il nous faut agir à plusieurs niveaux et continuer nos actions de plaidoyer comme nous avons fait lors des élections locales pour améliorer et sensibiliser les pouvoirs publics à l'accessibilité des bureaux de vote ou au niveau national pour renforcer la législation sur l'accessibilité.

Nous avons constaté de réelles lacunes dans la connaissance de l'accessibilité, et nous aurions aimé avoir un guide simple et adapté qui pourrait être diffusé et adapté aux différents types d'interlocuteurs (élus, architectes et techniciens, usagers, etc.)

Enfin, il nous a fallu aussi se méfier des effets d'annonces et des paroles énoncées : lors d'une réunion lors d'un précédent projet de Développement local inclusif, un élu nous avait annoncé que la nouvelle wilaya serait totalement accessible, conformément à la législation en vigueur qui concerne toutes les nouvelles constructions. Pourtant, elle a été construite en étages sans ascenseur, et il nous faut ainsi rester perpétuellement vigilant.

Il faut rester de même attentif sur notre rôle et nos missions. Ainsi, nous avons proposé à la société chargée de la gestion du tramway que les personnes en situation de handicap bénéficient d'un tarif adapté. Dès lors, la société voulait nous confier la gestion de ces cartes et c'eût été à nous de définir qui pourrait en bénéficier ou non, alors que ce n'est pas du tout notre rôle. Nous pouvons effectivement réfléchir avec eux ou leur donner quelques conseils, mais nous ne pouvons aller plus loin, et nous n'avons en outre aucun modèle ou procédure pouvant nous aider à définir les critères de l'obtention d'un tarif spécial.

Quel a été l'impact de la bonne pratique ?

L'impact est non négligeable, puisque l'action a permis à des centaines de personnes en situation de handicap de prendre le tramway quotidiennement. Nous avons constaté que l'on pense réellement de

plus en plus à l'accessibilité dans les nouveaux bâtiments, ce qui représente une première étape non négligeable. Mais c'est souvent une mauvaise accessibilité, non conforme aux normes techniques en vigueur, ne prenant en compte que les handicaps physiques et sans aucune participation ou consultation des associations, qui très souvent connaissent parfaitement les demandes et besoins de personnes en situation de handicap.

Cette action doit être considérée comme un levier. On ne pourra pas, au sein du CLIO et du Club Bouregreg des Handicapés suivre tout ce qui se passe car cela représenterait un projet en soi. Néanmoins, tout le monde doit se sentir concerné par ce problème et il y a un minimum qu'on ne peut pas tolérer. En mettant la lumière sur cette bonne pratique, nous espérons ainsi qu'elle pourra être dupliquée et que cette action apportera son grain de sable à une meilleure prise en compte globale de l'accessibilité.

[Dans quelle mesure cette pratique a été inclusive?](#)

Nous avons insisté pour que les différents types de déficiences soient pris en compte (notamment pour les personnes malvoyantes et malentendantes) et avons émis un certain nombre de propositions sur ce point, même si elles n'ont pas toutes été prises en compte ou pas forcément toutes encore réalisées. Nous avons essayé de même de faire un lien entre les différentes Organisations de Personnes Handicapées de la ville, mais aussi avec les autres associations de la ville afin de favoriser le décloisonnement de cette question.

Enfin, nous avons aussi proposé une formation aux contrôleurs sur les représentations du handicap, notamment sur comment parler aux personnes malvoyantes et malentendantes. Nous avons aussi pensé à une vidéo en langue des signes sur comment utiliser le tramway, ou à la traduction des dépliants publicitaires, guide d'utilisation ou plans en braille, mais la société hésite encore un peu.

[Quelles recommandations peuvent être formulées à partir de cette bonne pratique?](#)

- Avoir un lien suivi et régulier avec les acteurs de développement local
- Garder une neutralité face aux différents partis politiques
- Garder une communication durable avec les différentes associations
- Toujours être force de proposition et présenter des idées et des normes alternatives
- S'adapter au discours de son interlocuteur
- Faire participer les gens concernés et effectuer des visites de lieux
- Garder son rôle et ne pas donner l'impression de pouvoir tout faire ou de tout connaître
- Possibilité de créer un comité inclusif d'usagers des transports pour suivre l'évolution de l'action
- Etc.

[Pour plus d'informations :](#)



Contact : Collectif pour la promotion des droits des personnes en situation de handicap au Maroc khadiri5@gmail.com / hajar.laaribi@gmail.com
Chef de projet LEAD : cdplead.maghreb@mtds.com

Accéder au rapport complet : [Bonnes pratiques des organisations de personnes handicapées.](#)

Critères des bonnes pratiques : voir page 5 du rapport.