



La police n'a pas manqué de rappeler quelques règles de prudence.



Chauffeur de bus à transN, Patrick Noël recommande de bien se tenir et de ne pas se déplacer durant les trajets.



Dans la jungle des transports publics

Lorsqu'il s'agit de prendre un billet de train ou de bus, nombre de personnes, surtout parmi les seniors, paniquent face à l'automate! Des cours «Etre et rester mobile» sont organisés à leur intention. Reportage à Neuchâtel.

Une salle impersonnelle située à un jet de pierre de la gare de Neuchâtel. A l'intérieur, quatorze élèves aux tempes grises, des sexagénaires et septuagénaires qui sont là pour suivre le cours «Etre et rester mobile» piloté ce jour-là par le Büro für Mobilität AG, une société spécialisée dans la mobilité durable. En une matinée, ils espèrent pouvoir s'y retrouver dans l'offre pléthorique des transports publics de leur région et se

familiariser avec les distributeurs de billets à écran tactile. Entre autres.

Planifier pour voyager plus détendu

8 h30: «L'objectif de ce cours est de vous aider à surmonter vos craintes, à désangoisser», précise en préambule Virginie Kauffmann, la modératrice de cette demi-journée. Le visage des aînés s'éclaire. La jeune femme leur demande pourquoi ils sont là. «Pour comprendre le système

de zones tarifaires!» - «Pour savoir comment fonctionne un automate!» - «Pour apprendre à se prémunir des arnaques et des agressions!»...

Marie-Hélène Dick-Carroz, du service clientèle des CFF, reprend la balle au bond: «Si vous rentrez tard le soir et que vous prenez un train régional, le mieux est de vous asseoir en tête de la composition, près du mécanicien.» Elle enchaîne avec les vols: «Gardez toujours un œil sur vos bagages, surtout aux arrêts en



Les seniors achètent un billet à un automate CFF.



Après la théorie, démonstration: non, les portes ne mordent pas (en haut). Un petit groupe appréhende un distributeur de titres de transports (à gauche)

gare!» Cette experte ès rails exhorte enfin les seniors à planifier leur voyage, à acheter les billets («Encore faut-il savoir lesquels», soupire mon voisin) et à consulter les horaires à l'avance. «Comme cela, vous serez plus détendus le jour J.»

Aline Odot, responsable communication auprès des Transports publics neuchâtelois (transN), tente, elle, d'expliquer le mécanisme du réseau cantonal Onde verte. «Ce système est compliqué, on songe d'ailleurs à le simplifier. Notre but, c'est de vous faciliter la vie!» Sourire des retraités. Qui s'élargit encore car l'heure de la pause café a sonné. «C'était touffu, on a reçu pleins d'informations, il va falloir digérer tout ça», me glisse une dame avant de mordre dans son croissant.

Rester prudent sans devenir parano

10 h: «Toute cette jeunesse est là?» Daniel Favre, sergent-chef à la police neuchâteloise, escorte la petite troupe de la

salle de cours jusqu'à la gare. Il en profite pour mettre en garde les personnes âgées: «Eviter d'avoir sur vous de grosses sommes d'argent ou des objets précieux!», «Si vous êtes au distributeur et que quelqu'un vous colle, demandez-lui gentiment de garder ses distances!»... «Il n'y a pas lieu d'être parano, rassure-t-il ensuite. La Suisse reste l'un des pays les plus sûrs au monde.»

Un bus attend patiemment notre venue. Patrick Noël nous invite à monter à bord. Lui s'installe derrière le volant et démarre aussi sec, direction La Coudre, à cinq minutes de là. Nous avons droit aux recommandations d'usage: «Pour votre sécurité, tenez-vous aux barres et évitez de changer de place durant le trajet!» Nous restons sagement assis.

Au terminus, le chauffeur démontre que les portes ne mordent pas. Il tend son bras droit, les battants se ferment, puis s'ouvrent automatiquement au contact de sa main. Une volontaire essaie à son tour: «ça ne fait même pas mal!» Un pas-



Rose-Marie Burri, 74 ans

«Avant, je ne savais pas comment fonctionnaient ces distributeurs. Vous savez, je ne suis pas née avec les ordinateurs! Mais finalement, ce n'est pas si compliqué et je me sens maintenant prête à prendre un billet toute seule.»



Kaspar Schattmeier, 71 ans

«Je suis venu pour faire une remise à jour de mes connaissances en matière de transports publics et de trucs anti-arnaques. Les intervenants sont compétents et j'ai trouvé ici des réponses à la plupart de mes questions.»



Pour s'orienter en gare, il faut ouvrir les yeux et les oreilles.

sager relate alors la mésaventure d'un jeune homme dont la manche était restée coincée dans l'une de ces portes. «C'est possible qu'un tissu soit trop mince pour enclencher le système d'ouverture», admet l'employé des transN.

Attention aux freinages d'urgence

Sa collègue Aline Odot insiste sur le fait qu'il n'est pas utile de se lever trop tôt avant un arrêt. «Oui, mais on a peur de ne pas avoir le temps de descendre», rétorque l'un des participants. «Je vous assure que ce n'est pas nécessaire», réplique-t-elle. Au retour, freinage d'urgence. Le bus se cabre, une bouteille en PET s'échappe d'un sac plastique, tombe et roule sur le plancher comme une personne qui n'aurait pas bien écouté les propos tenus un peu plus tôt...

11 h: Nous revoilà à la gare pour les exercices pratiques. La «classe» est divisée en trois groupes. Le premier se dirige vers un distributeur des transN. Da-

vid Aimone explique comment l'utiliser et incite les gens à le tester. Il y a de l'appréhension dans l'air. Une panthère grise finit par se lancer. «C'est plus facile que je ne le pensais, il faut juste prendre son temps», commente-t-elle. «Le problème, c'est qu'on est souvent pressé parce qu'on n'a pas envie de manquer le bus», relève son mari.

Non loin de là, Marie-Hélène Dick-Carroz guide une sexagénaire dans le menu de l'automate CFF. Cette dernière veut aller à Montreux. «En première ou deuxième classe?» - «En première tant qu'à faire!» La dame suit les instructions à l'écran jusqu'à ce que le prix apparaisse: 360 francs. «C'est drôlement cher, non?» - «Normal, vous avez pris une carte multicourses!» Une maman, qui a besoin d'un vrai billet, interrompt la démonstration. Elle pianote un moment avant d'abandonner. «Je vais aller au guichet, ça sera plus simple.»

De son côté, Virginie Kauffmann distille des astuces pour s'orienter en gare. «Il faut surtout ouvrir grands ses yeux et ses oreilles.» Pour déchiffrer les pictogrammes, consulter les horaires, s'informer des changements de dernière minute et entendre les annonces par haut-parleurs. «Dernier conseil avant de se quitter: si vous vous sentez stressés, perdus, respirez un bon coup et cherchez les infos qui forcément vous entourent. Et si vous ne vous en sortez pas, affichez un grand sourire et demandez de l'aide à quelqu'un!»

Texte : Alain Portner

Photos: Matthieu Spohn



Marie-Claire Aellen, 68 ans

«Ce cours, je l'ai suivi pour me familiariser avec les automates et m'informer des nouveautés dans le domaine des transports publics. J'ai encore un peu peur de ces énormes gares où l'on se perd...»

Prochains cours

22 mai 2014: La Chaux-de-Fonds

23 mai 2014: Genève

28 mai 2014: Châtel-Saint-Denis

4 juin 2014: Delémont et Porrentruy

3, 4, 10 et 11 juin 2014: Morges

Informations: www.restermobile.ch



Virginie Kauffmann, cheffe de projet au Büro für Mobilität AG et animatrice du cours «Etre et rester mobile».

La fracture numérique peut conduire à l'isolement

Pourquoi cibler les aînés?

Parce qu'avec le développement de l'informatique, cette génération-là reste sur le carreau. Et qu'à cette fracture numérique s'ajoute encore le développement, lui aussi rapide, des transports publics. D'où l'importance de familiariser les seniors avec ces nouveautés afin qu'ils puissent bénéficier d'une alternative à la voiture s'ils le souhaitent ou s'ils y sont un jour contraints.

Les accompagner vers une mobilité durable, c'est ça?

Oui. Proposer une nouvelle offre – une infrastructure ou un train – ne suffit pas à provoquer le changement. Celui-ci va survenir à condition que les personnes soient informées et soient aussi séduites par l'alternative. Il s'agit donc de rendre tout ça «sexy», de montrer que l'utilisation des transports publics est à la portée de tous et que c'est confortable de voyager ainsi.

Et aussi que c'est un plus en terme d'autonomie!

Effectivement. La fracture dont je vous parlais tout à l'heure peut mener à des situations assez dramatiques où l'aîné perd de son autonomie, de son indépendance et s'isole. Aujourd'hui, par exemple, l'une des participantes m'a dit qu'elle ne faisait plus d'excursions avec ses amis parce qu'elle ne savait pas comment prendre un billet au distributeur...