

Recommandations coordonnées pour l'accessibilité du transport ferroviaire





L'inclusion des personnes en situation de handicap constitue un **enjeu sociétal majeur**. Permettre l'autonomie de ces personnes en levant les barrières à l'accessibilité est un prérequis indispensable dans la mise en œuvre d'une politique d'inclusion.

Les principes d'égalité et de droit à la mobilité de la Convention des Nations Unies relative aux personnes en situation de handicap sont au cœur de cette vision¹.

Voyager en train de façon **autonome, inclusive et spontanée** doit devenir l'objectif de la politique en matière d'accessibilité et de qualité du transport ferroviaire.

AUTONOME

sans dépendre d'un service d'assistance

INCLUSIVE

voyager avec tout le monde, en opposition aux services spécialisés

SPONTANÉE

sans réservation préalable

Des mesures pour répondre aux besoins des personnes handicapées bénéficient à **l'ensemble des usagers** et améliorent l'efficacité, la vitesse d'exploitation et la ponctualité du système de transport.

Afin de mettre en œuvre cette accessibilité, une collaboration avec des organismes experts en accessibilité et des représentants du secteur du handicap est indispensable.

Par conséquent, c'est de façon coordonnée que les acteurs de terrains, représentant les besoins des personnes en situation de handicap, ont décidé d'adresser leurs priorités pour la prochaine législature :

¹ article 9 sur l'accessibilité et article 20 sur la mobilité personnelle



Axe législatif

- Adopter durant la législature un cadre juridique contraignant pour la mise en accessibilité progressive de l'infrastructure et du matériel roulant dans un délai de 15ans.
Dans le domaine des transports et de l'accessibilité, les Pays-Bas¹ et la France², ont déjà leur propre législation. Leurs progrès respectifs montrent l'importance d'une telle réglementation.

Matériel roulant et infrastructure

- Investir dans du matériel roulant avec **une seule hauteur d'embarquement** adaptée à la hauteur des quais dont le standard est fixé à 76cm et développer un référentiel en partenariat avec des bureaux expert en accessibilité pour l'acquisition de matériel roulant accessible.
- Rendre toutes les gares et les quais intégralement accessibles **dans un délai de 15 ans.**
- Dans l'intervalle, veiller à assurer une répartition géographique équilibrée (maillage) des gares rendues accessibles aux personnes à mobilité réduites.
- Assurer l'accessibilité des bus de remplacement lors des travaux sur les lignes.

Marketing

- Assurer des guichets accessibles avec du personnel formé pour renseigner les clients en situation de handicap.
- Garantir l'accessibilité physique des guichets.
- Prévoir des distributeurs de billets accessibles.
- Maintenir des guichets ouverts 7 jours sur 7 durant les plages horaires habituelles.
- Former le personnel de vente à la communication et l'accueil des personnes en situation de handicap.

¹ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0029974/2015-01-01>

² <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000039666574>

Information voyageurs

- Doubler toutes les informations visuelles par des messages sonores et inversement.
- Prévoir une interprétation des informations importantes en langue des signes.
- Assurer une **signalétique accessible** : contrastée, inscriptions en braille et en relief, facile à comprendre.

Par ailleurs, il faudra mettre à disposition progressivement des données en temps réel sur :

- le niveau d'accessibilité des gares ;
- le type de matériel roulant,

sa composition et son niveau d'accessibilité ;

- la présence d'ascenseurs et/ou d'escalators ;
- la disponibilité des ascenseurs et escalators, en précisant leur fonction d'usage. ;
- les itinéraires accessibles en fauteuil roulant.
- des canaux digitaux (site, applications...) totalement accessibles et des alternatives non-digitaux (guichet, permanence téléphonique...) **pour tous les services.**



Assistance

- **Supprimer** le délai de réservation pour l'assistance et offrir une assistance spontanée. Cette assistance devrait pouvoir être offerte dans toutes les gares et arrêts.

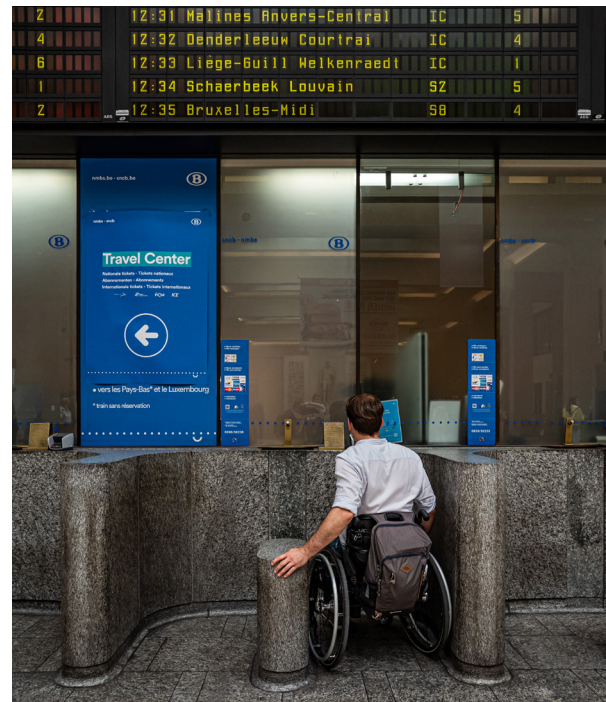
Bien que l'objectif soit de permettre aux personnes de voyager de manière autonome, l'assistance sera toujours **nécessaire**, même dans les gares et aux arrêts rendus 100% accessibles.

- Cette assistance doit être rendue possible dans tous les gares et arrêts. Cette assistance **restera nécessaire**, aussi dans les gares et arrêts accessibles.
- Assurer une multimodalité performante en conviviale : continuité du voyage et de l'assistance, un seul ticket pour tout le voyage, pas d'obstacles.

Gouvernance

- Renforcer le dialogue entre la SNCB et Infrabel.
- Pérenniser la plateforme de dialogue entre les parties prenantes (Cabinet du ou de la ministre, SNCB, Infrabel, SPF Mobilité, CSNPH, Unia, Dito, Kannel (KVG), CAWaB) autour des enjeux d'accessibilité.
- Lui donner un rôle de **monitoring** et de **pilotage** de la stratégie de mise en accessibilité du réseau de transport ferroviaire en Belgique.

Le SPF Mobilité et Transports a rassemblé les stakeholders du transport en commun en Belgique (SNCB, Infrabel, De Lijn, Tec, STIB, les Régions, les représentants du handicap...) autour de la table pour lancer un projet 'multimodalité' en 2024.
Il faut continuer ce projet.



Qualité de service

- Assurer la formation régulière du personnel en contact avec les clients sur l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap.
- Contrôler la qualité et l'accessibilité des services par un monitoring sur le terrain.

Alternatives en cas d'inaccessibilité

- Offrir une alternative pour les personnes en situation de handicap qui souhaitent voyager **entre deux gares inaccessibles ou entre une gare inaccessible et une gare accessible.**



www.cawab.be



ph.belgium.be



www.ditovzw.be



www.kannet.be



www.unia.be