

**AVIS 18/02**

**LE VOYAGEUR AU CŒUR D'UNE VISION À LONG TERME DE MOBILITÉ.**

**Deuxième contribution : Accessibilité Gares et Trains**

1	Introduction .....	2
2	Infrastructure .....	3
3	Matériel roulant .....	4
4	La lacune entre le quai et la voiture.....	5
5	Problématique des automates de vente .....	7
6	Accompagnement des PMR .....	8
7	Considérations finales.....	8
7.1.	Revalor .....	8
7.2.	Plan de mise en œuvre « accessibilité » .....	9
8	Conclusion .....	9
	Annexes : .....	10
	Références : .....	11

## 1 Introduction

Pour développer notre vision, nous partons de l'accessibilité universelle et intégrale, reprise plus loin dans ce texte sous le terme « accessibilité ». On entend par là, l'accessibilité et l'utilisabilité pour n'importe qui, n'importe où, à tout moment, y compris pour les personnes handicapées.

L'accès aux transports en commun est une condition indispensable pour tous les citoyens, qui ne doit pas être limitée par le fait que certains voyageurs sont moins aptes que d'autres.

L'accessibilité universelle est également importante pour le voyageur ordinaire et pour une mobilité plus durable :

- Ainsi, l'embarquement et le débarquement sont plus faciles lorsque l'accès est de plain-pied que lorsque les portes d'accès sont étroites et surélevées
- Il est plus facile de voyager avec des vélos, ce qui est important pour une mobilité durable. Avec une entrée de plain-pied, les vélos électriques, plus lourds, seront également plus faciles à transporter.
- La moyenne d'âge de la population augmente - l'accessibilité est importante

Qu'est-ce que l'accessibilité ? Accessible = atteignable + pénétrable + utilisable + compréhensible + abordable

- **Atteignable** : tout le monde doit pouvoir atteindre les gares, les quais et le matériel roulant de manière sûre et confortable. (= surtout accessibilité de l'espace public et des transports en commun)
- **Pénétrabilité** : tout le monde doit pouvoir pénétrer dans les gares, sur les quais et dans le matériel roulant de manière sûre et confortable (= surtout accessibilité physique)
- **Utilisabilité** : dans les gares, sur les quais et dans le matériel roulant, chaque citoyen doit pouvoir utiliser toutes les installations disponibles de manière équivalente (= accessibilité non physique ou d'utilisation / d'usage)
- **Compréhensibilité** : dans les gares, sur les quais et dans le matériel roulant, toutes les informations pertinentes (p. ex. signalisation, pictogrammes, brochures d'information, etc.) doivent être lisibles et compréhensibles pour tous (= accessibilité de l'information)
- **Abordabilité** : si des adaptations/outils de compensation (assistance personnelle, braille, etc.) sont nécessaires pour certains groupes cibles, les coûts supplémentaires doivent être pris en charge par la communauté ou l'autorité responsable de l'infrastructure, et non par les citoyens qui en ont besoin.

Le Comité préconise d'établir un plan d'action pour rendre le réseau ferroviaire et les équipements concrètement accessibles. L'obligation d'élaborer un plan d'action basé sur l'accessibilité universelle devrait être ajoutée au contrat de gestion. Les autorités doivent prévoir des crédits spécifiques pour mettre en œuvre l'accessibilité.

Les besoins en matériel et les spécifications auxquelles celui-ci doit répondre (capacité, confort, compatibilité avec les réseaux voisins, nombre et largeur des portes d'entrée, systèmes de contrôle de la vitesse) et les modalités prévues en termes d'accessibilité et d'adaptations éventuelles, doivent aussi être décrits dans ce plan.

Lors de l'élaboration d'un plan d'action, les usagers et les autres parties prenantes doivent être largement consultés avant de prendre une décision. Dans les nouveaux projets, l'accent devra donc être mis sur l'accessibilité pour les voyageurs, plutôt que sur des projets à grande échelle.

Dans les projets existants, il convient d'accorder un maximum d'intérêt à l'accessibilité et, même si cela n'est pas encore obligatoire, les normes et connaissances les plus récentes doivent être appliquées autant que possible. Prévoir uniquement des escaliers est dans tous les cas insuffisant. En plus des escaliers, il faut accorder plus d'attention à la construction de rampes (pour les cyclistes, les personnes qui tirent des valises à roulettes, les personnes avec des poussettes, les personnes en fauteuil roulant, etc.) qu'aux ascenseurs ou escaliers mécaniques. Les rampes nécessitent beaucoup moins d'entretien et ne risquent pas de tomber en panne. En Suisse, les petits points d'arrêt sont systématiquement équipés de rampes.

L'accessibilité concerne à la fois l'infrastructure (abords de la gare, gare, quais...), le matériel roulant et la transition entre les deux. Les automates de vente et l'accompagnement des personnes à mobilité réduite jouent également un rôle important. Dans le texte qui suit, le Comité examine cette problématique plus en détail.

## 2 Infrastructure

L'aménagement des abords des arrêts et des gares doit être envisagé dans la perspective d'une mobilité et d'une accessibilité sûres. Il est important de viser la plus grande autonomie possible pour tous les voyageurs et la plus grande uniformité possible de l'infrastructure : par exemple, une seule hauteur de quai standard et des changements de niveau de plain-pied sans obstacles au moyen de rampes adaptées<sup>1</sup> (au lieu d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques), en plus des escaliers. (principe « de plain-pied »). Les vélos électriques, plus lourds, tireront aussi avantage d'un accès de plain-pied.

Pour la construction des voies de transit, des arrêts de bus et des places de parking, il est recommandé d'appliquer le principe STOP (en néerlandais « **Stappen, Trappen, Openbaar Vervoer en Privé-vervoer** »), c'est-à-dire l'ordre de priorité suivant : piétons, cyclistes, transports en commun et enfin, transports privés. En particulier dans les gares interfaces, les quais de bus doivent être situés près des entrées de la gare et permettre un transit fluide de plain-pied vers les quais ferroviaires. Si les différences de niveau sont trop importantes, des escaliers doivent être installés, complétés par des rampes ou des ascenseurs accessibles. En conséquence, une PMR (Personnes à Mobilité Réduite) avec ou sans fauteuil roulant ou autre aide physique, doit pouvoir atteindre le quai sans assistance et de façon autonome dès son arrivée à la gare.

Des emplacements doivent être fournis près de l'entrée pour les taxis, les véhicules qui déposent ou chargent des personnes et pour les véhicules de PMR. Lorsque le nombre de places près de l'entrée est limité, les places de stationnement réservées aux PMR doivent de préférence être situées à proximité de l'entrée.

Les itinéraires que « doivent » emprunter les voyageurs à partir des arrêts de bus ou de tram, et des parkings pour vélos ou voitures, doivent être conçus de manière à garantir une circulation fluide. Ils doivent être intuitifs et calculés en fonction du volume en période de pointe. Des guides ou mains-courantes pour les PMR doivent être installés le long de ces itinéraires conformément aux directives les plus récentes. Les contrastes podotactiles et visuels au niveau des matériaux utilisés jouent un rôle important à cet égard. Nous nous référons pour cela à la norme ISO 23599/2012.)

Lors de l'aménagement de gares, des arrêts et des routes adjacentes, toutes les communes et les régions doivent être impliquées.

---

<sup>1</sup>Attention, les rampes doivent aussi être adaptées. Une rampe mal exécutée ou trop longue peut être inaccessible aux personnes ayant des difficultés à marcher (ex : utilisateurs de déambulateurs, béquilles, canne...).

Le principe « IPOD » (en néerlandais : **I**ntegraal **P**lan **O**penbaar **D**omein) est pour cela très important : la mise en place d'un Plan intégral de domaine public tenant compte de l'accessibilité. Pour la sécurité des abords des arrêts, une zone 30 ou une zone sans voitures est en principe importante. Toutefois, les traversées piétonnes avec lignes de guidage demeurent une nécessité pour les PMR, même en zone 30<sup>2</sup>.

En outre, il faut toujours convenir clairement, en concertation avec les acteurs (Communes, De Lijn, Tec, exploitants d'infrastructures routières, etc.), de qui est responsable de telle ou telle infrastructure et de sa maintenance. Ces acteurs conviennent, entre autres, du contact qui sera mentionné sur l'infrastructure (au moins un numéro de téléphone et un site web), à qui l'on peut signaler les problèmes concernant cette infrastructure. Par l'intermédiaire de ce contact, les problèmes doivent alors être communiqués au responsable effectif, sans qu'il soit nécessaire pour la personne qui rapporte le problème de chaque fois entamer une nouvelle procédure auprès d'une nouvelle autorité. La stabilité des constructions temporaires utilisées en cas de travaux laisse souvent à désirer. Le Comité estime que ces constructions devraient être équivalentes aux constructions définitives. Elles ne doivent pas nuire à l'accessibilité.

Lors de la concertation entre les acteurs, les usagers, principalement le CSNPH<sup>3</sup> et les autres parties prenantes doivent être impliqués dès le départ. On peut aussi envisager d'impliquer les riverains pour entretenir la propreté des abords des arrêts.

Dans les grandes gares et dans les gares interfaces, la présence de guichets en tant que points de contact est importante pour les voyageurs. Ces dernières années, les guichets de nombreuses gares, petites et moyennes, ont été fermés, ce qui a souvent aussi entraîné la disparition de la salle d'attente chauffée, ou la limitation des heures d'ouverture. Au lieu de supprimer des guichets, la SNCB ferait mieux d'envisager la possibilité de conclure des partenariats. Des synergies peuvent être créées avec les commerçants locaux, les communes, les bibliothèques et les restaurateurs. La vente de billets et d'abonnements par des partenaires externes mérite également d'être envisagée<sup>4</sup>. Pour le voyageur, il subsistera ainsi une alternative à l'automate de vente et le bâtiment de la gare continuera d'être utilisé et entretenu. On trouve de tels exemples à l'étranger, par exemple le réseau régional SL de Stockholm où l'on peut acheter tous les titres de transport dans de nombreux magasins (de journaux). Un automate de vente est pour cela mis à la disposition des commerçants par la société de transport en commun.

Les autres recommandations du Comité figurent à l'annexe A.

### **3 Matériel roulant**

Le matériel de la SNCB, à la fois les rames et les voitures, est partiellement obsolète. Les trains les plus anciens datent des années 1970 et ne répondent plus aux exigences de confort actuelles, notamment en raison de l'étroitesse des banquettes 3+2, de l'absence de climatisation et de la quasi-inaccessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

---

<sup>2</sup> Les exploitants d'infrastructures routières n'aménagent généralement pas de passages piétons dans une zone 30, ce qui pose problème pour l'installation de dispositifs podotactiles et pour les usagers : de chiens-guides qui doivent chercher un passage piétons.

<sup>3</sup> CSNPH : Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées ([ph.belgium.be/fr/](http://ph.belgium.be/fr/))

<sup>4</sup> Les conditions sont cependant d'appliquer une structure tarifaire transparente qui soit claire pour tout le monde et que le point de vente du partenaire soit accessible.

Pour le matériel de cet âge, le remplacement est la seule solution raisonnable<sup>5</sup>. En principe, les rénovations n'ont de sens que si des voitures accessibles et la climatisation sont installées. Si le prix de revient est trop élevé, il faut acheter un matériel neuf en remplacement du matériel inadapté plus ancien !

La SNCB n'est pas très performante en termes d'accessibilité. Une vue d'ensemble du matériel roulant disponible et commandé (voir annexe B, situation en mai 2016) montre qu'il y a encore trop peu de matériel facilement accessible. Même le M7 commandé n'est pas pleinement satisfaisant, car même la voiture PMR n'offre pas de véritable accès de plain-pied. La SNCB : « *Au moment de la commande du matériel M7, une voiture spécifique pour les personnes à mobilité réduite a été ajoutée à chaque train, et la conception de cette voiture est parfaitement conforme aux normes TSI européennes les plus récentes.* » et « *Les passagers à mobilité réduite ont accès par la même porte que les autres voyageurs* ». Ces deux phrases suggèrent que la nouvelle voiture est la solution pour toutes les personnes à mobilité réduite. Malheureusement, la réalité est différente : la différence de hauteur avec les deux hauteurs de quai (qui dureront plus longtemps que le matériel M7 lui-même) est de 14 cm pour un quai de 76 cm de haut et de 7 cm pour un quai de 55 cm de haut. Les 7 cm semblent acceptables, même si c'est loin d'être parfait. Mais les 14 cm de différence avec la nouvelle hauteur standard de 76 cm ne permettent certainement pas un accès autonome pour les personnes en fauteuil roulant, ce qui signifie qu'un accompagnement reste nécessaire pour ces personnes. Pourtant, la situation à l'étranger montre qu'il est possible de faire mieux. En Allemagne, en Autriche et en Suisse, il existe un matériel qui permet aux personnes en fauteuil roulant d'entrer et de sortir des voitures de façon tout à fait autonome, sans devoir recourir à des rampes mobiles et sans avoir besoin d'un accompagnement.

Seul le Desiro offre un accès de plain-pied au niveau de toutes les portes sur les quais de 76 cm, cependant les voitures n'ont pas été équipées de comble-lacunes qui auraient permis de combler l'espace entre le bord du quai et la marche de la voiture. Les portes PMR des Desiro parents en Autriche sont équipées d'une palette comble-lacune à hauteur de la voiture et du quai qui s'arrête automatiquement contre le bord du quai. De cette manière, bon nombre de PMR peuvent entrer et sortir de la voiture de manière totalement autonome et sans aide humaine ou mécanique. Il est regrettable que la SNCB n'ait pas opté pour une telle solution.

C'est pourquoi, lors de l'achat de nouvelles voitures, une attention maximale doit être accordée à l'accessibilité. Lors de l'achat de nouveau matériel, les opérateurs qui utilisent l'infrastructure doivent obligatoirement fournir une accessibilité optimale avec un accès de plain-pied<sup>6</sup>.

Les autres recommandations du Comité figurent à l'annexe A.

## 4 La lacune entre le quai et la voiture

L'actuelle norme STI<sup>7</sup>-PBM (plus loin désignée par « les normes ») relative à l'accessibilité de l'infrastructure donne déjà une indication aux gestionnaires d'infrastructure et aux opérateurs, mais permet encore trop de marge et d'exceptions.

---

<sup>5</sup> La rénovation des automotrices quadruples AM75 âgées de 40 ans soulève en ce sens de nombreuses questions. En effet, le confort des passagers reste quasiment identique (les banquettes étroites en configuration 3+2 sont conservées), alors que ce projet coûte pas moins de 800 000 €/voiture et le prix de revient pour la rénovation complète de ces 44 rames est de 147 millions d'€.

<sup>6</sup> « De plain-pied » est un concept souvent utilisé en français et qui signifie « sans différence de niveau ».

<sup>7</sup> TSI est l'acronyme de « Technical Specifications for Interoperability », à savoir les spécifications techniques d'interopérabilité pour les personnes à mobilité réduite (voir références)

On peut évidemment aussi aller plus loin que ce que ces normes recommandent.

Si l'on observe la transition entre le quai et la voiture et inversement, il faut faire une distinction entre les lacunes verticales et horizontales. Selon les normes relatives aux « voitures accessibles », le vide entre le seuil de la porte et le quai ne doit pas dépasser 75 mm horizontalement et 50 mm verticalement. Et le matériel roulant ne doit pas être équipé de marche intérieure entre le seuil de la porte et la plate-forme. La manière dont le vide est comblé est libre : l'utilisation, par exemple, d'une palette comble-lacune ou d'une rampe mobile est autorisée pour satisfaire aux normes. Le nombre de portes (et de toilettes) accessibles prescrit est en outre très limité et dépend de la longueur et du type de train. (Habituellement une seule porte et toilette par train).

Les normes stipulent en outre que sur les trains dont la vitesse par construction est inférieure à 250 km/h, la largeur libre utile des portes accessibles en fauteuil roulant qui offrent un accès de plain-pied doit être d'au moins 1000 mm en position ouverte.

Dans les voitures, il doit y avoir un passage libre vers et depuis les portes accessibles aux fauteuils roulants, les places pour fauteuils roulants et des zones accessibles aux fauteuils roulants, y compris les toilettes accessibles à tous.

Ces normes s'appliquent à l'achat de nouveau matériel dont la procédure a débuté en 2014 et à tous les nouveaux projets d'infrastructure ou de rénovation de matériel et d'infrastructures démarrés en 2014.

En réalité, les distances horizontales et verticales sont souvent plus grandes que ces nouvelles normes, certainement dans le matériel existant, mais aussi dans le nouveau M7 récemment commandé (procédure d'achat démarrée avant 2014). Les personnes en fauteuil roulant ne peuvent toujours pas monter et descendre du train de façon autonome. De plus, la SNCB ne travaille toujours pas avec des marches escamotables, dont l'extension dynamique se fait en fonction de la distance réelle par rapport au quai, et elle utilise toujours des rampes mobiles présentes sur le quai au lieu de transporter des rampes embarquées.<sup>8</sup>

En outre, le fait que de nombreux quais se trouvent dans un virage implique que la « seule » porte PMR se trouve encore souvent trop loin du quai. Le Comité considère donc que partir d'un concept à une seule porte est une erreur.

Le Comité recommande :

- De laisser une lacune aussi étroite que possible entre le quai et le plancher de la voiture (moins de 5 cm horizontalement et verticalement).
- D'acheter des rames et des voitures dont la majorité dispose d'un plancher correspondant à un quai d'une hauteur de 76 cm. Au moins 30 % des places assises se trouvent à ce niveau.
- D'installer toutes les portes de façon à ce qu'elles soient potentiellement accessibles et d'équiper tout nouveau matériel de marches escamotables à commande dynamique, afin de sécuriser la lacune et de la rendre plus facile à franchir pour tout le monde.
- D'équiper en interne les voitures spécialement conçues pour les PMR d'une rampe escamotable/mobile.

Le coût sera en tout état de cause plus raisonnable si l'on équipe tout le matériel roulant de cette manière. Pour cela, le Comité se réfère aux portes à fermeture automatique avec système de verrouillage installées actuellement sur tout le matériel roulant voyageurs.

---

<sup>8</sup> Des rampes seraient transportées dans la voiture.

Le prix par unité d'installations spécifiques, telles que les marches rétractables, diminue lorsqu'elles sont utilisées sur l'ensemble, au lieu d'être limitées à une porte.

L'endroit où le train s'arrête est également important. De nombreux retards peuvent être évités si le train s'arrête toujours à l'endroit exact. Pour les PMR et en particulier pour les aveugles et les malvoyants, un arrêt correct du train est essentiel pour trouver la porte d'entrée du train. Pour cela, il est nécessaire de disposer des marques perceptibles pour ces passager indiquant où le train doit s'arrêter et pour les PMR où se trouvent les portes adaptées. Une bonne indication des 1ère, 2ème classe et autres voitures spécifiques aide également les autres voyageurs à embarquer plus facilement. L'utilisation d'une composition de trains identiques pour un même train contribue également à faciliter l'embarquement et le débarquement, en particulier aux heures de pointe, surtout si le train s'arrête toujours au même endroit de sorte que les voyageurs réguliers sachent où se trouvent les portes.<sup>9</sup>

En résumé, Il est important que, dans le cas d'un matériel roulant de plain-pied, la lacune entre le quai et la voiture soit telle qu'elle permette à toutes les PMR d'entrer et de sortir de la voiture de façon autonome et ce au minimum pour une voiture, comme c'est déjà le cas en Suisse.

## 5 Problématique des automates de vente

Il faut reconnaître qu'au cours des dernières années, la SNCB s'est efforcée de mettre à disposition d'autres canaux de vente que les guichets et les automates de vente, à savoir le site Internet et l'application mobile de la SNCB, qui sont de plus en plus utilisés par les clients.

Le Comité ne s'oppose pas à ce service supplémentaire, mais souligne l'accessibilité incomplète des automates de vente. L'existence de solutions alternatives à la vente au guichet est positive, mais le Comité continue de privilégier les guichets accessibles avec personnel. Certains groupes vulnérables tels que, par exemple, les personnes ayant un handicap mental ont besoin d'une aide humaine pour acheter un titre de transport et ne peuvent donc pas le faire de manière autonome via un automate de vente, un site Internet ou une application.

Un autre problème est que les personnes qui ne peuvent pas utiliser les automates de vente n'ont souvent pas d'autre choix que d'acheter un billet dans le train, au Tarif à Bord, dont le prix est majoré. Cette mesure ne tient pas compte des besoins individuels des personnes handicapées.

En tant que telle, cette mesure n'est pas conforme à la Convention des Nations Unies, à la loi antidiscrimination ni au règlement européen n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires qui précise dans son préambule que « les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix ». Il prévoit également la disposition selon laquelle aucun supplément ne peut être demandé pour leur réservation ou leur billet.

L'argument selon lequel il est possible d'acheter un titre de transport jusqu'à 31 jours à l'avance à travers différents canaux, éventuellement assisté par un tiers, ne tient pas compte de la réalité. Les urgences, les changements de projets, les voyages improvisés, les décisions dépendantes de la météo ou de l'humeur, sont difficiles à planifier à l'avance, même pour les PMR.

---

<sup>9</sup> Un arrêt correct du train est également important pour le confort de tous les voyageurs et est déterminant afin de prévenir les retards. (les voyageurs doivent se précipiter vers la dernière voiture ce qui augmente le temps d'embarquement.)

Pour les groupes tels que les personnes âgées et les personnes ayant certains handicaps visuels, auditifs, intellectuels ou moteurs, une réglementation plus souple devrait exister.<sup>10</sup> C'est au gouvernement de trouver une solution.

Les autres recommandations du Comité figurent à l'annexe A.

## 6 Accompagnement des PMR

L'autonomie est importante, et les infrastructures et le matériel doivent être développés de telle sorte que, grâce à des transitions et un embarquement de plain-pied, les voyageurs doivent recourir le moins possible à une assistance. Des automates de vente et des guichets accessibles complètent l'infrastructure accessible. Mais, à côté de cela, l'assistance humaine reste très importante et nécessaire.

La SNCB fournit une assistance à toutes les PMR. Dans 131 gares, elle peut être demandée dans les 24 heures avant le départ et l'arrivée ; et dans 41 d'entre elles, elle peut être demandée dans les 3 heures, mais pour des trajets directs (sans correspondance) entre 2 de ces 41 gares et uniquement par téléphone (ce qui n'est pas possible pour les personnes ayant une double déficience sensorielle). En pratique, les PMR n'ont pas toujours la possibilité de prendre le premier ou le dernier train. Les correspondances sont possibles avec la réservation 24 heures à l'avance, mais la PMR doit prévoir au moins 15' de temps de correspondance. À partir de 17 autres gares, avec la procédure 24 heures, il est possible de se rendre en taxi dans l'une des 114 gares. Pour les déplacements à l'étranger, la demande doit être faite au moins 48 heures à l'avance. La PMR doit se présenter au moins 20' (30' pour l'étranger) à l'avance au point de rendez-vous, le jour du déplacement demandé et confirmé.

Le Comité reconnaît et apprécie les efforts de la SNCB, en particulier le fait que la liste des gares concernées a augmenté, mais constate qu'il y a encore de la marge en termes d'amélioration. Les autres recommandations du Comité figurent à l'annexe A.

## 7 Considérations finales

### 7.1. Revalor<sup>11</sup>

La SNCB applique des normes uniformes d'accessibilité pour l'aménagement des gares, en tenant compte de la législation nationale et européenne. Le faisceau de normes Revalor utilisé à cet effet a été révisé en 2009, en large consultation avec, notamment, le CSNPH.

En 2017, une nouvelle version a été élaborée qui, contrairement à la première fois, n'a pas été soumise à un groupe de travail technique composé d'experts. Le Comité demande instamment que, pour des manuels de spécifications techniques de cette importance, un groupe de travail composé d'experts soit toujours consulté lors de chaque révision et que les organismes consultatifs disposent de suffisamment de temps pour pouvoir donner un avis étayé.

---

<sup>10</sup> L'intention n'est pas de remettre en cause le tarif à bord en tant que tel. Par exemple, une formule avec un certificat, comparable au certificat d'exemption de l'obligation d'avoir une ceinture de sécurité peut être envisagée.

<sup>11</sup> REVALOR est le nom du faisceau de normes de la SNCB. Il est le fil conducteur pour les concepteurs d'environnements de voyageurs, tels que les quais, les passages inférieurs, les bâtiments de gare et les abords des gares.

## **7.2. Plan de mise en œuvre « accessibilité »**

La réglementation européenne impose aux autorités belges d'élaborer un « plan national de mise en œuvre » relatif à l'accessibilité du système ferroviaire pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (STI PMR).

Il est donc très important que lors de l'élaboration du Plan national de mise en œuvre, on parte de l'accessibilité universelle, sans jamais ou sans trop souvent, comme c'est le cas maintenant, rendre l'accessibilité dépendante des automates de vente, de l'assistance, des aides, de la présence de personnel dans les gares.

Le plan national de mise en œuvre devrait être élaboré en collaboration avec toutes les autorités compétentes. Lors de sa rédaction, il est fortement recommandé de faire appel à l'expertise disponible par le biais de groupes de travail. Ceci concerne principalement l'expertise présente au sein du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), mais aussi d'UNIA<sup>12</sup>, d'ombudsdienst et parmi les usagers des trains, tels que ceux représentés, notamment, par le Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires.

Les objectifs que le gouvernement s'impose dans le plan de mise en œuvre restent en outre trop vagues et trop peu concrets. Le Comité recommande de poursuivre l'élaboration de ce plan de mise en œuvre et de le tester par rapport aux principes SMART suivants :

- Spécifique : concret et spécifique, pas vague et lié à l'accessibilité.
- Mesurable : formuler des objectifs mesurables.
- Acceptable : pas pour 1 voyageur par an et acceptable pour les utilisateurs et les exécutants.
- Réaliste et réalisable : pas tout à la fois.
- Temporel (par exemple, suivre les innovations, lors de rénovations)

Ce que le Comité juge inacceptable dans tous les cas, c'est le fait de mentionner que les objectifs sont formulés sous réserve de moyens financiers disponibles. Cela est contraire à l'objectif du plan de mise en œuvre tel qu'imposé par les Autorités européennes. Il est recommandé, suite à ce plan de mise en œuvre, de faire élaborer un plan d'action par la SNCB et Infrabel, avec le calcul de l'impact budgétaire. Le gouvernement doit en grande partie cofinancer le coût de l'accessibilité, il doit budgétiser les moyens nécessaires et s'inscrire dans un plan d'investissement pluriannuel. Dans ces plans d'action, un budget doit également être prévu pour des études d'accessibilité supplémentaires.<sup>13</sup>

## **8 Conclusion**

L'accessibilité universelle signifie faire en sorte qu'un maximum de voyageurs puisse prendre le train facilement et de manière autonome, même lorsqu'ils utilisent des aides physiques, telles que des fauteuils roulants ou des déambulateurs. La moyenne d'âge de la population augmente, et avec elle le nombre de personnes qui ont des difficultés à se déplacer.

---

<sup>12</sup> Unia est une institution publique indépendante qui lutte contre la discrimination, qui promeut l'égalité des chances et dont la compétence est interfédérale (<https://www.unia.be/>).

<sup>13</sup> Études suggérées :

- Si un deuxième accès est créé à Anvers-Sud en direction de Berchem, il est possible de rendre la gare accessible par des rampes, sans ascenseurs coûteux et susceptibles de tomber en panne. De plus, de nombreux voyageurs apprécieront d'avoir un deuxième accès.
- Envisager une solution pratique pour les voyageurs, à savoir un passage à niveau de plain-pied sécurisé, comme à Zele ou comme on en trouve souvent aux Pays-Bas.

Avec un accès de plain-pied, l'embarquement et le débarquement peuvent se dérouler plus facilement qu'avec des portes d'entrée étroites surélevées. Les vélos et les vélos électriques, plus lourds et qui gagnent en importance, peuvent aussi être transportés beaucoup plus facilement, ce qui est important pour une mobilité plus durable. Enfin, un accès de plain-pied contribue aussi à une plus grande sécurité (risque réduit de chutes lors de l'embarquement et du débarquement) et à une plus grande ponctualité.

L'accessibilité universelle signifie que lorsqu'un voyageur/PMR arrive, il ne doit pas rencontrer d'obstacles physiques tels que des escaliers, des bordures, une lacune trop large (horizontale ou verticale), ou un sol trop irrégulier, qui l'obligerait à demander un accompagnement. Ce qui est encore trop souvent le cas actuellement. Trop souvent, la seule solution proposée par la SNCB pour favoriser l'accessibilité est un accompagnement.

Un plan de mise en œuvre SMART de l'autorité compétente et un plan d'action clair de la SNCB et d'Infrabel sont nécessaires, afin d'améliorer substantiellement l'accessibilité autonome à long terme. Le comité recommande au gouvernement d'inclure dans les contrats de gestion des deux entreprises l'objectif de l'accessibilité universelle et de l'accès de plain-pied ainsi que l'obligation d'élaborer un plan de mise en œuvre.

Le Comité demande donc à la SNCB et à Infrabel de veiller à ce que dans chaque cahier des charges et dans toute livraison provisoire de matériel roulant et d'infrastructure, l'accessibilité du matériel roulant et de l'infrastructure soit garantie et contrôlée, y compris l'accès de plain-pied entre les deux : l'accessibilité universelle doit devenir une réalité évidente et garantie.

Enfin, le gouvernement doit fournir des crédits spécifiques suffisants. Les coûts de l'accessibilité générale ne doivent pas être imputés aux budgets opérationnels et aux crédits d'investissement normalement prévisibles. Ces autorités ne peuvent pas non plus se cacher derrière des « contraintes budgétaires générales » pour en faire trop peu.

## **Annexes :**

A - Recommandations

B - Flotte après l'arrivée du M7 (avec informations PMR et vélo)

C - Exemples de protections possibles dans le cas de passages pour piétons, cyclistes et PMR

## Références :

### *Europa/Europe :*

- VERORDENING (EU) Nr. 1300/2014 VAN DE COMMISSIE van 18 november 2014 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.  
<http://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/1300/oj>  
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R1300&from=EN>
- RÈGLEMENT (UE) No 1300/2014 DE LA COMMISSION du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'Union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.  
<http://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/1300/oj>  
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R1300&from=EN>
- Nationale uitvoeringsplannen / Plans nationaux de mise en œuvre / National Implementation Plans :  
[https://ec.europa.eu/transport/modes/rail/accessibility\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/rail/accessibility_en)
- Interoperability guide ERA:  
<http://www.era.europa.eu/Core-Activities/Interoperability/Pages/TSI-Application-Guide.aspx>

### *België/Belgique :*

- Nationale Hoge Raad Personen met een Handicap - Adviezen  
<http://ph.belgium.be/nl/adviezen.html>  
Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées  
<http://ph.belgium.be/fr/avis.html>
- De presentaties en documenten van het colloquium “Toegankelijkheid van het Openbaar Vervoersnetwerk van de MIVB - maatregelen” van 26 september 2017.  
en een samenvatting van de activiteiten en de workshops die in de namiddag plaatsvonden.  
Les présentations et documents du colloque « L'ACCESSIBILITE DU RESEAU DE TRANSPORT PUBLIC STIB - mesures » organisé le 26 septembre 2017.
- Présentation/Presentatie Projet de gares standardisées - Consultation des stakeholders 2017.11.10

### *Étranger :*

#### **Zwitserland/Suisse:**

<https://www.sbb.ch/fr/gare-services/voyageurs-avec-un-handicap.html>

#### **Duitsland/Allemagne :**

- Voyage sans obstacle Deutsche Bahn:  
[https://www.bahn.de/p/view/service/barrierefrei/uebersicht.shtml?dbkanal\\_007=L01\\_S01\\_D001\\_KIN0001\\_top-navi-flyout\\_service-handicap\\_LZ01](https://www.bahn.de/p/view/service/barrierefrei/uebersicht.shtml?dbkanal_007=L01_S01_D001_KIN0001_top-navi-flyout_service-handicap_LZ01)  
Programme Barrierevrijheid Deutsche Bahn:  
[https://www.bahn.de/p/view/service/barrierefrei/programm\\_der\\_db.shtml](https://www.bahn.de/p/view/service/barrierefrei/programm_der_db.shtml)
- Unfallforschung der Versicherer (UDV) - Sicherheit an Bahnübergängen:  
<https://udv.de/de/strasse/kreuzungen/sicherheit-bahnuebergaengen>  
<https://udv.de/download/file/fid/10213>  
(un extrait de ce document se trouve également à l'annexe D de l'avis).

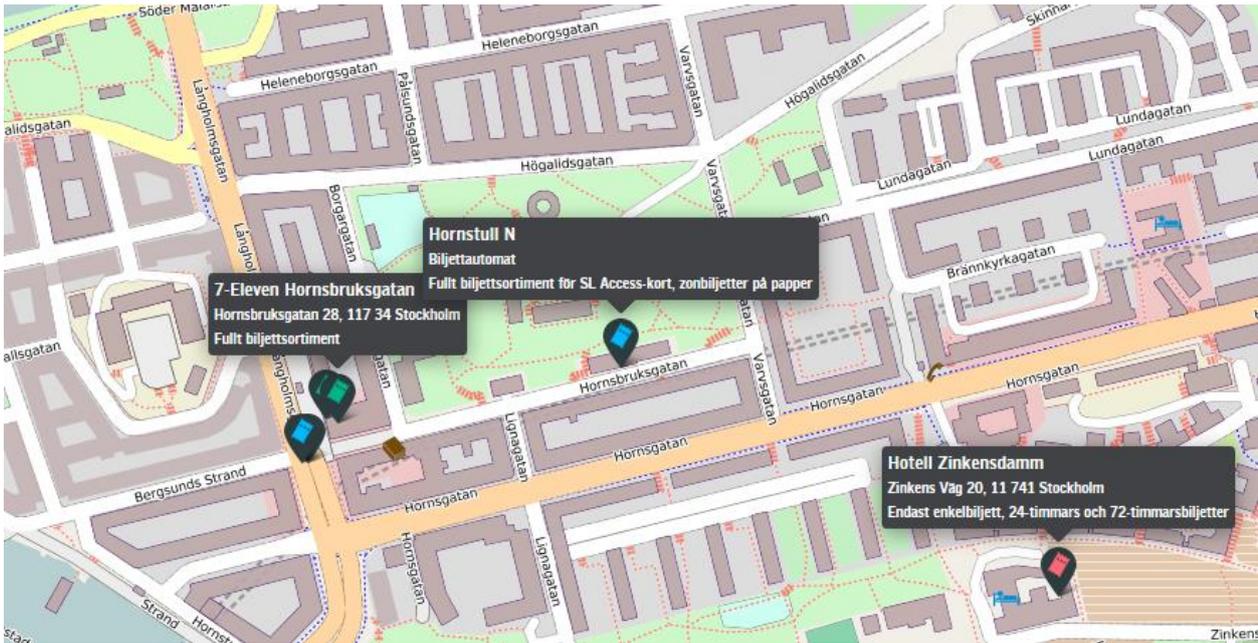
#### **Zweden/Suède :**

Vente de billets via des tiers à Stockholm («agents»):

[https://sl.se/en/fares--tickets/\(inclusief regionale en lokale treinen\)](https://sl.se/en/fares--tickets/(inclusief regionale en lokale treinen))

»Other ticket agents have the SL logo displayed on flags or stickers. There are about 350 agents with the full range of tickets, and about 420 agents with a smaller range of tickets, such as single use travelcards and single journey tickets, throughout the Stockholm area. Find them by using the map on the start page, ticking the box for sales points. »

Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires.



Un kiosque 7-Eleven (gamme complète), des automates de vente dans les stations de métro, un hôtel (gamme limitée), etc.