

Délégation Ministérielle à l'Accessibilité

Co Rédacteurs :

Muriel Larrouy, MTE/SG/DMA

Laurent Chevereau, CEREMA

Version 4 du 3 juin 2021

Suivi de la mise en œuvre des politiques publiques d'accessibilité des transports (SD'AP, LOM...)

Table des matières

Objectifs de l'enquête	3
Informations pratiques pour remplir le questionnaire	4
Éléments complémentaires : cadre légal et explications	5
PARTIE 1 : IDENTIFICATION DES RESEAUX	5
PARTIE 2 : SUIVI DE LA POLITIQUE DE MISE EN ACCESSIBILITE DES RESEAUX	5
2.1 Ce réseau est-il couvert par un SD'AP (schéma directeur d'accessibilité programmée) ?	5
2.2 Arrêt commercial : définition et cas particuliers	6
2.3 Arrêts prioritaires	6
2.4 Arrêts accessibles	7
2.6 Les impossibilités techniques avérées (ITA)	8
2.7 Transport de substitution	8
2.8 Publication du rapport d'avancement de l'accessibilité du réseau	8
PARTIE 3 : INFORMATIONS VOYAGEURS ET QUALITE D'USAGE	9
3.1 Procédure de déclaration des lignes ouvertes aux personnes en fauteuil roulant	9
3.2 Les voyageurs en fauteuil roulant peuvent-ils connaître facilement les lignes qu'ils peuvent utiliser ?	9
3.3 L'information sur l'accessibilité du réseau est-elle disponible dans le calculateur d'itinéraire ?	9
3.4 Le service d'information en ligne est-il accessible ?	10
3.5 Le service d'accueil téléphonique destiné à recevoir les appels des usagers est-il accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques par la mise à disposition d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle ?	12

3.6 Existe-t-il une charte de qualité d'usage de l'accessibilité ?.....	12
3.7 Existe-t-il un suivi de la fréquentation des voyageurs en fauteuil roulant ?.....	13
PARTIE 4 : SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES MESURES D'APPLICATION DIRECTE DE LA LOI D'ORIENTATION DES MOBILITES	13
4.1 Des arrêts supplémentaires sont-ils rendus accessibles pour compenser les arrêts en ITA ? (pour les réseaux urbains seulement)	13
4.2 En plus des transports de substitution, y-a-t-il d'autres solutions de substitution mises en œuvre localement : mesures humaines, techniques ou opérationnelles ?	14
4.3 Existe-t-il des mesures tarifaires spécifiques (tarifs réduits ou gratuits) pour les accompagnateurs des voyageurs ayant une Carte Mobilité Inclusion (CMI) ?	14
4.4 ter Si oui, des facilités d'accès à ce service ont-elles été mises en place, comme prévu par la LOM : Obligation de suppression de la condition de résidence et suppression des commissions médicales pour les titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) avec mention "Invalidité"?	14
PARTIE 5 : INFRASTRUCTURES DE RECHARGE DES VEHICULES ELECTRIQUES (IRVE) et ACCESSIBILITE	15
5.2 Combien de places équipées en bornes ACCESSIBLES en voirie communale ?.....	15
PARTIE 6 : BASES DE DONNEES ACCESSIBILITE et calculateurs d'itinéraires	16
6.1 Le calculateur d'itinéraires du réseau permet-il aux personnes handicapées de construire des parcours accessibles ?.....	16
6.2 Le travail de l'AOM a-t-il démarré pour créer ou mettre à niveau la base de données décrivant l'accessibilité des transports selon le profil NeTEx accessibilité ?	16
6.3 Existe-t-il déjà des données sur l'accessibilité de la voirie (200m autour des points d'arrêt prioritaires)	17
6.3bis Si non : Le travail de l'AOM a-t-il démarré pour créer ou mettre à niveau la base de données décrivant l'accessibilité de la voirie selon le géo standard accessibilité du CNIG ?	17
6.5 Les données de l'AOM ont-elles été communiquées à la Commission Inter communale et aux commissions communales d'accessibilité du ressort territorial pour qu'elles puissent présenter un bilan du niveau d'accessibilité des 200m autour des arrêts prioritaires ?	18
PARTIE 7 : SERVICE DE RESERVATION DES PRESTATIONS	18
7.1 Existe-t-il un service de réservation pour des prestations d'assistance ou de substitution (lorsque ces prestations existent) ?	18
7.2 S'il existe des prestations d'assistance ou de substitution localement ou un service de TPMP, l'AOM souhaite-t-elle le faire référencer, en 2024, auprès de la future plateforme unique de réservation des services d'assistance et de substitution des services ferroviaires ?	18

Objectifs de l'enquête

Public cible :

L'enquête s'adresse aux AOM responsables de réseaux de transport urbains et non urbains (c'est-à-dire, des réseaux qui sont principalement routiers et peuvent parfois compter des lignes de tramways et de métro).

Les informations sur l'accessibilité des gares des réseaux ferroviaires national et régionaux sont déjà suivies à l'échelle nationale.

Les objectifs poursuivis par cette enquête sont à l'échelle nationale, de disposer d'indicateurs de mise en œuvre des différents axes de la politique d'accessibilité.

- Les informations que vous rapporterez via cette enquête en ligne permettront de dresser un panorama global.
- **Les données n'ont pas vocation à être divulguées. Elles seront analysées par le Cerema** qui les mettra en forme pour **une restitution anonymisée et moyennée** (ex. à l'échelle France, sur l'ensemble des arrêts prioritaires à mettre en accessibilité, x% ont bénéficié de travaux...).
- Sur certaines mesures, le document de restitution pourra être illustré par le cas d'une ou deux AOM ayant abouti (avec leur accord, bien entendu), afin que d'autres puissent les contacter.
- **Ce panorama servira d'une part à rendre compte** aux parlementaires, aux ministres, ou à l'administration et d'autre part à **identifier les pistes de progrès** et les actions à mettre en œuvre pour mieux vous accompagner.
- Vous pourrez vous comparer aux résultats moyennés à l'échelle nationale

L'accessibilité des réseaux implique plus que la mise en accessibilité des arrêts. Elle repose également sur l'information voyageurs, la qualité d'usage, la tarification pour les accompagnateurs, les facilités d'accès au TPMR quand ils existent...

Peut-être qu'à l'occasion de cette enquête, vous allez découvrir des obligations à mettre en œuvre. En effet, certaines obligations sont récentes, créées par la loi d'orientation des mobilités de décembre 2019, d'autres ont pu passer sous les radars.

- **Ne vous inquiétez pas, ne prenez pas peur.**
- **Cette enquête a également une visée pédagogique : dresser un panorama des différents chantiers à couvrir**, avec leur cadre légal. A chaque collectivité ensuite de s'organiser pour les déployer.

A travers cette enquête, l'objectif est de dresser un état des lieux des différents chantiers aboutissant à l'accessibilité des réseaux pour rendre compte de cette politique, et en fonction de ce bilan, de mieux vous accompagner.

Informations pratiques pour remplir le questionnaire

1. Se rendre sur le site Passim pour voir la liste des fiches de "Suivi d'Accessibilité" (1 fiche par AOM)

--> ici : [Enquête Accessibilité des réseaux urbains](#)

2. Rechercher une fiche AOM :

- soit en avançant de page en page (ordre alphabétique)
- soit en utilisant le champs Texte libre (avec le nom de l'AOM ou un mot qui en fait partie), puis "Rechercher"
- soit en utilisant le champ "Où?" (Renseignez un élément du nom du territoire, puis attendez la liste de propositions et choisissez le Ressort Territorial correspondant, commençant par "RT". ATTENTION : délai pouvant aller jusqu'à 30 secondes pour l'affichage de la liste)

3. Sélectionner la fiche AOM souhaitée

- Vous voyez alors la fiche pré-remplie

4. Modifier la fiche :

- Cliquer en bas sur "Editer"
- Indiquer votre adresse email, puis Connexion (la 1^è fois seulement)
- Valider votre email (la 1^è fois seulement)
- Vous voyez ensuite toutes les questions auxquelles répondre
- Renseigner les valeurs, puis cliquer en bas sur "**Enregistrer**"

En cas de problème technique : laurent.chevereau@cerema.fr

Éléments complémentaires : cadre légal et explications

Afin de vous accompagner dans le remplissage du questionnaire Passim et de façon plus large, dans la mise en œuvre de la politique d'accessibilité, vous trouverez ci-joint des éléments explicatifs.

PARTIE 1 : IDENTIFICATION DES RESEAUX

Réseaux urbains

Normalement, en tant qu'AOM de réseau urbain, vous ne comptez qu'un seul réseau de transport urbain. Vous n'avez alors qu'un seul questionnaire à remplir.

Dans les rares cas où vous avez plusieurs réseaux (Métropole Aix Marseille Provence, Sytral...), vous avez alors plusieurs questionnaires à remplir (1 par réseau).

Réseaux non urbains (hors ferroviaires)

Une enquête dédiée vous sera adressée par la suite.

PARTIE 2 : SUIVI DE LA POLITIQUE DE MISE EN ACCESSIBILITE DES RESEAUX

2.1 Ce réseau est-il couvert par un SD'AP (schéma directeur d'accessibilité programmée) ?

Le SD'AP était un outil proposé pour aider à la programmation de la mise en accessibilité des réseaux de transports collectifs. Il n'était pas obligatoire. Ce qui est obligatoire, c'est la mise en accessibilité des réseaux.

Cadre légal :

L'[ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014](#) relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées a créé l'article L1112-2-1 du code des transports :

*"I.- Pour les services de transport ne relevant pas des services de transport librement organisés prévus aux articles L. 3111-17 et suivants, **il peut être élaboré un schéma directeur d'accessibilité-agenda d'accessibilité programmée**. Cet agenda comporte une analyse des actions nécessaires à la mise en accessibilité de ce service et prévoit les modalités et la programmation de la réalisation de ces actions ainsi que le financement correspondant. [...]"*

Plus d'informations sur les obligations en matière d'accessibilité des réseaux de transports [dans le code des transports](#) :

- Les articles législatifs : [LIVRE IER : LE DROIT A LA MOBILITE](#) (Articles L1111-1 à L1121-2)
- Les articles de la partie réglementaire [Chapitre II : L'accès des personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite aux services de transport](#) (Articles D1112-1 à D1112-24)

2.2 Arrêt commercial : définition et cas particuliers

L'enquête vise à déterminer l'avancée de l'accessibilité et la proportion d'arrêts accessibles au regard du nombre d'arrêts du réseau.

Afin de faciliter ce repérage, nous vous proposons de partir **d'une unité commune**, généralement utilisée dans les transports collectifs, à savoir « **l'arrêt commercial** », soit un arrêt portant un même nom et comptant généralement 2 quais, plus ou moins positionnés face à face.

Et afin d'harmoniser les résultats, un arrêt commercial est accessible, lorsque les il faut que « les deux quais » sont accessibles.

Nous avons bien conscience que certains arrêts ne répondent pas à cette configuration :

- l'arrêt « Longeville » compte bien 2 quais face à face mais un seul quai est accessible. → nous vous proposons de ne pas le compter comme accessible dans le cadre de cette enquête. Dans tous les cas, l'enquête ne vise pas la précision à l'unité près.
- l'arrêt « Tannois » est le même dans les deux sens de circulation de la ligne 1 car c'est une place de retournement. → nous vous proposons de le compter comme 1 arrêt, voire un arrêt accessible si c'est le cas
- Dans un autre village, l'aller et le retour ne passent pas du tout par les mêmes rues. → nous vous proposons de considérer qu'il s'agit d'un seul arrêt commercial, dont les 2 quais sont situés dans une rue différente. On comptera donc un seul arrêt, voire un arrêt accessible si les deux quais ont été aménagés
- Dans certaines villes, un même quai peut servir à plusieurs lignes ou le quai peut avoir une longueur double (en fait deux quais bout-à-bout). → l'arrêt compte pour un seul arrêt, voire un arrêt accessible si l'ensemble des quais a été aménagé.

2.3 Arrêts prioritaires

Cadre légal

[Article L1112-2-1 du code des transports](#) :

*"I.- Pour les services de transport ne relevant pas des services de transport librement organisés prévus aux articles L. 3111-17 et suivants, il peut être élaboré un schéma directeur d'accessibilité-agenda d'accessibilité programmée. Cet agenda comporte une analyse des actions nécessaires à la mise en accessibilité de ce service et prévoit les modalités et la programmation de la réalisation de ces actions ainsi que le financement correspondant. **Il précise les points d'arrêt identifiés comme prioritaires, les dérogations sollicitées en cas d'impossibilité technique avérée mentionnée à l'article L. 1112-4 et les mesures de substitution prévues dans ces derniers cas. [...]"***

Plus d'informations sur les disposition applicables aux points d'arrêt (articles D1112-8 à D1112-15)

Extraits :

[Article D1112-10 du code des transports](#) :

*"I. - Pour les transports publics routiers urbains et non urbains de personnes en dehors de l'Ile-de-France, **un point d'arrêt ou une gare est prioritaire** au sens de l'article L. 1112-1 dès lors qu'il répond à au moins l'une des conditions suivantes :*

1° Il est situé sur une ligne structurante d'un réseau de transport public urbain ;

2° Il est desservi par au moins deux lignes de transport public ;

3° Il constitue un pôle d'échanges ;

4° Il est situé dans un rayon de 200 mètres autour d'un pôle générateur de déplacements ou d'une structure d'accueil pour personnes handicapées ou personnes âgées."

[Art. D. 1112-11 du code des transports](#) :

*"I.- Pour les transports publics routiers de personnes **dans la région Ile-de-France, un point d'arrêt ou une gare est prioritaire** au sens de l'article L. 1112-1 dès lors qu'il est situé sur l'une des lignes définies comme prioritaires par le Syndicat des transports d'Ile-de-France en tenant compte de la fréquentation, de l'organisation du réseau de transport et de la desserte du territoire et qu'il répond à au moins l'une des conditions suivantes :*

1° Il est desservi par au moins deux lignes de transport public ;

2° Il constitue un pôle d'échanges ;

3° Il est situé dans un rayon de 200 mètres autour d'un pôle générateur de déplacements ou d'une structure d'accueil pour personnes handicapées ou personnes âgées."

II.- Lorsque l'application des conditions prévues au I n'aboutit pas à rendre prioritaires au moins 70 % des arrêts de la ligne en cause, le Syndicat des transports d'Ile-de-France détermine un ou plusieurs points d'arrêt à rendre accessibles afin d'atteindre ce seuil.

II. - Lorsque l'application des critères définis au I ne conduit pas à identifier un point d'arrêt ou gare prioritaire dans une commune desservie, l'autorité organisatrice de transport détermine : - pour les réseaux urbains, au moins un point d'arrêt à rendre accessible dans la commune ;"

2.4 Arrêts accessibles

Cadre légal

Code des transports : [Article D1112-8](#) (Modifié par [Décret n°2017-440 du 30 mars 2017 - art. 101](#))

Au sens de la présente section, on entend par :

« 1° Gare accessible ou point d'arrêt accessible :

- soit un arrêt de transport public routier de personnes ou de transport guidé au sens des articles [1er](#) et [2](#) du décret n° 2017-440 du 30 mars 2017 relatif à la sécurité des transports publics guidés qui répond aux [dispositions de l'article 1er du décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006](#) relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics ou, lorsqu'il s'agit d'un établissement recevant du public au sens de [l'article R. 123-2 du code de la construction et de l'habitation](#), aux dispositions de [l'article R. 111-19-8](#) de ce code ;

- soit un point d'arrêt ferroviaire qui répond aux dispositions de l'annexe de la décision 2008/164/ CE de la Commission européenne du 21 décembre 2007 sur la spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse ainsi qu'aux dispositions de l'article R. 111-19-8 du code de la construction et de l'habitation lorsqu'il s'agit d'un établissement recevant du public au sens de l'article R. 123-2 de ce code ; »

Prescriptions techniques :

[Décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.](#)

Article 1

« I. - Les aménagements destinés à assurer aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, et aux personnes à mobilité réduite l'accessibilité des voies publiques ou privées ouvertes à la circulation publique et des autres espaces publics doivent satisfaire aux caractéristiques techniques suivantes :

1° Cheminements

Le sol des cheminements créés ou aménagés [...]

5° Emplacements d'arrêt de véhicules de transport collectif

Toute création ou tout aménagement d'un emplacement d'arrêt de véhicules de transport collectif est conçu, conformément au schéma directeur d'accessibilité des services prévu au troisième alinéa du I de l'article 45 de la loi du 11 février 2005, pour faciliter l'accès des personnes handicapées à ces véhicules ainsi que leur embarquement.

L'aménagement des points d'arrêt permet l'arrêt des véhicules de transport collectif au plus près du quai ou du trottoir sur toute leur longueur. L'accès des piétons n'est pas entravé par l'implantation de mobilier urbain.

Dans le cas de systèmes de transport guidé par rail, la sécurité des personnes aveugles ou malvoyantes est assurée par l'implantation de bandes d'éveil de vigilance.

II. - Les dispositions du présent article ne sont mises en œuvre que s'il n'existe pas d'impossibilité technique constatée par l'autorité gestionnaire de la voirie ou des espaces publics en cause, après avis de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité consultée dans des conditions fixées par arrêté. »

Informations complémentaires :

Les obligations précédentes portent sur l'arrêt, son quai voire la traversée piétonne. Au-delà, de ce périmètre, ce sont des obligations de mise en accessibilité de la voirie qui incombent aux gestionnaires de voirie, à l'occasion de travaux. Il peut être pertinent d'engager des discussions avec eux afin de prioriser les chantiers autour des arrêts prioritaires afin d'augmenter l'accessibilité de l'arrêt et la possibilité pour les personnes handicapées d'utiliser les lignes de bus accessibles.

2.6 Les impossibilités techniques avérées (ITA)

Cadre légal :

[Article D1112-15 du code des transports :](#)

"La mise en accessibilité aux personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite, d'un point d'arrêt routier **est considérée comme techniquement impossible notamment** lorsque la voirie qui supporte le point d'arrêt présente une pente supérieure à 5 % ou que l'emprise de ce point d'arrêt est trop étroite pour permettre le respect de la distance minimale de 1,50 m prévue pour le retournement de la personne en fauteuil roulant sur le point d'arrêt une fois la rampe déployée, et qu'aucune autre solution technique, tel le déplacement du point d'arrêt, ne permettrait sa mise en accessibilité sans nuire à la sécurité des usagers."

2.7 Transport de substitution

Cadre légal

[Article L1112-4 du code des transports :](#)

« Lorsque, dans un réseau existant, la mise en accessibilité d'un arrêt identifié comme prioritaire au sens de l'article L. 1112-1 s'avère techniquement impossible en raison d'un obstacle impossible à surmonter sauf à procéder à des aménagements d'un coût manifestement disproportionné, **des services de substitution** adaptés aux besoins des personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite sont mis à leur disposition.

L'autorité organisatrice de transport compétente ou, en l'absence d'une telle autorité, l'Etat dispose d'un délai de dix-huit mois à compter de la validation de l'impossibilité technique par l'autorité administrative pour organiser et financer ces services de substitution. [...] »

Plus d'informations :

Directive du 13 avril 2006 en application de la loi 2005-102 du 11 février 2005

"Définition du « service de transport de substitution » : service de transport public accessible assurant, dans des conditions analogues, la desserte d'une ligne de transport non accessible ; cela peut être, par exemple, une ligne ou un réseau d'autobus accessible ou un service de transport public à la demande se substituant à la desserte d'une ligne de métro non accessible, ou un service par autocar accessible ou un service de transport public à la demande se substituant à la desserte d'une ligne ferroviaire non entièrement accessible."

2.8 Publication du rapport d'avancement de l'accessibilité du réseau

Cadre légal :

[Article L1112-2-4 du code des transports :](#)

« I.-A l'issue de chaque période, **un bilan des travaux d'accessibilité effectués** est transmis à l'autorité administrative compétente et **est porté à la connaissance du public sur le site internet de l'autorité organisatrice jusqu'à la fin de la mise en œuvre de la programmation.** »

La loi d'orientation des mobilités a ajouté une obligation de transparence de l'action publique en direction des citoyens en imposant, au-delà des rapports vers l'administration, d'informer les habitants de l'état d'avancement de la mise en accessibilité des réseaux.

PARTIE 3 : INFORMATIONS VOYAGEURS ET QUALITE D'USAGE

L'objectif des investissements (travaux, matériels roulant, formation...) est de permettre aux personnes handicapées de se déplacer.

Il importe donc que les voyageurs puissent savoir facilement quelles lignes et quels arrêts sont accessibles. Cela passe par une information claire et accessible.

C'est aussi un gage de sécurité pour les conducteurs qui connaîtront les lignes et les arrêts où ils peuvent faire monter / descendre les personnes en fauteuil roulant en toute sécurité.

3.1 Procédure de déclaration des lignes ouvertes aux personnes en fauteuil roulant

Une procédure d'ouverture des lignes aux personnes en fauteuil roulant n'est pas obligatoire mais indispensable. En effet, en l'absence de processus, il y a des risques que l'information sur l'accessibilité d'une ligne et de ses arrêts n'arrivent pas jusqu'aux voyageurs concernés et donc que les travaux aient été réalisés pour rien.

Dans [la chartre nationale sur la qualité d'usage de l'accessibilité des réseaux routiers](#), il y a des exemples de proposés : ouvrir la ligne dès que deux arrêts ont été aménagés afin de permettre aux personnes en fauteuil roulant de pouvoir déjà réaliser les trajets entre les 2 premiers points ou ouvrir la ligne quand les arrêts accessibles couvrent 50% des montées de la ligne... Autre exemple de procédure : En Ile-de-France, quand plusieurs conditions sont réunies (matériel accessible, 70% des arrêts accessibles, formation conducteur, info voyageurs) alors la ligne est déclarée accessible et les personnes en fauteuil roulant peuvent l'emprunter.

Avoir une procédure permet d'être clair vis-à-vis des voyageurs et des conducteurs qui savent alors ce qu'il est possible de faire.

3.2 Les voyageurs en fauteuil roulant peuvent-ils connaître facilement les lignes qu'ils peuvent utiliser ?

Cadre légal :

[Article L1111-4 du code des transports](#) :

"Le droit à la mobilité comprend le droit pour l'usager d'être informé sur les moyens qui lui sont offerts et sur les modalités de leur utilisation".

3.3 L'information sur l'accessibilité du réseau est-elle disponible dans le calculateur d'itinéraire ?

Le calculateur d'itinéraire est l'outil proposé localement, par l'exploitant ou par l'AOM pour informer les voyageurs de l'offre de transport public disponible localement.

Cadre légal :

[Article L1111-4 du code des transports](#) :

"Le droit à la mobilité comprend le droit pour l'usager d'être informé sur les moyens qui lui sont offerts et sur les modalités de leur utilisation".

[Article L. 1115-8 du code des transports](#) (spécifique pour les Régions ; entre en vigueur le 1/12/21) :

"-Les autorités organisatrices désignées aux articles L. 1231-3 et L. 1241-1 [il s'agit des Régions] veillent à l'existence d'un service d'information, à l'intention des usagers, portant sur l'ensemble des modes de déplacement dans leur ressort territorial. [...]"

« Le cas échéant, elles veillent également à ce que leur service d'information réponde à des exigences d'accessibilité aux personnes handicapées, dans les conditions prévues à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. »

Dans la partie V de ce document, vous trouverez des informations sur les obligations de création de bases de données décrivant l'accessibilité des réseaux de transport de voyageurs ainsi que de la voirie.

3.4 Le service d'information en ligne est-il accessible ?

Cadre légal :

- La loi de 2016 pour une République numérique et la loi de 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel sont venues renouveler le dispositif de la loi de 2005 (seuls 4 % des sites internet ayant été mis en accessibilité depuis) et l'ont complété par de nouvelles mesures en faveur de l'accessibilité du Web.
- Le décret du 24 juillet 2019 définit le cadre réglementaire des adaptations et des outils à mettre en œuvre. Il fixe à trois ans le délai de mise en conformité des sites existants et précise la nature des sanctions en cas de non-respect des obligations d'accessibilité.

Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, notamment son [article 106](#) :
"I.- L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées est ainsi rédigé :

« Art. 47.-

I.- Les services de communication au public en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.

« Doivent également être accessibles aux personnes handicapées les services de communication au public en ligne des organismes délégataires d'une mission de service public et des entreprises dont le chiffre d'affaires excède un seuil défini par le décret en Conseil d'Etat mentionné au IV.

« L'accessibilité des services de communication au public en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique, quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation et concerne notamment les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'internet doivent être appliquées pour les services de communication au public en ligne.

« Les personnes mentionnées aux premier et deuxième alinéas du présent I élaborent un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs services de communication au public en ligne, qui est rendu public et décliné en plans d'actions annuels et dont la durée ne peut être supérieure à trois ans.

II.- La page d'accueil de tout service de communication au public en ligne comporte une mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité ainsi qu'un lien renvoyant à une page indiquant notamment l'état de mise en œuvre du schéma pluriannuel de mise en accessibilité et du plan d'actions de l'année en cours mentionnés au I et permettant aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service.

III.- Le défaut de mise en conformité d'un service de communication au public en ligne avec les obligations prévues au II fait l'objet d'une sanction administrative dont le montant, qui ne peut excéder 5 000 €, est fixé par le décret en Conseil d'Etat mentionné au IV. Une nouvelle sanction est prononcée chaque année lorsque le manquement à ces dispositions perdure.

IV.- Un décret en Conseil d'Etat fixe les règles relatives à l'accessibilité et précise, par référence aux recommandations établies par l'autorité administrative compétente, la nature des adaptations à mettre en œuvre ainsi que les délais de mise en conformité des services de communication au public en ligne existants, qui ne peuvent excéder trois ans, et les conditions dans lesquelles des sanctions sont imposées et recouvrées en cas de non-respect des obligations prévues au II. Ce décret définit les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication au public en ligne. » "

Plus d'informations :

Le décret d'application précisait les dates.

Pour les services de transports, c'était au plus tard en nov. 2020.

Informations pratiques :

- **Le RGAA**

Pour aider les services et entreprises concernés à mettre en œuvre l'accessibilité numérique de leurs moyens de communication en ligne, le « Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité » (RGAA) a été élaboré. Sa dernière version a été actualisée par l'arrêté du 20 septembre 2019. Selon le RGAA, pour que les communications au public en ligne soient accessibles, elles doivent être perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.

- **Les aspects opérationnels**

- Ne pas se contenter d'une « attestation » d'accessibilité émise par les services informatiques, qui sont en fait rarement compétents pour rendre accessibles les sites internet. Cette démarche nécessite une réelle implication de la part des maîtres d'ouvrage et l'intervention de spécialistes.

- Être attentif lors de la sélection du prestataire informatique : nombre d'entre eux se déclarent compétents en la matière, sans l'être réellement. Le cahier des charges doit être très précis dans les attentes en termes de rendu (par exemple, demander concrètement au prestataire ce qu'il entend par « accessibilité numérique » ou comment il compte répondre à telle ou telle situation).

- Évaluer le prestataire sur l'accessibilité au fur et à mesure de l'avancement du projet, afin de pouvoir demander des correctifs rapidement et d'éviter les surcoûts.

- Proposer une organisation du site web simple et lisible. Favoriser l'utilisation du FALC (Facile à Lire et à Comprendre) et de pictogrammes.

- Favoriser la compatibilité du site web avec les logiciels de vocalisation et les logiciels permettant de gérer les préférences de lecture (taille de police, réglages du contraste...).

- Penser aussi à la mise en accessibilité des documents pdf, les photos, cartes, plans et les illustrations éventuellement mis à disposition sur le site web... qui nécessitent une description textuelle pour pouvoir être « lus » par les Personnes aveugles et malvoyantes (PAM).

- **Veiller à la cohérence des informations communiquées aux voyageurs par les différents canaux**

- Harmoniser et rendre plus facile d'appropriation la dénomination des points d'arrêts bus (cohérence à avoir entre les sites des opérateurs et celui de l'AOM, entre les informations figurant sur les plans réseaux/schémas de lignes et sur les sites internet)

- Concernant les informations données sur les perturbations des réseaux de TC, prévoir d'intégrer les besoins des PMR (notamment diffusion de l'information à la fois écrite et orale). Si possible, prévoir de diffuser le plus largement possible ces informations, par exemple via l'application dédiée à l'évènement, ou celle de la ville.

- **Échanger avec les services de géoréférencement des applications les plus utilisées comme Google Maps et Plans (Apple)**

- Prévoir, si possible, un contact avec les services de Google Maps et d'Apple pour tenter d'améliorer leur modélisation d'itinéraire piéton entre les différents équipements structurants et les points d'arrêts TC.

- Dans l'attente d'une meilleure prise en compte de ce problème, ne pas renvoyer uniquement l'utilisateur consultant le site web de l'ERP sur la cartographie Google Maps, comme c'est souvent le cas. Cela appuie d'autant plus sur la nécessité d'un plan d'accessibilité des cheminements spécifiques à l'ERP, directement accessible sur son site web.

3.5 Le service d'accueil téléphonique destiné à recevoir les appels des usagers est-il accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques par la mise à disposition d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle ?

Cadre légal :

[Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, notamment son article 78 :](#)

"Dans leurs relations avec les services publics, qu'ils soient gérés par l'Etat, les collectivités territoriales ou un organisme les représentant, ainsi que par des personnes privées chargées d'une mission de service public, les personnes déficientes auditives bénéficient, à leur demande, d'une traduction écrite simultanée ou visuelle de toute information orale ou sonore les concernant selon des modalités et un délai fixés par voie réglementaire.

Le dispositif de communication adapté peut notamment prévoir la transcription écrite ou l'intervention d'un interprète en langue des signes française ou d'un codeur en langage parlé complété.

Un décret prévoit également des modalités d'accès des personnes déficientes auditives aux services téléphoniques d'urgence."

[Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, notamment son article 105 :](#)

Extrait : « Les services d'accueil téléphonique destinés à recevoir les appels des usagers sont accessibles aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques par la mise à disposition d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle défini au IV de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, sans surcoût pour les utilisateurs finals et à la charge des services publics concernés. »

« Les services d'accueil téléphonique sont accessibles directement ou, à défaut, par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne dédiée délivrant le service de traduction simultanée écrite et visuelle. L'accessibilité est soit assurée directement par le service public, soit confiée par le service public, sous sa responsabilité, à un opérateur spécialisé qui en assure la mise en œuvre et l'exécution. » ;

[Décret n° 2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques :](#)

Extrait : « Le service de traduction simultanée écrite et visuelle est proposé via une offre de téléphonie fixe ou mobile incluant un accès internet à des débits permettant la fourniture de ce service sans surcoût par rapport à une offre abordable. »

Plus d'informations :

L'accessibilité téléphonique est obligatoire pour tous les réseaux de transports publics depuis d'octobre 2018.

Informations pratiques :

Voici quelque réseaux qui ont déployé la solution pour le numéro d'appel du centre d'information clients :

- Caen – Twisto
- PAM 75 (Département de Paris)
- Bordeaux – Mobibus
- Rennes – Handistar
- Lille – Ilevia

3.6 Existe-t-il une charte de qualité d'usage de l'accessibilité ?

La charte nationale pour la qualité d'usage de l'accessibilité dans les réseaux signée en juin 2019, à l'échelle nationale par le GART, Régions de France, l'UTP et la FNTV peut être déclinée localement afin de servir d'outil : <https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Charte%20accessibilit%C3%A9.pdf>
Elle rappelle les objectifs par thématique (maintenance, information...) et donne des conseils pratiques.

Vous pouvez vous en inspirer et solliciter les associations locales pour la signer. Cela peut être l'occasion de donner de la visibilité aux actions déjà entreprises et booster les actions à venir.

3.7 Existe-t-il un suivi de la fréquentation des voyageurs en fauteuil roulant ?

Il s'agit d'une action non obligatoire mais indispensable.

Il existe une procédure simple à mettre en place pour compter le nombre de personnes en fauteuil roulant empruntant vos lignes de bus : le Poste de contrôle (PC) tient un tableau mensuel par ligne pour noter les remontées d'information des conducteurs qui appellent à chaque fois qu'un utilisateur de fauteuil roulant monte dans son bus. Cela fonctionne très bien à la RATP depuis 2002 et dans d'autres réseaux.

Cette procédure permet de disposer de remontées d'informations mensuelles prouvant que les investissements dans l'accessibilité sont utilisés.

Ces statistiques peuvent également permettre d'être vigilant dans l'attribution de véhicules de réserve en évitant des bus non accessibles sur des lignes utilisées.

Les statistiques partagées avec les directions de la voirie (EPCI et communes) permettent également d'orienter la programmation de travaux d'accessibilité dans les secteurs les plus fréquentés.

Si vous souhaitez montrer que les aménagements et le matériel accessible apportent un confort supplémentaire à d'autres usagers, vous pouvez envisager, une campagne de comptage des poussettes (lorsqu'elles sont accueillies dépliées) et cabas à roulettes dans l'espace PMR.

PARTIE 4 : SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES MESURES D'APPLICATION DIRECTE DE LA LOI D'ORIENTATION DES MOBILITES

4.1 Des arrêts supplémentaires sont-ils rendus accessibles pour compenser les arrêts en ITA ? (pour les réseaux urbains seulement)

La Loi d'orientation des mobilités a apporté une souplesse aux AOM.

L'obligation de mettre en place du transport de substitution peut être remplacée par la mise en accessibilité d'arrêt supplémentaires dès à présent.

Cadre légal :

[Art. L1112-4 du code des transports](#) (modifié par l'article 19 de la LOM) :

*"Dans les réseaux de transports urbains, la mise à disposition de **services de substitution** prévue au présent alinéa **peut être remplacée par la mise en accessibilité de deux arrêts supplémentaires non prioritaires pour chaque arrêt pour lequel l'impossibilité technique est avérée**, dans un délai de dix-huit mois à compter de la validation de cette impossibilité technique par l'autorité administrative. **Le choix de ces deux arrêts supplémentaires est réalisé par les commissions communales ou intercommunales d'accessibilité prévues à l'article L. 2143-3 du code général des collectivités territoriales**".*

4.2 En plus des transports de substitution, y-a-t-il d'autres solutions de substitution mises en œuvre localement : mesures humaines, techniques ou opérationnelles ?

La Loi d'orientation des mobilités a apporté une souplesse en élargissant la notion de transport de substitution à d'autres solutions de substitution (sur le transport de substitution, cf. 2.7)

Cadre légal :

[Art. L1112-4 du code des transports](#) :

Extrait "**Les services de substitution peuvent prendre la forme de transports de substitution ou de mesures de substitution.** Les transports de substitution sont des services de transport public accessibles se substituant à la desserte d'une ligne de transport public non accessible ou partiellement accessible. Les mesures de substitution sont des mesures de nature humaine, organisationnelle ou technique permettant de réaliser le trajet dans des conditions de durée analogues à celles du trajet initialement souhaité."

Explications complémentaires :

Les réseaux ferrés bénéficiaient déjà de cette notion élargie de la substitution. La LOM élargie cette possibilité aux réseaux routiers.

Avantages : permet de proposer une plus large gamme de services aux voyageurs, donne de la souplesse aux réseaux, encadre des pratiques déjà existantes (ex. accompagnement SYTRAL Lyon).

4.3 Existe-t-il des mesures tarifaires spécifiques (tarifs réduits ou gratuits) pour les accompagnateurs des voyageurs ayant une Carte Mobilité Inclusion (CMI) ?

Les aménagements ne suffisent pas à offrir une accessibilité à tous, l'assistance humaine est souvent nécessaire. La LOM rend obligatoire de proposer une tarification spéciale pour les accompagnateurs des personnes handicapées ayant une carte CMI, **quelle que soit la mention** ("priorité", "stationnement", "invalidité"), **donc au-delà des seuls porteurs d'une CMI, mention « invalidité » avec la sur-mention "accompagnateur" ».**

Cadre légal :

[Article L1111-5 du code des transports](#) :

Extrait : "**Des mesures tarifaires spécifiques sont prises en faveur des accompagnateurs des personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite porteuses d'une carte invalidité ou d'une carte "mobilité inclusion" mentionnée à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles.** Ces mesures tarifaires spécifiques peuvent aller jusqu'à la gratuité."

4.4 Si oui, des facilités d'accès à ce service ont-elles été mises en place, comme prévu par la LOM : Obligation de suppression de la condition de résidence et suppression des commissions médicales pour les titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) avec mention "Invalidité"?

Cadre légal :

[Article L1111-5 du code des transports](#) (modifié par l'article 19 de la LOM) portant sur les obligations de facilités d'accès aux TPMP :

Extrait : "**Lorsqu'il existe un service de transport adapté aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, l'accès à ce service pour les personnes disposant d'une carte " mobilité inclusion " telle que définie au 1° du I du même article L. 241-3 ne peut être restreint ni par une obligation de résidence sur le ressort territorial, ni par l'obligation d'un passage devant une commission médicale locale. Les personnes handicapées ou à mobilité réduite ne disposant pas de cette carte peuvent être dispensées de ces deux obligations.**"

Information complémentaire :

CMI invalidité : le handicap est reconnu à +80%, tel que défini au 1° du I du L241-3 du code de l'action sociale et des familles.

La CMI Invalidité faisant office de reconnaissance administrative et médicale. Ces conditions s'appliquent tant pour entrer dans le service qu'en cas de renouvellement.

Les autres règles locales restent inchangées : délais réservation, population cible...

PARTIE 5 : INFRASTRUCTURES DE RECHARGE DES VEHICULES ELECTRIQUES (IRVE) et ACCESSIBILITE

5.2 Combien de places équipées en bornes ACCESSIBLES en voirie communale ?

Les dispositifs de recharge des véhicules électriques ou hybrides sont un service public. A ce titre, l'accessibilité doit être prévue afin de garantir le droit à la mobilité des personnes handicapées.

Selon la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, tout nouveau service public doit être accessible.

Afin de prendre en compte les contraintes d'espace disponible sur la voirie communale, il est prévu un taux dérogatoire qui doit être fixé par arrêté ministériel.

A ce jour, l'arrêté n'est pas publié mais l'obligation porte sur toutes les places équipées ou pré-équipées depuis le 1^{er} janvier 2020. Les collectivités ont tout intérêt à d'ores et déjà prévoir une proportion non négligeable de places équipées d'IRVE aménagées mais non réservées.

Cadre légal :

[Article L. 2224-37 du code général des collectivités territoriales](#) (modifié par l'article 19 de la LOM) :

Extrait :

"Sur la voirie communale, lorsque des places de stationnement sont matérialisées sur le domaine public et équipées de dispositifs de recharge pour véhicules électriques, un pourcentage minimal de l'ensemble de ces places, arrondi à l'unité supérieure, est accessible aux personnes à mobilité réduite, sans que cette ou ces places leur soient réservées. Le pré-équipement de places de stationnement pour la recharge de véhicules électriques tient compte de cette obligation. Le pourcentage de places accessibles est défini par arrêté ministériel. [...]

Conformément au IV de l'article 19 de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019, ces dispositions s'appliquent aux places pré-équipées ou équipées en borne de recharge électrique créées à compter de la date de publication de la présente loi soit décembre 2019. Elles s'appliquent également aux points d'avitaillement en hydrogène et en gaz naturel pour véhicules."

PARTIE 6 : BASES DE DONNEES ACCESSIBILITE et calculateurs d'itinéraires

6.1 Le calculateur d'itinéraires du réseau permet-il aux personnes handicapées de construire des parcours accessibles ?

Les réseaux de transports publics sont accessibles partiellement et parfois à certaines conditions. Afin de pouvoir les utiliser, les personnes handicapées ont besoin de l'information sur l'accessibilité du réseau et de la voirie à proximité.

Cadre légal :

[Article L1111-4 du code des transports](#) :

"Le droit à la mobilité comprend le droit pour l'usager d'être informé sur les moyens qui lui sont offerts et sur les modalités de leur utilisation".

[Article L. 1115-8 du code des transports](#) (spécifique pour les Régions ; entre en vigueur le 1/12/21) :

"Les autorités organisatrices désignées aux articles L. 1231-3 et L. 1241-1 veillent à l'existence d'un service d'information, à l'intention des usagers, portant sur l'ensemble des modes de déplacement dans leur ressort territorial."

6.2 Le travail de l'AOM a-t-il démarré pour créer ou mettre à niveau la base de données décrivant l'accessibilité des transports selon le profil NeTEx accessibilité ?

La Loi d'Orientation des Mobilités donne **obligation** :

- **aux AOM** ([Art. L1115-6 code des transports](#))
- **et aux gestionnaires de voirie** ([Article L141-13 du code de la voirie](#))

de créer des bases de données décrivant

- **d'une part, l'accessibilité des réseaux de transport**
- **et d'autre part, l'accessibilité sur 200 m autour des points d'arrêts prioritaires.**

Ces données serviront à alimenter les calculateurs d'itinéraires et à renseigner les personnes handicapées pour construire l'itinéraire accessible.

Délais : avant déc. 2021 pour les 8 AOM situées sur les nœuds ferroviaires (Lille, Strasbourg, Paris, Lyon, Marseille, Nice, Toulouse et Bordeaux) et déc. 2023 pour les autres AOM (Mesure obligatoire de la LOM)

Cadre légal :

[Article L1115-6 code des transports](#) :

« Collecte et mise à disposition des données pour les déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduite

Les personnes mentionnées au 1° de l'article L. 1115-1, les opérateurs de transport et les gestionnaires d'infrastructure au sens de l'article 2 du règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux **collectent, chacun en ce qui le concerne, les données sur l'accessibilité des services réguliers de transport public aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, selon la répartition de compétences définie aux 3° à 5° de l'article L. 1115-1 du présent code.**

Ces données sont rendues accessibles et réutilisables dans les conditions prévues par le règlement délégué mentionné au premier alinéa du présent article et aux articles L. 1115-1 à L. 1115-3. »

Ressources disponibles ou à venir :

- Le CEREMA proposera à partir de juin 2021, un jeu de fiches présentant les obligations d'open data ainsi que celles liées aux bases de données.
- Les décrets d'application des deux articles (code des transports et code de la voirie urbaine) devraient être publiés rapidement

- Les modèles de données à suivre pour décrire l'accessibilité :
 - o Celui des transports est disponible : [Profil NeTEx accessibilité France](#) ;
 - o Celui pour la voirie est en cours de finalisation → standard de données « accessibilité du cheminement » du CNIG : http://cnig.gouv.fr/?page_id=18058
- Un outil de collecte des données dans les transports est en cours de construction. Il sera disponible pour tous et en open source.
- Un guide pour les AO et les CT est en cours de rédaction pour permettre aux acteurs de mieux appréhender les différentes facettes des chantiers (Sortie prévue en novembre 2021).

6.3 Existe-t-il déjà des données sur l'accessibilité de la voirie (200m autour des points d'arrêt prioritaires)

La voirie et les espaces publics sont accessibles partiellement et parfois à certaines conditions. Afin de pouvoir les emprunter, les personnes handicapées ont besoin de l'information sur l'accessibilité de la voirie au moins à proximité des arrêts prioritaires donnant accès aux réseaux de transports publics.

Ressources disponibles ou à venir :

Cf. éléments d'information apportés au 6.2

6.3bis Si non : Le travail de l'AOM a-t-il démarré pour créer ou mettre à niveau la base de données décrivant l'accessibilité de la voirie selon le géo standard accessibilité du CNIG ?

La Loi d'Orientation des Mobilités donne obligation aux gestionnaires de voirie ([Article L141-13 du code de la voirie](#)) de créer des bases de données décrivant d'une part, l'accessibilité des réseaux de transport et d'autre part, l'accessibilité sur 200 m autour des points d'arrêts prioritaires.

Ces données serviront à alimenter les calculateurs d'itinéraires et à renseigner les personnes handicapées pour construire l'itinéraire accessible.

Délais : avant mai 2022 pour les communes comptant une gare prioritaire et déc. 2023 pour les autres (Mesure obligatoire de la LOM).

Cadre légal :

[Article L141-13 du code de la voirie](#) :

« Les organismes chargés d'une opération d'aménagement au sens de l'article L. 300-1 du code de l'urbanisme, les communes et les établissements publics de coopération intercommunale compétents en matière de voirie collectent les données relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite des principaux itinéraires pédestres situés dans un rayon de deux cents mètres autour des points d'arrêt prioritaires au sens de l'article L. 1112-1 du code des transports.

Les organismes, les communes et les établissements publics de coopération intercommunale concernés sont informés par les régions et autorités organisatrices de la mobilité mentionnées aux articles L. 1231-1 et L. 1241-1 du même code de la localisation des points d'arrêt prioritaires.

Ils fournissent l'identifiant unique et la localisation des dispositifs installés sur leurs infrastructures qui diffusent des informations à proximité par radiofréquence.

Les données collectées sont rendues accessibles et réutilisables dans les conditions prévues aux articles 3 à 8 du règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/ UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux et aux articles L. 1115-1 à L. 1115-3 du code des transports.

Un décret en Conseil d'Etat précise les conditions d'application du présent article. »

Le décret est en cours de validation auprès du Conseil d'Etat et ne devrait pas tarder à être publié.

Ressources disponibles ou à venir :

Cf. éléments d'information apportés au 6.2

6.5 Les données de l'AOM ont-elles été communiquées à la Commission Inter communale et aux commissions communales d'accessibilité du ressort territorial pour qu'elles puissent présenter un bilan du niveau d'accessibilité des 200m autour des arrêts prioritaires ?

Cadre légal :

[Article L2143-3 du code général des collectivités territoriales](#) (modifié par l'article 27 de la LOM) portant sur l'obligation nouvelle pour les CCA/CIA de faire le bilan du niveau d'accessibilité autour des arrêts prioritaires :

Extrait : *"Cette commission dresse le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports. Elle détaille l'accessibilité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, en fonction du type de handicap, des principaux itinéraires et cheminements dans un rayon de deux cents mètres autour des points d'arrêt prioritaires au sens de l'article L. 1112-1 du code des transports. Elle établit un rapport annuel présenté en conseil municipal et fait toutes propositions utiles de nature à améliorer la mise en accessibilité de l'existant."*

PARTIE 7 : SERVICE DE RESERVATION DES PRESTATIONS

7.1 Existe-t-il un service de réservation pour des prestations d'assistance ou de substitution (lorsque ces prestations existent) ?

S'il existe des arrêts en ITA, non compensés par la mise en accessibilité de deux autres arrêts non prioritaires, le réseau doit proposer un service de substitution.
Le réseau peut également proposer de l'assistance humaine.

7.2 S'il existe des prestations d'assistance ou de substitution localement ou un service de TPMR, l'AOM souhaite-t-elle le faire référencer, en 2024, auprès de la future plateforme unique de réservation des services d'assistance et de substitution des services ferroviaires ?

Info :

La Loi d'Orientation des Mobilités impose à SNCF réseau de créer une plateforme unique pour la réservation des services d'assistance et de substitution dans les réseaux ferroviaires (système de réservation à l'avance de l'assistance pour monter et descendre des trains pour les personnes handicapées).

Cette plateforme sera également ouverte à partir de 2024 aux AOM pour référencer les services d'assistance locaux et à partir de 2025 pour une meilleure coordination des services.

Cadre légal

Article L 1115-9 du code des transports :

" Pour les services ferroviaires de transport de voyageurs, le gestionnaire d'infrastructure, en coordination avec les entreprises ferroviaires, assure, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, la réservation des prestations d'assistance en gare, à la montée et la descente du train, et des prestations de transports de substitution mentionnés à l'article L. 1112-4 ainsi que la délivrance de ces prestations aux personnes handicapées ou à mobilité réduite au sens du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires et du règlement (UE) n° 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. Une plateforme unique de réservation est créée à l'intention des personnes handicapées et à mobilité réduite. La plateforme organise les échanges d'informations de ces personnes avec les entreprises ferroviaires et des entreprises ferroviaires entre elles. Elle permet également l'adhésion d'opérateurs des autres modes de transport. L'accueil en gare des personnes handicapées et à mobilité réduite est effectué en un point d'accueil unique. Les dispositions des trois premiers alinéas du présent article s'appliquent également aux services de transport guidé mentionnés au 3° du II de l'article L. 1241-6 qui font partie du réseau express régional empruntant pour une partie de leur parcours le réseau ferré national. Les conditions d'application du présent article sont définies par décret. "