

RECOMMANDATION 82¹ / Mai 2016

L'ACCESSIBILITÉ DES INFRASTRUCTURES ET DES ÉQUIPEMENTS DE LA SNCB POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

1. NIVEAUX DE COMPETENCE

- Ministre fédéral de la Mobilité
- Secrétaire d'Etat à l'Égalité des chances et aux Personnes Handicapées

2. CONTEXTE

Depuis 2003, Unia – Centre interfédéral pour l'égalité des chances - reçoit régulièrement des signalements de personnes en situation de handicap concernant des problèmes de prestation de services du groupe SNCB (manque de coordination, problèmes d'accessibilité aux infrastructures ferroviaires, dysfonctionnement du service d'assistance...).

Selon Unia, les problèmes individuels qui lui sont régulièrement rapportés sont le reflet d'une prise en compte inadéquate des besoins des voyageurs en situation de handicap au sein des services de la SNCB, mais aussi d'un manque structurel d'accessibilité au transport ferroviaire. Unia estime que des solutions à ces problèmes structurels doivent être trouvées à court et moyen terme afin d'éliminer progressivement les situations de discriminations rencontrées par les personnes handicapées et d'évoluer vers un **transport ferroviaire inclusif**.

A l'heure où les contrats de gestion sont en cours de négociation, Unia souhaite réitérer ses recommandations et s'assurer que les orientations prises pour les voyageurs en situation de handicap soient bien conformes à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. En ratifiant cette Convention, la Belgique s'est engagée, entre autres, à prendre des mesures pour supprimer les obstacles et barrières à l'accessibilité, notamment dans les transports. En octobre 2014, le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées a d'ailleurs explicitement recommandé à la Belgique d'adopter un cadre juridique avec **des objectifs précis et obligatoires en matière d'accessibilité aux transports publics**.

Sans transport en commun accessible, les personnes handicapées ne peuvent, sur base de l'égalité avec les autres, accéder à l'emploi, l'éducation, la vie sociale et culturelle, etc. **L'accès au transport public est un prérequis essentiel à leur participation pleine et entière**. Pour cette raison, Unia, conformément à sa mission de mécanisme indépendant chargé du suivi de l'application de la Convention, veillera particulièrement à ce que la Belgique respecte les engagements qu'elle a pris en la matière en mettant en œuvre une vraie politique d'accessibilité pour ses infrastructures et équipements ferroviaires de façon à **permettre aux personnes en situation de handicap de voyager de façon autonome et spontanée**.

¹ Mise à jour de la recommandation de 2014

3. CONSTATS

Les constats décrits ci-dessous sont issus de différents signalements et témoignages reçus par Unia.

ACCESSIBILITÉ DES TRAINS

- Aucun train belge ne permet un embarquement et débarquement de plain-pied. La présence d'une lacune verticale et horizontale entre le quai et le train est pourtant source d'un important inconfort pour l'ensemble des voyageurs (personnes vieillissantes, parents avec poussettes, personnes avec bagages...) et constitue, pour les personnes en chaise roulante, un obstacle infranchissable. Ces dernières sont dès lors obligées de recourir aux services d'assistance même lorsque les gares et les quais leur sont accessibles. Aucun plan d'action n'a été prévu dans les contrats de gestion en vue de résoudre à terme ce problème. Pourtant, les exemples de bonnes pratiques à l'étranger commencent à se multiplier. En Suisse, en Espagne et en France, les personnes en situation de handicap peuvent embarquer et débarquer sans assistance dans certains trains.



Entrée de plain-pied dans des trains suisses

Avec la mise en service du RER, Unia espérait qu'un accès en autonomie serait possible pour les voyageurs se déplaçant en fauteuil roulant dans les nouvelles voitures Désiro. Cependant, malgré le placement de nombreux ascenseurs dans les différentes gares, le rehaussement des quais et l'achat de véhicules à plancher bas, le dernier maillon de l'accessibilité, c'est-à-dire l'accès aux trains, ne sera pas fonctionnel. Il subsisterait une lacune horizontale entre le train et le quai qui n'est pas compensée à l'aide d'un comble-lacune automatique. Unia regrette que le groupe SNCB n'ait pas saisi l'opportunité de travaux d'une telle ampleur pour pouvoir permettre aux personnes en situation de handicap de voyager en autonomie sur une partie de son réseau.

Fin 2015, Unia a appris que la SNCB a commandé 445 voitures de train de type M7 dont la hauteur de l'accès aux portes ne permettrait pas aux personnes à mobilité réduite d'y accéder en autonomie (c'est-à-dire de plain-pied) car elle ne correspond à aucune hauteur de quais standard en Belgique. Les portes d'accès ne seront donc pas à 76 cm, hauteur qui devrait être de mise à l'avenir. Pour Unia, un marché public

d'une telle envergure ne peut se soustraire aux exigences d'accessibilité et il est très regrettable qu'il condamne les personnes en chaise roulante à être dépendantes de l'assistance pendant plusieurs décennies.

- L'information à bord des trains n'est pas systématiquement fournie de manière visuelle et auditive. Pourtant, disposer de l'information dans les deux formats est indispensable aux personnes déficientes visuelles ou auditives ainsi qu'aux personnes déficientes intellectuelles, que ce soit dans les situations normales ou imprévues (retard important, déviation du train, arrêt supplémentaire...). De plus, il s'agit d'un confort supplémentaire pour l'ensemble des voyageurs.
- Les adaptations à bord du train ne sont pas toujours satisfaisantes. La conception de certaines voitures ne permet pas aux personnes handicapées d'être autonome que ce soit pour se diriger vers la sortie et atteindre les sanitaires ou de les utiliser (ex : Thalys), ou bien encore pour se signaler en cas de problème (boutons d'alerte inaccessible). De plus, les personnes à mobilité réduite n'ont généralement accès qu'à une seule voiture sur l'ensemble du train. Si celle-ci n'est pas à la place annoncée, cela peut induire des difficultés à l'embarquement ou au débarquement. Par ailleurs, il arrive encore régulièrement que des personnes en chaise roulante voyagent dans le sas faute de pouvoir accéder aux voitures (portes d'accès trop étroites).
- Dans le Thalys et l'Eurostar, il y a très peu d'emplacement pour fauteuil roulant et cela peut entraîner des problèmes de disponibilités qui obligent les personnes handicapées à reporter leur voyage à un autre moment. Par ailleurs, ces emplacements « wheelchair » se trouvent de manière systématique en 1^{ère} classe. Il est prévu que la personne en chaise roulante puisse avoir auprès d'elle un accompagnateur. Toutefois, si la personne en chaise roulante voyage avec plus d'une personne (par exemple : 1 famille avec deux enfants), ceux-ci sont contraints de payer le prix d'un siège en 1^{ère} classe. Cette pratique constitue une discrimination indirecte pour les personnes handicapées qui risquent de renoncer à voyager en famille ou en groupe faute de moyens mais aussi une discrimination par association de leur entourage².

ACCESSIBILITÉ DES GARES ET DES QUAIS

- Trop peu de gares sont intégralement accessibles. Une gare comme Ottignies qui accueille pourtant un grand nombre de passagers est totalement inaccessible aux voyageurs à mobilité réduite. Pour 2018, 50 gares devront être accessibles (en ce compris les quais) de façon à former un réseau de gares accessibles dans un rayon de 30 km. Pour 2028, ce chiffre devra être porté à 100 gares en vue de former un réseau de gares accessibles dans un rayon de 15 km. En 2012, seulement 24 gares étaient intégralement accessibles sur un total de 546 gares et points d'arrêt non gardés (PANG). Unia s'inquiète fortement que ces délais fixés dans les précédents contrats de gestion ne soient pas respectés.

² Bien que cette forme de discrimination ne figure pas parmi les comportements interdits au sens de la loi, elle fut reconnue par la jurisprudence en 2013. La discrimination par association « survient lorsqu'une personne subit une discrimination en raison de ses liens étroits avec une personne porteuse d'un critère protégé par la loi anti-discrimination »

- Certaines gares ou PANG, non répertoriés dans la liste des gares à rendre accessibles, font l'objet de rénovations (guichet, sanitaires, couloir sous voies, quais...). Or, les travaux réalisés ne respectent pas systématiquement les réglementations régionales d'accessibilité. Pourtant, le groupe SNCB doit profiter de chaque opportunité pour améliorer l'accessibilité de ses infrastructures et ne pas condamner à long terme leur accessibilité intégrale.
- L'accessibilité n'est pas toujours maintenue dans le temps. Certains équipements, comme les ascenseurs, tombent régulièrement en panne et le délai de réparation est parfois fort long (ex : les ascenseurs dans la gare de Bruxelles-Centrale sont régulièrement hors service).
- Les travaux de mise en accessibilité des gares et de leurs abords ne sont pas toujours correctement réalisés malgré l'existence de prescriptions d'accessibilité détaillées dans le REVALOR³ et les réglementations régionales. Unia a reçu différents signalements lui indiquant des problèmes d'accessibilité notamment à Genval, La Hulpe, Nivelles, Vielsalm....
- Lors de travaux, l'accessibilité aux personnes en situation de handicap est parfois fortement diminuée pendant une période de temps conséquente. Aucune alternative n'est alors proposée aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Ainsi, il a été rapporté à Unia des situations où, auparavant des personnes marchant difficilement qui pouvaient accéder aux quais via une pente naturelle, ne peuvent plus le faire car ces accès ont été remplacés par des escaliers et les ascenseurs n'y seront placés que dans plusieurs années. Unia s'inquiète particulièrement des conditions d'accessibilité très défavorables des gares RER sur les lignes Nivelles-Bruxelles et Ottignies-Bruxelles dont les travaux semblent à l'arrêt (Genval, Rixensart, La Hulpe, Profondsart).
- Dans plusieurs gares intégralement rénovées, la SNCB postpose parfois pour de longues durées le placement des ascenseurs en raison de contraintes budgétaires alors que les travaux sont terminés (Arlon, Verviers-Central, Jette,).

ASSISTANCE

- L'assistance aux personnes à mobilité réduite doit être réservée au moins 24h à l'avance et cela quel que soit le handicap de la personne ou les facilités présentes en gare (présence de personnel en permanence, ascenseurs, rampes mobiles...). Les personnes qui ont demandé une assistance doivent se présenter 20 min avant le départ du train. La combinaison de ces deux contraintes réduit très fortement la liberté de se déplacer des personnes en situation de handicap et leur retire toute flexibilité (ex : au travail, elles ne peuvent pas rester à une réunion qui se prolonge car elles ont réservé une assistance). Des pratiques étrangères nous montrent qu'il est possible d'assouplir ce délai. Par exemple, la compagnie ferroviaire espagnole

³ Afin de se conformer aux Spécifications Techniques d'Interopérabilité relatives aux Personnes à Mobilité Réduite (STI PMR) établie par la Commission Européenne, le groupe SNCB a révisé son REVALOR en 2009 en collaboration avec des bureaux experts en accessibilité. Cette nouvelle version contient une série de prescriptions que le groupe SNCB s'est engagé à respecter lors de tous travaux relatifs à l'environnement voyageurs, à savoir les quais, les couloirs sous voies, les zones publiques des bâtiments de gare et les abords des gares.

RENFE, n'exige pas que les personnes en situation de handicap ayant besoin d'une assistance se signalent à l'avance dans ses plus grandes gares. La CFF, compagnie ferroviaire suisse, invite quant à elle ses usagers en situation de handicap à prévenir au moins une heure avant le départ du train (sauf dans 15 gares où ils sont invités à prévenir deux heures à l'avance).

Depuis février 2016, il est possible de réserver par téléphone une assistance jusqu'à 3h avant le départ pour un voyage sans correspondance entre deux des 18 gares. Certaines gares, qui disposent pourtant de personnel en suffisance ou qui accueillent un grand nombre de voyageurs (ex : Ottignies, 2^{ème} gare wallonne), ne figurent pas dans cette liste.

- La réservation de l'assistance dans les délais ne garantit pas pour autant une assistance optimale. Régulièrement, des dysfonctionnements sont signalés à Unia même si la procédure de réservation a été respectée (ex : assistance non réalisée, manque de coordination entre les services, problèmes lors des correspondances, changement de voies inattendu,...).
- L'assistance n'est pas garantie dans toutes les gares. Elle est possible uniquement dans 114 gares, du premier au dernier train. Ce chiffre n'a plus été revu à la hausse depuis un certain laps de temps. Or, il apparaît que pour certaines gares, l'assistance pourrait être mise en œuvre relativement facilement (ex : Tienen).
- Certains dispositifs d'aide à l'embarquement et débarquement sont particulièrement insécurisants pour les personnes en chaise roulante (notamment les rampes d'accès en deux volées avec rotation à angle droit)
- L'offre d'assistance a été récemment réduite par la SNCB. Dans un nombre croissant de gares et arrêts, la SNCB a réduit les services d'assistance permanents. Les équipes mobiles de 'B for You', installées en tant qu'alternative, n'arrivent pas à répondre à toutes les demandes d'assistance et des assistances pour les derniers trains sont parfois refusées.
- Des bornes d'assistance sont placées dans certaines gares où le service d'assistance est disponible. Elles permettent de rentrer directement en contact avec le personnel local responsable de l'assistance. Toutefois, ces bornes ne sont pas placées dans toutes les gares avec assistance et pas à toutes leurs entrées.
- L'assistance se réserve par Internet ou via le contact center. Le numéro du contact center est un numéro payant, ce qui entraîne des frais supplémentaires pour les personnes en situation de handicap. Il n'est pas possible de réserver par SMS, e-mail, via une application mobile ou directement en gare.
- Lorsque la personne en situation de handicap réserve une assistance, elle ne peut indiquer qu'une heure d'arrivée et pas le train qu'elle souhaite emprunter. Les horaires proposés par le service d'assistance de la SNCB ne respectent pas toujours la demande initiale de la personne. De plus, elles ne peuvent programmer que des allers-simples ou des allers-retours. Le logiciel de réservation ne permet pas d'encoder des étapes.
- Le personnel qui fournit l'assistance n'est pas toujours correctement sensibilisé et ne sont pas toujours à l'écoute des besoins individuels des personnes handicapées. Unia

a même été informé que certains membres du personnel d'assistance refusent d'aider les personnes en chaise roulante à franchir les dispositifs d'embarquement/débarquement avec rampes d'accès malgré une inclinaison importante de celles-ci.

- En cas de problème lors de l'assistance ou durant le voyage en train, il n'y a pas de personnes de contact et de procédure d'urgence pour les personnes en situation de handicap. En France, le service Accès Plus prévoit une ligne d'urgence en cas de difficultés imprévues sur le trajet. Ce service est également disponible par SMS pour les voyageurs malentendants.

SERVICES AUX VOYAGEURS

- La communication sur l'accessibilité présente sur le site Internet de la SNCB peut porter à confusion le voyageur à mobilité réduite. D'une part, elle n'est pas suffisamment précise pour permettre à l'usager à mobilité réduite (autre que la personne en fauteuil roulant) d'estimer s'il pourra se déplacer en autonomie ou s'il devra demander une assistance. D'autre part, le symbole international d'accessibilité (pictogramme représentant une personne en chaise roulante qui signifie que l'équipement est accessible) n'y est pas utilisé de manière adéquate. Il est utilisé pour toutes les gares, y compris celles qui ne sont pas du tout accessibles. Unia a signalé cette anomalie à la SNCB en 2014. Deux ans plus tard, ce n'est toujours pas corrigé.



La recherche des services en gare peut induire en erreur le voyageur à mobilité réduite car toutes les gares y sont renseignées comme accessibles (présence du logo international de l'accessibilité)

- De même, la brochure pour les voyageurs à mobilité réduite intitulée « Services aux voyageurs à mobilité réduite – Valable à partir du 01/04/2015 » continue à indiquer qu'il y a 114 gares accessibles aux personnes à mobilité réduite alors qu'il s'agit de gares où une assistance est prévue. Cette terminologie inadéquate déjà signalée en 2014 peut induire le voyageur à mobilité réduite en erreur.
- Le site Internet de la SNCB n'est pas détenteur du label Anysurfer. Il n'y a donc aucune garantie sur son accessibilité aux personnes déficientes visuelles.
- Les nouveaux distributeurs de titres de transport ne sont pas accessibles et utilisables pour certaines personnes en situation de handicap et plus particulièrement pour les personnes déficientes sensorielles ou intellectuelles. Ils ne sont pas toujours placés à des endroits adéquats ou en suffisance (par exemple : ils sont souvent placés d'un seul côté du quai) ce qui peut engendrer de longs et fastidieux déplacements pour les personnes handicapées. Or, depuis février 2015, les personnes qui n'ont pas de titre de transport avant de monter dans le train payent un supplément de 7 €. Cette règle est valable pour tous sans aucune prise en compte des besoins spécifiques des personnes handicapées. Cette mesure est clairement en contradiction avec la

Convention ONU et la loi antidiscrimination, ainsi qu'avec le Règlement européen n° 1371/2007 sur les droits et les obligations des voyageurs ferroviaires qui, dans son préambule, précise 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 indique également que « les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets ».

- Si elles souhaitent disposer d'un emplacement pour fauteuil roulant dans le Thalys ou le TGV, les personnes en situation de handicap ne peuvent réserver directement leur titre de transport sur Internet. Elles sont donc soit contraintes d'effectuer leur réservation auprès d'une agence ou d'un guichet Travel center. Cela suppose pour elles l'obligation de se déplacer alors que précisément elles éprouvent des difficultés à le faire et impliquent des coûts supplémentaires liés aux frais de ce déplacement. Soit elles sont contraintes de recourir à la voie téléphonique et de faire appel à un numéro surtaxé (070) pour réserver une place « wheelchair » dans le Thalys ou le TGV. On peut donc parler ici de discrimination (différence de traitement non justifiée) puisqu'elles ne peuvent réserver sur Internet sur un pied d'égalité avec les autres.

4. REFERENCES LEGALES

CONVENTION DES NATIONS UNIES RELATIVE AUX DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Cette Convention internationale a été ratifiée par la Belgique en juillet 2009 et est entrée en vigueur le 1er août 2009.

L'article 5 Egalité et non-discrimination de la Convention rappelle l'interdiction de discriminer sur base du handicap et « *afin de promouvoir l'égalité et d'éliminer la discrimination, les Etats Parties prennent toutes les mesures appropriées pour faire en sorte que des aménagements raisonnables soient apportés* ».

L'article 9 de la Convention est consacré aux obligations des Etats Parties en matière d'**accessibilité** :

1. « *Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres :*
 - a) *Aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail ;*
 - b) *Aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.*
2. *Les États Parties prennent également des mesures appropriées pour :*

- a) Élaborer et promulguer des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public et contrôler l'application de ces normes et directives ;
- b) *Faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées ;*
- c) Assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès auxquels les personnes handicapées sont confrontées ;
- d) *Faire mettre en place dans les bâtiments et autres installations ouverts au public une signalisation en braille et sous des formes faciles à lire et à comprendre ;*
- e) *Mettre à disposition des formes d'aide humaine ou animalière et les services de médiateurs, notamment de guides, de lecteurs et d'interprètes professionnels en langue des signes, afin de faciliter l'accès des bâtiments et autres installations ouverts au public ; [...].*

L'article 20 demande quant à lui aux États Parties de prendre des mesures efficaces pour assurer la **mobilité personnelle** des personnes handicapées, *dans la plus grande autonomie possible, selon les modalités et au moment que celles-ci choisissent.*

Le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées a récemment édité son **observation générale n°2 (2014)** qui explique aux États parties de la Convention comment mettre en œuvre l'article 9. Il y est précisé que *les obstacles à l'accès aux objets, installations, biens et services existants destinés ou ouverts au public doivent être levés progressivement de manière systématique et surtout, sous une supervision constante, pour parvenir à la pleine accessibilité.* Il y est également indiqué que *le coût potentiel de la suppression des obstacles existants ne doit pas être utilisé comme excuse pour se dérober à l'obligation de lever progressivement les obstacles à l'accessibilité.* De plus, *comme cette obligation doit être exécutée progressivement, les États parties devraient définir des délais précis et allouer des ressources adéquates pour l'élimination des obstacles existants.* Dans ses **observations finales concernant le rapport initial de la Belgique (octobre 2014)**, le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées a dans cette lignée explicitement recommandé à la Belgique d'adopter un cadre juridique avec des objectifs précis et obligatoires en matière d'accessibilité des transports publics.

La Belgique a également signé le protocole optionnel de la Convention, ce qui signifie qu'elle accepte que le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées reçoive et examine des plaintes présentées par des particuliers ou des groupes de particuliers qui s'estiment être victimes d'une violation par cet État Partie des dispositions de la Convention.

Au niveau national, Unia - Centre interfédéral pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et les discriminations - est désigné comme le mécanisme indépendant chargé de la promotion, de la protection et du suivi de l'application de la Convention. Les personnes handicapées pourront s'y adresser en cas de violation présumée de la Convention.

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

Ce règlement qui est d'application depuis le 1^{er} janvier 2015 demande à chaque État membre de veiller à l'établissement et à la mise en œuvre d'un inventaire des actifs en vue d'identifier les barrières à l'accessibilité, de fournir des informations aux usagers et d'effectuer un suivi et une évaluation des progrès accomplis en matière d'accessibilité.

De plus, ce règlement demande également aux États membres **d'adopter pour janvier 2017 des plans nationaux de mise en œuvre en vue d'éliminer progressivement toutes les barrières à l'accessibilité** qui sont recensées. Les plans nationaux de mise en œuvre sont fondés sur des plans nationaux existants et, s'il est disponible, sur l'inventaire des actifs ou sur toute autre source d'informations fiable et pertinente. Ces plans nationaux de mise en œuvre doivent comprendre une stratégie, qui inclut une règle relative aux priorités établissant les critères et les priorités de désignation des gares et des unités de matériel roulant destinées au renouvellement ou au réaménagement. Cette stratégie est formulée en collaboration avec le(s) gestionnaire(s) de l'infrastructure, le(s) gestionnaire(s) des gares, la ou les entreprise(s) ferroviaire(s) et, si nécessaire, d'autres autorités locales (y compris les autorités de transport locales). Les associations représentatives d'usagers, y compris de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, sont consultées.

RÈGLEMENT (CE) N° 1371/2007 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL DU 23 OCTOBRE 2007

Ce règlement, qui porte sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, rappelle dans son préambule qu'il convient que les services ferroviaires de transport de voyageurs profitent aux citoyens en général. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles des autres citoyens. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination. Entre autres, il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord. Afin de communiquer le mieux possible les informations concernant les retards aux personnes souffrant de handicaps sensoriels, il conviendrait de recourir à des systèmes audio et visuels, en tant que de besoin. **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.**

Selon ce règlement, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares doivent veiller à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Ils doivent aussi fournir gratuitement une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement. L'assistance est fournie à condition que le voyage ait été notifié au moins quarante-huit heures à l'avance. Si tel n'est pas le cas, l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares doivent malgré tout s'efforcer de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette de voyager. Précisons toutefois que ce délai de 48 heures a été établi en tenant compte de l'infrastructure ferroviaire de l'ensemble des pays membres de

l'UE, qui diffère fortement selon les Etats. Il s'agit donc d'une condition minimale, toute disposition nationale plus favorable restant donc vivement recommandée.

LÉGISLATION ANTI-DISCRIMINATION

La loi fédérale du 10 mai 2007 interdit les discriminations directes ou indirectes fondées, notamment, sur le handicap et l'état de santé.

Parce que le handicap résulte souvent d'un environnement inadapté, des mesures doivent être prises dans certaines situations afin d'éliminer les obstacles qui empêchent une personne handicapée de bénéficier d'un service. On parle d'aménagements raisonnables, autrement dit de "*mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et progresser dans les domaines pour lesquels cette loi est d'application, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée.*" (loi du 10 mai 2007, art. 4-12°)

La loi stipule que le refus de mettre en place des aménagements raisonnables pour les personnes avec un handicap constitue une discrimination. Pour Unia, l'inaccessibilité des gares, quais et trains crée le besoin d'assistance. Cette assistance indispensable constitue donc un « aménagement raisonnable » en attendant l'accessibilité intégrale des infrastructures de la SNCB.

Un aménagement raisonnable doit être efficace, respectueux de la personne, assurer sa sécurité et ne doit pas être assumé financièrement par la personne handicapée.

RÈGLEMENTS RÉGIONAUX D'ACCESSIBILITÉ

Chaque région dispose d'un règlement régional d'urbanisme qui définit des normes d'accessibilité applicables notamment aux stations de chemins de fer, en ce compris les quais. Il s'agit des articles 414 et 415 du CWATUPE en Wallonie, des Titres IV et VII du RRU en Région bruxelloise et du Règlement d'urbanisme concernant l'accessibilité pour la Région flamande.

RÉSOLUTION DE LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS DE BELGIQUE VISANT À AMÉLIORER LA QUALITÉ DU TRANSPORT FERROVIAIRE POUR LES VOYAGEURS À MOBILITÉ RÉDUITE

Cette résolution adoptée et communiquée au Gouvernement par la Chambre des Représentants le 2 juillet 2015 vise principalement à ramener le délai dans lequel les personnes handicapées doivent introduire leur demande d'assistance pour se déplacer en train à une heure dans les grandes gares, où une assistance permanente est présente, et à ancrer cette règle dans le futur contrat de gestion de la SNCB. Il est également demandé au Gouvernement de poursuivre les efforts menés en matière d'accessibilité en respectant les objectifs convenus dans le contrat de gestion ; de fixer lors de l'adjudication de fourniture de rames, des conditions suffisamment ambitieuses et claires en matière d'accessibilité, et ce, en concertation avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées et de faire en sorte que des objectifs ambitieux mais réalistes soient fixés en matière d'accessibilité lors de la négociation des futurs contrats de gestion et de mettre également à disposition les moyens financiers nécessaires à cette fin.

5. RECOMMANDATIONS

Unia recommande de :

ACCESSIBILITÉ DES TRAINS

- Programmer dans les prochains contrats de gestion des objectifs clairs et précis visant à garantir à moyen terme un accès en autonomie aux trains pour les personnes en situation de handicap.
- Rechercher dans les meilleurs délais des solutions permettant un accès en autonomie au matériel roulant (voitures Desiro et nouvelles voitures M7) pour les personnes en chaise roulante.
- Consulter activement les organismes experts en accessibilité, lors de l'achat ou la rénovation du matériel roulant, afin de s'assurer que celui-ci réponde correctement aux prescriptions d'accessibilité pour toutes les catégories de personnes en situation de handicap (embarquement et débarquement de plain-pied ; informations visuelles et sonores ; circulation accessible...).
- Créer des places pour personnes en chaise roulante dans les 2^{ème} classe des TGV (Thalys, Eurostar,...) afin d'augmenter l'offre d'emplacements à leur disposition et leur permettre de voyager en famille ou en petit groupe sans surcoût.

ACCESSIBILITÉ DES GARES ET DES QUAIS

- Etablir un plan d'action ambitieux pour la mise en accessibilité de l'ensemble des gares et PANG, en ce compris les quais. Uniformiser la hauteur de ces derniers à 76 cm.
- Veiller au respect strict des échéances fixées dans les contrats de gestion 2008-2012 pour la mise en accessibilité totale de 100 gares, en ce compris les quais.
- Veiller au respect des normes d'accessibilité dans le cadre de toute nouvelle construction ou de rénovation de gares, des quais ou des cheminements, quelle que soit l'ampleur des travaux. Pour ce faire, il serait opportun de mettre en place une collaboration régulière et suivie avec des organismes experts en accessibilité, aux différentes étapes de construction ou de rénovation de l'environnement voyageurs : avant-projet, suivi du chantier, réception provisoire. Parallèlement, Unia invite la SNCB à développer son expertise en interne en formant différents profils de collaborateurs à l'accessibilité.
- Profiter de chacune des opportunités pour améliorer l'accessibilité dans les gares et PANG, en ce compris les quais, même pour ceux qui ne sont pas visés par le dernier contrat de gestion de la SNCB.
- Assurer le maintien de l'accessibilité dans le temps, y compris pendant des périodes de travaux importants. Il convient également de veiller à la maintenance et la réparation urgente des équipements tels que les ascenseurs.
- Placer de manière prioritaire les ascenseurs suite à des travaux dans les gares.
- Prévoir un plan d'évacuation des gares, en ce compris les quais, pour les personnes en situation de handicap.

ASSISTANCE

- Assouplir le délai de 24h min pour obtenir une assistance dans toutes les gares. Il convient d'adapter ce délai en fonction du besoin de l'utilisateur et de la situation. Par

exemple, une personne malvoyante aura besoin d'une assistance humaine sans mobilisation de matériel, alors qu'une personne en chaise roulante aura besoin d'une aide humaine et matérielle. Le besoin d'assistance peut également varier en fonction de l'accessibilité de la gare, des quais et du matériel roulant.

- Etendre la liste des gares où la réservation est possible jusqu'à 3h avant le départ. Permettre de faire une correspondance si la gare dispose du personnel d'assistance nécessaire. Prévoir la possibilité de réserver l'assistance par Internet ou via une application mobile.
- Augmenter l'offre d'assistance dans les gares non visées par le dernier contrat de gestion.
- Améliorer la procédure de réservation de l'assistance en prévoyant notamment la possibilité de réserver via différents canaux (téléphone, fax, SMS, Internet, application mobile, e-mail, en gare...). Il convient également d'instaurer la gratuité des appels vers le call center.
- Améliorer le fonctionnement, le contact et la coordination de l'assistance tant pour la Belgique que pour les trajets vers ou en provenance de l'étranger. Veiller à respecter les souhaits des voyageurs (heure de départ et heure d'arrivée).
- Créer une procédure d'urgence en cas de dysfonctionnement de l'assistance (demande de réservation non respectée, oubli de la personne dans le train, etc.).
- Améliorer l'information, la sensibilisation et la formation du personnel en gare, des accompagnateurs et du personnel d'assistance aux besoins des personnes en situation de handicap.

SERVICE AUX VOYAGEURS

- Améliorer la communication envers les personnes en situation de handicap. Des informations complètes et précises quant à l'accessibilité des gares et des trains, mais aussi sur les services spécifiques proposés, doivent être fournies à l'utilisateur dans les différents formats adaptés.
- Rendre accessible le(s) site(s) internet de la SNCB aux normes du label Anysurfer.
- Veiller à l'accessibilité intégrale des distributeurs de titres de transports.
- Modifier le règlement concernant le supplément de 7€ pour le tarif à bord en prévoyant une exception pour les personnes en situation de handicap.
- Permettre aux personnes en situation de handicap d'acheter en ligne leur billet de Thalys ou TGV.

6. CONCLUSIONS

Afin de respecter la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées et de répondre adéquatement à la recommandation du Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées adressée à la Belgique, **une politique ambitieuse en matière d'accessibilité et d'accueil des personnes en situation de handicap doit être mise en place** par le groupe SNCB. Pour garantir son succès, les ressources nécessaires doivent y être allouées.

Cette politique doit être construite sur base de l'écoute active des personnes en situation de handicap, des associations qui les représentent et des experts en accessibilité. A cet égard, la collaboration entre la SNCB et le Conseil Supérieur National des Personnes handicapées doit

être maintenue et devenir plus systématique. Pour toutes les questions techniques, il conviendrait également que la SNCB initie une démarche de collaboration structurelle avec des organismes experts en accessibilité (CAWaB, Enter).

Si l'accessibilité des transports ferroviaires est un élément essentiel pour la libre circulation des personnes en situation de handicap, rappelons qu'elle est également une source de confort indéniable pour l'ensemble des voyageurs. A ce titre, il convient que l'opérateur ferroviaire envisage le **défi de la mise en accessibilité de son réseau, non pas comme une contrainte, mais bien comme une opportunité d'améliorer la qualité de son service à l'ensemble de ses voyageurs.**

7. REFERENCES UTILES

- Observations finales du Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées concernant le rapport initial de la Belgique (octobre 2014)
- Observation générale n°2 (2014) du Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées sur l'article 9 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées
- Note de position du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées « Accessibilité et Mobilité pour les personnes handicapées », décembre 2015
- Avis n°2014/08 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées sur les futurs contrats de gestion du groupe SNCB
- Avis n° 2014/19 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées relatif à l'accessibilité et la convivialité des distributeurs automatiques de billets
- Avis n° 2015/06 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées relatif à l'offre réduite d'assistance dans les gares et arrêts
- Avis n° 2015/30 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées sur les futurs contrats de gestion du groupe SNCB

8. COPIE DE CETTE RECOMMANDATION ENVOYEE A

- Présidents des Conseils d'administration de la SNCB et d'INFRABEL
- Administrateurs délégués de la SNCB et d'INFRABEL
- Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées
- Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires
- Membres la Commission Infrastructures de la Chambre des Représentants