

RECOMMANDATION

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

1. NIVEAUX DE COMPÉTENCE

- Ministre bruxellois de la Mobilité et des Travaux publics
- Secrétaire d'Etat bruxelloise de l'Égalité des chances
- Directeur général STIB

2. CONTEXTE

Depuis 2003, Unia - le Centre interfédéral pour l'égalité des chances - reçoit régulièrement des signalements de personnes en situation de handicap concernant des problèmes d'accessibilité au transport public bruxellois, que ce soit en matière d'accès à l'environnement physique, au matériel roulant ou à l'information et à la communication. En 2012 et en 2014, Unia s'est associé avec le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB) afin de rédiger des recommandations à l'attention des autorités bruxelloises et de la STIB.

Suite à ces recommandations, le CAWaB et Unia ont constaté avec satisfaction une volonté de la Région et de l'opérateur de transport d'améliorer l'accessibilité du réseau de transport public bruxellois. La concertation avec les organisations représentatives de personnes handicapées s'est intensifiée, les problèmes d'accessibilité sur le réseau ont été clairement identifiés via la réalisation d'audits et, enfin, certains investissements ont été réalisés.

Malheureusement, les efforts réalisés ne se ressentent pas encore suffisamment dans les déplacements quotidiens des personnes handicapées et à mobilité réduite. Malgré bon nombre de bonnes pratiques en matière de transports inclusifs en Europe (Paris, Strasbourg, Bordeaux, Nantes, Marseille, Lyon, Lille...), le chemin afin de rendre le réseau de transport bruxellois accessible en autonomie semble encore long. C'est pourquoi Unia et le CAWaB ont souhaité remettre à jour leurs recommandations à l'aube d'un nouveau contrat de gestion pour la STIB.

Conscients que la mise en accessibilité du réseau ne pourra se réaliser du jour au lendemain, Unia et le CAWaB estiment néanmoins **fondamental** que dès aujourd'hui :

- 1) **les nouvelles infrastructures et équipements de la STIB soient totalement accessibles en autonomie**. L'inauguration prochaine de la ligne de tram 9 sera une première occasion de vérifier si les engagements de la STIB et de la Région se sont concrétisés dans une accessibilité totale. De même, ils fondent beaucoup d'espoir de voir les futures rames du métro nord accessibles de plain-pied et sans aucune assistance.
- 2) **la Région et la STIB adoptent un plan d'action de mise en accessibilité intégrale du réseau** qui comporte des objectifs ambitieux, clairs et précis avec un planning de réalisation progressive et des sanctions en cas de non-respect.

Selon la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ratifiée par la Belgique et ses entités fédérées en 2009, l'accès au transport public est un prérequis essentiel à la participation pleine et entière des personnes en situation de handicap à la société. Sans transport 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'accessibilité des transports concerne de nombreuses personnes : non seulement les personnes handicapées avec une déficience motrice, visuelle, auditive, intellectuelle ou psychique mais aussi les personnes âgées, les parents avec des landaus, les personnes dont la mobilité est momentanément réduite, etc. Les mesures prises en faveur de l'accessibilité aux personnes handicapées profitent à tous car elles augmentent le confort des passagers mais aussi la vitesse commerciale.

Pour cette raison, Unia, conformément à sa mission de mécanisme indépendant chargé du suivi de l'application de la Convention, et le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB), qui regroupe une vingtaine d'associations représentatives de personnes handicapées, veilleront particulièrement à ce que la Région de Bruxelles-Capitale et son opérateur de transport respectent leurs engagements internationaux. Pour cela, ils les invitent à mettre en œuvre une vraie politique d'accessibilité pour les transports publics, de façon à permettre à terme aux personnes en situation de handicap de voyager de façon autonome et spontanée sur l'ensemble du réseau.

3. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

3.1 De manière générale :

- A l'heure actuelle, le réseau de la STIB n'est pas accessible en autonomie pour les personnes en situation de handicap. L'état d'accessibilité du réseau a pu être objectivé via la réalisation de différents audits. Toutefois, les personnes handicapées n'ont pas suffisamment connaissance de ce qui est accessible et de ce qui ne l'est pas. Ce manque d'information, en plus de compliquer la planification de leur trajet, crée des réticences à utiliser le réseau de transport ordinaire.
- Jusqu'à présent, la STIB n'est pas parvenue à établir une stratégie efficace, cohérente et durable visant une accessibilité intégrale du réseau dans un délai raisonnable.
 - Bon nombre de décisions capitales ont trop tardées ou tardent encore à être prises comme notamment la définition de valeurs maximales pour la lacune, de la hauteur standard des arrêts ou bien la hauteur du plancher du matériel roulant.
 - Des investissements pour l'acquisition de matériel et la construction/rénovation d'infrastructures ont été réalisés sans tenir compte des besoins de toutes les personnes en situation de handicap. Citons, entre autres, les nouveaux afficheurs non lisibles pour les personnes malvoyantes, la construction d'arrêts de tram en courbe qui complique le franchissement de la lacune pour les personnes en chaise roulante.

Cette absence de stratégie aura encore de nombreuses conséquences à long terme pour le voyageur. En 2017, la Région de Bruxelles-Capitale a réalisé une étude stratégique visant à obtenir un plan d'action à 10 ans pour la mise en accessibilité du réseau. Unia et le CAWaB saluent cette initiative et espèrent que ce plan sera suivi efficacement par l'autorité et la STIB. Toutefois, ils s'inquiètent de l'absence d'une échéance pour la mise en accessibilité intégrale du réseau.

- Malgré une concertation régulière avec le CAWaB, la CRM-PMR et Unia, la STIB ne recourt que sporadiquement à des organismes experts en accessibilité pour contrôler les cahiers des charges, vérifier les plans d'avant-projet, visiter les chantiers, etc. Or, l'absence d'une expertise technique dès la conception des différents projets entrave très souvent la mise en œuvre d'une accessibilité intégrale par la suite.
- Le personnel de la STIB n'est pas suffisamment sensibilisé et formé à l'accessibilité.
- A ce jour, la STIB ne compte qu'un « accessibility manager » (1 ETP) pour mettre en œuvre l'accessibilité au sein de tous les services et directions de la STIB.

- Bon nombre de personnes en situation de handicap sont vulnérables et ne se sentent pas en sécurité sur le réseau. Bon nombre de personnes notamment en situation de handicap intellectuel ne prennent pas les transports de peur d'être victimes de moqueries voire d'agressions ou de vols.

Recommandations générales :

- Communiquer un plan d'action ambitieux pour parvenir à l'accessibilité intégrale du réseau pour tous types de personnes en situation de handicap. Ce plan d'action doit comporter une stratégie de programmation budgétisée et un calendrier concret permettant de suivre les modifications progressives qui sont apportées. Il doit être inscrit dans les futurs contrats de gestion de la STIB et des sanctions doivent être prévues en cas de non-respect.
- Poursuivre le travail d'audit et maintenir à jour les états des lieux réalisés. Les communiquer vers le grand public.
- Prévoir une convention de collaboration avec des organismes experts en accessibilité. La STIB et la Région doivent le plus tôt possible associer les organismes experts en accessibilité aux différents projets : élaboration de cahiers des charges, travaux de construction ou de rénovations d'arrêts, achat ou rénovation de matériel roulant, etc. Cette collaboration approfondie permettra de s'assurer que tous les nouveaux projets répondent efficacement aux besoins d'accessibilité de l'ensemble des personnes en situation de handicap.
- Sensibiliser/former l'ensemble du personnel au handicap et à l'accessibilité. De la direction au personnel de terrain en passant par les responsables d'achat de matériel, les concepteurs et constructeurs d'arrêts, l'ensemble du personnel qu'il soit déjà en service ou nouvellement recruté doit être sensibilisé à l'accessibilité (idéalement via des mises en situations et un rappel des normes d'accessibilité).

Le personnel en contact avec la clientèle (chauffeurs, stewards, personnel des Bootik et assistants PMR) doit quant à lui être formé à l'accessibilité et à l'accueil de l'ensemble des personnes en situation de handicap.

La formation devra concerner au moins les domaines suivants :

- l'accueil des différents passagers en situation de handicap (toutes déficiences confondues : handicap moteur, visuel, auditif, intellectuel...)
- les méthodes obligatoires d'entretien du matériel
- le maniement du matériel (lames électroniques, l'ouverture ordonnée des portes, « l'accostage » du bus à ras du quai...)
- Instaurer une politique de handistreaming au sein de la STIB. Lors de chaque décision/mesure, la STIB doit étudier l'impact pour le (futur) client en situation de handicap.

- Désigner un référent accessibilité dans chaque direction. Cette personne ressource formée en profondeur à l'accessibilité doit pouvoir veiller à la bonne prise en compte de l'accessibilité dans chaque projet.
- Permettre et organiser l'apprentissage à l'utilisation autonome du réseau de transport par les personnes en situation de handicap sur le modèle des compagnons du voyage de la RATP en France.
- Prévoir des campagnes de civisme à destination du grand public pour sensibiliser au respect de la différence et à la solidarité entre voyageurs, notamment lorsqu'ils sont témoins d'agressions verbales ou physiques à l'égard des plus vulnérables.
- Avoir une procédure claire et simple pour savoir que faire en cas de besoin ou d'urgence sur le réseau (matériel roulant et stations).

3.2 Accès au matériel roulant (Métro/Bus/Tram) :

- Le nombre de places réservées aux personnes à mobilité réduite est insuffisant dans le matériel roulant actuel. Certaines personnes en chaise roulante se plaignent de ne pas pouvoir accéder à l'espace qui leur est dédié car il est occupé par d'autres usagers qui en ont également besoin (personnes avec poussettes, bagages, vélo, charriot de course, nouvelle aide à la mobilité...). Cette situation risque de s'accroître au cours des prochaines années compte tenu de l'augmentation du nombre d'usagers à venir mais également en raison de la fréquentation croissante du réseau par des personnes en situation de handicap consécutivement à l'amélioration de son accessibilité.
- Bien que conforme aux normes européennes, le cahier des charges pour l'achat du matériel roulant n'est pas suffisamment précis pour avoir des véhicules parfaitement accessibles à tous les usagers, homogènes entre eux et en cohérence avec la hauteur des arrêts. Plusieurs améliorations pourraient y être apportées comme, par exemple, l'uniformisation du placement des boutons de demande d'arrêt et d'alerte, l'accessibilité des validateurs de titre de transport, les aires de rotation minimale, l'accès en autonomie sans lacune...
- Le système vocal et visuel d'annonce des arrêts tend à se généraliser dans le matériel roulant. Ce qui est très positif pour les voyageurs avec une déficience sensorielle ou intellectuelle et plus confortable pour l'ensemble des voyageurs. Toutefois, les messages ne sont pas toujours suffisamment audibles et/ou visibles, les vitesses de défilement trop rapides, la synchronisation mauvaise entre l'annonce et l'arrêt.
- Le matériel roulant est régulièrement recouvert de publicité. Cela peut entraîner des difficultés pour repérer le véhicule en approche et ses portes d'accès. De plus, cela peut réduire fortement la luminosité à bord du véhicule.

- Le matériel roulant acquis jusqu'à présent par la STIB ne comporte pas de bogies amovibles (tram/métro). Ce choix technique semblerait compliquer le problème de la réduction de la lacune, c'est-à-dire l'écart vertical et horizontal entre le quai et le véhicule.

Recommandations pour l'accès au matériel roulant :

- Prévoir un référentiel matériel roulant pour l'achat des futurs véhicules qui soit plus ambitieux et plus en phase avec les besoins des voyageurs à mobilité réduite en matière d'accessibilité. Veiller à son caractère non interprétable pour les entreprises qui remettent offre.

Ce référentiel doit prévoir :

- un nombre suffisant de places PMR dans les différents types de véhicules ;
 - un nombre suffisant d'espace multiusagers dans les véhicules ;
 - des véhicules homogènes entre eux, qui permettent l'utilisation en autonomie et en cohérence avec l'infrastructure (problème de la lacune, positionnement des portes par rapport aux quais) ;
 - une signalisation des haut-parleurs, ainsi qu'une uniformisation de leur placement, afin de permettre aux personnes qui en ont besoin de se placer à proximité.
 - des systèmes vocaux et visuels d'annonce des arrêts soient suffisamment audibles et/ou visibles (taille de la police, contraste suffisant, bandeau défilant avec vitesse adaptée, répétition de l'information donnée) et bien synchronisé avec l'arrêt.
- Interdire la pose de publicités couvrant la totalité des fenêtres du matériel roulant.
 - Etablir et appliquer une check-list des équipements PMR à vérifier avant toute sortie du matériel roulant (rampe d'accès automatique, lumière sécurité métro, signalétique vocale et visuelle...).

3.3 Accès aux métros :

- Dans ses derniers rapports annuels, la STIB annonce 100 % de métros accessibles. Or, les personnes en chaise roulante ne peuvent toujours pas y accéder de manière autonome en raison de la lacune présente entre le quai et le matériel roulant.

Plusieurs raisons sont invoquées pour expliquer les difficultés rencontrées pour résoudre le problème de la lacune : les quais à différente hauteur qui accueillent différents modèles de rames dont les hauteurs sous plancher ou l'emplacement des

portes sont propres à chacun ; certaines stations dites en courbe ; la charge du véhicule aux heures de pointe. La STIB a étudié plusieurs solutions ces dernières années : rehaussement partiel des quais, fusible comble lacune. Aucune d'entre-elles n'a été à ce jour mise en œuvre.

- La STIB et la Région tardent à adopter des valeurs maximales de lacunes. Pour le futur projet métro Nord, la STIB annonce actuellement des lacunes verticales de 3cm et des lacunes horizontales de 7 cm. Ces valeurs inquiètent le CAWaB et Unia car elles ne permettent pas un accès en autonomie pour tous. Le matériel roulant acquis jusqu'à présent par la STIB ne comporte pas de bogies amovibles. Ce choix technique semblerait compliquer la réduction des valeurs de la lacune.
- Les rames des derniers métros sont équipées de rampe d'accès automatique. Toutefois, celles-ci ne peuvent être utilisées en l'état sur le réseau. La STIB les a donc désactivées.
- 47 stations sur les 69 que compte le métro bruxellois sont équipées d'ascenseurs pour les personnes à mobilité réduite. Bruxelles-Mobilité déploie depuis plusieurs années un vaste programme d'installation d'ascenseurs dans les stations de métro. A l'horizon 2018, l'ensemble des stations du réseau auraient dû en être équipées. Cette échéance a déjà été reportée de deux ans.
- Les entrées accessibles (c'est-à-dire équipées d'ascenseur) ne sont pas toujours privilégiées lors de la réouverture partielle d'une station après fermeture due à un événement important ou à un incident. Des entrées référencées ouvertes restent fermées et inversement.
- Certains ascenseurs ne sont pas visibles depuis les circulations principales. Ils génèrent donc un sentiment d'insécurité et sont plus sujet au vandalisme. De plus, ils sont trop peu ou mal signalés. Leur présence ne sont pas toujours référencées aux différentes entrées.
- Certains ascenseurs ont une vitesse d'ouverture de porte et de déplacement très faible. Ce qui est délétère pour les personnes à mobilité réduite qui ont besoin de ces ascenseurs pour atteindre les niveaux souterrains.
- Les ascenseurs ne sont pas suffisamment disponibles en raison de pannes ou d'entretiens.
- Il n'existe aucun moyen de s'informer sur la disponibilité des ascenseurs en temps réel via le site Internet et/ou une application (statut, temps d'indisponibilité, maintenance prévue, etc.)
- Dans les projets de nouvelles stations du Métro Nord qui seront particulièrement profondes, le CAWaB et Unia sont inquiets de voir qu'il n'est prévu qu'un (petit)

ascenseur par quai. En cas de panne ou d'entretien, les personnes à mobilité réduite risquent fortement de ne pas avoir accès au métro.

- L'assistance dans le métro reste nécessaire pour la plupart des personnes en chaise roulante. Toutefois, même si quelques améliorations ont été effectuées depuis 2014, il subsiste les problèmes suivants : numéro de réservation de l'assistante payant (02), plages horaires limitées, impossibilité pour un groupe de plusieurs personnes en chaise roulante de réserver l'assistance pour voyager ensemble dans le métro, impossibilité de réserver l'assistance pour deux personnes en chaise roulante dans les anciennes rames de métro, attente possible d'une heure avant d'embarquer dans le métro.
- Une signalétique harmonisée, claire et lisible par tous fait défaut dans les stations de métros.
- Les bornes braille présentes dans les stations sont vouées à disparaître. Aucun dispositif accessible aux personnes aveugles n'a à ce jour été présenté au CAWaB et à Unia.
- Certaines personnes en chaise roulante et leur accompagnateur restent fréquemment bloqués dans les portiques d'accès PMR. Par ailleurs, l'ouverture de ces portiques qui se déploient vers le bas présente un danger pour les usagers en fauteuil roulant.

Recommandations relatives à l'accès aux métros :

- Résoudre le problème de franchissement de la lacune. Des solutions efficaces doivent être trouvées pour permettre un accès en autonomie et en toute sécurité pour tous au matériel roulant à venir mais aussi existant. Pour ce faire, il serait utile de lancer une étude complète sur le sujet et de la manière dont celui-ci est traité dans les autres pays. Des normes maximales doivent être fixées et validées par un panel suffisamment nombreux et représentatif des personnes à mobilité réduite.
- Poursuivre le programme d'installations d'ascenseurs dans les stations de métros et intensifier les efforts pour respecter l'échéance (reportée) de 2020.
- Assurer grâce à une bonne signalétique la visibilité de la présence des ascenseurs dans les stations existantes. Veiller à leur bonne disponibilité (plan d'entretien et de maintenance).
- Prévoir un nombre suffisant d'ascenseurs dans les nouvelles stations. Garantir leur disponibilité, sans délais hors-normes et à tout moment.
- Communiquer via le site web et l'application sur la disponibilité des ascenseurs en temps réel.

- Optimiser à court terme la qualité et l'efficacité du service d'assistance afin d'améliorer le temps d'attente et la plage horaire du service. Afin d'améliorer ce service, il convient de trouver des solutions techniques et/ou organisationnelles qui tiennent compte des contraintes de l'opérateur de transports mais aussi des droits des personnes handicapées.
- Remplacer le n° d'appel pour l'assistance par un numéro entièrement gratuit (0800) disponible pendant toute l'ouverture du métro.
- Modifier le règlement n'autorisant le service d'assistance à accompagner qu'une seule personne en chaise roulante par métro ancien et que deux personnes en chaise roulante par métro plus récent. La STIB doit pouvoir trouver des aménagements raisonnables pour les personnes circulant à plusieurs (à deux, trois ou en groupe).
- Informer de manière complète et cohérente l'utilisateur en situation de handicap du niveau d'accessibilité des différentes stations de métro.

3.4 Accès aux trams :

- Dans son dernier rapport annuel 2016, la STIB annonce plus de 55% de trams accessibles. Or, la lacune présente entre le quai et le véhicule est trop importante pour permettre un accès sans l'aide d'un tiers.
- Les nouveaux trams T3000 et T4000 sont équipés de 2 rampes automatiques pour permettre un embarquement en autonomie aux personnes handicapées mais celles-ci ne sont pas activées. De plus, ces rampes ne sont pas situées en vis-à-vis, ce qui aurait pu poser un problème lorsque l'entrée et la sortie ne sont pas du même côté dans les différentes stations.
- Chaque porte du tram dispose d'un « fusible » en caoutchouc pour réduire la lacune horizontale. Toutefois, ce fusible est absent sur les portes « PMR » pour permettre la sortie de la rampe, qui est pourtant désactivée depuis toujours. Ceci génère une lacune plus importante, et ce à la porte menant aux espaces multi-usagers utilisées par les personnes en chaise roulante.
- La hauteur des quais varie en de nombreux endroits et les aménagements podotactiles ne sont pas systématisés. Le public n'a aucun moyen de s'informer à l'avance de l'accessibilité de son arrêt.
- Les boutons bleus avec le logo « chaisard » de demande d'arrêt et d'ouverture des portes à l'intérieur et à l'extérieur du tram sont désactivés et génèrent de la confusion dans le chef des usagers qui n'en sont pas informés.

- Depuis 2014, la STIB a continué à construire certains arrêts en courbe. Or, une conception en courbe augmente la lacune et empêche un accès en autonomie pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

Recommandations relatives à l'accès aux trams :

- Résoudre le problème de franchissement de la lacune présente entre le quai et le matériel roulant. Des solutions efficaces doivent également être trouvées pour permettre un accès en autonomie pour tous au matériel roulant à venir mais aussi existant.
- En cas de désactivation définitive des rampes automatiques présentes sur les trams, ajouter un fusible en caoutchouc devant les portes « PMR » des trams afin de réduire la lacune horizontale.
- Développer un principe AccessiTram (cf. le principe « Accessibus ») en vue d'informer de manière complète l'utilisateur en situation de handicap du niveau d'accessibilité des différents arrêts de tram.
- Activer la fonctionnalité des boutons « chaisards » de demandes d'arrêt et d'ouverture des portes.
- Ne plus construire d'arrêts en courbe et, donc, ne construire que des arrêts rectilignes et conformes.

3.5 Accès aux bus :

- Dans son dernier rapport annuel 2016, la STIB annonce plus de 83% de bus accessibles, c'est-à-dire équipés de rampe d'accès rétractable automatique. Toutefois, leur fiabilité pose encore de nombreux problèmes et certains chauffeurs rechignent à les utiliser. Par ailleurs, l'utilisation de ces rampes est strictement réservée aux personnes en chaise roulante. Les personnes qui se déplacent avec landaus, poussettes ou lourds bagages ne peuvent y avoir recours.
- L'autocollant bleu représentant le symbole international du handicap (logo de la personne en chaise roulante) affiché à l'avant des bus peut donner une information erronée à l'utilisateur car il est présent même si la rampe d'accès est en panne ou condamnée.
- Bon nombre d'arrêts de bus ne sont pas encore adaptés. L'accès en autonomie aux bus équipés de rampe d'accès n'est possible pour les personnes avec une déficience

motrice que si les arrêts sont correctement aménagés (hauteur et largeur suffisantes des quais d'embarquement).

- Consciente que la mise en accessibilité de l'ensemble de ses arrêts prendra du temps, la STIB a mis sur pied en 2012 le projet AccessiBus. Ce projet consiste à auditer les arrêts des différentes lignes et à communiquer leur niveau d'accessibilité au grand public. Sur les lignes AccessiBus, la STIB s'engage à faire circuler uniquement des bus adaptés, dont les chauffeurs sont formés à l'accueil des personnes à mobilité réduite. Début 2018, on compte 7 lignes AccessiBus (48, 59, 71, 79, 84, 87 et 95), objectif initialement fixé par la STIB pour la fin 2013. En outre, Unia et le CAWaB constatent que la STIB continue régulièrement à dispatcher sur ces lignes des bus sans rampe d'accès opérationnelle et/ou avec des chauffeurs non formés à leur utilisation.
- Les chauffeurs ne s'arrêtent pas toujours au bon endroit pour faire correspondre la porte avant du bus avec les dalles podotactiles où les personnes déficientes visuelles sont invitées à se placer. Cela peut également poser problème pour la sortie de la rampe d'accès.
- Les arrêts de bus provisoires ne sont pas toujours accessibles. Dans certains cas l'environnement de ceux-ci ne permet pas la sortie de la rampe d'accès pour les personnes en chaise roulante.

Recommandations relatives à l'accès aux bus :

- S'assurer que l'autocollant représentant le symbole international du handicap ne soit affiché que sur des bus qui disposent d'une rampe d'accès opérationnelle.
- Former tous les chauffeurs à l'utilisation des rampes d'accès automatique. S'assurer, qu'avant chaque départ du dépôt, le chauffeur vérifie leur bon fonctionnement et veiller strictement à leur maintenance.
- Poursuivre la réalisation du projet AccessiBus en prévoyant un plan d'action avec des échéances afin de l'élargir à toutes les lignes de bus d'ici 2021, en respectant les conditions de base, à savoir :
 - chaque ligne doit être auditée au niveau des arrêts avec une information de l'accessibilité de ceux-ci (via une signalétique à l'arrêt et via les canaux d'informations classiques)
 - seuls des bus accessibles, avec rampe d'accès opérationnelle, peuvent être dispatchés sur ces lignes.
- Autant que faire se peut, veiller à la bonne accessibilité des arrêts provisoires. Dans tous les cas, informer efficacement les clients à mobilité réduite lors de travaux ou de déviation, afin de les orienter vers l'arrêt accessible le plus proche.

3.6 Accès à l'information et à la communication :

- A l'exception des lignes AccessiBus, il n'y a pas de communication vers le grand public de l'accessibilité des arrêts de bus et de tram. Pourtant, cette information est indispensable pour leur permettre de préparer leur déplacement.
- Le site web de la STIB ne répond pas entièrement aux normes d'accessibilité internationales. Les informations relatives à l'accessibilité y sont difficiles à trouver, difficiles à comprendre et ne sont pas couplées aux informations horaire et itinéraire. Les personnes en situation de handicap doivent donc mener deux recherches en parallèle. L'onglet « personne handicapée » qui référençait une recherche d'itinéraire accessible et qui présentait auparavant des erreurs a été simplement retiré au lieu d'être corrigé.
- Les informations relatives à l'accessibilité ne sont pas actualisées en temps réel. L'utilisateur en situation de handicap ne dispose pas de l'information sur les travaux, la disponibilité des ascenseurs en fonction des pannes et entretiens, les modifications de circulation.
- L'application STIB Mobile n'offre pas d'information sur l'accessibilité du réseau.
- La signalétique d'information et orientation mise en place par la STIB n'est pas adaptée à tous les types de handicap. Elle est parfois mal positionnée et/ou incomplète (surtout en période de travaux). Elle n'est pas homogène sur tout le réseau.
- Les afficheurs d'informations en temps réel aux arrêts/stations ne donnent pas d'informations sur l'accessibilité des véhicules en approche. Ils ne sont pas lisibles par tous (problème de contraste) et ne sont pas doublés vocalement. En outre, ils sont parfois mal positionnés (trop hauts).
- La signalétique présente dans les ascenseurs est souvent incomplète. Par exemple, il n'est pas fait mention de la destination à côté des numéros d'étage.
- En cas d'incident entraînant un changement de véhicule ou en cas de déviation de l'itinéraire, il n'y a pas assez d'attention portée aux clients en situation de handicap afin de s'assurer qu'ils ont accès et/ou compris l'information. Les informations orales fournies par le chauffeur ne sont pas toujours audibles par tous ou affichées par écrit. Les arrêts supprimés provisoirement ne sont pas toujours signalés adéquatement pour les personnes déficientes visuelles et intellectuelles.
- Le personnel des KIOSKS et BOOTIKS n'est pas sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap et ne pratique pas la langue des signes.

- Les comptoirs des KIOSKS et BOOTIKS ne possèdent aucune information sur support papier en facile à lire et à comprendre (fiche horaires, plan du réseau, guide tarifaire, guide des personnes à besoins spécifiques etc...).
- L'accès à l'achat du titre de transport est souvent compliqué en station pour bon nombres de personnes en situation de handicap. En effet, dans les grandes stations, les guichets pour acheter son titre de transport sont souvent difficiles à trouver depuis les points d'entrée. Dans les petites stations, ils sont supprimés au profit d'automates difficiles à utiliser.
- La STIB n'informe pas suffisamment ses clients en situation de handicap de sa stratégie en matière d'accessibilité.

Recommandations relatives à l'information et la communication :

- Améliorer la communication envers l'ensemble des personnes en situation de handicap. Des informations complètes, précises quant à l'accessibilité du réseau (métros, trams, bus, stations et arrêts) mais aussi sur les services spécifiques proposés, doivent être fournies à l'utilisateur dans les différents formats adaptés.
- Mettre à disposition des informations en facile à lire et à comprendre (FALC) sur support papier dans les comptoirs KIOSK et BOOTIK : fiche horaires, plan de réseau, guide tarifaire, guide des personnes à besoins spécifiques, etc.
- L'application mobile et le site internet de la STIB devraient être mis aux normes internationales d'accessibilité, proposer des capsules vidéo d'informations en langue des signes et contenir des informations faciles à lire et à comprendre.
- Sur le site web et l'application, les informations relatives à l'accessibilité du réseau devraient être facilement trouvables (sur les pages spécifiques et sur les pages généralistes) et devraient être régulièrement mises à jour (annonce des travaux, information sur la disponibilité des ascenseurs en temps réel, etc.).
- L'application « proposition d'itinéraire » devrait proposer un onglet en fonction des réductions de mobilité (cf. « Stepfreeaccess » de Transport for London)
- Avoir une réflexion globale sur la signalétique en vue de la rendre lisible, visible et compréhensible par tous. Veiller à ce qu'elle soit homogène et continue.
- Utiliser une signalétique simple pour orienter la personne depuis le(s) entrée(s) jusqu'au guichet (bandeau directionnel coloré au sol, balises sonores, dalles podotactiles,...).

- Associer l'information écrite utilisée pour indiquer un lieu (destination, arrêt, service) à une image (picto, dessin, photo). Par exemple, associer les lettres M, T, B à une image représentant un métro, un tram et un bus.
- Etablir une charte commune de la signalétique avec les autres opérateurs de transports pour assurer la continuité dans la chaîne des déplacements.
- Sensibiliser le personnel des Bootik à l'accueil des personnes en situation de handicap et prévoir une procédure pour accueillir les personnes sourdes qui pratiquent la langue des signes (recours à des agents qui connaissent la langue des signes, affiliation à Relais-Signes et au CAB Vlaanderen pour utiliser l'interprétation à distance).
- Prévoir systématiquement, en plus d'un n° de téléphone gratuit, une adresse e-mail afin de permettre aux personnes déficientes auditives de prendre contact à distance avec les différents services de la STIB (généralistes ou spécifiques).
- Faciliter l'achat ou le renouvellement d'abonnement à distance pour les personnes en situation de handicap bénéficiant de tarif réduit.
- Doubler vocalement les afficheurs d'informations en temps réel aux arrêts. Veiller à ce qu'ils soient bien positionnés (pas trop haut) audibles et lisibles (taille de la police, contraste).
- Via les afficheurs aux arrêts et via l'application, donner l'information sur l'accessibilité du véhicule en approche.
- En cas d'incidents et de perturbations sur le réseau, prévoir une information sonore et visuelle renforcée à bord ainsi qu'une présence humaine accentuée aux points de perturbation.
- Faciliter l'accès à l'achat du titre de transport en améliorant l'accessibilité des automates. Pour ce faire, il convient d'impliquer les personnes en situation de handicap dans la conception des automates et prévoir des tests utilisateurs.
- Privilégier la présence humaine (guichets d'information et de vente) aux automates.

3.7 Accès aux TaxiBus :

- Selon le rapport annuel 2016 de la STIB, le nombre de voyage en Taxibus a augmenté fortement passant de 70 000 voyages par an en 2015 à plus de 90 000 voyages en 2016. Ce service porte à porte a fait l'objet d'une importante réforme en 2014, il rencontre dorénavant mieux les attentes de ses usagers. Toutefois, certains points restent à améliorer.
 - La réservation du TaxiBus se fait par téléphone (numéro payant tarif local 02) ou via un formulaire sur le site internet www.stib.be au plus tard la veille ouvrable du transport.
 - Le site web n'est pas entièrement accessible aux personnes déficientes visuelles.
 - Le service ne fonctionne pas le dimanche et les jours fériés.
 - Les voyageurs sont parfois regroupés pour cause de rentabilité ce qui allonge de façon anormale le temps des déplacements et qui pose des problèmes pour arriver à l'heure à destination. Par ailleurs, les véhicules TaxiBus de la STIB ne peuvent toujours pas circuler sur les bandes bus et en site propre¹.
 - Le système exclut les non-résidents ou touristes en situation de handicap. Seules les personnes handicapées reconnues par le SPF Sécurité Sociale peuvent en bénéficier. De plus, les conditions d'accès semblent trop strictes (besoin d'une réduction d'autonomie de 12 points). Certaines personnes se déplaçant en chaise roulante motorisée n'y ont parfois pas accès.
- Les cartes et abonnements STIB ne sont pas utilisables pour le TaxiBus. Le client doit prépayer par virement bancaire minimum 10 voyages. Cela nécessite un délai d'inscription préalable et ne permet pas d'utiliser le service ponctuellement. Chaque voyage TaxiBus coûte 1,70€. L'accompagnateur (qu'il s'agisse d'un enfant de moins de 12 ans ou non) doit également payer. En cas d'utilisation régulière, le service peut donc devenir très coûteux² et désavantage clairement les personnes handicapées par rapport aux clients du transport régulier qui peuvent bénéficier d'un abonnement et circuler de manière illimitée sur le réseau.
- Les chauffeurs taxis ne sont pas toujours bien formés au handicap. Certains refusent par exemple les chiens d'assistance.

¹ Bandes de circulation et les sites spéciaux franchissables au sens de l'article 72.5 et 72.6 de l'arrêté royal du 1er décembre 1975 portant règlement général sur la police de la circulation routière et de l'usage de la voie publique, et qui sont situées sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale

² A raison d'un seul trajet par jour, soit 6 trajets (6 allers et 6 retours) par semaine pendant un an, le coût s'élève à 1060 € par an. A cela s'ajoute éventuellement les frais pour un abonnement sur le transport ordinaire (annuellement 500€ ou 85€ tarif BIM).

Recommandations relatives aux TaxiBus :

- Modifier le système de paiement qui ne doit pas être distinct du système de paiement pour le transport « ordinaire ». Un seul et unique système de paiement doit exister, afin d'arriver à un transport inclusif, permettant aux personnes en situation de handicap d'avoir accès à une vie active et intermodale (TaxiBus, métro, tram, bus).
- Ouvrir la plage d'exploitation du service aux dimanche et jours fériés.
- Elargir les critères d'admission afin de s'assurer que toutes les personnes n'ayant pas accès au réseau régulier puissent bénéficier du service TaxiBus.
- Veiller à garantir des temps de parcours raisonnables en cas de regroupement des voyageurs.
- Autoriser les TaxiBus à circuler sur les bandes bus et en site propre
- Veiller à la bonne formation des chauffeurs.
- Prévoir un n° entièrement gratuit pour la réservation du service (0800)
- Veiller à l'accessibilité de l'ensemble du site web.

3.8 Satisfaction de la clientèle PMR

- La procédure de plainte n'est pas accessible à tous et est contraignante pour les personnes. Les réponses données sont souvent trop peu renseignées, voire parfois inappropriées.
- Suite aux différentes interpellations, une question a été rajoutée dans l'enquête de satisfaction 2016 permettant d'identifier les clients en situation de handicap. Toutefois, aucune donnée sur la satisfaction de ce public spécifique n'est communiquée au grand public.
- L'enquête de satisfaction n'est pas accessible aux personnes déficientes visuelles et intellectuelles.
- La STIB ne recourt pas à des clients mystères en situation de handicap.

Recommandations relatives à la satisfaction de la clientèle PMR :

- Garantir le suivi des plaintes, y répondre de manière informée.
- Diffuser les statistiques concernant les plaintes des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite.
- Prévoir un volet plus détaillé sur l'accessibilité dans l'enquête de satisfaction. Mesurer et diffuser les résultats relatifs à la satisfaction des PMR.
- Rendre le questionnaire de l'enquête de satisfaction accessible et facile à compléter pour tous
- Intégrer le handicap et l'accessibilité dans les visites de clients mystères

4. CONCLUSIONS

Afin de respecter la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, une politique ambitieuse en matière d'accessibilité et d'accueil des personnes en situation de handicap doit être mise en place par la STIB. 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 STIB, le CAWaB et la Commission Régionale de Mobilité – section PMR doit être maintenue et devenir systématique pour l'ensemble des projets d'amélioration de l'accessibilité. Pour toutes les questions techniques, il conviendrait également que la STIB initie une démarche de collaboration structurelle avec les organismes experts en accessibilité.

Si l'accessibilité des transports publics est un élément essentiel pour la libre circulation des personnes en situation de handicap, rappelons qu'elle est également une source de sécurité et de confort indéniable pour l'ensemble des voyageurs. De plus, elle permet d'améliorer la vitesse commerciale des véhicules en diminuant le temps d'embarquement et de débarquement aux arrêts. C'est pourquoi il convient que la STIB 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 (potentiels) voyageurs.

5. REFERENCES LEGALES

5.1 Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées

Cette convention internationale a été ratifiée par la Belgique en juillet 2009 et 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 édité son **observation générale n°2³ (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 finales⁴ 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.

En 2019, les autorités belges seront à nouveau amenées à présenter les actions entreprises en la matière au comité des ONU.

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 – le 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.

³ 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.

⁴ Observations finales du Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées concernant le rapport initial de la Belgique (octobre 2014)

5.2 Législation antidiscrimination

La Région bruxelloise a adopté le 5 octobre 2017 une nouvelle ordonnance interdisant la discrimination dans le secteur des biens et services.

A l'instar des autres législations antidiscrimination, l'ordonnance interdit les comportements suivants :

- La discrimination directe
- La discrimination indirecte (par exemple refuser non pas la personne en situation de handicap mais son chien d'assistance)
- Le harcèlement (basé sur un critère protégé)
- L'injonction de discriminer (dire ou ordonner à quelqu'un de discriminer)
- Le refus de mettre en place des aménagements raisonnables en faveur d'une personne handicapée

Les aménagements raisonnables sont définis comme « les 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 ordonnance est d'application, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée ».

L'aménagement raisonnable doit répondre à certains critères, notamment :

- il doit être efficace
- son coût éventuel ne doit pas être supporté par la personne handicapée
- il doit respecter la sécurité et la dignité de la personne handicapée
- il doit permettre une participation égale et la plus autonome possible

Le manque d'accessibilité des infrastructures de transports crée des situations discriminatoires : cela a pour conséquence que la personne en situation de handicap n'a pas accès aux services de la STIB sur un pied d'égalité avec les autres personnes. Afin de remédier au manque d'accessibilité, il y a donc lieu de mettre en place des alternatives satisfaisantes et des aménagements raisonnables.

5.3 Règlement régional d'accessibilité

Les Titres IV et VII du RRU en Région bruxelloise définissent les prescriptions d'accessibilité à suivre lors de tous travaux de construction ou de rénovations. Ils s'appliquent notamment aux stations de transport en commun (en ce compris les quais) et aux arrêts en surface.

5.4 Directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public

La directive Européenne relative à l'accessibilité des sites web est entrée en vigueur le 22 décembre 2016 et sera prochainement transposée dans une ordonnance régionale. Les organismes publics devront faire en sorte que leurs sites web et applications mobiles soient accessibles, c'est à dire conformes à la norme WCAG 2.0 niveau AA. Cela se fera progressivement, selon le calendrier suivant :

- Tous les sites web créés à partir du 23/09/2018 devront être accessibles au plus tard le 23/9/2019. Les documents publiés à partir septembre 2018 devront être accessibles.
- Le 23/9/2020, tous les sites doivent être accessibles, même les plus anciens. Les vidéos publiées à partir de cette date devront également être accessibles.
- Le 23/6/2021, toutes les applications mobiles sont accessibles.