

L'accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite dans les Transports Publics

ANALYSE DE SIA PARTNERS SUR L'ACCESSIBILITE DANS LES TRANSPORTS DE LA RATP ET DE LA SNCF



Il est fréquent de se retrouver temporairement dans une situation de Personne à Mobilité Réduite (PMR) : jambe ou pied dans le plâtre, suite d'opérations du genou ou de la hanche, femme enceinte, poussette avec bébé, bagages encombrants et lourds... Les personnes handicapées rencontrent, elles, au quotidien un accès difficile dans les transports publics. Sensible à leur condition, la loi française impose de plus en plus de contraintes d'accessibilité aux lieux accueillants du public, et notamment aux transports collectifs, en particulier depuis la loi Handicap de 2005. Dans cet article, Sia Partners se propose de faire un point sur la législation en vigueur, puis d'étudier les solutions adoptées par les transporteurs (SNCF et RATP) pour se mettre en conformité avec la loi. En conclusion seront abordés les principaux enjeux auxquels les transporteurs doivent faire face pour rendre leur réseau accessible aux Personnes à Mobilité Réduite.

Comment définir l'accessibilité et le service public de transport ?

L'accessibilité c'est rendre un transport accessible au plus grand nombre, permettre ainsi une liberté de déplacement indépendamment de la condition physique des usagers. Il s'agit par exemple d'un passage d'accès à l'emplacement réservé pour le fauteuil roulant, d'un dispositif d'embarquement tel qu'un élévateur ou une rampe, d'une marche rétractable commandée, d'un système d'agenouillement (système qui permet d'abaisser et de relever totalement ou partiellement la caisse d'un véhicule par rapport à sa position normale de marche).

Qu'est-ce qu'une PMR (Personne à Mobilité Réduite) ? Est considérée comme PMR toute personne ayant des difficultés à se déplacer dans les espaces publics - ici dans les transports - telle que, notamment, les personnes handicapées (y compris les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, les personnes handicapées des membres, les personnes de petite taille, les personnes transportant des bagages

lourds, les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes ayant un chariot roulant et les personnes avec enfants (y compris enfants en poussette).

Qu'appelle-t-on service public de transport ? Il s'agit du service de transport régulier ou de transport à la demande de personnes. Il peut relever du transport ferroviaire, routier, fluvial, urbain ou non urbain, guidé, d'« auto-partage ». Ce service est organisé soit en régie par une personne publique sous forme d'un service public industriel et commercial, soit par une entreprise ayant passé à cet effet une convention avec l'autorité organisatrice. Le Syndicat des transports d'Ile-de-France (STIF) est l'autorité organisatrice des services de transports publics réguliers de personnes pour la région Ile de France.¹

Quelle est la législation en vigueur sur la question de l'accessibilité des PMR dans les services publics de transport ?

La législation prévoit une **obligation de résultats** pour les services de transport collectif avec une mise en accessibilité qui était établie au plus tard au 12 février 2015², avec toutefois une exception concernant les réseaux souterrains de transports ferroviaires et guidés existants à cette date, qui impose dans ce cas de mettre en place obligatoirement un service de substitution pour les usagers handicapés, à un coût qui ne soit pas supérieur au coût du transport public existant³. De la même façon, si la mise en accessibilité est « techniquement impossible en raison d'un obstacle impossible à surmonter sauf à procéder à des aménagements d'un coût manifestement disproportionné », le transporteur doit mettre à disposition « des moyens de transport adaptés aux

¹ Articles L. 1221-1 à L. 1221-3 et L. 1241-1 à L. 1241-5 du code des transports et pour davantage de précision voir les articles 25 à 31 du décret n° 85-891 du 16 août 1985 et de l'article 1er du décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 susvisés

² Article L1112-1 du code des transports

³ Article L1112-5 et article L1112-4 du code des transports

besoins des personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite »⁴.

En **cas de perturbations prévisibles** dans les transports (grèves, travaux, incidents techniques, aléas climatiques), le service minimum établi doit prendre alors en compte les besoins des Personnes à Mobilité Réduite⁵. Il existe également une obligation pour les transporteurs de mettre en place une **procédure de signalement des obstacles**.⁶

Les autorités organisatrices des transports publics compétentes et les gestionnaires des principaux aéroports doivent quant à eux élaborer un **Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA)**⁷, ainsi qu'un **Plan de Déplacements Urbains (PDU)** dont font partie l'amélioration de l'accès aux réseaux de transports publics des Personnes à Mobilité Réduite et handicapées et l'organisation du stationnement (y compris les emplacements réservés)⁸.

La législation prévoit également une **obligation de moyens** (générale, quelque peu adaptée dans le cas des transports par autobus et des tramways, métros et bus guidés). En effet, le matériel roulant acheté doit désormais être accessible aux Personnes à Mobilité Réduite et handicapées. Et il sera affecté en priorité aux lignes les plus fréquentées.⁹

La **population cible de ces aménagements spécifiques** est l'ensemble des personnes possédant une carte d'invalidité ou une carte de priorité pour personne handicapée¹⁰. Une carte d'invalidité est délivrée à titre définitif ou pour une durée déterminée à toute personne dont le taux d'incapacité est au moins de 80 % ou qui a été classée en 3^e catégorie de la pension d'invalidité de la sécurité sociale.¹¹

⁴ Article L1112-4 du code des transports

⁵ Article 4 de la loi 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs

⁶ Article L1112-7 du code des transports

⁷ Article L1112-2 du code des transports

⁸ Article L1214-2 du code des transports

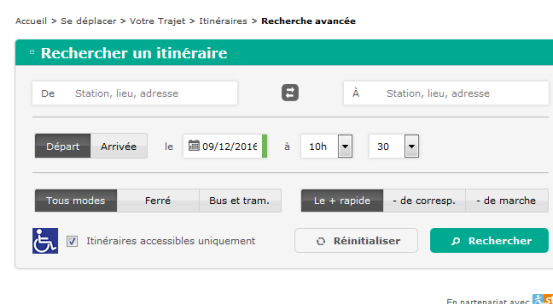
⁹ Article L1112-3 du code des transports

¹⁰ Articles L. 241-3 et L. 241-3-1 du code de l'action sociale et des familles

¹¹ Article L241-3 et L. 146-9 du code de l'action sociale et des familles

Où en est la RATP ?

La RATP est plutôt un bon élève sur l'information à destination des PMR. En effet, sur le site de la RATP, on trouve le guide d'accessibilité et, pour chaque recherche (Itinéraires, recherche avancée) aussi bien sur le site que sur l'application RATP, il est possible de cocher la case « Itinéraires accessibles uniquement » avec le logo PMR. La plupart des recherches aboutissent alors à des trajets en bus, en RER A et B ou en tramways.



Source : Site Internet RATP



Source : Application RATP

Ainsi, selon la RATP, « depuis fin 2009, l'accessibilité des réseaux RATP aux Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) est effective dans :

- 100% des lignes de bus de Paris et près d'un quart des lignes de banlieue (33 000 voyages UFR en 2009)
- près de 90 % des gares des lignes A et B du RER (25 000 voyages UFR sur ces lignes en 2009)
- les 3 lignes de tramway T1, T2, T3 avec une autonomie totale
- l'intégralité de la ligne 14 du métro ».

Dans les bus, les utilisateurs de fauteuil roulant peuvent utiliser un plancher bas et une palette rétractable déployée par le conducteur.

Etant donné la configuration souterraine et l'ancienneté du réseau du métro parisien, celui-ci n'est pas assujéti au délai légal de 10 ans de mise en accessibilité aux UFR. La RATP indique qu'il fait néanmoins l'objet, au niveau de ses espaces et de ses services, d'efforts importants pour améliorer son accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite. Notamment (dans le métro mais aussi dans les RER) : affichage lumineux divers (stations desservies, prochains services), stations énoncées à l'oral, bandes d'éveil de vigilance incrustées de mini plots (spécialement conçues pour les personnes malvoyantes) mises en place sur toutes les bordures de quais.

Il convient également de mentionner l'existence de FlexCité, une filiale du groupe RATP. Il s'agit d'une « société spécialisée dans le transport des personnes à mobilité réduite en Île-de-France, à la demande qui propose une prise en charge de porte à porte et des prestations d'accompagnement différenciées, destinées aux personnes disposant d'une carte d'invalidité à 80% et plus ».

De plus, le formulaire pour que les PMR signalent les obstacles est bien présent sur le site RATP.

Enfin, dans les effectifs RATP, 1533 personnes sont en situation de handicap (taux d'employabilité de 5,68% de l'obligation d'emploi, au 31 décembre 2015).

Où en est la SNCF ?

L'accessibilité des trains et des gares

Si la SNCF n'a pas réussi à se mettre en conformité totale avec les normes fixées par la loi Handicap de 2005 dans les 10 ans octroyés par cette loi (un délai de 9 ans supplémentaires a été accordé aux sociétés de transport en 2015, au grand dam de certaines associations de personnes handicapées), elle poursuit d'importants efforts pour permettre l'accessibilité de l'ensemble du réseau ferroviaire aux Personnes à Mobilité Réduite. Ainsi, le 29 novembre 2016, son président, Guillaume PEPY, a

signé le Schéma Directeur d'Accessibilité des services ferroviaires nationaux, en compagnie des secrétaires d'Etat aux Transports et au Handicap. La SNCF s'engage ainsi à consacrer à l'accessibilité un investissement de 820 millions d'euros entre 2016 et 2024, pour mettre aux normes 160 gares supplémentaires, former l'intégralité des agents au contact du public aux spécificités des besoins liés aux principales formes de handicap, et déployer une signalétique visuelle et sonore adaptée, dans les gares et à bord des trains.

Le programme Accès Plus, un service gratuit pour accompagner les voyageurs à mobilité réduite

Depuis 2007, la SNCF a mis en place une offre spécifique et gratuite à destination des personnes à mobilité réduite : Accès Plus. Pouvant être réservé dès l'achat du titre de transport, et jusqu'à 48h avant le départ, ce service propose aux voyageurs handicapés et à mobilité réduite des prestations d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'au train, un suivi particulier à bord, l'accompagnement jusqu'à la sortie de la gare d'arrivée, le port d'un bagage (dans la limite de 15kg). Enfin, les personnes ayant un taux d'incapacité supérieur à 80% peuvent également bénéficier d'avantages tarifaires pour leur accompagnateur. Avec Accès Plus, les Personnes à Mobilité Réduite et handicapées sont clairement identifiées dans les outils des agents, qui peuvent leur apporter en priorité une assistance adaptée en cas de problème : par exemple, venir informer un sourd qui n'entendra pas les annonces.

Un numéro dédié dispense également des informations utiles sur l'accessibilité des gares et des trains, et peut aider à la réservation des titres de transport avec prestation Accès Plus (un parcours dédié aux PMR existe par ailleurs sur voyages-sncf.com). Le centre de service Accès Plus est disponible 7/7, de 7h à 22h, et est joignable par téléphone, par mail ou par internet, pour permettre à toutes les PMR, quel que soit leur handicap, d'avoir accès à toutes les informations nécessaires à la préparation et à la réservation de leur voyage.

Par ailleurs, l'offre Accès Plus est complétée par certaines offres payantes comme l'accompagnement domicile-train.

Copyright © 2017 Sia Partners. Reproduction totale ou partielle strictement interdite sur tout support sans autorisation préalable de Sia Partners.

Conclusion : les enjeux autour de l'accessibilité dans le transport public

Des travaux longs et coûteux

L'accessibilité est un sujet dont les transporteurs semblent mesurer l'importance depuis maintenant plusieurs années. Mais la lourdeur des investissements et des travaux que leur réclame la mise en conformité du matériel roulant et de l'ensemble de leur réseau, souvent ancien, leur a déjà valu de dépasser les délais initialement prévus par la loi Handicap, mécontentant les associations spécialisées - qui avaient pris part à la conception de cette loi. S'ils ont pu bénéficier en 2005 d'un délai supplémentaire de 9 ans, il leur faut continuer à déployer tous leurs efforts pour parvenir à rendre le transport public français réellement accessible aux Personnes à Mobilité Réduite et handicapées d'ici 2024.

Une connaissance client limitée par la CNIL

Le stockage de la donnée client est un autre enjeu auquel vont devoir faire face les transporteurs. Dans un contexte où ils cherchent tous à connaître davantage leur clientèle pour lui proposer des produits et services personnalisés – qui fait particulièrement son sens dans le cas du handicap – les réglementations CNIL imposent de garder le secret de la donnée médicale, et donc de ne pas stocker ces informations au-delà du voyage. Ainsi, la SNCF indique dans son rapport Accessibilité 2015 que près d'une personne sur deux ayant demandé une assistance l'avait fait en dernière minute, sans avoir réservé Accès Plus. Un vrai manque à gagner quand on sait que la réservation anticipée de ce service permet une meilleure prise en charge des personnes handicapées. L'entreprise ferroviaire va donc devoir redoubler d'efforts sur la prescription agents des services Accès Plus.

VOS CONTACTS

ARNAUD AYME

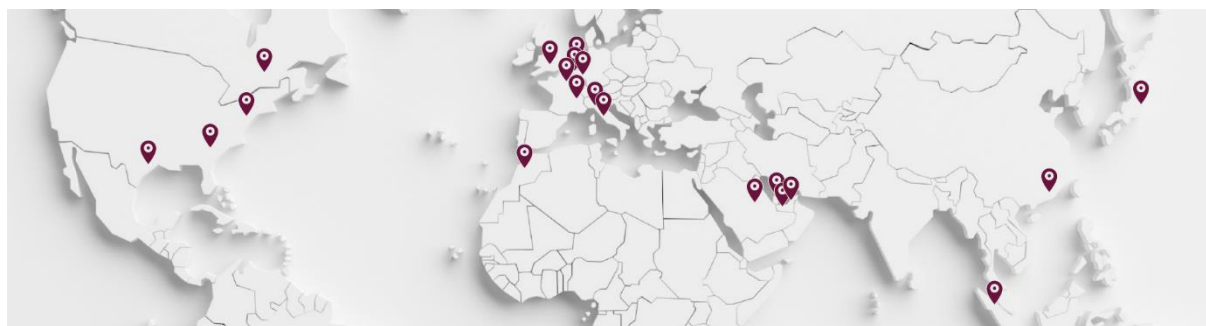
Associé

+ 33 6 26 11 25 94

Arnaud.ayme@sia-partners.com

A PROPOS DE SIA PARTNERS

Sia Partners est devenu en dix-sept ans le leader des cabinets de conseil français indépendants. Cofondé en 1999 par Matthieu Courtecuisse, Sia Partners compte 850 consultants pour un chiffre d'affaires de 140 millions d'euros. Le Groupe est présent dans quinze pays, les Etats-Unis représentant le deuxième marché. Sia Partners est reconnu pour son expertise pointue dans l'énergie, les banques, l'assurance, les télécoms et le transport.



Abu Dhabi

PO Box 54605
West Tower #605
Abu Dhabi Mall - UAE

Amsterdam

Barbara Strozilaan 101
1083 HN Amsterdam -
Netherlands

Bruxelles

Av Henri Jasparlaan, 128
1060 Brussels - Belgium

Casablanca

14, avenue Mers Sultan
20500 Casablanca -
Morocco

Charlotte

401 N. Tryon Street
10th Floor
Charlotte, NC 28202 - USA

Doha

PO Box 27774 Doha
Tornado Tower #2238
West Bay - Qatar

Dubai

PO Box 502665
Shatha Tower office #2115
Dubai Media City
Dubai - UAE

Hong Kong

23/F, The Southland
Building,
48 Connaught Road Central
Central - Hong Kong

Houston

800 Town and Country Blvd,
Suite 300
Houston, TX 77024 - USA

Londres

2nd Floor, 4 Eastcheap
London EC3M 1AE - UK

Luxembourg

7 rue Robert Stumper
L-2557 Luxembourg

Lyon

3 rue du Président Carnot
69002 Lyon - France

Milan

Via Gioberti 8
20123 Milano - Italy

Montréal

2000 McGill College, Suite 600
Montreal QC H3A 3H3 -
Canada

New York

40 Rector St, Suite 1111
New York, NY 10006 - USA

Paris

12 rue Magellan
75008 Paris - France

Riyad

PO Box 502665
Shatha Tower office #2115
Dubai Media City
Dubai - UAE

Rome

Via Quattro Fontane 116
00184 Roma - Italy

Singapour

137 Market Street
#10-02 Grace Global Raffles
048943 Singapore

Tokyo

Level 20 Marunouchi Trust
Tower-Main
1-8-3 Marunouchi,
Chiyoda-ku
Tokyo 100-0005 Japan