

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

Recommandation n°82 - Février 2021¹

Résumé

Unia reçoit régulièrement des signalements de personnes en situation de handicap concernant des problèmes liés au manque d'accessibilité du réseau ferroviaire. Des solutions à ce problème structurel doivent être trouvées à court et moyen terme afin d'éliminer progressivement les situations de discriminations rencontrées par les personnes handicapées.

Afin de fournir aux autorités et au groupe SNCB un état des lieux le plus complet possible des problèmes qui lui sont relatés, Unia a mis à jour son rapport de recommandations en collaboration avec le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB).

Ensemble, ils invitent les autorités et le groupe SNCB à mettre en œuvre rapidement une politique plus ambitieuse en matière d'accessibilité conformément aux exigences de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Cette politique doit permettre à moyen terme aux personnes en situation de handicap de voyager de façon autonome et spontanée sur le réseau ferroviaire.

¹ Mise à jour de la recommandation de mai 2016

Contenu

L'ACCESSIBILITÉ DES INFRASTRUCTURES ET DES ÉQUIPEMENTS DE LA SNCB POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	0
1 Contexte	2
2 Constats et recommandations	3
2.1 <i>Prise en compte générale de l'accessibilité</i>	<i>3</i>
2.2 <i>Accessibilité des trains</i>	<i>5</i>
2.3 <i>Accessibilité des gares et des quais.....</i>	<i>8</i>
2.4 <i>Assistance.....</i>	<i>11</i>
2.5 <i>Achat des titres de transport.....</i>	<i>15</i>
2.6 <i>Accès à l'information et à la communication</i>	<i>18</i>
3 Conclusions	20
4 Références légales.....	21
4.1 <i>Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées</i>	<i>21</i>
4.2 <i>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.....</i>	<i>22</i>
4.3 <i>Règlement (CE) n° 1371/2007 du parlement européen et du conseil du 23 octobre 2007</i>	<i>23</i>
4.4 <i>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</i>	<i>23</i>
4.5 <i>Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.....</i>	<i>24</i>
4.6 <i>Législation anti-discrimination.....</i>	<i>24</i>
4.7 <i>Règlements régionaux d'accessibilité</i>	<i>25</i>
4.8 <i>Résolution de la chambre des représentants de belgique visant à améliorer la qualité du transport ferroviaire pour les voyageurs à mobilité réduite</i>	<i>25</i>
5 Contact.....	25
<i>Unia</i>	<i>25</i>
<i>CAWaB</i>	<i>25</i>

1 Contexte

Unia reçoit régulièrement des signalements de personnes en situation de handicap concernant des problèmes liés au manque d'accessibilité du réseau ferroviaire.

Les problèmes individuels qui sont rapportés reflètent une prise en compte inadéquate des besoins des voyageurs en situation de handicap et un manque important d'accessibilité du transport ferroviaire. 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.

Dans l'attente des prochains contrats de gestion, Unia souhaite réitérer une nouvelle fois ses recommandations afin de 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** (ci-dessous la Convention).

En ratifiant cette Convention, la Belgique s'est engagée à prendre toutes les mesures appropriées pour améliorer l'accessibilité des transports publics et permettre aux personnes handicapées de les utiliser de manière autonome. En octobre 2014, le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées l'a d'ailleurs explicitement rappelé à la Belgique en lui recommandant d'adopter un cadre juridique avec des objectifs précis et obligatoires en matière d'accessibilité.

Par **accessibilité**, on entend les mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, 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 (art. 9 de la Convention).

Afin de fournir aux autorités et au groupe SNCB un état des lieux le plus complet possible des problèmes qui lui sont relatés, Unia a mis à jour son rapport de recommandations en collaboration avec le **Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB)**.

Ensemble, ils invitent les autorités et le groupe SNCB à mettre en œuvre rapidement une **politique ambitieuse** en matière d'accessibilité conformément aux exigences de la Convention. Cette politique doit permettre à moyen terme aux personnes en situation de handicap de voyager de façon autonome et spontanée sur le réseau ferroviaire.

L'**accès au transport public** est un prérequis essentiel à la participation pleine et entière des personnes handicapées. En effet, 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.

2 Constats et recommandations²

2.1 Prise en compte générale de l'accessibilité

A l'heure actuelle, le réseau ferroviaire belge n'est **pas accessible en autonomie** pour les voyageurs en situation de handicap. Les personnes handicapées sont dépendantes de l'assistance (disponible uniquement dans 115 gares sur 555) et vivent de nombreuses expériences négatives sur le réseau. Elles sont dès lors de plus en plus réticentes à utiliser le rail comme mode de déplacement. Pourtant, des autres moyens de transport comme la voiture ne sont souvent pas pour elles des alternatives possibles.

Jusqu'à présent, le groupe SNCB n'a pas établi de **stratégie efficace, cohérente et durable** visant une accessibilité intégrale du réseau dans un délai raisonnable.

Même si on constate aujourd'hui une **volonté de faire évoluer positivement** la situation, cette absence de stratégie aura encore pendant plusieurs décennies des conséquences négatives pour le voyageur à mobilité réduite.

Un **manager accessibilité** a été engagé en janvier 2020 au sein de la SNCB. Au regard de l'ampleur du travail à réaliser, nous craignons toutefois qu'une seule personne ne soit pas suffisante pour mettre en œuvre une politique d'accessibilité transversale au sein de toutes les divisions. Il est en effet primordial qu'il puisse s'assurer systématiquement que toutes les décisions prises au sein de la SNCB prennent bien en compte l'accessibilité aux personnes en situation de handicap.

Malgré la bonne volonté, le personnel SNCB n'est pas encore suffisamment **formé et sensibilisé** à l'accessibilité, à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées.

Par ailleurs, les procédures et injonctions données au personnel (en matière d'assistance par exemple) ne sont pas toujours cohérentes, systématiques, claires et transparentes vis-à-vis du client.

Enfin, le groupe SNCB ne consulte pas encore suffisamment et systématiquement le Conseil Supérieur National des Personnes handicapées. Il collabore aussi de manière trop sporadique avec des **associations expertes en accessibilité**. Pourtant, une collaboration approfondie avec ces différents acteurs permettrait de s'assurer que tous les projets répondent efficacement aux prescriptions d'accessibilité et éviterait que des investissements importants pour l'acquisition de matériel et la construction/rénovation d'infrastructures soient réalisés sans tenir compte des besoins des personnes en situations de handicap.

² Les constats décrits ci-dessous sont issus de différents signalements et témoignages reçus par Unia et le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB)

Recommandations générales

- **Elaborer et communiquer un plan d'action ambitieux** pour parvenir à une accessibilité intégrale (c'est-à-dire en autonomie) du réseau pour tous les types de personnes en situation de handicap.

Ce plan d'action doit comporter un état des lieux initial, 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 SNCB, évalué périodiquement et des sanctions doivent être prévues en cas de non-respect.

Ce plan d'action doit être établi **en concertation** avec les usagers en situation de handicap et les organisations qui les représentent.

- **Prévoir une convention de collaboration avec des organismes experts en accessibilité.**

La SNCB doit les associer le plus tôt possible aux différents projets : élaboration de cahiers des charges, travaux de construction ou de rénovation, achat ou rénovation de matériel roulant, etc.

- **Garantir que le manager accessibilité** soit systématiquement impliqué dans chacune des décisions prise par les différentes divisions de la SNCB qui ont un impact sur l'accessibilité des personnes handicapées. Cette personne ressource doit être formée en profondeur pour pouvoir veiller à la bonne prise en compte de l'accessibilité dans chacun des projets.

- **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, l'ensemble du personnel déjà en service ou nouvellement recruté devrait être sensibilisé (via des mises en situations et un rappel des normes d'accessibilité).

Le personnel en contact avec la clientèle (accompagnateurs, chef de gare, guichetiers, assistants B for You) doit quant à lui être formé à l'accueil respectueux de l'ensemble des personnes en situation de handicap.

- Instaurer une **politique de Handistreaming**. Lors de chaque décision, le groupe SNCB doit étudier l'impact pour le (futur) client en situation de handicap.

2.2 Accessibilité des trains

La présence de lacunes et de marches entre le quai et le train est source d'insécurité et d'un important inconfort pour l'ensemble des voyageurs (personnes vieillissantes, parents avec poussettes, personnes avec bagages, vélos, ...). Pour les personnes en chaise roulante, il s'agit d'**un obstacle infranchissable**.

Aucun train belge ne leur permet à l'heure actuelle un **embarquement et débarquement en autonomie**. Ces personnes sont dès lors obligées de recourir à l'assistance, pour autant que celle-ci soit disponible dans leur gare de départ ou d'arrivée.

Pourtant, les exemples de bonnes pratiques à l'étranger commencent à se multiplier. En Suisse, en Espagne et en France, les personnes en chaise roulante peuvent embarquer et débarquer sans assistance dans certains trains.



Entrée de plain pied dans un train suisse

Le développement du **RER** aurait pu être une opportunité d'offrir un accès en autonomie pour les voyageurs en fauteuil roulant. Cependant, malgré le placement d'ascenseurs dans les différentes gares, le rehaussement des quais à 76 cm et l'achat de véhicules à plancher bas (Desiro), le dernier maillon de l'accessibilité, c'est-à-dire l'accès aux trains, n'est pas fonctionnel. Il subsiste encore une lacune horizontale entre le train et le quai qui n'est pas compensée à l'aide d'un comble-lacune automatique.

Fin 2015, la SNCB a commandé 445 voitures de train de type **M7** à double étage dont la hauteur de l'accès aux portes du wagon multifonctionnel ne correspondait à aucune hauteur de quais standard en Belgique. Les personnes à mobilité réduite n'auraient donc pas pu accéder de plain-pied au train. Beaucoup d'acteurs, dont Unia et le CAWaB, ont déploré cette décision qui condamnait les personnes en chaise roulante à être dépendantes de l'assistance pendant plusieurs décennies.

Suite à de nombreuses interpellations du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, du CAWaB et d'Unia, la SNCB a annoncé fin 2020 son intention de modifier ses commandes de trains M7 de façon à permettre à chacun de prendre **le train en autonomie**. Les nouvelles voitures multifonctionnelles devraient arriver en 2024 et être accessibles de plain-pied via une plateforme automatique coulissante. Unia et le CaWaB se réjouissent de cette **évolution positive** même s'ils restent inquiets en raison de la présence de pentes avec un pourcentage important à l'intérieur du wagon. Ces pentes pourraient en effet compromettre l'autonomie de certains voyageurs en fauteuil roulant.

Conscient qu'il reste certains manquements, la SNCB s'est engagée à associer le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, le CAWaB et Unia lors des **prochains appels d'offre pour de nouveaux trains** afin de s'assurer de leur accessibilité optimale.

Au-delà de l'indispensable accessibilité en autonomie aux voitures multifonctionnelles, il n'est à l'heure actuelle pas envisagé par la SNCB de permettre un accès de plain-pied pour tous les voyageurs à l'ensemble des voitures. Pourtant, cela augmenterait sans conteste le confort des usagers et donc l'attractivité du train comme mode de déplacement. Grâce à un embarquement et un débarquement des trains plus aisés, la ponctualité des trains pourrait également être améliorée.

Bien que cela apporte un confort indéniable à tous les voyageurs, **l'information à bord des trains** n'est pas systématiquement fournie de manière visuelle et auditive (et cela même lorsque le hardware le prévoit). Disposer de l'information dans les deux formats est pourtant 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 arrive également que ces informations ne soient pas en cohérence avec la réalité (annonce erronée) ou fournies dans une seule langue nationale.

Pour permettre aux personnes déficientes visuelles de s'orienter plus facilement, il serait utile de prévoir des annonces indiquant de **quel côté aura lieu le débarquement**. L'expérience dans les pays étrangers a démontré que cette mesure avait un impact positif sur la ponctualité.

Les **adaptations à bord du train** ne sont pas toujours satisfaisantes. La conception de certaines voitures ne permet pas aux personnes handicapées d'être autonomes : que ce soit pour se diriger vers la sortie ; atteindre et utiliser les sanitaires (ex : Thalys) ; ou bien encore pour se signaler en cas de problème (boutons d'alerte inaccessible). 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). Une fois à bord, rien n'est prévu pour le confort de la personne en chaise roulante, telles que des barres d'appui, des accoudoirs.

Les personnes à mobilité réduite n'ont généralement accès qu'à **un seul wagon** sur l'ensemble du train mais son positionnement n'est pas standardisé dans la composition du train. Cela peut induire des difficultés à l'embarquement ou au débarquement. Il n'y a pas moyen à l'heure actuelle de savoir où sera le wagon accessible sur le quai, ni quel est le type de train qui circule.

Le **nombre de places** pour les voyageurs en fauteuil roulant est très limité dans le train. Ce qui empêche plusieurs personnes en chaise roulante de voyager ensemble.

Dans le **Thalys** et l'**Eurostar**, il y a également très peu d'emplacements pour fauteuil roulant. Les personnes handicapées sont régulièrement obligées de reporter leur voyage à un autre moment faute de disponibilités. Par ailleurs, les emplacements pour personnes en chaise roulante se trouvent en **1^{ère} classe**. La personne en chaise roulante et un accompagnateur peuvent y accéder au tarif standard. Toutefois, si la personne en chaise roulante voyage en famille ou en groupe, les autres personnes sont contraintes de payer le prix de la 1^{ère} classe. Ce positionnement en première classe implique dès lors des effets de discrimination indirecte pour les personnes handicapées qui risquent de devoir renoncer à leur voyage faute de moyens.

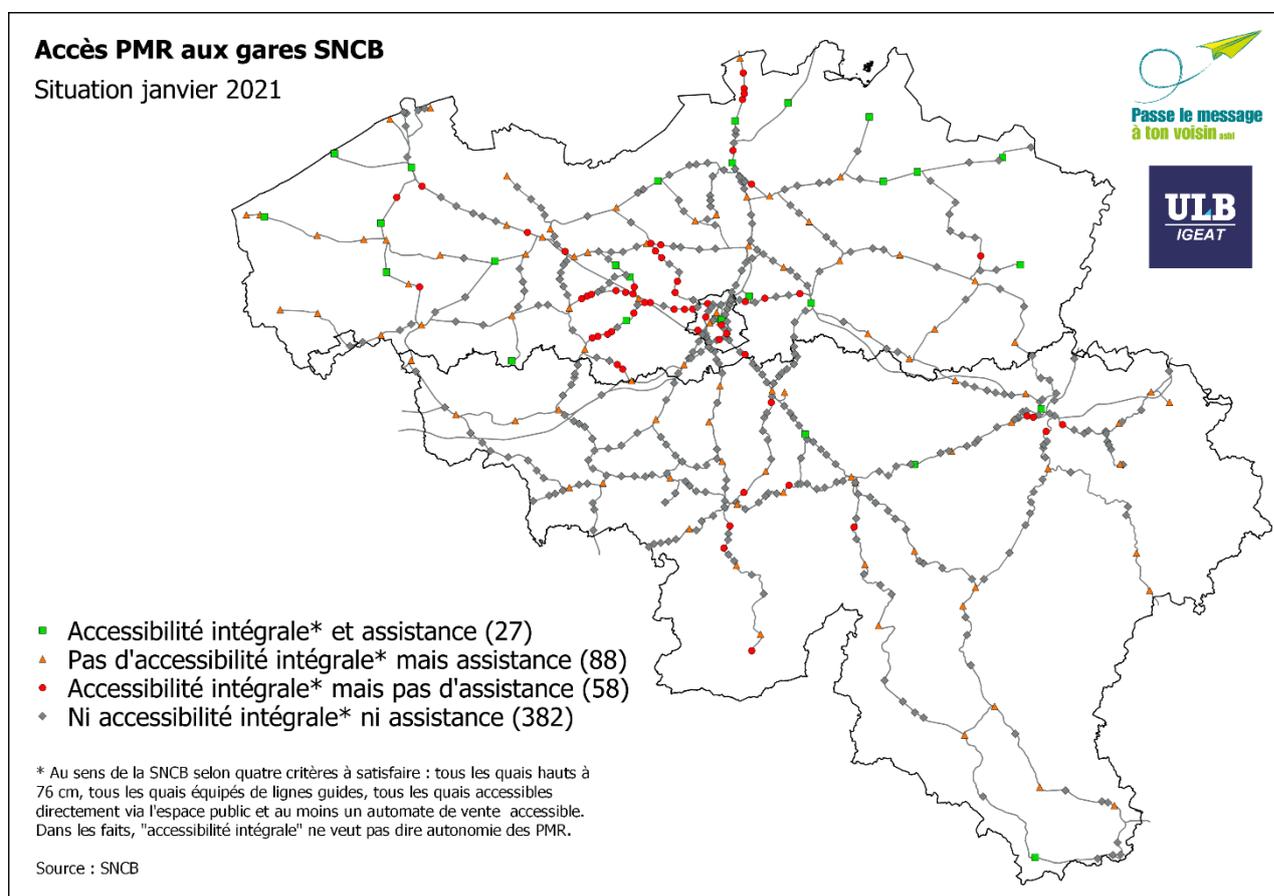
Recommandations en matière d'accessibilité des trains

- Etablir un **plan d'action ambitieux** visant à trouver des solutions pour permettre un accès en autonomie au matériel roulant pour les personnes en chaise roulante, en agissant prioritairement pour les voitures M6, M7 et Desiro.
- Consulter activement et systématiquement 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...).
- Développer en collaboration avec ces experts un « **référentiel SNCB matériel roulant accessible** », avec des normes strictes visant à garantir l'autonomie des personnes en situation de handicap.
- Veiller à assurer progressivement un **accès sans marches à toutes les voitures** des trains, afin de garantir un accès sécurisé et confortable à tous les usagers. Ceci améliorera également les flux de voyageurs et la vitesse commerciale.
- Prévoir dans chaque train des **systèmes vocaux et visuels d'annonce des arrêts** qui soient suffisamment audibles et visibles (taille de la police, contraste suffisant, ...) et bien synchronisés avec l'arrêt. L'arrêt suivant doit être annoncé dès le départ du train et répété au moment de l'arrivée en gare. L'annonce doit préciser de quel côté sera l'ouverture des portes pour permettre aux personnes déficientes visuelles de s'orienter facilement vers la sortie. Les incidents, déviations, retards importants doivent également faire l'objet d'annonces sonores et visuelles
- Augmenter le **nombre d'emplacements disponibles** pour les personnes en chaise roulante dans les trains de façon à leur permettre de voyager à plusieurs dans le même train. Créer des emplacements pour les personnes en chaise roulante dans les 2èmes 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.

2.3 Accessibilité des gares et des quais

Selon les critères de la SNCB, une gare est **intégralement accessible** lorsque les quais sont rehaussés à 76 cm, qu'ils sont équipés de lignes de guidage podotactiles, qu'ils sont accessibles par des rampes d'accès ou par des ascenseurs, et qu'il y a au minimum 1 distributeur de billets accessible.

En janvier 2021, la SNCB comptabilise **85 gares** « intégralement accessibles » sur un total de 555 gares et points d'arrêt. Cependant, la définition de gare intégralement accessible ne prend pas en compte l'embarquement et le débarquement dans le train pour les voyageurs se déplaçant en fauteuil roulant. Or, sans assistance, ils ne peuvent accéder au train.



En prenant en compte l'offre d'assistance, il n'existerait que **27 gares** intégralement accessibles en Belgique. Cela représente 5 % des gares belges réellement accessibles à tous.

Par ailleurs, Unia regrette que certaines gares fassent l'objet de **travaux de constructions ou de rénovations** sans respecter totalement les réglementations régionales d'accessibilité. Unia a reçu plusieurs signalements de ce type pour les gares de Genval, La Hulpe, Nivelles, Vielsalm, Arlon, Bruxelles-Nord, Berchem-Sainte-Agathe, Bomal...

Encore en 2019, Unia a interpellé Infrabel suite à la construction d'un **couloir sous-voies inaccessible en gare de Bomal**. L'entreprise a répondu ne pas avoir rendu le couloir sous-voies accessible car la gare n'était pas référencée comme point d'arrêt PMR par la SNCB. Cet argument n'est bien évidemment pas conforme au Règlement régional d'urbanisme et ne peut constituer un motif valable de dérogation.

Le **manque de coordination Infrabel-SNCB** amène également des situations difficiles telles qu'un revêtement rénové et macadamisé jusqu'à 60 m de la gare (Mouscron) puis de la cendrée (revêtement peu accessible) pour accéder au quai. A l'inverse, des quais rénovés mais pas de trottoirs surbaissés aux abords (Tournai).

Lors de **travaux**, l'accessibilité aux personnes en situation de handicap est parfois fortement diminuée pendant une période de temps conséquente (ex : plus d'accès aux quais, plus de guidage podotactile...). Aucune alternative n'est alors proposée aux personnes en situation de handicap. Unia s'est inquiété à multiples reprises concernant les conditions d'accessibilité très défavorables des gares **RER** sur les lignes Nivelles-Bruxelles et Ottignies-Bruxelles dont les travaux ont été à l'arrêt pendant de nombreuses années. De plus, il arrive régulièrement que le groupe SNCB tarde à placer des ascenseurs alors que les travaux sont terminés (Verviers-Central, Jette, Genval, Rixensart).

L'accessibilité des gares n'est pas toujours maintenue dans le temps. Des ascenseurs et des escalators tombent **régulièrement en panne** : parfois pour des délais importants (ex : Bruxelles-Centrale, Bruxelles-Nord...), voire pour une durée indéterminée. La SNCB ne communique pas sur la disponibilité en temps réel de ces ascenseurs, ni sur la durée d'indisponibilité prévue. Ce qui a des répercussions importantes sur les voyageurs qui restent parfois bloqués sur des quais dans le froid et dans le vent.

La **signalétique dans les gares et sur les quais** n'est pas toujours visible, ni lisible et compréhensible. Elle n'est pas uniforme avec les autres opérateurs de transport. Elle oriente parfois vers des cheminements inaccessibles. Dans les plus petites gares, il n'y a pas toujours un écran indiquant le train annoncé. Ce qui peut entraîner des confusions pour les personnes qui n'entendent pas les annonces vocales.

Il n'y a pas encore **de guidage podotactile** pour les personnes déficientes visuelles dans toutes les gares et il n'est pas suffisamment complet (ex : Gand Saint Pierre où il n'y a pas de guidage vers les arrêts de bus). Trop souvent, du matériel (publicitaire ou autre) est placé sur les dalles podotactiles dans les gares, les rendant inutilisables. Lorsqu'un seul guichet est ouvert, la SNCB ne veille pas toujours à ce que ce soit celui sur lequel sont dirigées les lignes guides.

Dans certaines gares, la clé des **sanitaires PMR** est à demander aux guichets. En dehors des heures d'ouvertures de ceux-ci, les sanitaires adaptés ne sont donc pas accessibles. Pourtant, avoir accès à des WC adapté est une demande récurrente des personnes handicapées, surtout dans un contexte urbain.

Enfin, il manque d'une procédure claire pour les personnes à mobilité réduite en cas d'**évacuation de la gare**. Il est arrivé que des personnes en chaise roulante restent bloquées sur des quais, sans aucune information, car les ascenseurs étaient mis à l'arrêt.

Recommandations en matière d'accessibilité des gares et des quais

- Etablir et communiquer un **plan d'action ambitieux** visant la mise en accessibilité intégrale de l'ensemble des gares et des quais à moyenne échéance.
- Veiller au **respect strict 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.
- Consulter activement les **organismes experts en accessibilité** aux différentes étapes de construction ou de rénovation de l'environnement voyageurs : avant-projet, suivi du chantier, réception provisoire.
- Placer de manière prioritaire les **dalles podotactiles** et les **ascenseurs** lors des travaux dans les gares. Doubler ceux-ci de rampes d'accès à chaque fois que cela est possible.
- Assurer le **maintien de l'accessibilité** dans le temps, y compris pendant des périodes de travaux importants (dalles podotactiles, dispositifs de changement de niveaux, signalisation...)
- Veiller à la **maintenance et la réparation urgente** des équipements tels que les ascenseurs et escalators. Exiger un délai réduit pour résoudre les pannes. Communiquer sur la disponibilité en temps réel et la durée d'indisponibilité de ceux-ci. Privilégier la maintenance de ces équipements en dehors des périodes d'affluence (idéalement en dehors des heures d'ouvertures des gares).
- Uniformiser et améliorer l'accessibilité de la **signalétique**, y compris digitale, dans l'ensemble des gares. Etablir une charte commune avec les autres opérateurs de transports pour assurer la continuité de la chaîne de déplacement.. Agrandir les caractères sur les affiches horaires en gare. Renforcer l'utilisation des pictogrammes/illustrations entre toutes les gares. Afficher sur les quais les informations relatives à l'accessibilité.
- Assurer une **communication vocale et visuelle** dans toutes les gares et points d'arrêts.
- Prévoir des directives claires au personnel de gare pour leur rappeler de veiller à laisser le **guidage podotactile** libre de tout obstacle. Veiller à maintenir toujours ouvert le guichet vers lequel sont orientées les lignes guides.
- Permettre un accès aux **sanitaires PMR** pendant les heures de circulation des trains.
- Prévoir et communiquer les **procédures d'évacuation des gares** (en ce compris les quais) pour les personnes en situation de handicap

2.4 Assistance

L'inaccessibilité des gares, des quais et des trains rend obligatoire le recours à l'assistance pour bon nombre de personnes handicapées. Au sens de la législation antidiscrimination, cette **assistance constitue donc un « aménagement raisonnable »** en attendant l'accessibilité intégrale des infrastructures de la SNCB. Un aménagement raisonnable doit être efficace, permettre une participation égale, être respectueux de la personne, assurer sa sécurité. Enfin, il ne doit pas être assumé financièrement par la personne handicapée.

L'assistance, B for You, fournie par la SNCB aux personnes à mobilité réduite ne répond pas aux critères ci-dessus.

En effet, l'assistance 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).

Il est maintenant possible de réserver par téléphone une assistance jusqu'à **3h avant le départ** pour un voyage sans correspondance, effectué entre 6h30 et 21h, entre 41 gares. Certaines gares, qui disposent pourtant de personnel en suffisance ou qui accueillent un grand nombre de voyageurs, comme Bruxelles-Schuman ou Bruxelles-Luxembourg, ne figurent pas dans cette liste.

Des pratiques étrangères nous montrent qu'il est possible d'assouplir ces délais. Par exemple, la compagnie ferroviaire espagnole 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).

La réservation de l'assistance B for You dans les délais ne garantit pas pour autant une assistance optimale. Régulièrement, des **dysfonctionnements** sont signalés à Unia et cela même si la procédure de réservation a été respectée : assistance non réalisée, manque de coordination entre les services, problèmes lors des correspondances, changement de voies inattendu, placement dangereux de la rampe, embarquement dans le wagon inaccessible, arrivée sur des quais non accessibles ou dont l'ascenseur est en panne, etc. De plus, le personnel qui fournit l'assistance n'est pas toujours correctement **sensibilisé** et n'est pas toujours respectueux et à l'écoute des besoins individuels des personnes handicapées.

L'assistance est **possible uniquement dans 115 gares**, du premier au dernier train. 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. Des assistances pour les derniers trains sont parfois refusées.

De plus, il était auparavant possible pour **les personnes handicapées ne se déplaçant pas en fauteuil roulant**, de se faire tout de même assisté dans une série de gares avec du personnel (ex : Binche). Avec la fermeture de nombreux guichets, cela n'est aujourd'hui souvent plus possible. Il s'agit d'un retour en arrière pour les voyageurs en situation de handicap.

Le **nombre de gares avec assistance stagne** depuis plus de 10 ans. Seule la gare de Bruxelles-Schuman, 2 ans après sa rénovation, a été rajoutée à la liste en 2018, suite à l'intervention de l'asbl Passe le Message à ton Voisin et d'Unia.

Pourtant, la SNCB compte **85 gares intégralement accessibles dont une cinquantaine ne propose pas le service d'assistance B for You**. Pour la plupart de ces gares accessibles, une offre d'assistance pourrait être mise en œuvre relativement facilement (ex : Tielen, Bordet, Anderlecht) que ce soit via des équipes mobiles ou via l'accompagnateur de train.

De plus, dans les situations où le train est équipé d'une rampe d'accès et que la hauteur des quais est adéquate, les **accompagnateurs pourraient fournir facilement cette assistance**. Toutefois, certains rechignent à le faire faute de directives claires et/ou de matériel correctement adapté, la rampe embarquée étant difficilement manipulable.

Actuellement, les accompagnateurs sont autorisés, sur base de leur appréciation de la situation, à aider les personnes à mobilité réduite au moment de leur embarquement et débarquement. Dans la pratique, cette zone de libre arbitre laissée à l'accompagnateur entraîne inévitablement des discussions et met la personne en situation de handicap dans une trop grande incertitude.

Certains **dispositifs d'aide à l'embarquement et débarquement** utilisés lors de l'assistance sont particulièrement **insécurisants, voire dangereux**, pour les personnes en chaise roulante. Citons par exemple les rampes d'accès en deux-volées avec rotation à angle droit ou bien encore des rampes trop courtes déployées sur des quais bas, ce qui provoque des pentes trop raides. De plus, le personnel d'assistance place parfois ces dispositifs de manière dangereuse (ex : rampe donnant pratiquement sur le vide ou sur des piliers).

Cela est d'autant plus interpellant que la SNCB fait peser, dans de nombreuses situations, **la responsabilité d'un incident éventuel sur les personnes à mobilité réduite**. Ainsi, nous pouvons lire dans les conditions générales de transport : *Seul le personnel « B for You » est habilité à vous fournir ces services d'assistance. Par conséquent, la SNCB se décharge de toute responsabilité si des opérations telles que le chargement, le transbordement, le déchargement et/ou le calage de la voiturette utilisée, sont effectuées par vous-même, par tout personnel de la SNCB non habilité ou par un tiers. La personne à mobilité réduite en chaise roulante électrique commande elle-même sa chaise roulante et en assume l'entière responsabilité. Au-delà du questionnement sur la valeur juridique de pareille disposition, il apparaît inacceptable pour Unia de faire peser la responsabilité d'un incident sur la personne à mobilité réduite alors que la SNCB a fait le choix d'opter pour du matériel inaccessible ou inadapté.*

Pour des raisons de sécurité, la SNCB prévoit que le poids total et les dimensions du fauteuil roulant ne doivent pas dépasser : 300 kg, 75 cm de large et 120 cm de long. Ces restrictions excluent de facto bon nombre d'utilisateurs de **scooters électriques** car leur engin de déplacement est souvent plus long que 120 cm. Les chemins de fer néerlandais et allemand autorisent de leur côté des longueurs maximales plus élevées. Il conviendrait d'étudier la possibilité de revoir ces normes maximales en fonction du type de train et du dispositif d'aide à l'embarquement à disposition.

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. La réservation ne peut être conjointe à l'achat du billet. Il faut donc faire des démarches supplémentaires même si on se trouve déjà en gare aux guichets, y compris lorsqu'on réserve une place pour fauteuil roulant dans le Thalys ou l'Eurostar.

Lorsque la personne en situation de handicap réserve une assistance, elle ne peut indiquer qu'une **heure d'arrivée** et pas le train (ou le type de 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.

La **confirmation de l'assistance** se fait par SMS avec les informations d'heure et de lieu de rendez-vous : aucune autre alternative n'est proposée pour les personnes qui ne peuvent les lire.

Des **bornes d'assistance** sont placées dans certaines gares où le service d'assistance est disponible. Elles permettent de se signaler au personnel SNCB. Toutefois, ces bornes ne sont pas placées dans toutes les gares avec assistance, ne sont pas présentes à toutes leurs entrées et sont parfois en panne. De plus, elles sont connectées à du personnel régional qui n'est pas présent en gare et qui doit donc contacter le

personnel présent en gare pour réaliser l'assistance. Le lieu de rendez-vous de l'assistance n'est pas toujours clair.

Quand il y a des **travaux et des déviations de ligne**, il n'y a pas toujours de continuité de l'assistance dans ces circonstances particulières. Le bus de substitution n'est pas toujours accessible aux personnes en fauteuil roulant.

En cas de problème lors de l'assistance ou durant le voyage en train, il n'y a **pas de personne de contact spécifique et ni de procédure d'urgence** pour les personnes en situation de handicap. A titre d'exemple, 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.

Recommandations en matière d'assistance

- **Assouplir le délai de 24h**, ainsi que l'obligation d'arriver 20 minutes à l'avance, pour obtenir une assistance dans les gares. Il convient d'adapter ce délai en fonction du besoin de l'utilisateur et 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. Etendre sa plage horaire jusqu'au dernier train et permettre sa réservation par Internet.
- 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.
- Augmenter **l'offre d'assistance** à toutes les gares intégralement accessibles et progressivement aux autres gares.
- Donner **instructions aux accompagnateurs** de train d'assister les personnes à mobilité réduite qui le demandent lorsque le train est équipé d'une rampe d'accès et que la hauteur des quais est adéquate, sauf circonstances exceptionnelles de sécurité. Les circonstances exceptionnelles de sécurité doivent être objectivées et détaillées auprès du personnel et du grand public.
- Remplacer les **rampes embarquées dans les trains** par des modèles plus maniables.
- Veiller à ce que les **dispositifs d'aide à l'embarquement et débarquement** utilisés lors de l'assistance ne constituent pas un danger pour les personnes à mobilité réduite. Etablir un référentiel qui indique dans quelles conditions ils peuvent être utilisés (en se basant sur la largeur et de la hauteur des quais).
- Réviser les dispositions relatives à la **responsabilité** en cas d'incident lors de l'embarquement et le débarquement des personnes en situation de handicap.
- Réviser les **dimensions maximales autorisées** des fauteuils roulants en prenant en compte le type de train et le dispositif d'embarquement à disposition.
- Améliorer la **procédure de réservation de l'assistance** en prévoyant 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. Prévoir différents canaux pour la confirmation d'assistance.
- Améliorer la maintenance et la réparation urgente des **bornes d'assistance**. Les relier, si possible, au personnel présent en gare.
- 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, type de train).
- Prévoir une **continuité de l'assistance** en cas de travaux, déviations de lignes pour la liaison avec le bus de remplacement – et vérifier son accessibilité.
- Créer une **procédure d'urgence** (avec un helpdesk disponible pendant toute la durée d'exploitation) en cas de dysfonctionnement de l'assistance (demande de réservation non respectée, oubli de la personne dans le train, etc.). Prévoir une borne d'appel sur les quais qui pourrait être actionnée en cas d'incidents non prévus.

2.5 Achat des titres de transport

Depuis le 1^{er} février 2021, la SNCB différencie ses **tarifs** entre les versions « papier » et « digitales » de certains de ses produits. Ainsi, les voyageurs souhaitant utiliser les « Pass » en version papier devront payer un supplément. Le CAWaB et Unia regrettent cette décision qui a un impact négatif sur les personnes en situation de handicap moins familiarisées aux nouvelles technologies.

Dans le même temps, la SNCB a annoncé son intention de **fermer un nombre important de guichets** dans les gares. Pourtant, le personnel au guichet permet d'aider efficacement les personnes en situation de handicap, ayant des difficultés de compréhension ou encore les personnes peu à l'aise avec la technologie. Elles peuvent y demander des informations complémentaires sur les horaires, les services, l'assistance, ... Elles peuvent y payer facilement en liquide, et s'assurer de faire les bons choix grâce à l'interaction avec le personnel de gare à leur écoute.

Les personnes sourdes et malentendantes rencontrent parfois des difficultés au guichet pour communiquer avec le personnel. Certains guichets sont équipés de **boucles d'induction magnétique** mais ce dispositif devrait être généralisé. Le personnel devrait également être davantage formé à son utilisation. De plus, ils devraient être reliés avec un système à distance d'interprétation en langue des signes.

Lorsqu'un seul guichet est ouvert, la SNCB ne veille pas toujours à ce que ce soit celui qui est **accessible PMR** (ex : Bruxelles Schuman et Bruxelles Nord).

Les **distributeurs automatiques 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 (ex : l'écran d'accueil se réinitialise trop vite, pas de possibilité de payer avec des billets). Ils ne sont pas toujours placés à des endroits adéquats ou accessibles (ex : à Chastre sur une plateforme avec marche, rectifiée suite à une interpellation de l'asbl Passe le Message à ton Voisin). Il n'est pas non plus tenu compte du reflet du soleil sur les écrans, or une personne en chaise est trop basse pour projeter de l'ombre sur celui-ci et l'écran devient donc illisible.

Dans les plus petites gares, il n'y a souvent qu'**un seul distributeur placé d'un seul côté du quai** (ex. : Bordet), ce qui peut engendrer de longs et fastidieux déplacements pour les personnes handicapées.

En Région bruxelloise, les **valideurs** de la STIB permettait auparavant de pointer rapidement sa carte Mobib pour un **parcours « Jump »**. Ils ont disparu lors du remplacement des valideurs « papiers ». Les voyageurs doivent dorénavant valider leur ticket au distributeur SNCB, ce qui engendre des déplacements longs et complexes lorsque celui-ci est situé du côté opposé à l'arrivée du client sur les quais.

Depuis février 2015, les personnes qui n'ont pas de titre de transport avant de monter dans le train payent systématiquement 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 ».

Suite à une conciliation avec Unia, la SNCB, en collaboration avec l'asbl Inclusion, a créé un kit pédagogique personnalisable qui s'appelle « **J'ose prendre le train** ». Ce kit est destiné aux voyageurs qui ont des difficultés d'orientation et de compréhension. Il a pour but de favoriser l'autonomie des voyageurs avec un handicap intellectuel. Le kit, écrit en langage facile à lire et à comprendre, comporte un mode d'emploi ; un guide d'apprentissage qui explique toutes les étapes du voyage ainsi que les assistances possibles avant le

voyage et pendant le voyage ; une database de photos et de pictogrammes SNCB que le client peut utiliser pour créer son guide ; une carte pour aider à demander de l'aide lorsque la personne a des difficultés à s'exprimer.

La SNCB a également prévu une amélioration du sticker sur les automates de vente. Si une personne éprouve des difficultés à acheter son titre de transport à l'automate, elle peut faire appel à **l'assistance de vente** 7j/7 de 7h00 à 21h30. Le numéro de téléphone (payant) est apposé sur chaque automate. Le collaborateur SNCB prend alors à distance le contrôle de l'appareil pour accompagner la personne dans son processus d'achat, jusqu'au moment du paiement. Le client procède ensuite lui-même au paiement avec de la monnaie ou par carte. Le sticker est simplifié afin de faciliter sa compréhension et de donner la possibilité aux personnes qui éprouvent des difficultés à l'automate de se faire assister à distance. Unia salue ces initiatives qui vont dans le bon sens mais regrette que la SNCB reste sur ses positions quant au supplément de 7 euros lorsque la personne handicapée achète son billet à bord du train.

Contrairement à l'Eurostar, dans le cadre des trajets en Thalys ou TGV, les personnes en situation de handicap ne peuvent **réserver directement leur titre de transport sur Internet** si elles ont besoin d'un emplacement pour fauteuil roulant. Elles sont donc soit contraintes d'effectuer leur réservation auprès d'une agence ou d'un guichet Travel center. Contrairement aux autres voyageurs, cela suppose l'obligation pour elles de se déplacer alors que précisément elles éprouvent des difficultés à le faire. De plus cela implique des coûts supplémentaires liés aux frais de déplacement. Elles peuvent également recourir à la voie téléphonique et faire appel à un numéro payant (02). Unia demande depuis plusieurs années à la SNCB Europe de revoir cette pratique qui relève de la discrimination (différence de traitement non justifiée). Malgré son engagement à le réaliser, la SNCB Europe n'offre toujours pas cette possibilité. De plus, il arrive encore régulièrement qu'on réclame des frais de dossiers de 9 €, notamment lorsque la personne réserve pour sa famille en même temps que pour son trajet, alors que le Règlement européen sur les droits des voyageurs ferroviaires stipule que « les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets ».

Recommandations en matière d'achat des titres de transports

- Supprimer la **différenciation des tarifs** entre les produits achetés au guichet et en ligne.
- Dans les gares où les **guichets disparaissent**, des solutions doivent être prévues pour maintenir un service équivalent aux personnes en situation de handicap.
- Rendre les **distributeurs de titres de transport accessibles et utilisables pour tous**. En prévoir un au minimum sur chaque quai dans les PANG. Veiller à ce que leur écran soit à l'abri du soleil. Prévoir des tests d'accessibilité avec des utilisateurs en situation de handicap. Permettre le paiement avec des billets. Rendre le numéro pour l'assistance à l'achat gratuit.
- Equiper tous les guichets de **boucle d'induction magnétique**. Former le personnel à son utilisation. Prévoir également que le personnel puisse facilement entrer en contact avec un **service d'interprétation à distance**.
- Ouvrir le **guichet accessible PMR en priorité** et s'assurer qu'il soit équipé et fonctionnel comme les autres guichets.
- Modifier le règlement concernant le **supplément de 7€** pour le tarif à bord en prévoyant une exception pour les personnes en situation de handicap sur présentation par exemple de leur « European Disability Card »
- Permettre aux personnes en situation de handicap **d'acheter en ligne** leur billet de Thalys ou TGV. Ne pas appliquer de frais de dossier pour l'achat des billets des proches. Permettre aux proches (sans limitation de nombre) de la personne en chaise roulante de voyager avec elle en 1^{ère} classe sans supplément de prix.

2.6 Accès à l'information et à la communication

La SNCB ne communique pas suffisamment sur l'accessibilité. L'utilisateur à mobilité réduite ne trouve pas sur le site Internet et l'application **des informations précises et mises à jour sur l'accessibilité** de la gare et/ou du matériel roulant qui circulera à l'heure souhaité. Il n'a par exemple pas d'indications sur la disponibilité réelle des ascenseurs ou sur la zone de quai où il peut se positionner pour accéder facilement au wagon adapté.

En outre, le site Internet entraîne de la **confusion** chez le voyageur en situation de handicap. A titre d'exemple, le logo international de l'accessibilité est toujours présent même pour des gares inaccessibles. Le bouton « réserver assistance » est également systématiquement présent même dans des gares dépourvues de personnel où aucune forme d'assistance n'est proposée.



Information sur l'accessibilité des gares trop peu détaillée (www.belgianrail.be – gare de Limal)



Information sur l'accessibilité non adéquate. Ce qui importe ici c'est que la personne à mobilité réduite puisse encore faire quelques pas pour embarquer/débarquer dans le train et non pas son type de chaise roulante manuelle (www.belgianrail.be – gare de Waterloo).

Le site Internet de la SNCB, ainsi que l'application mobile, ne sont pas suffisamment accessibles et ne répondent pas aux normes internationales d'accessibilité numériques, pourtant rendues obligatoires depuis le 23/09/2020 en Belgique.

Par ailleurs, le site ne propose pas d'informations en langage « **Facile à lire ou à comprendre** ». Il n'est pas illustré à l'aide d'image (pictogrammes, dessins, photos) pour les personnes avec un handicap intellectuel.

Recommandations en matière d'accès à l'information et à la communication

- Améliorer la communication à l'attention des personnes en situation de handicap. Des **informations complètes, précises et actualisées sur 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.
- Informer sur l'accessibilité (par exemple des ascenseurs) dans la **recherche d'itinéraire** sur le site web ou l'application
- Diffuser **l'information en temps réel** sur le type de matériel roulant qui circule sur les lignes (Desiro, Mx, M6, M7...) et indiquer aux voyageurs à mobilité réduite dans quelle zone de quai se placer pour un embarquement aisé.
- Diffuser l'information sur la **disponibilité des ascenseurs** en temps réel, avec le calendrier maintenance et la date de remise en route programmée lorsque celle-ci est connue
- Rendre accessible le(s) **site(s) internet et application(s)** de la SNCB aux normes internationales d'accessibilité numérique (WCAG 2.1 AA).
- Prévoir des informations en **facile à lire et à comprendre** sur le(s) site(s) et application(s) de la SNCB.
- Mettre à disposition des informations en facile à lire et à comprendre **sur support papier** : fiche horaires, plan de réseau, plan de lignes, guide tarifaire, panneau d'information, etc.

3 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 et des engagements fermes doivent être pris au travers des contrats de gestion.

Cette politique d'accessibilité doit également 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, le Conseil Supérieur National des Personnes handicapées et le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles doit être maintenue et devenir plus systématique pour l'ensemble des projets d'amélioration de l'accessibilité.

La prise en compte des avis de ces instances doit être garantie. Pour toutes les questions techniques, il conviendrait également que la SNCB initie une démarche de collaboration structurelle avec des organismes experts en accessibilité (CAWaB, Inter).

Si l'accessibilité des transports ferroviaires est un élément essentiel pour la libre circulation des personnes en situation de handicap, rappelons qu'elle est aussi une **source de confort indéniable pour l'ensemble des voyageurs**. Elle participe également à une meilleure ponctualité grâce à un embarquement et un débarquement plus aisé de tous les voyageurs.

Dans le contexte actuel de mobilité durable et de souci pour l'environnement, améliorer l'accessibilité permet à l'ensemble des personnes à mobilité réduite de participer à l'effort commun et les aide à diminuer l'usage de la voiture individuelle, plus polluante.

Dès lors, il convient que les autorités belges et l'opérateur ferroviaire envisagent 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**.

4 Références légales

4.1 Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées

Cette Convention 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 aménagement 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°2 (2014)** qui explique aux Etats 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 Etats 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 Etat 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 peuvent s'y adresser en cas de violation présumée de la Convention.

4.2 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 1er 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.

4.3 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.

4.4 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 a été transposée dans la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

Les organismes publics doivent faire en sorte que leurs sites web et applications mobiles soient accessibles, c'est-à-dire conformes à la norme WCAG 2.1 niveau AA.

- Depuis le 23/09/2020, tous les sites doivent être accessibles, même les plus anciens. Les vidéos publiées à partir de cette date devront également être accessibles.
- Le 23/09/2021, toutes les applications mobiles doivent être accessibles.

4.5 Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services

Aussi appelée « Acte Européen d'accessibilité », cette directive vise à améliorer le bon fonctionnement du marché intérieur en harmonisant les normes d'accessibilité de certains produits et services, dont notamment :

- les **terminaux en libre-service** (terminaux de paiement, distributeurs automatiques de billets, distributeurs de titres de transport, bornes d'enregistrement, etc.);
- les services d'accès aux services de transport de passagers dans les secteurs ferroviaires, aérien, routier, maritime et fluvial , notamment **l'information voyageurs en temps réel**.

Cette directive devra être transposée par les Etats membres dans leur droit interne dans un délai de trois ans (avant le 28 juin 2022) et ses dispositions ne seront mises en application qu'au terme de six ans au minimum (à partir du 28 juin 2025).

4.6 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 handicapée³.

³ Protocole relatif établi entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française, la Communauté germanophone, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française en faveur des personnes en situation de handicap. Protocole relatif au concept d'aménagements raisonnables en Belgique en vertu de la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un Centre pour l'égalité des chances et de lutte contre le racisme.

4.7 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 Guide Régional d'Urbanisme en Wallonie, des Titres IV et VII du RRU en Région bruxelloise et du Règlement d'urbanisme concernant l'accessibilité pour la Région flamande.

4.8 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 Contact

Unia

- Marie-Ange Vandecandelaere, Service Handicap/ Convention ONU, marie-ange.vandecandelaere@unia.be ou 02/212 30 18
- Gert Backx, Dienst Handicap / VN-Verdrag, gert.backx@unia.be of 02/212 31 76

CAWaB

- Mathieu Angelo, Directeur, mathieu.angelo@cawab.be ou 081/13 97 87