

NEXTSTATION

MARRAKECH 2015



5TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON RAILWAY STATIONS



Palmeraie Palace

Marrakech, 21-22 october 2015



SUMMARY

Comment définir et mettre en œuvre sa politique Accessibilité

- Pauline ROBERT ETCHETO
- Chef de projet, Systra
- Session 3-A : Amélioration de l'expérience clients



Sommaire

1. Approche, définitions et enjeux
2. Comment définir et mettre en œuvre sa politique
Accessibilité - Retours d'expérience
3. Exemples de mesures de mise en accessibilité de
gares ferroviaires
4. Idées clefs à retenir





1. Une approche polyvalente de l'accessibilité

Quand on pense « accessibilité », on pense à :

1. **L'accessibilité des "Personnes à Mobilité Réduite" (PMR)**
2. **L'accessibilité territoriale:** desserte de territoires reculés ou de quartiers urbains dits "difficiles"
3. **L'accessibilité sociale:** capacité à s'offrir, à payer les services de transport
4. **L'accessibilité physique:** gestion de la capacité et des flux; organisations multimodales avec une chaîne continue des déplacements

→ Dans de nombreux cas, **l'accessibilité PMR n'est envisageable que si l'accessibilité de base est assurée à minima** avec des zones desservies, des infrastructures et des véhicules qui fonctionnent, quelques standards de sécurité et de confort, et que les **usagers peuvent payer**





1. Une définition exhaustive de l'accessibilité PMR

Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

- Personnes porteuses d'un handicap physique ou moteur
- Ou personnes avec leurs propres difficultés d'accessibilité (repérage, guidage, infos, etc.)

Handicaps

- Temporaires (bagages, grossesse...)
- Ou définitif (âge, taille, UFR, malvoyant, maladie rare...)

→ Dans tous les cas on parlera de **personnes en situation de handicap** (people with disabilities) et non de personnes handicapées (the disabled), soulignant par là que c'est l'environnement qui est handicapant et non le handicap lui-même

Déficients physiques	Personne en fauteuil roulant (UFR)	Besoin d'un espace plan, de pentes et de rampes d'accès
	Personne marchant difficilement (DM)	Besoin de distances courtes ; préfèrent un escalier à une rampe longue
	Personne de petite taille (DP)	Besoin d'aménagements bas : hauteur d'atteinte des équipements (boutons d'appel, écrans, boutons de commande...) et hauteur de vue accessibles
Déficients visuels	Aveugle (DVT)	Ne voient pas ; ont besoin d'un autre mode de lecture de l'information (audio, relief, braille)
	Malvoyant (DV)	Voient mal, ont besoin de contrastes forts, de gros caractères
Déficients auditifs	Sourd (DAT)	N'entendent plus du tout, ont besoin d'un autre mode de communication : image ou écrit
	Malentendant (DA)	Reste un peu d'audition ; peuvent entendre avec une prothèse et de bonnes conditions acoustiques
Déficients mentaux	Déficients mentaux et intellectuels (DI)	Ont un niveau de connaissance souvent assez bas, apprennent des procédures répétitives
	Troubles psychiques (DP)	Crises pouvant survenir sur tout public ; ont besoin d'être en confiance dans des espaces où l'on peut se repérer et se reposer



1. Un triple enjeu conféré à l'accessibilité PMR

Dans tous les pays, l'accessibilité PMR est perçue à la fois comme:

- **Un enjeu sociétal et social:** droits de l'homme et non discrimination
- **Un enjeu fonctionnel, de performance voire de sécurité du réseau:** capacité/accès/gestion des flux
- **Un enjeu commercial:** des services spécifiques pour une part importante de la population. **En moyenne dans une gare, 30% des usagers sont en situation de mobilité réduite...**

... mais à des degrés différents selon les pays:

- **Au Japon:** un enjeu avant tout fonctionnel du fait du nombre important de passagers à prendre en charge, avec un réseau quasi 100% accessible de fait, et des mesures Accessibilité mêlées aux autres activités de transport
- **En Occident dont Europe:** un enjeu social voire commercial avec des mesures spécifiques en faveur des PMR et un cadre légal, des normes et des financements dédiés





2. Comment définir et mettre en œuvre sa politique accessibilité

1. Définir sa stratégie (objets-périmètres-principes-objectifs)
2. Définir ses besoins, ses exigences fonctionnelles
3. Seulement ensuite prévoir les mesures techniques correspondantes de mise en accessibilité
4. Inscrire les points 1 à 3 dans les textes de loi et réglementaires
5. Les normaliser
6. Les appliquer et les suivre/contrôler

Soit:

3 niveaux à bien traiter distinctement: stratégique/fonctionnel/technique

Et pour chacun d'entre eux, des actions à initier d'ordre:

- **Juridique et réglementaire:** élaboration de lois/décrets/arrêtés et documents locaux (schémas directeurs, référentiels techniques d'application des critères accessibilité etc.); dérogations possibles et mesures de substitution; sanctions; normes...
- **Institutionnel:** observatoires (communication/formation/évaluation/concertation); fonds à l'innovation; entités coordinatrices type agences urbaines/autorités organisatrices des transports...
- **Opérationnel:** formation et renforcement des compétences; obligations dans les cahiers des charges des designers, constructeurs et exploitants; réservations en ligne de billets/services d'assistance; services à la demande...





2. Premiers enseignements tirés d'expériences dans différents pays

Quelles que soient les spécificités de contexte, pour définir et mettre en œuvre sa politique Accessibilité, il est recommandé de:

1. Sauf exception (Japon), fixer avant toute chose un cadre légal précis et hiérarchisé:

- **Définitions:** accessibilité; PMR; handicaps
- **Domaines:** infrastructures; matériels roulants; systèmes d'information et de communication; services d'assistance dédiés avant, pendant et après le voyage
- **Périmètres:** ferroviaire; urbain; périurbain
- **Objectifs stratégiques:** respecter les engagements internationaux; améliorer la conception des projets; améliorer la performance du réseau etc.
- **Spécificités fonctionnelles:** se repérer; circuler; utiliser l'espace et les services; se reposer/disposer d'éléments de confort; être et se sentir en sécurité
- **Mesures techniques/technologiques:** à normaliser par la suite
- **Répartition des responsabilités, compétences et moyens:** qui fait quoi, comment, où dans l'espace public dont des acteurs différents ont la charge (Collectivité/Gestionnaire d'Infrastructure/Exploitant/Etat)

2. Associer à la démarche, le plus en amont possible, des associations motivées, constructives ET des groupements d'exploitants – cf: cas français

3. Décider de privilégier une accessibilité basée sur l'assistance, les services (cf: service espagnol Atendo) OU sur l'autonomie maximale (cf: cas japonais/lourde intervention sur les infrastructures) OU les 2, à phaser





2. Premiers enseignements tirés d'expériences dans différents pays

4. Fixer des objectifs réalistes en termes de coûts, de conditions techniques/institutionnelles et de délais de réalisation (=mise en accessibilité progressive, phaser les actions en plusieurs horizons)

5. Clairement distinguer les interventions sur le neuf et l'ancien: sur quels critères choisir de rénover le matériel roulant plutôt que de le remplacer; quelle stratégie de maintenance correspondante

6. Traiter toute la chaîne de déplacements (plateforme, voirie, trottoir, bâtiment) en impliquant dans le montage de l'opération tous les acteurs propriétaires/gestionnaires d'un bout d'espace public

→ **Mais avant toute chose, éviter tout dogmatisme ou a priori:**

- Définir une stratégie et un programme d'actions sur mesure, en fonction du contexte culturel, des besoins réels, des priorités et des marges de manœuvre
- **Et ensuite seulement s'inspirer des différentes pratiques mondiales existantes:** types de services offerts et modalités; organisations dédiées public/privé; politique tarifaire; formation de personnel; communications/informations etc.



3. Exemples de mesures de mise en accessibilité de gare



Fonction 1 - Se repérer dans une gare

Aménager une signalétique accessible à tous les types de handicap, et portant sur un large spectre d'informations: sécurité, itinéraires des trains, retards et arrêts imprévus, connexions avec les autres trains ou autres modes, services disponibles à bord etc.

Écran lumineux d'information dans un train SBB (Suisse)



Rendre visible tout ascenseur, escalier ou autre équipement mobile depuis l'accès principal au site (par exemple le bâtiment Voyageurs), avec une signalisation adaptée

Escaliers et ascenseurs accessibles aux PMR - Gare de Sotchi (Russie) pour les Jeux paralympiques en 2014



Fonction 2 - Circuler dans une gare

S'assurer que les trous, fentes et autres irrégularités au sol ne dépassent pas une certaine dimension (2cm), à l'exception des bandes de guidage podotactiles, des rigoles d'écoulement et des dispositifs tactiles d'éveil à la vigilance

Guidage au sol – Gare en France



Mettre en place un système d'aide à l'embarquement/débarquement (rampe et élévateur embarqués, marche pieds escamotable, comble-lacune...), avec personnel associé

Rampe pour accéder au train – Gare en Allemagne



3. Exemples de mesures de mise en accessibilité de gare



Fonction 3 - Utiliser les espaces et les services d'une gare

Rendre les banques d'accueil utilisables par une personne en position debout ou assise, et permettre la communication visuelle entre les usagers et le personnel

Guichet accessible aux PMR – Gare en France/SNCF



Aménager des toilettes accessibles ou universelles, aux dimensions adaptées et munies de barres, serrures tactiles et autres éléments en facilitant l'usage

Toilette adaptée aux PMR dans un train ÖBB (Autriche)



Fonction 4 - Se reposer et disposer d'éléments de confort dans une gare

Aménager et dimensionner des places adaptées pour les personnes en fauteuils roulants ainsi que pour leur accompagnateur (=fauteuils et couchettes)

Couchette adaptée pour les PMR dans un train ÖBB (Autriche)



Rendre les voitures bar et restaurant accessibles ou prévoir un service de substitution (aide à la personne : commande et service)

Personnel d'aide aux PMR dans le train. Service ATENDO, RENFE (Espagne)



3. Exemples de mesures de mise en accessibilité de gare



Fonction 5 - Etre et se sentir en sécurité dans une gare

Sécuriser les montées et les descentes des escaliers fixes, même en cas d'assistance humaine

Main-courante équipée de double lisse – Gare en France/SNCF



Prévoir des boutons d'aide SOS ou des espaces pour chiens sous les sièges pour malvoyants

Bouton SOS dans un Train RENFE (Espagne)





4. Idées clefs à retenir

En matière juridique et réglementaire:

- **Egalité des droits et des chances** plutôt que non-discrimination
- Bon niveau de **précision et de hiérarchisation** des textes de loi
- Cadrage des **dérogations** (protection patrimoniale, impossibilité technique, disproportion financière) et des **substitutions provisoires** (services porte à porte, desserte des zones rurales etc.)
- Suivi, évaluation, contrôle et sanction (**applications effectives!**)
- Concertation avec les organismes de normalisation (**normes adaptées!**)

En matière institutionnelle:

- **Promotion de l'accessibilité en tant qu'opportunité** et non contrainte, supplément d'âme
- **Triple dimension sociale, fonctionnelle et commerciale** de l'accessibilité
- Accessibilité des transports à tous, **sans distinction de handicap**
- Echelon local renforcé: **agences urbaines/AOT** (schémas d'accessibilité et référentiels techniques d'application)
- **Associations, instituts spécialisés, exploitants concertés**
- **Formations et capitalisations** (observatoire)

En matière opérationnelle:

- **Urbanisme/Transport pensés ensemble dans les documents de planification** (compatibilité et cohérence des textes)
- **Chaine de déplacements** (=continuité bâti/voirie/plateforme), **répartition claire des prérogatives entre les acteurs sur un même espace public et montage d'opération concerté entre tous**
- **Services, systèmes d'information et conditions d'exploitation** autant qu'infrastructure et matériel roulant
- **Avantages/Désavantages mesurés entre une réhabilitation ou un remplacement par du neuf**
- Pragmatisme et réalisme; des **mesures de bon sens progressivement mises en place selon les capacités existantes** (financières, techniques, institutionnelles)

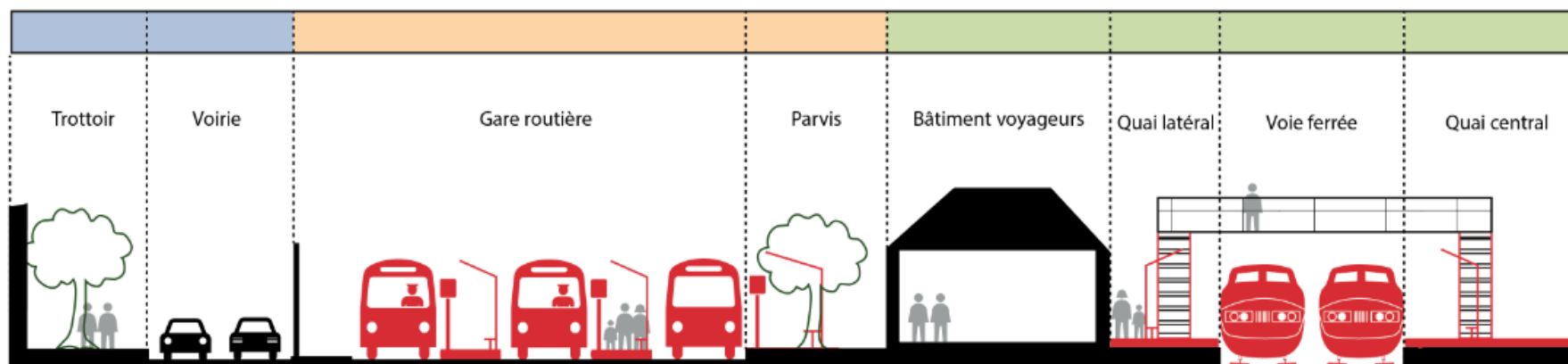




4. Idées clefs à retenir

L'accessibilité, dans un espace public partagé comme une gare, c'est l'affaire de tous!

Espace public avec gares routière et ferroviaire



	Propriétaire	Exploitant/Gestionnaire
Blue	Commune	Commune
Orange	Commune	Régie ou privé
Green	Société étatique / convention avec la commune	Société étatique/AOT
Grey	Etat/Commune/Privé	Etat/Commune/Privé

Exemple marocain de répartition des prérogatives entre les acteurs sur un même espace public=un montage d'opération de mise en accessibilité à concerter entre tous!



- Pauline Robert Etcheto
- Systra
- probertetcheto@systra.com
- www.systra.com

SYSTRA



THANK YOU MERCI

