

AVIS 18/02

le voyageur au cœur d'une vision à long terme de mobilité –

Deuxième contribution : Accessibilité Gares et Trains

Annexe A - Recommandations

1 Infrastructure

1.1. Le chemin vers l'arrêt

1.1.1 Sécurité

- Pour la sécurité des abords des arrêts, l'existence d'une zone 30 ou d'une zone sans voiture est en principe importante (consultation entre la SNCB, Infrabel, les usagers, les communes et/ou les exploitants d'infrastructures routières...) Les voies d'accès pour les piétons, les cyclistes, les transports en commun et les voitures doivent de préférence être séparées. Au croisement des routes, il doit y avoir une protection (marquage, rétrécissement, contraste de couleurs sur le revêtement) et des passages piétons pour sécuriser les traversées piétonnes. La signalisation de sécurité doit aussi être uniforme au niveau des contrastes (clairs et foncé et/ou contrastes tactiles), des pictogrammes et des guidages pour les personnes aveugles et malvoyantes. Un auditeur de sécurité doit de préférence être engagé pour cela.
- Les escaliers doivent être pourvus de surfaces podotactiles, de bandes de marquage et de mains-courantes, qui offrent un confort et une sécurité suffisants aux aveugles et malvoyants. Les marches endommagées doivent être rapidement réparées.
- Propreté et pénétrabilité : sans obstacle, et les accès doivent rester propres et dégagés ; c'est important pour tous les voyageurs. Des campagnes de sensibilisation menées par la SNCB et le gouvernement peuvent également encourager à une plus grande propreté,
- Les cheminements et les tunnels doivent être correctement éclairés sur tout le parcours et équipés de miroirs permettant de voir dans les angles raides ou morts. Il ne doit pas y avoir de buissons ni d'arbres qui obstruent la vue, ni de plantations qui poussent au-dessus des voies d'accès. Pour éviter que les longs murs nus des passages souterrains deviennent la cible de graffitis, des œuvres d'art et des affiches avec des informations touristiques peuvent y être appliquées.
- En plus de cela, il est important que les moyens d'information et l'accessibilité de l'arrêt soient organisés de telle sorte que le voyageur puisse rejoindre le quai de manière intuitive, sans prendre de raccourcis dangereux (par exemple traverser les voies). Cela implique que tous les quais doivent être accessibles sans (trop) grands détours.

- Il est important, en ce qui concerne les contrastes visuels des bords de quais, que l'Avis n° 2017/02 du CSNPH¹ soit suivi. Les surfaces podotactiles doivent au moins satisfaire aux prescriptions de la norme ISO 23599/2012 et aux dispositions légales régionales en vigueur en ce qui concerne les spécifications techniques.

1.1.2 Accessibilité

- Pour les piétons, le chemin le plus court doit être privilégié, sinon ils cherchent des raccourcis ou - pire encore - ils traversent les voies. Il ne doit y avoir aucun obstacle sur les bandes de guidage, tels que des bordures, des plantations et des aires de stationnement.
- Ces voies ont une largeur sans obstacle d'au moins 1,50 mètre et une hauteur libre d'au moins 2,10 mètres. Parfois, cette largeur minimale doit être plus grande, quand beaucoup de personnes passent souvent en même temps.
- Les cheminements sont équipés de lignes guides ou de mains-courantes, d'éclairage (avec suffisamment de points d'éclairage et une luminosité de bonne qualité) et d'une signalisation accessible aux personnes aveugles et malvoyantes.
- Les marches, les irrégularités du sol, les pentes raides, les virages serrés et les passages étroits doivent être évités autant que possible. Pour compléter les escaliers, les rampes² sont préférables aux escaliers mécaniques et aux ascenseurs.
- Des mains courantes faciles à saisir offrent une bonne prise à côté des rampes ou des escaliers. Elles doivent être placées horizontalement sur les paliers et se poursuivre horizontalement sur 40 cm à partir du premier et du dernier nez de marche, et être placées en oblique entre le bas et le haut de l'escalier, alignées sur le sol ou le mur de l'escalier, et être dotées d'indications en braille et en relief.
- Des goulottes à vélos sont installées le long des escaliers ; elles ne doivent pas être trop larges pour ne pas représenter un obstacle pour les non-voyants. De même, ces goulottes ne doivent pas être installées trop près de la main courante, car elles seraient inutilisables pour les cyclistes. Le profil de la goulotte à vélo ne doit pas dépasser de la surface de la marche supérieure. De telles goulottes à vélos sont aussi nécessaires lorsque les ascenseurs sont défectueux.
- La marche et la contre-marche des escaliers doivent être conformes aux prescriptions légales.
- Utilisation de surfaces antidérapantes pour les rampes, les sols, les quais (y compris le verre),
- En cas de travaux, les constructions temporaires doivent être équivalentes aux constructions définitives. Elles ne doivent pas nuire à l'accessibilité. Sur ces constructions temporaires, le contact mentionné (obligation légale) doit pouvoir gérer les problèmes relatifs à l'accessibilité signalés le long de cette voie ou les transmettre à la personne ou au service compétent.

¹ CSNPH : Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (ph.belgium.be/fr/)

² Attention, les rampes doivent aussi être adaptées. Une rampe mal exécutée ou trop longue peut être inaccessible aux personnes ayant des difficultés à marcher (ex: utilisateurs de déambulateurs, béquilles, canne...).

1.1.3 Confort

- Pour la construction des voies de transit, des arrêts de bus et des places de parking, il est recommandé d'appliquer le principe STOP (en néerlandais « Stappen, Trappen, Openbaar Vervoer en Privé-vervoer »), c'est-à-dire l'ordre de priorité suivant : piétons, cyclistes, transports en commun et enfin, transports privés. Ainsi, l'arrêt de bus est plus proche des quais que le parking pour voitures, et le parking des vélos a la priorité sur le parking des voitures, tant en termes d'emplacement que de nombre de places. Des emplacements pour vélos suffisamment couverts et éclairés doivent être fournis.
- Les places de stationnement désignées pour les personnes handicapées doivent être les plus proches de l'accès aux quais.
- Les quais de bus surélevés offrent un confort convenable et abrité pendant l'attente, et sont équipés de bancs et d'un éclairage. Avant d'installer un arrêt, une consultation avec les utilisateurs et les parties prenantes est nécessaire.
- Lorsque cela est possible, il doit exister plusieurs accès aux arrêts, afin de limiter les détours. Les cheminements doivent être courts et intuitifs pour éviter d'inciter les usagers à prendre des raccourcis. Idéalement, le cheminement de la rue ou de l'arrêt de bus aux quais doit être couvert.
- Un passage à niveau sécurisé et de plain-pied avec barrières³ permet de se rendre facilement au quai opposé et évite de devoir construire un passage souterrain ou un pont coûteux et difficilement accessible, comme récemment installé à Temse. Des poubelles sont placées le long des cheminements et aux arrêts ; le parcimètre est situé le long du cheminement le plus fréquenté.

1.1.4 Information

- L'emplacement de l'arrêt de train est correctement indiqué sur les plans du voisinage. Ces plans du voisinage peuvent également être téléchargés sur Internet et les mêmes informations doivent se retrouver dans les dépliants d'information et les planificateurs de voyages (numériques), y compris toutes les installations telles que les ascenseurs, les rampes, en indiquant s'ils sont adaptés aux PMR. Il faut aussi mentionner explicitement si un arrêt comprend des quais en virage, car l'accessibilité y est limitée par une plus grande distance entre la porte des voitures et le bord du quai. Pour toutes les gares officiellement accessibles, il faudra à terme signaler les pannes d'ascenseurs ou d'escaliers mécaniques via des informations en temps réel sur des sites Internet et des applications.
- En outre, le nom de l'arrêt de tram ou de bus le plus proche doit correspondre au nom de l'arrêt de train.
- En concertation avec les exploitants d'infrastructures routières, une signalisation pertinente et uniforme doit mener jusqu'à l'arrêt. Si nécessaire, des panneaux de signalisation distincts doivent être installés pour les automobilistes, les cyclistes et les piétons. Les zones « Kiss and drive » doivent également être indiquées, et les emplacements de partage de voitures ou les bornes de recharge pour les voitures électriques doivent également être faciles à trouver.

³ voir annexe D

Un « totem » avec le symbole du train doit se trouver aux accès des arrêts.

Pour la signalisation, il faut utiliser des symboles internationalement reconnus.

- Si possible, les bus et les trams doivent être orientés avec l'avant dirigé vers l'arrêt de train. Si cela n'est pas possible, l'affichage des destination sur les côtés des bus et des trams doit être visible depuis la gare.

1.2. L'équipement de l'arrêt

1.2.1 Sécurité

- Les quais doivent avoir au moins 3 mètres de large (1,5 mètre depuis la paroi d'un abri), sans obstacles tels que poteaux, clôtures ou arbres.
- Les poteaux pour les horaires, l'éclairage et les lignes aériennes doivent être placés en dehors des bandes de guidage.
- Le bord du quai doit être clairement et uniformément indiqué, et une bande d'éveil à la vigilance (de 60 cm et non de 40 cm comme c'est actuellement le cas) uniforme, clairement visible et munie de plots doit être installée parallèlement à bordure du quai pour les personnes aveugles et malvoyantes. La surface des dalles à plots doit affleurer la surface du pavage adjacent ; les plots doivent ressortir de 4,5 à 5,5 mm au-dessus de la surface. La lacune entre le quai et le seuil du train doit rester limitée, même quand le quai se trouve dans un virage.
- Les bords à plots et les mains courantes doivent être fabriqués dans une couleur qui contraste avec le pavage adjacent (voir les recommandations du CSNPH).
- Le numéro de la centrale d'alarme doit être clairement indiqué.
- Lorsque des garde-corps sont utilisés (= légalement interdits !), ceux-ci doivent être équipés, à une hauteur comprise entre 0 et 10 cm depuis le sol, d'un tube horizontal supplémentaire, afin que les personnes qui utilisent une canne blanche puissent mieux percevoir le garde-corps.

1.2.2 Accessibilité

- La Belgique fonctionne encore avec trois hauteurs de quai (28, 56 et 76 cm). Il faut rapidement entreprendre la construction de quais à une hauteur standard de 76 cm.
- Les quais doivent être de niveau et en revêtement dur, de préférence de l'asphalte, sinon du béton,⁴ ou si nécessaire des dalles de pavage, avec un bon drainage de l'eau (de pluie). La dolomite et les pavés (toutes les surfaces lisses) doivent être exclus en tant que revêtement. Le matériau utilisé doit être préservé de la glace. Les affaissements ou les nids de poule doivent être évités et s'ils se produisent, ils doivent être immédiatement comblés.
- Les arrêts de train doivent si possible être équipés de rampes ou d'ascenseurs, s'il n'existe pas de voie d'accès sans escalier.

⁴ Prévoir si nécessaire des renforcements pour l'utilisation de dalles souples en caoutchouc et/ou de dalles à plots ou côtelées.

Ces installations doivent pouvoir être utilisées de façon autonome par des voyageurs en fauteuil roulant ou par des voyageurs à vélo ou vélo électrique.

1.2.3 Confort

- En termes de confort, chaque arrêt de train doit répondre à des normes de base claires et uniformes. Ainsi, le nombre minimum de sièges est de 12 par quai. Il doit y avoir au moins un abri de quai fermé et éclairé sur chaque quai. Ces abris doivent être en partie vitrés (vue vers l'intérieur, notamment pour la sécurité), être bien ventilé et offrir une protection contre la pluie, le vent froid et le soleil. Ils doivent aussi être équipés de sièges adaptés aux PMR. Les personnes en fauteuil roulant ou accompagnées de poussettes doivent également pouvoir attendre leur train dans ces abris de quai. La taille et le nombre d'abris par quai doivent être ajustés en fonction du nombre de passagers embarqués. À partir d'une moyenne de 500 passagers embarqués par jour, 12 sièges couverts supplémentaires doivent être prévus, dont au moins 6 sièges classiques et pour le reste des « assis-debout ».
- Les quais doivent en outre être équipés d'auvents dont le nombre dépend du nombre de passagers embarqués. Ces auvents doivent fournir une protection suffisante contre la pluie, le froid, le vent et le soleil. Dans les grandes gares, on peut couvrir l'ensemble des voies, bien que des mesures doivent être prises pour éviter les courants d'air.
- La SNCB utilise autant que possible des matériaux faciles à entretenir et qui n'invitent pas au vandalisme. Les murs lisses sont pourvus d'un enduit ou d'un revêtement antigraffiti : plutôt des accotements verts que des murs en béton. L'ensemble du quai doit être équipé d'un éclairage suffisant, réparti uniformément sur toute la surface du quai. Partout où les voyageurs montent ou descendent du train, il doit y avoir suffisamment d'éclairage, avec une luminosité de haute qualité.
- Les quais et les accès doivent être bien entretenus et maintenus propres (garantir la sécurité).
- Près de la voie, l'endroit où le train doit s'arrêter doit être indiqué de façon accessible pour les voyageurs. Sur les longs quais, l'endroit où le train (court) s'arrête doit être indiqué. De nombreux retards peuvent être évités lorsque le train s'arrête aux endroits exacts ; pour les PMR et en particulier pour les aveugles et les malvoyants, un arrêt correct du train est essentiel pour trouver la porte d'accès.
- Les automates de vente de billets doivent se trouver à l'entrée des quais desservis et doivent pouvoir être atteints sans détour. Le nombre d'automates de vente doit être adapté en fonction du nombre de voyageurs qui les utilisent, avec au moins 2 par arrêt. Si l'arrêt se compose de 2 quais séparés par un passage à niveau gardé, des automates de vente doivent être placés sur les deux quais. L'automate de vente de billets et l'espace devant lui doivent être abrités du soleil (éblouissement) et de la pluie.
- Afin de limiter les désagréments pour les autres voyageurs, l'interdiction de fumer doit être générale, sauf dans les endroits explicitement prévus à cet effet. Même si cela n'est pas une obligation légale, des étiquettes d'interdiction de fumer peuvent toujours être appliquées dans les endroits où des infractions fréquentes sont constatées.

1.2.4 Information

- Il est important que les interfaces d'accès à l'information sur les différents supports (site Internet, applications, automates de vente) présentent autant que possible la même approche et la même disposition. Cela augmente l'accessibilité de cette information.
- Toutes les installations qui favorisent ou entravent l'accessibilité doivent être répertoriées dans les informations concernant l'arrêt sur le site Internet et dans les applications. Les pannes des escaliers mécaniques, des ascenseurs et des autres équipements importants pour l'accessibilité doivent être signalées en temps réel sur le site Internet et dans les applications.
- Un ou plusieurs panneaux d'information affichant les horaires et les informations de chantier doivent se trouver dans des endroits centraux, le long des bandes de guidage et à chaque accès. Les « tambours » existants doivent être remplacés par des panneaux d'information normaux faisant une distinction claire entre l'horaire des jours ouvrables et celui des week-ends/jours fériés. Ces panneaux d'information doivent se trouver à une hauteur qui leur permet d'être lus par des personnes en fauteuil roulant ou par des personnes de petite taille, et être clairement lisibles grâce à une grande police de caractères et un contraste élevé⁵. Il ne doit pas y avoir d'obstacles ni de banquettes devant les panneaux d'information, qui doivent aussi être suffisamment éclairés et faciles à nettoyer. Lorsque l'on utilise du verre ou du plexiglas, des mesures doivent être prises pour éviter la condensation. Les panneaux d'information doivent de préférence se trouver contre des éléments fixes (murs, parois) de la gare ou de l'arrêt de train.
- Un plan du voisinage indiquant les correspondances avec les transports en commun et les parkings doit être apposé à chaque accès au quai. La direction vers la ou les sorties doit être indiquée sur le quai, avec, s'il y en a plusieurs, la mention du nom de la rue ou du lieu correspondant.
- Chaque arrêt doit être pourvu de suffisamment de panneaux de nom d'arrêt, qui doivent pouvoir être lus de n'importe où dans le train (montage oblique) et être bien éclairés dans l'obscurité. Le nom de l'arrêt doit également être placé sur la bordure des quais et assez haut pour les passagers des trains à deux niveaux,
- Des haut-parleurs doivent être installés sur chaque quai. Idéalement, un kiosque à informations et paiement intégré avec un automate de vente, un écran pour les informations en temps réel, un bouton pour les informations auditives sur les trains et une indication du numéro de la centrale d'alarme, doit être présent. Si ce n'est pas le cas, il doit au moins y avoir 1 automate de vente et 1 écran d'information par quai desservi, abrités du soleil et de la pluie. Les quais sont numérotés de façon logique et la destination normale des trains est indiquée. Le bouton pour les informations auditives doit être clairement contrasté et indiqué par une ligne de guidage (nervure), en combinaison avec une dalle d'orientation (dalle souple).
- Dans tous les arrêts, des écrans en temps réel et des panneaux d'affichage des trains doivent être installés sur les quais. Le placement de tels écrans est une priorité aux arrêts où, sur un même quai, des trains partent dans des directions différentes et le risque de confusion est réel. Dans ce contexte, nous plaçons pour le choix d'écrans plats standardisés qui offrent la flexibilité nécessaire pour afficher de manière synthétique les arrêts intermédiaires des trains, mais qui peuvent aussi afficher les informations relatives aux perturbations.

⁵ Les affiches jaunes actuelles sont déjà une grande amélioration à cet égard.

- Dans les petits arrêts, de petits écrans matriciels avec un texte alternatif (qui reste stationnaire pendant un certain temps) peuvent être placés pour annoncer le train suivant et les perturbations. Cependant, un écran normal reste l'objectif à poursuivre, puisque les écrans matriciels, plus petits, ne peuvent pas être lus par tout le monde.
- Les fonctions des écrans et les informations auditives peuvent éventuellement être intégrées dans les automates de vente.
- On doit pouvoir trouver des informations sur les correspondances entre les transports en commun. Au moins dans les gares interfaces, des écrans d'information indiquant les heures de départ et les numéros d'arrêts doivent être placés, avec des informations en temps réel et la confirmation des correspondances.

1.3. Dispositions supplémentaires pour les grandes gares

En plus de ce qui est déjà mentionné au point 1.2 « L'équipement de l'arrêt », des installations supplémentaires telles que des guichets, des salles d'attente, etc., sont nécessaires dans les grandes gares et les gares interfaces, et doivent également être accessibles.

1.3.1 Guichets - salles d'attente

Il doit y avoir au moins un guichet accessible aux PMR, en particulier aux personnes en fauteuil roulant. L'itinéraire vers les guichets doit être indiqué depuis l'entrée au moyen de surfaces podotactiles reliées aux guidages podotactiles présents à l'extérieur.

1.3.2 Exigences dans les salles d'attente, halls de gare, etc.

- Grands panneaux d'information dans le hall d'entrée
- Écrans d'information supplémentaires.
- Au moins un écran pour les horaires au niveau des yeux (tel que prescrit dans le règlement UE STI PMR).
- Suffisamment de sièges.
- Salle d'attente chauffée accessible à partir de 20' avant le premier train, jusqu'à minimum 10' après le départ du dernier train. La vidéosurveillance est souhaitable.
- Sanitaires propres (!).
- Points d'information dotés de personnel dans les plus grandes gares (comme à Bruxelles Midi).
- Wifi gratuit ou au moins accès gratuit aux informations en temps réel, via le site Internet ou les applications de la SNCB. Ces informations sont essentielles, surtout pour les personnes ayant un handicap sensoriel.

1.3.3 Équipement de quai

- Auvents et/ou toits dont le nombre dépend du nombre de passagers embarqués.
- Tableaux d'annonces (caractéristiques voir 1.2.4) sur chaque voie desservie, avec indication des retards, pannes et arrêts intermédiaires éventuels des trains annoncés.
- Sièges sur tous les quais, et dans les salles d'attente et les abris de quais.

- En règle générale, fumer est interdit dans les gares, sur les quais... Si on le souhaite, des zones fumeurs séparées peuvent être prévues.

1.4. Multimodalité

1.4.1 Correspondances

Les temps de correspondance entre les trains et entre les différents types de transports en commun sont calculés en fonction des caractéristiques physiques réelles de l'infrastructure existante. Cela signifie, notamment, que les distances et les obstacles réels déterminent le temps nécessaire pour atteindre la correspondance entre deux moyens de transport. Ces temps doivent aussi être traités dans le planificateur de voyage (exemple : Autriche). Les correspondances doivent aussi être réalisables pour les personnes handicapées !

1.4.2 Politique de stationnement et parkings pour vélos

Le programme de rénovation des parkings pour vélos doit être poursuivi, en incluant la possibilité de recharger les vélos électriques et suffisamment d'espace pour les remorques de vélos. À cet égard, nous tenons à vous rappeler que jusqu'à 12 vélos peuvent être placés sur un seul emplacement pour voiture. Des parkings gardés et non gardés sont nécessaires pour les vélos électriques et les vélos cargo, au moins dans les plus grandes gares.

À étudier :

Les places de stationnement aux arrêts plus petits offrent l'avantage que le voyageur peut monter dans le train au plus près de son domicile et que cela soulage les centres urbains fort congestionnés, où la voiture rivalise avec le tram et le bus sur un espace réduit.

Pour cette raison, proposer des places de parking gratuites aux petits arrêts 6, à condition de prendre le train, pourrait se justifier. Le stationnement près des grandes gares doit être payant, ou lié à l'abonnement. Les modes durables restent beaucoup plus adaptés pour assurer le transport en amont et en aval des grandes gares. L'aspiration du trafic automobile vers ces gares nuit à la fluidité du transport urbain et régional, et accroît l'insécurité routière. Une collaboration avec les communes est nécessaire pour éviter que les voitures se retrouvent dans les rues environnantes.

1.4.3 Vélos et voitures partagés

Les vélos jouent un rôle important dans le transport, tant en amont qu'en aval des transports en commun (TC). La présence d'un système de vélos partagés augmente l'attractivité des transports en commun et apporte un complément nécessaire. À Bruxelles, Paris, Lyon, Londres et Barcelone, plus de 50 % des personnes qui utilisent un vélo partagé ont d'abord utilisé les transports en commun (et à Bruxelles et à Londres ce pourcentage dépasse même 60 %)⁷.

6 Une gestion de ces parkings est nécessaire pour éviter que les usagers autres que ceux des transports en commun prennent trop de place.

7 étude des systèmes denses de vélos partagés publics dans les centres villes flamands (http://www.fietsberaad.be/Kennisbank/Bijlagen/Onderzoek_Fietsdeelsystemen_centrumsteden.pdf)

Le lien entre le vélo partagé et les TC est très concret, car la plupart des personnes qui utilisent un vélo partagé viennent des transports en commun.

Les vélos partagés Blue-bike ne peuvent assumer ce rôle que partiellement et sont surtout utiles pour atteindre des endroits où il n'y a pas de points d'échange disponibles. Le Blue-bike devra jouer un rôle plus important dans les petites villes. Avec le Blue-bike, vous pouvez atteindre toutes les destinations de manière rapide et flexible.

Dans les petites villes, il devrait toujours y avoir un Blue-bike disponible (maintenant dans 53 gares ; en Wallonie seulement dans trois villes : Liège, Namur et Mons), surtout dans les zones où le transport par bus/tram est limité ou inexistant. Dans ces villes, le Blue-bike est un complément important et essentiel. Blue-bike peut jouer un rôle essentiel pour parcourir le « dernier kilomètre ». Cela vaut également pour les gares qui sont des points arrêt importants pour les hôpitaux/entreprises, les événements, les sports et loisirs, etc., ainsi que dans les villes dont les transports en commun sont efficaces, mais dont tous les lieux ne sont pas facilement accessibles par ce mode de transport.

Pour certaines villes, les Blue-bike électriques pourraient être la solution.

Les vélos partagés (Blue-bike également) doivent être facilement accessibles depuis les quais. Dans les villes où des vélos partagés urbains sont disponibles, un nombre suffisant d'accès entrants et sortants doit être fournis dans les gares. La publicité pour les vélos partagés est également importante. À l'avenir, ces services doivent faire partie de « one ticket for all », y compris la réservation.

Mais pour le moment, trop peu investissements sont consentis pour renforcer le système Blue-bike. Le gouvernement et la SNCB doivent d'urgence passer à la vitesse supérieure, car à certains endroits, il manque régulièrement de vélos disponibles.

Les voitures partagées sont un deuxième élément important du transport en amont et en aval. Dans la mesure où le transport complémentaire par bus/tram/taxi n'assure pas ce transport en amont et en aval, tant en termes de temps que d'espace, les voitures partagées peuvent remplir ce rôle. Les véhicules partagés doivent être placés en évidence à proximité de l'entrée/sortie de la gare ; des bornes de recharge pour les véhicules partagés électriques doivent être prévues. Ces véhicules partagés sont en priorité liés à un abonnement de transport en commun (one ticket for all). Au fur et à mesure que les véhicules automoteurs se développent, ils peuvent être adaptés aux personnes à mobilité réduite.

2 Matériel roulant

2.1. Exigences minimales pour le matériel futur

(voir aussi notre avis sur M7)

- Les PMR doivent pouvoir prendre place (avec ou sans accompagnateur) dans un compartiment à part entière disponible dans chaque classe de transport.
- Sous un nombre suffisant de banquettes, il doit y avoir de la place pour les chiens-guides et un petit bagage, et entre les dossiers des sièges, il doit y avoir de l'espace pour les vélos pliants et de grandes valises à roulettes.

- Accessible de façon autonome pour le voyageur accompagné d'un vélo, d'une poussette, d'un fauteuil roulant (avec son propre accompagnateur ou même seul, avec les aides prévues dans le train, comme on le voit dans certains pays étrangers).

Les voyageurs en fauteuil roulant en particulier doivent pouvoir embarquer et débarquer de manière autonome, et ce dans des gares entièrement accessibles. Prévoir suffisamment de places.

- Autant de portes larges que possible avec un accès de plain-pied, dont plus d'une porte entièrement adaptée aux voyageurs en fauteuil roulant.
- Des toilettes accessibles aux fauteuils roulants (au moins 2 dans les rames plus longues), entre autres également adaptées aux soins des bébés.
- Un espace suffisant pour les bagages, en partie sans avoir à soulever des charges, même s'il faut pour cela supprimer des places assises. Dans la pratique, en particulier dans les trains à destination et en provenance des aéroports, il est trop fréquent que des sièges soient occupés par de gros bagages qui gênent souvent l'allée centrale.
- Un bouton d'assistance aux places réservées aux voyageurs, placé plus bas pour les utilisateurs de fauteuils roulants,
- Toutes les portes extérieures en couleur contrastée + boutons (pour ouvrir les portes) en couleur contrastée par rapport au fond. Les portes extérieures PMR sont indiquées avec un logo adapté,
- Une boucle inductive intégrée pour les systèmes d'annonces vocales
- Pas de plancher (lisse) articulé comme dans le M6.
- Prévoir des portes intérieures plus larges dans le matériel futur.

2.2. *Mesures d'accompagnement*

- La capacité du tunnel de connexion Nord-Midi pendant les heures de pointe dépend en partie du temps requis pour les embarquements et débarquements à Bruxelles-Central. Ne faudrait-il pas envisager des améliorations à ce niveau, avant d'installer des solutions techniques coûteuses ?
Ex. plus de matériel avec des portes étroites dans le tunnel N-M, une meilleure indication de la longueur du train et de l'emplacement où le train s'arrête sur le quai⁸, éviter d'installer deux ou trois voitures de première classe consécutives, hauteur optimale entre le plancher du train et le quai, etc.
- Il faut trouver une solution au problème qui se pose lorsqu'un voyageur aveugle ou malvoyant est confronté à une porte qui se ferme automatiquement, même si le train ne démarre pas tout de suite (rames Désiro par exemple).
- Autres éléments importants : une procédure de départ uniforme performante (cf. Suisse – pourquoi pas aussi en Europe) ; une organisation des quais performante (informer les voyageurs à l'avance de l'endroit où telle ou telle sorte de voiture s'arrête) ; des cheminements logiques vers, entre et sur les quais ; et le train qui s'arrête au bon endroit, de sorte que les cheminements puissent conduire aux portes.

⁸ Des meilleurs pratiques existent notamment en Allemagne (plus de secteurs, indication sur les panneaux de quai de l'endroit se trouvent les différentes voitures).

2.3. Information

- Il est important que les interfaces d'accès à l'information sur les différents supports (site Internet, applications, automates de vente) présentent autant que possible la même approche et la même disposition. Cela augmente l'accessibilité de cette information.
- Indiquer dans les planificateurs (y compris les informations en temps réel) et sur les affiches, quel matériel est utilisé et si les installations appropriées sont présentes (espace PMR avec accès de plain-pied ou dénivelé minimum, avec ou sans obligation de réserver à l'avance), combien de places pour vélos sont proposées...
- Des informations actualisées et universellement accessibles dans un langage simple et compréhensible sont indispensables pour tout le monde, en particulier pour les personnes ayant un handicap sensoriel, telles que les personnes aveugles, malvoyantes, sourdes et malentendantes. L'annonce à la fois auditive et visuelle (écrans d'information à bord des trains) de l'arrêt suivant, au plus tard deux minutes avant l'arrêt, avec indication du côté de la descente et de la voie sur laquelle on arrive (important aussi en cas de changement de voie) est très importante. En outre, tout événement inhabituel doit être signalé de manière auditive et visuelle, comme un arrêt imprévu (de même que la raison et la durée prévue), une restriction de l'itinéraire, un retard et les conséquences pour la correspondance, etc. De plus, les alarmes d'incendie et d'évacuation ne doivent pas être uniquement sonores, mais doivent aussi être affichées visuellement dans les trains.
- De grands panneaux d'information sur les côtés, lisibles pour les malvoyants à une grande distance, de préférence un texte jaune clair ou blanc sur fond noir.
- Des écrans avec des informations en temps réel sur les correspondances pour les malentendants.
- Un signal sonore lors de l'ouverture et la fermeture des portes, complété par une lampe au-dessus de la porte.
- Wifi gratuit ou au minimum accès gratuit aux informations en temps réel, via le site Internet ou les applications de la SNCB. Ces informations sont essentielles, surtout pour les personnes ayant un handicap sensoriel.
- Dans le train, les toilettes doivent être correctement indiquées, de même que la direction à suivre.
- Le bouton d'urgence dans les toilettes PMR doit être en relief et contraster avec la couleur du fond de l'espace intérieur.

3 Problématique du passage du quai à la voiture

Le Comité recommande :

- De laisser une lacune aussi étroite que possible entre le quai et le plancher de la voiture (moins de 5 cm horizontalement et verticalement).
- D'acheter des rames et des voitures dont la majorité dispose d'un plancher correspondant à un quai d'une hauteur de 73 cm. Au moins 30 % des places assises se trouvent à ce niveau.
- D'installer toutes les portes de façon à ce qu'elles soient potentiellement accessibles et d'équiper tout nouveau matériel de marches escamotables à commande dynamique, afin de sécuriser la lacune et de la rendre plus facile à franchir pour tout le monde.
- Équiper en interne les voitures spécialement conçues pour les PMR et qui ne disposent pas d'un accès de plain-pied, d'une rampe escamotable ou d'une rampe mobile.

Le coût supplémentaire sera de toutes façons plus raisonnable si l'on équipe tout le matériel roulant de cette manière. Pour cela, le Comité se réfère aux portes à fermeture automatique avec système de verrouillage installées actuellement sur tout le matériel roulant voyageurs.

4 Problématique des automates de vente

Recommandations :

- Certification des sites Internet et applications de la SNCB en termes d'accessibilité.
- Automates de vente les plus accessibles possibles.
- Possibilité d'acheter des billets à bord du train sans supplément. On attend du gouvernement qu'il instaure une reconnaissance de handicap empêchant l'usage des automates (comparable au certificat d'exemption de port de la ceinture de sécurité).

5 Accompagnement des PMR

Recommandations :

- Prévoir des sièges adaptés aux PMR à hauteur des points de rendez-vous (une salle d'attente fermée pendant les heures où l'assistance est possible n'est pas une solution) ; tous les PMR ne sont pas capables de rester debout 20' (voire 30').
- L'obligation d'être présent 20' (voire 30') à l'avance et le fait de devoir tenir compte d'un temps de correspondance de 15', limite les possibilités de mobilité de tous les PMR, tant à l'aller qu'au retour, quelle que soit la nature de leur handicap ; on recommande une plus grande flexibilité lorsque c'est possible.
- À terme, dans les grandes gares (qui brassent plus de 100 000 passagers par semaine), une assistance devrait toujours être disponible.
- Élargir la possibilité de demander une assistance (pour le moment uniquement via Internet et le call center) en concertation avec le CSNPH ; prévoir, via le call center, la possibilité de demander à être rappelé en cas de ligne surchargée.
- Il est nécessaire de mettre en place une procédure d'urgence avec un numéro de contact pour les PMR qui, malgré toute leur préparation et leurs efforts, rencontrent encore des problèmes pendant leur voyage. Les boutons d'assistance dans les voitures ne sont pas toujours accessibles aux personnes en fauteuil roulant ou de petite taille. Ils le sont dans les toilettes PMR, mais il n'y a habituellement qu'une seule toilette accessible aux PMR dans un train. Si celle-ci est défectueuse, cela pose de gros problèmes à la PMR, surtout si le bouton d'assistance des toilettes PMR n'est pas accessible (les toilettes défectueuses sont fermées) et qu'il n'existe pas de procédure d'urgence.
- Prévoir des colonnes d'assistance pour appeler à l'aide à tous les accès et entrées de toutes les gares PMR. Ces colonnes doivent de préférence être abritées. Les colonnes d'assistance doivent être indiquées avec une ligne de guidage (dalles côtelées) et une dalle d'orientation (dalle souple en caoutchouc).
- Les balises mobiles et fixes jouent un rôle important pour les voyageurs aveugles et malvoyants lorsqu'ils utilisent les transports en commun, et sont nécessaires pour leur autonomie lors de leurs déplacements. Et ce, à la fois pour s'orienter dans les couloirs et sur les quais, pour trouver des colonnes d'assistance et pour reconnaître la bonne rame.
- Le site Internet de la SNCB et les applications doivent être accessibles de façon optimale et la certification permet de garantir que ceux-ci sont entièrement accessibles aux PMR ayant un handicap visuel.

- Les informations sur le site Internet doivent être organisées de telle sorte qu'une PMR puisse vérifier si elle peut ou non voyager de manière autonome sans assistance ; en particulier les informations sur le matériel utilisé et la voie d'arrivée ou de départ manquent ou ne sont pas suffisamment fiables.
- Il faut toujours s'assurer que suffisamment de personnel est prévu pour les équipes B for You mobiles (qui fournissent également une assistance dans les gares sans personnel).
- Une bonne formation de base et une formation continue de tout le personnel pour gérer les PMR.
- Viser une synergie maximale avec d'autres initiatives dont le but est d'aider les PMR à utiliser les transports en commun, tels que OV-Buddies (<http://smove.be/buddies-voor-het-openbaar-vervoer-helpen-je-op-weg>).