



MINISTÈRES  
TRANSITION ÉCOLOGIQUE  
COHÉSION DES TERRITOIRES  
MER

Liberté  
Égalité  
Fraternité



# ACCESSIBILITÉ DES TRANSPORTS PUBLICS : DES OBLIGATIONS À LA MISE EN ŒUVRE, ÉTAT DES LIEUX 2023 (ENQUÊTE 2024) WEBINAIRE – 6 FÉVRIER 2025

# SOMMAIRE

- 1. Les acteurs**
- 2. La double enquête annuelle**
- 3. Résultats de l'enquête « Votre avis nous intéresse »**
- 4. Les 6 obligations évaluées, leur mise en œuvre, les bonnes pratiques**
- 5. Ressources**

# 1. Présentation des acteurs/actrices

# PRÉSENTATION DES ANIMATRICES

- **Muriel LARROUY, Délégation Ministérielle à l'Accessibilité**

Chargée de mission Accessibilité des transports et données d'accessibilité ;  
[muriel.larrouy@developpement-durable.gouv.fr](mailto:muriel.larrouy@developpement-durable.gouv.fr)

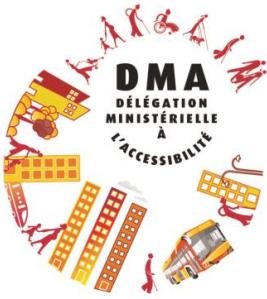
- **Clémence HUET, Délégation Ministérielle à l'Accessibilité**

Chargée de mission Accessibilité des transports ; [clemence.huet@developpement-durable.gouv.fr](mailto:clemence.huet@developpement-durable.gouv.fr)

- **Géraldine BODARD, Cerema**

Chargée d'études mobilité - CEREMA/DTerHdF/DDATHa/MT ; [Geraldine.Bodard@cerema.fr](mailto:Geraldine.Bodard@cerema.fr)

Adresse générique : [dma.sg@developpement-durable.gouv.fr](mailto:dma.sg@developpement-durable.gouv.fr)



# LA DÉLÉGATION MINISTÉRIELLE À L'ACCESSIBILITÉ

Entité rattachée au Secrétariat Général du ministère de la Transition écologique, de la Biodiversité, de la Forêt, de la Mer et de la Pêche.

## Agit de manière transversale pour l'accessibilité :

- du cadre bâti,
- de la voirie, des espaces publics
- des transports publics
- des espaces naturels

Crée les conditions d'échange avec tous les acteurs politiques, administratifs, institutionnels, économiques et associatifs

- **Impulse et coordonne** les politiques et les actions du ministère
- **Co-élabore et met en cohérence** les textes législatifs et réglementaires
- **Pilote et développe** des outils de collecte des données d'accessibilité
- **Publie et partage** des ressources documentaires

Inscription à la newsletter mensuelle :  
[dma.sg@developpement-durable.gouv.fr](mailto:dma.sg@developpement-durable.gouv.fr)

# CEREMA : QUI SOMMES-NOUS ?



# PROGRAMME « VILLE ACCESSIBLE À TOUS »



Créé en 2001

Approche transversale de l'accessibilité

Tous handicaps et mobilité réduite



Continuité de la chaîne de déplacement



# CEREMA : QUE FAISONS-NOUS ?



Formations



Séminaires, réseaux métier



Etudes terrain



Ateliers participatifs collectivités

Outilage technique et méthodologique

# Les partenaires représentants les Autorités organisatrices des transports

- **Benoit CHAUVIN du GART** ;  
[benoit.chauvin@gart.org](mailto:benoit.chauvin@gart.org)
- **Anne BELLAMY d'Agir Transport** ;  
[anne.bellamy@agir-transport.org](mailto:anne.bellamy@agir-transport.org)
- **David HERRGOTT de Régions de France** ;  
[dherrgott@regions-france.org](mailto:dherrgott@regions-france.org)

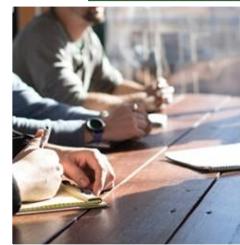
# AGIR TRANSPORT, UNE PLATEFORME DE SERVICES

pour répondre aux besoins opérationnels de ses 520 adhérents



## 1. Assistance / Études

- Réponses aux questions juridiques et techniques du quotidien, véritable outil d'aide à la décision



## 2. Formations

- Un organisme de formation agréé pour parfaire ses connaissances avec + 200 RDV par an



## 3. Échanges

- L'association favorise les partages d'expérience en organisant des groupes de travail et des moments de convivialité.



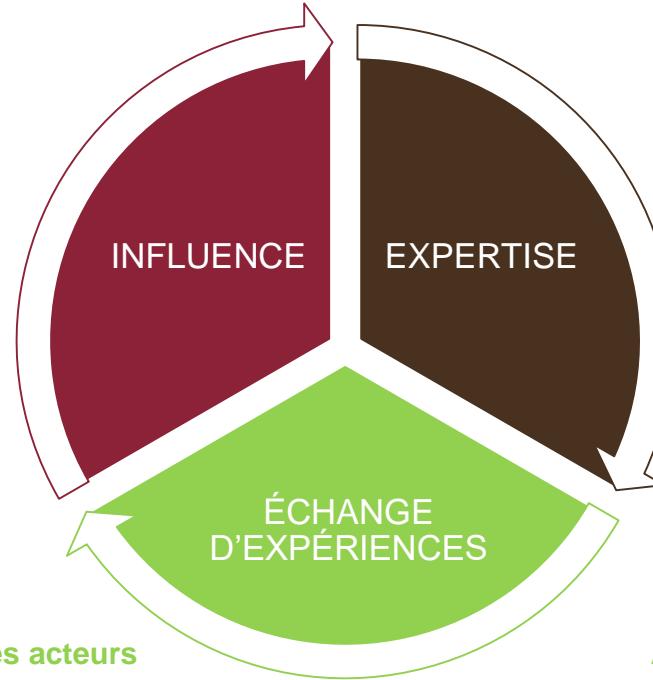
## 4. Achats centralisés

- La centrale d'achat spécialisée (CATP) pour accélérer les projets de mobilité dans les territoires : fournitures et prestations intellectuelles

## Nos trois grandes missions

Porte-parole des AOM

Agir à tous les  
niveaux  
où se déterminent  
les politiques  
publiques  
A l'échelle  
nationale et  
européenne



Fédérer les acteurs

Partager les bonnes pratiques

Accompagner les AOM  
dans l'exercice de leur  
compétence

Compétences  
juridiques,  
économiques et  
scientifiques

Développer le transport  
public et les modes  
alternatifs

Animer le réseau  
« adhérents »

## Nos instances

### LE CONSEIL

### SCIENTIFIQUE

Contribue à la réflexion de  
l'association

### L'ÉQUIPE PERMANENTE

Accompagne les adhérents  
pour mieux appréhender les enjeux  
du monde des transports

### LE CONSEIL

### D'ADMINISTRATION

Décide des orientations stratégiques

### LES COMMISSIONS & GROUPES DE TRAVAIL

Analysent et débattent des évolutions  
législatives et réglementaires

### LE CLUB DES PARTENAIRES

Rassemble les industriels  
et les entreprises de service issus du

# RÉGIONS DE FRANCE

« Régions de France est l'institution regroupant les régions françaises. Elle est la voix des Régions auprès des pouvoirs publics français et des institutions européennes, et promeut le fait régional auprès des citoyens et des acteurs de la vie économique et sociale. Régions de France organise également la concertation et les échanges de bonnes pratiques entre les Régions, et constitue un centre de ressources pour les élus régionaux et leurs agents »



# Les partenaires représentants les grands groupes de transport public

- Michaël ROYER [mroyer@utp.fr](mailto:mroyer@utp.fr)
- YAHIEL Marie [marie.yahiel@keolis.com](mailto:marie.yahiel@keolis.com)
- PEYROT Christine [christine.peyrot@transdev.com](mailto:christine.peyrot@transdev.com)
- BORNAND Laurence [laurence.bornand@ratp.fr](mailto:laurence.bornand@ratp.fr)
- MONROND Laetitia (SNCF RESEAU / SIEGE SNCF RESEAU / DG C&S - ACCESSIBILITE)  
[laetitia.monrond@reseau.sncf.fr](mailto:laetitia.monrond@reseau.sncf.fr)
- RENOTTE Jérôme [jerome.renotte@sncf.fr](mailto:jerome.renotte@sncf.fr)

## 2. Double enquête annuelle sur la mise en œuvre des différentes obligations

# UNE ENQUÊTE ANNUELLE CO-PRODUITE DMA / CEREMA

- **Le besoin d'indicateurs de suivi de la mise en œuvre des obligations en matière d'accessibilité dans les réseaux de transports publics routiers :**
  - Un dispositif qui a donné satisfaction en 2022 (enquête sur l'année 2021)
  - Dispositif reconduit depuis
- **Le dispositif d'enquête :**
  - Une liste de questions via l'outil Lime Survey, dispositif confidentiel
  - De la publicité autour de cette enquête via les newsletter de la DMA ([dma.sg@developpement-durable.gouv.fr](mailto:dma.sg@developpement-durable.gouv.fr)), du Cerema et des partenaires (Gart, Agir Transports, UTP, Grands Groupes)
- **La participation en 2024 :**
  - 12 Régions ont répondu en 2023 pour leurs réseaux routiers interurbains
  - 150 (sur 350) Autorités organisatrices des Mobilités ont répondu pour les réseaux routiers urbains dont 45 AOM qui ont répondu pour la première fois.

# DOUBLE ENQUÊTE ANNUELLE RÉALISÉE PAR LA DMA & LE CEREMA



**Le deux plaquettes sont disponibles sur la page « L'accessibilité des transports » du ministère :**

<https://www.ecologie.gouv.fr/laccessibilite-des-transports-collectifs#scroll-nav-1>



**Nouvelle édition 2025**

<https://enqueteur.cerema.fr/index.php?r=survey/index&sid=515978&lang=fr>

# 3. Résultats de l'enquête « Votre avis nous intéresse » et pistes amélioration

# VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

**41 AOM ont répondu à cette enquête.**

Parmi elles :

- **23** ont déjà répondu en globalité au moins une fois à l'enquête
- **5** ont répondu partiellement
- **13** n'ont jamais répondu

**Point positif : Le format actuel est très accessible.**

## Raisons avancées :

- Difficulté à recueillir (en interne et en externe) les données et les données évoluent sans cesse
- Manque de temps
- Absence de données complètes avec un partage de la compétence entre l'EPCI et la Région
- Recensement des arrêts « prioritaires » accessibles : travaille essentiellement la mise en accessibilité des arrêts qui ne le sont pas

# VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

**Vos suggestions d'amélioration ou propositions d'analyses concernant l'état des lieux réalisé**

- Insister sur le fait l'AOM ou l'opérateur de transport peuvent répondre → *Ok*
- Pouvoir justifier l'écart entre le programmé et le réalisé → *Rép. pas besoin, les raisons sont connues et communes*
- Pour les Régions : sortir les chiffres de l'Ile de France qui empêchent les autres régions de se comparer entre elles → *Rép. pourquoi pas*
- L'état des lieux est partiel avec des référentiels de mise en accessibilité variables d'un département à l'autre, selon l'ambition de départ que chacun pouvait porter → *Rép. On doit faire avec*
- Avoir une question sur l'accessibilité des véhicules et le % de formation des conducteurs → *Rép. Questions ajoutées*
- A travers l'analyse des réponses, le positionnement du territoire par rapport aux autres AOM pour chaque thématique serait un plus. → *Rép. c'est déjà possible d'un territoire / à la moyenne des autres.*

# 4. Obligations et mise en œuvre (Résultats de la dernière enquête)

# LES SIX OBLIGATIONS ÉVALUÉES DANS LES RÉSEAUX URBAINS ET INTERURBAINS

## Sommaire :

1. La mise en accessibilité des arrêts prioritaires des SD'AP
2. La tarification spéciale pour les accompagnateurs des voyageurs disposant d'une CMI
3. Les facilités d'accès aux Services de Transport à Mobilité Réduite (TPMR)
4. L'information voyageurs en matière d'accessibilité
5. La collecte des données accessibilité
6. L'accessibilité aux places de stationnement équipées d'Infrastructure de Recharge de Véhicule Électrique (IRVE)

Pour chacune de ces 5 obligations :

- Rappel du cadre légal
- Bilan de la mise en œuvre
- Bonnes pratiques

# LES SIX OBLIGATIONS ÉVALUÉES DANS LES RÉSEAUX URBAINS ET INTERURBAINS

## Sommaire :

- 1. La mise en accessibilité des arrêts prioritaires des SD'AP**
2. La tarification spéciale pour les accompagnateurs des voyageurs disposant d'une CMI
3. Les facilités d'accès aux Services de Transport à Mobilité Réduite (TPMR)
4. L'information voyageurs en matière d'accessibilité
5. La collecte des données accessibilité
6. L'accessibilité aux places de stationnement équipées d'Infrastructure de Recharge de Véhicule Électrique (IRVE)

Pour chacune de ces thématiques :

- Rappel du cadre légal
- Bilan de la mise en œuvre
- Bonnes pratiques

# QU'EST-CE QU'UN POINT D'ARRÊT PRIORITAIRE ?

## En dehors de l'Île-de-France :

Selon l'article D1112-10 du code des transports, un point d'arrêt ou une gare est prioritaire au sens de l'article L. 1112-1 dès lors qu'il répond à au moins l'une des conditions suivantes :

- Il est situé sur une ligne structurante d'un réseau de transport public urbain ;
- Il est desservi par au moins deux lignes de transport public ;
- Il constitue un pôle d'échanges ;
- Il est situé dans un rayon de 200 mètres autour d'un pôle générateur de déplacements ou d'une structure d'accueil pour personnes handicapées ou personnes âgées.

C'est à l'autorité compétente en matière de transport de déterminer et communiquer la liste de ces points d'arrêt prioritaires. Par exemple, la SNCF est chargée d'émettre la liste des gares prioritaires au niveau national, et l'EPCI ou l'AOM est en charge de la liste des arrêts prioritaires de transport en commun locaux.

# QU'EST-CE QU'UN POINT D'ARRÊT PRIORITAIRE ?

## Dans la région Île-de-France :

Selon l'article D1112-11 du code des transports, un point d'arrêt ou une gare est prioritaire au sens de l'article L. 1112-1 **dès lors qu'il est situé sur l'une des lignes définies comme prioritaires** par Île-de-France Mobilités en tenant compte de la fréquentation, de l'organisation du réseau de transport et de la desserte du territoire et qu'il répond à au moins l'une des conditions suivantes :

- Il est desservi par au moins deux lignes de transport public ;
- Il constitue un pôle d'échanges ;
- Il est situé dans un rayon de 200 mètres autour d'un pôle générateur de déplacements ou d'une structure d'accueil pour personnes handicapées ou personnes âgées.

# QUELLES SONT LES OBLIGATIONS EN MATIÈRE D'AMÉNAGEMENTS D'ARRÊT ?

**Les obligations d'accessibilité découlent de l'arrêté du 15 janvier 2007 relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000646680/>**

## 12° Emplacements d'arrêt de véhicule de transport collectif

L'emplacement d'arrêt, jusqu'à la bordure, est situé à une hauteur adaptée aux matériels roulants qui circulent sur la ligne de transport. Au moins un cheminement donnant accès à l'aire d'attente des voyageurs est totalement dégagé d'obstacle depuis le trottoir.

Une largeur minimale de passage de 0,90 mètre, libre de tout obstacle, est disponible entre le nez de bordure de l'emplacement d'arrêt et le retour d'un abri pour voyageur éventuel. Si le cheminement pour piétons n'est pas accessible du côté du cadre bâti, cette largeur est au minimum de 1,40 mètre.

Une aire de rotation de 1,50 mètre de diamètre permet la manœuvre d'un fauteuil roulant qui utilise le dispositif d'aide à l'embarquement ou au débarquement du véhicule. En milieu urbain, sauf en cas d'impossibilité technique, les arrêts sont aménagés en alignement ou " en avancée ".

Les lignes de transport et leur destination sont indiquées à chaque emplacement d'arrêt desservi par celles-ci.

Le nom, la lettre ou le numéro identifiant éventuellement la ligne est indiqué en caractères de 12 centimètres de hauteur au minimum et de couleur contrastée par rapport au fond, tel que précisé en annexe 1 du présent arrêté. Le nom du point d'arrêt peut être lu perpendiculairement à l'axe de la chaussée. Il doit commencer par une lettre majuscule suivie de minuscules et comporter des caractères d'au moins 8 centimètres de hauteur contrastés par rapport au fond, tel que défini en annexe 1 du présent arrêté.

Dans le cas d'un emplacement d'arrêt de transport guidé surélevé à plus de 26 centimètres de hauteur par rapport à la chaussée, une bande d'éveil de vigilance conforme aux normes en vigueur est implantée sur toute la longueur de l'arrêt.

# QUELLES SONT LES OBLIGATIONS EN MATIÈRE D'AMÉNAGEMENTS D'ARRÊT ?

Ces seules obligations ne sont pas suffisantes.

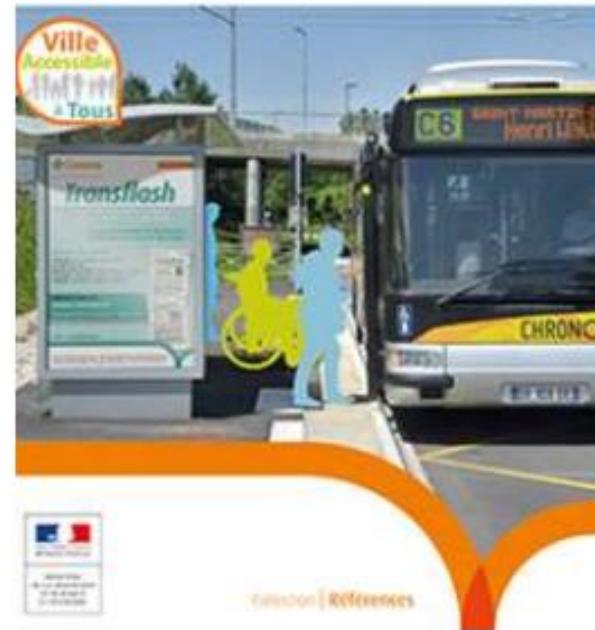
Pour aménager un point d'arrêt de bus et de car accessible et confortable pour tous, se référer au guide de recommandations du Cerema.

<https://www.cerema.fr/fr/centre-ressources/boutique/points-arret-bus-accessibles-tous-norme-au-confort>

- Comment mettre en place une politique de **mise en accessibilité des points d'arrêt efficace et cohérente** ?
- Comment **hiérarchiser les niveaux d'aménagement** en matière d'accessibilité et de confort ?
- Quels sont les **aménagements réglementaires** et comment aller au-delà ?



Points d'arrêt de bus et de car  
accessibles à tous :  
de la norme au confort



# LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DES ARRÊTS PRIORITAIRES DES SD'AP

## CADRE LÉGAL

- La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 impose la mise en accessibilité des arrêts des transports publics
- L'ordonnance du 26 septembre 2014 et ses décrets d'application établissent une hiérarchie.  
→ **Les arrêts prioritaires doivent être aménagés dans un délai de 3 ans pour l'urbain (soit av. 2018) à 6 ans pour l'interurbain (soit avant 2021).** Pour autant, tous les arrêts routiers sont bien à mettre en accessibilité, pas uniquement les prioritaires.
- **L'article L1112-2-1 du code des transports et les suivants précisent les points d'arrêt identifiés comme prioritaires**, les dérogations sollicitées en cas d'impossibilité technique avérée mentionnée à l'article L. 1112-4 et les mesures de substitution prévues dans ces derniers cas. [...]

**Les obligations de mise en accessibilité des arrêts prioritaires courrent toujours.** La mise en accessibilité des arrêts scolaires se fait à la demande des familles. Ne pas hésiter à investir dans quelques arrêts modulaires

# LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DES ARRÊTS PRIORITAIRES DES SD'AP

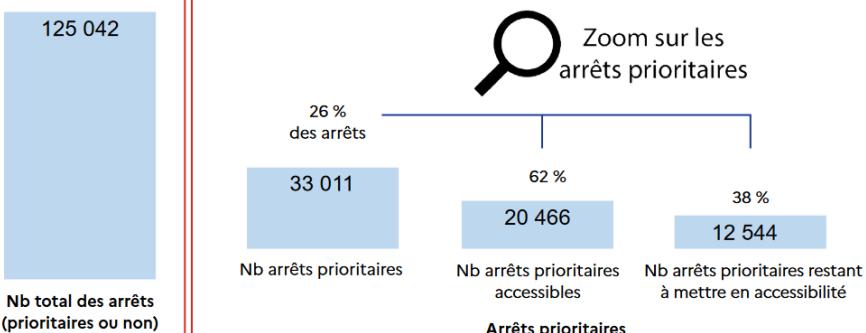
Enquête sur  
l'année 2023

L'obligation de l'ordonnance de 2014 devait être remplie à N+3 (urbain) et N+6 (interurbain)

## Mise en œuvre dans l'interurbain

**38% des arrêts prioritaires restent à aménager**

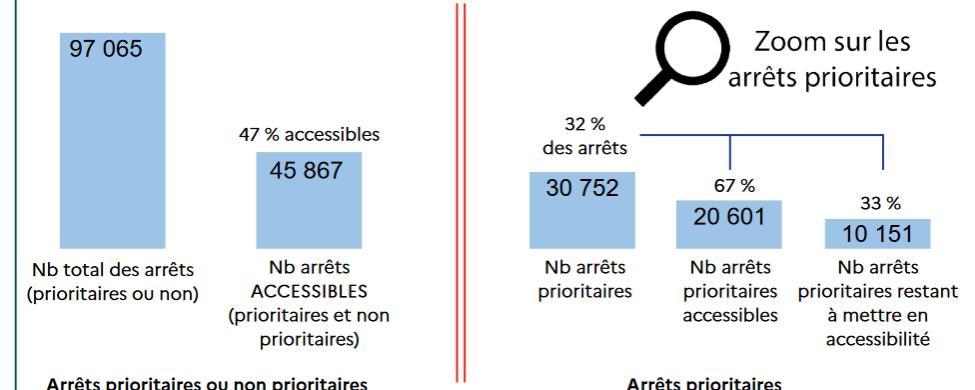
### SD'AP mise en accessibilité des arrêts prioritaires



## Mise en œuvre dans l'urbain

**33% des arrêts urbains prioritaires restent à aménager**

### SD'AP Mise en accessibilité des arrêts prioritaires



# LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DES ARRÊTS PRIORITAIRES DES SD'AP

## BONNES PRATIQUES DANS L'INTERURBAIN

Enquête sur  
l'année 2023

- **Région Centre-Val-de-Loire** : Les nouvelles données de la Région sont plus précises que les précédentes car issues d'un **relevé exhaustif de tous les points d'arrêt Routiers** (PAR) réalisé en 2023.
- **Région Normandie** : La Région permet aux communes, EPCI et départements hors Ressort territorial des Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM) **d'être subventionnés à hauteur de 100 % maximum** du coût HT des dépenses éligibles plafonnées pour la mise en accessibilité des points d'arrêt desservis par les lignes commerciales.

.../...

# LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DES ARRÊTS PRIORITAIRES DES SD'AP

## BONNES PRATIQUES DANS L'URBAIN

Enquête sur  
l'année 2023

- **Communauté d'agglomération Chauny - Tergnier - La Fère et Communauté d'agglomération Privas Centre Ardèche** : La 1ère a mis en place un fonds de concours d'un montant de 100.000€ par an pour aider les communes à financer les travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt prioritaires et la seconde va mettre en place une aide aux communes pour l'aménagement des arrêts de bus prioritaires sur les 3 prochaines années.
- **Métropole Grand Nancy** : En 2023, à l'occasion de longs travaux sur l'ensemble de l'itinéraire de la ligne 1, de nombreux quais provisoires accessibles aux PMR sont installés le long des lignes de remplacement. De plus, des abribus monobloc équipent certains arrêts provisoires durant les travaux et sont appréciés des usagers.
- **Syndicat des mobilités Pays Basque-Adour (SMPBA)** : Le syndicat a recruté une chargée de mission « SD'AP - mobilité pour tous » en charge particulièrement d'animer la démarche de mise en accessibilité du réseau Txik Txak et de mettre en œuvre le plan d'actions du SD'AP.

# SYNTHÈSE DES OBLIGATIONS FRANÇAISES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DES TRANSPORTS PUBLICS

- Obligations en matière d'accessibilité des réseaux de transports dans le code des transports
  - Partie législative : Livre 1<sup>er</sup> : Le droit à la mobilité (art. L. 1111-1 à L. 1121-2)
  - Partie réglementaire : Chapitre II : L'accès des personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite dans les services de transports (art. D. 1112-1 à D. 1112-24)
- Au-delà du code des transports
  - **Arrêté du 15 janvier 2007** (modifié) relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics
  - **Arrêté du 13 juillet 2009** relatif à l'accessibilité des transports guidés ( métro, tramways, téléphériques)
  - **Arrêté du 22 novembre 2005** relatif à la sécurité sous tunnel des transports guidés (en cours de révision)
  - **Arrêté du 20 avril 2017** relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public lors de leur construction

# RÈGLEMENTS EUROPÉENS DROITS DES PASSAGERS

- Bus & cars :
  - Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004
- Railway :
  - Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte)

# LES RÈGLEMENTS EUROPÉENS DE SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

- Règlement européen 107 relatif à l'accessibilité des bus et cars
  - Règlement no 107 de la Commission économique pour l'Europe des Nations unies (CEE-ONU) — Prescriptions uniformes relatives à l'homologation des véhicules des catégories M2 ou M3 en ce qui concerne leurs caractéristiques générales de construction [2018/237] – [lien](#)
- Règlements européens d'interopérabilité dans le ferroviaire
  - Règlement (UE) No 1300/2014 de la commission du 18 novembre 2014 dit STI PMR pour les spécifications d'accessibilité dans le ferroviaire (matériel, gare, formation, informations...) (en cours de révision) ([lien](#))

# LA DIRECTIVE ACCESSIBILITÉ BIENS ET SERVICES

- **La Directive Européenne** : La directive (UE) 2019/882 relative à l'harmonisation des législations des États membres concernant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services,
- **Transposition en droit français courant 2023** : Une architecture de transposition à trois niveaux déterminée par l'article 16 de la loi n° 2023-171 [1] du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'UE, dite « loi DDADUE »,
- **Implications secteur des transports :**
  - **Accessibilité des « terminaux en libre-service »** : distributeurs automatiques de titres de transport, bornes d'enregistrement automatiques, terminaux en libre-service interactifs fournissant des informations
  - **Accessibilité des « éléments de service »** : **sites internet, services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles**, billets électroniques et services de billetterie électronique, fourniture d'informations sur les services de transport, notamment d'informations en temps réel sur le voyage, **terminaux en libre-service interactifs**

Une présentation complète est disponible sur la page Europe et accessibilité :  
[https://www.ecologie.gouv.fr/lunion-europeenne-droits-des-personnes-handicapees-et-accessibilite#scroll-nav\\_\\_7](https://www.ecologie.gouv.fr/lunion-europeenne-droits-des-personnes-handicapees-et-accessibilite#scroll-nav__7)

# LA DIRECTIVE ACCESSIBILITÉ BIENS ET SERVICES

- **Une mise en œuvre progressive**
- **Les exigences en matière d'accessibilité s'appliquent**
  - **aux produits mis sur le marché après le 28 juin 2025**
    - Aux services fournis aux consommateurs après cette date, sans préjudice des dérogations temporaires ci-après
    - Les prestataires de services peuvent jusqu'au 28 juin 2030 continuer à utiliser les produits qu'ils utilisaient légalement avant le 28 juin 2025
    - Les contrats de prestation de services conclus avant le 28 juin 2025 peuvent s'appliquer sans modification jusqu'à leur terme et au plus tard jusqu'au 28 juin 2030
    - S'agissant uniquement des terminaux en libre-service, ceux en exploitation avant le 28 juin 2025 et respectant la réglementation en vigueur, peuvent continuer à être utilisés jusqu'à la fin de leur durée de vie économiquement utile, cette période ne pouvant dépasser 15 ans après leur mise en service
  - **La DGCCRF est l'autorité de contrôle**

Une présentation complète sur la page Europe et accessibilité : [https://www.ecologie.gouv.fr/lunion-europeenne-droits-des-personnes-handicapees-et-accessibilite#scroll-nav\\_7](https://www.ecologie.gouv.fr/lunion-europeenne-droits-des-personnes-handicapees-et-accessibilite#scroll-nav_7)

# Contrôle et sanction : l'accessibilité numérique

**L'ordonnance du 6 septembre 2023 vient préciser et alourdir les sanctions des manquements aux obligations d'accessibilité des services en ligne**, prévues dans la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances.

- **Le non-respect de cette exigence est maintenant passible de sanctions.**
- **L'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) est désormais compétente pour constater les manquements et sanctionner,**
- **Certaines obligations restent inchangées** : les obligations complémentaires, qui incluent la publication d'une déclaration d'accessibilité, l'élaboration et la publication d'un schéma pluriannuel (sur trois ans) de mise en accessibilité, l'indication sur la page d'accueil si le site est conforme ou non, la possibilité pour les utilisateurs de signaler facilement les manquements à l'accessibilité. Le non-respect des obligations complémentaires demeure passible de sanctions.

Pour en savoir plus : <https://www.elysee.fr/emmanuel-macron/2023/09/06/compte-rendu-du-conseil-des-ministres-du-6-septembre-2023> et sur Légifrance <https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=2btnqzN0lBe14Sw4Pxd3a-YiF3mTkUVDD1KHOMS6u0s>

# Contrôle et sanction : l'accessibilité des services téléphoniques

- **L'obligation** : Le numéro de téléphone pour les clients des entreprises doit être accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourd aveugles et aphasiques par la mise à disposition d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle.
- **L'ordonnance rend effective les obligations de mise en accessibilité des services d'accueil téléphonique** prévues aux articles 105 de la loi pour une République numérique et L. 112-8 du code de la consommation en créant un régime de sanction en cas de manquement.
- **Les contrôles et sanction** : **L'ARCEP est chargée du contrôle** auprès des entreprises de ces obligations de mise en accessibilité et pourra infliger une amende administrative dont le montant ne pourra excéder 75 000 € pour une personne physique et 1 % du chiffre d'affaires hors taxes réalisé en France lors du dernier exercice clos pour une personne morale.
- **Vers une solution universelle** : Par ailleurs, l'ordonnance pose les premières bases d'une solution d'accessibilité téléphonique universelle sans surcoût pour eux.
- **Détails sur** : <https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=2btinqzN0lBe14Sw4Pxd3a0vjG5MsDkfRtWfMxQ-Cnuk>

# CARTE MOBILITÉ INCLUSION : PROJETS DE DIRECTIVE EUROPÉENNE

- **Carte Mobilité Inclusion** : L'arrêté du 8 juillet 2024 modifiant l'arrêté du 28 décembre 2016 indique l'inscription du sigle « CMI » en braille sur les cartes à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2024
- **Un projet de directive européenne pour :**
  - Une nouvelle carte européenne du handicap
  - Une nouvelle carte européenne de stationnement

**Ces deux cartes ne remplaceront pas les cartes nationales** mais ont pour objectifs :

- Reconnaissance mutuelle du statut d'invalidité entre les États membres de l'Union européenne.
- La directive impose que les "avantages" proposés aux PH/PMR nationaux dans les transports soient également proposés aux européens qui présenteront la carte.
- Mais pas de nouvelles mesures/obligations à mettre en œuvre, c'est l'extension de droits nationaux aux non nationaux européens.

# LES SIX OBLIGATIONS ÉVALUÉES DANS LES RÉSEAUX URBAINS ET INTERURBAINS

## Sommaire :

1. La mise en accessibilité des arrêts prioritaires des SD'AP
- 2. La tarification spéciale pour les accompagnateurs des voyageurs disposant d'une CMI**
3. Les facilités d'accès aux Services de Transport à Mobilité Réduite (TPMR)
4. L'information voyageurs en matière d'accessibilité
5. La collecte des données accessibilité
6. L'accessibilité aux places de stationnement équipées d'Infrastructure de Recharge de Véhicule Électrique (IRVE)

Pour chacune de ces thématiques :

- Rappel du cadre légal
- Bilan de la mise en œuvre
- Bonnes pratiques

# LA TARIFICATION SPÉCIALE POUR LES ACCOMPAGNATEURS

## CADRE LÉGAL

Depuis la LOM, l'article L1111-5 du code des transports oblige la mise en place d'une tarification spécifique pour l'accompagnateur d'une personne handicapée disposant de l'une des 3 Cartes Mobilité Inclusion (CMI : invalidité, stationnement, priorité) quel que soit le réseau de transport collectif.

*Extrait : « Des mesures tarifaires spécifiques sont prises en faveur des accompagnateurs des personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite porteuse d'une carte invalidité ou d'une carte « mobilité inclusion » mentionnée à l'article L.241-3 du code de l'action sociale et des familles. Ces mesures tarifaires peuvent aller jusqu'à la gratuité ».*

# LA TARIFICATION SPÉCIALE POUR LES ACCOMPAGNATEURS : QUASI GÉNÉRALISATION

Mise en œuvre  
dans l'interurbain

Enquête sur  
l'année 2023

**10 régions, sur les 12 ayant répondu, ont mis en place des mesures tarifaires spécifiques** (tarifs réduits ou gratuits) pour les accompagnateurs des voyageurs ayant une carte mobilité inclusion (CMI).

Mise en œuvre  
dans l'urbain

**68 % des réseaux urbains (bus, tramways...) ayant répondu ont mis en place des mesures tarifaires spécifiques (tarifs réduits ou gratuits) pour les accompagnateurs des voyageurs ayant une carte mobilité inclusion, quelle que soit la carte.**

# LA TARIFICATION SPÉCIALE POUR LES ACCOMPAGNATEURS

Enquête sur  
l'année 2023

## BONNES PRATIQUES DANS L'URBAIN ET L'INTERURBAIN

- **Région Réunion** : La gratuité est mise en place pour les accompagnants de TPMR avec le « Y'Pass accompagnement » et également pour les personnes handicapées elles-mêmes, avec « la Réuni'Pass Handicap », un abonnement annuel gratuit. <https://www.carjaune.re/ftp/fares/cj-depliant-guide-tarifaire-web.pdf>
- **Région Pays de la Loire** : La gratuité est offerte pour l'accompagnant d'un titulaire d'une des cartes CMI mais également pour toutes les personnes âgées de plus de 75 ans, sur les réseaux routiers Aléop (lignes régulières et transport à la demande) et sur le réseau maritime. La Région Pays de la Loire a la volonté de faire de même sur le ferroviaire.
- **Région Nouvelle Aquitaine** : La gratuité est offerte aux accompagnateurs des titulaires d'une carte mobilité inclusion (CMI) selon tarification interurbaine. La Région met également en place un tarif solidaire à 0,40 cts.
- **Métropole Aix-Marseille-Provence et Communauté Agglomération Rochefort Océan – CARO** : Ces 2 AOM ont généralisé la gratuité de l'accompagnateur à l'ensemble de leur réseau commercial mais également au service TPMR.

# L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES RÉSEAUX

## INITIATIVES EN COURS

L'enquête et l'organisation des Trophées de l'accessibilité mettent en visibilité des initiatives autour de l'accompagnement et de l'aide humaine dans les réseaux

Des AOM et des réseaux proposent de l'accompagnement, soit sous forme d'apprentissage (xx trajets le temps de prendre ses marques), soit au long court (accompagnement à chaque trajet)

- Rennes, réseau Star ; Caen la Mer ; Nantes métropole ; Bordeaux Métropole ; Aix Marseille métropole, limité à des gares routières ...

### Est-ce qu'on ajoute une question sur l'accompagnement / l'aide humaine dans l'enquête ?

« Votre réseau propose-t-il de l'aide humaine pour accompagner les voyageurs ? Si oui, sous quelle forme : ponctuelle (découverte/apprentissage) ou régulière ? Présenter l'offre (facultatif) »

# LES SIX OBLIGATIONS ÉVALUÉES DANS LES RÉSEAUX URBAINS ET INTERURBAINS

## Sommaire :

1. La mise en accessibilité des arrêts prioritaires des SD'AP
2. La tarification spéciale pour les accompagnateurs des voyageurs disposant d'une CMI
- 3. Les facilités d'accès aux Services de Transport à Mobilité Réduite (TPMR)**
4. L'information voyageurs en matière d'accessibilité
5. La collecte des données accessibilité
6. L'accessibilité aux places de stationnement équipées d'Infrastructure de Recharge de Véhicule Électrique (IRVE)

Pour chacune de ces thématiques :

- Rappel du cadre légal
- Bilan de la mise en œuvre
- Bonnes pratiques

# LES FACILITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES DE TRANSPORTS DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (TPMR)

## CADRE LÉGAL

Depuis la LOM, l'**article L1111-5** du code des transports, prévoit pour les porteurs de la carte **CMI Invalidité** (carte qui reconnaît un taux d'invalidité à 80 % tel que défini au 1° du L224-3 du code de l'action sociale et des familles), l'accès aux **TPMR** ne peut être restreint :

- **Ni par une obligation de résidence sur le territoire concerné ;**
- **Ni par l'obligation d'un passage devant une commission médicale locale ou la constitution d'un dossier médical.**

# LES FACILITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES DE TRANSPORTS DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (TPMR)

## Mise en œuvre dans l'interurbain

5 des 6 régions qui ont un TPMR ont mis en place des facilités d'accès aux TPMR : **Île-de-France, Nouvelle-Aquitaine, Normandie, Centre-Val de Loire et Auvergne-Rhône-Alpes.**

Il n'y a pas de données pour les 6 autres régions.

Enquête sur  
l'année 2023

## Mise en œuvre dans l'urbain

**103 réseaux sur les 150** répondants disposent d'un TPMR (69%), c'est-à-dire d'un transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite.

Parmi ces 103 réseaux,

- **78 ont mis en place des facilités** d'accès aux personnes ayant la carte CMI Invalidité
- **Et 16 sont en cours (en 2023)**  
→ soit au total 94 réseaux sur 103 = 91 %

# LES FACILITÉS D'ACCÈS AUX TPMR

Enquête sur  
l'année 2023

## BONNES PRATIQUES DANS L'INTERURBAIN

- **Région Pays de la Loire** : En Sarthe, il existe un TPMR à l'échelle du département (devenir en réflexion dans le cadre du déploiement du TAD régional).
- **Région Normandie** : Les personnes à mobilité réduite peuvent bénéficier d'un transport à la demande sur simple appel au centre d'information voyageur. La réservation est obligatoire au plus tard la veille du service avant 16h00 : <https://nomad.normandie.fr/transport-a-la-demande>

.../...

# LES FACILITÉS D'ACCÈS AUX TPMR

## BONNES PRATIQUES DANS L'URBAIN

Enquête sur  
l'année 2023

- **SYTRAL Mobilités** : Les facilités d'accès au service de TPMR ont été mises en place tout en maintenant la présentation du service pour tout nouvel inscrit afin qu'il puisse disposer d'informations, faire un essai de montée/descente.
- **Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais** : l'agence mobilité du Pays Voironnais propose un accompagnement à la montée dans les véhicules et une information/orientation des clients par les médiateurs transports. Le site internet du Pays Voironnais propose une carte interactive.
- **Métropole Rouen Normandie** : Au-delà des facilités d'accès, la priorité donnée aux déplacements pour motif de travail et de santé a été supprimée. En parallèle, la Métropole Rouen Normandie a conservé un groupe de travail pour l'accès au service Handistuce afin d'étudier les dossiers des personnes ne possédant pas de CMI mention invalidité.

# ASSIST'ENGARE, LA NOUVELLE PLATEFORME UNIQUE DE RESERVATION DES SERVICES D'ASSISTANCE OU DE SUBSTITUTION

## CADRE LÉGAL

Depuis la LOM, l'**article L1115-9** du code des transports et les décret n° 2021-1124 du 27 août 2021 et n° 2023-1260 du 26 décembre 2023 prévoient une plateforme unique de réservation des services d'assistance ou de substitution en gare, depuis janvier 2024 pour tous les services ferroviaires et à partir de janvier 2025, pour les autres modes.

# Assist' enGare



À compter du 10 janvier 2024, les services de réservation de l'assistance aux voyageurs en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite fusionnent et deviennent

**Assist'enGare : un point de contact unique pour réserver votre prestation d'assistance en gare, à chaque étape de votre voyage, régional, national ou international.**

Assist'enGare est disponible en français et en anglais.

## Vous pouvez joindre Assist'enGare :



En ligne 24h/24 7j/7 :  
<https://sn.cf/g/assistengare>  
disponible à partir du 10 janvier 2024.



Par téléphone 7j/7, de 8h à 20h, au 3212 ou +33(0) 9 72 72 00 92 depuis l'étranger (service gratuit + prix appel).



Via notre centre-relais pour les personnes sourdes et malentendantes.

En cas de difficultés concernant votre assistance, une Ligne d'Urgence Accessibilité est disponible 24h/24, 7j/7 au 09 72 72 00 65 (service gratuit + prix appel).



Il est conseillé de réserver votre prestation d'assistance dès la réservation de votre billet de train, et au plus tard jusqu'à 24h avant le départ pour avoir la garantie de bénéficier d'une assistance sur le train souhaité.

## Les conditions d'accès au service d'assistance

Se présenter au point de rendez-vous Assistance Voyageur Handicapé de la gare au plus tard 30 minutes\* avant le départ du train.

Disposer d'un titre de transport valide, correspondant au trajet et à la date de la demande d'assistance.

Ne confier à l'agent réalisant l'assistance qu'un bagage unique de 15kg maximum.

Pour les fauteuils roulants, la taille ne doit pas dépasser 700mm en largeur, 1200mm de longueur et 1500mm de rayon de braquage. Poids limite (y compris occupant et bagage) : 300 kg pour un fauteuil électrique, 200 kg pour un fauteuil manuel.

\* 60 minutes avant le départ pour les voyages Eurostar Londres.

# ASSIST'ENGARE, LA NOUVELLE PLATEFORME UNIQUE DE RÉSERVATION DES SERVICES D'ASSISTANCE OU DE SUBSTITUTION

## BILAN

Le bilan communiqué par SNCF Gares & Connexions au 31 octobre 2024

- le taux de satisfaction des usagers est de 95% et le taux de réclamations est de 0,6 %.
- SNCF Gares & Connexions dénombre environ 398 000 contacts dont 72% par téléphone et 38% par formulaire internet.
- Le taux de réponse aux appels entrants est de 93% dont 80% en moins d'1 minute et demi mais en heures de pointe, les délais peuvent être longs
- SNCF Gares & Connexions fait par ailleurs état d'un bon taux de réalisation des prestations en gare avec plus de 99,6% des prestations garanties car réservées à l'avance et 98% de prestations "spontanées" non réservées à l'avance mais effectuées pendant les JO et JOP.

# ASSIST'ENGARE ET LE LIEN AVEC LES AUTRES MODES

## NOUVEAUTÉS

L'équipe d'Assist'enGare a regroupé sur le site Gares & Co les liens vers tous :

- les sites web des services TER des régions
- les sites web des calculateurs d'itinéraires régionaux

<https://www.garesetconnexions.sncf/fr/transporteurs-offres-services>

Cette page centralise l'accès à tous les sites d'information régionaux et facilite les recherches des voyageurs. Sur les sites TER, les visiteurs arrivent directement sur la page « accessibilité des TER ». Pour les calculateurs d'itinéraires régionaux, l'information d'accessibilité n'est pas toujours disponible.

# LES SIX OBLIGATIONS ÉVALUÉES DANS LES RÉSEAUX URBAINS ET INTERURBAINS

## Sommaire :

1. La mise en accessibilité des arrêts prioritaires des SD'AP
2. La tarification spéciale pour les accompagnateurs des voyageurs disposant d'une CMI
3. Les facilités d'accès aux Services de Transport à Mobilité Réduite (TPMR)
4. **L'information voyageurs en matière d'accessibilité**
5. La collecte des données accessibilité
6. L'accessibilité aux places de stationnement équipées d'Infrastructure de Recharge de Véhicule Électrique (IRVE)

Pour chacune de ces thématiques :

- Rappel du cadre légal
- Bilan de la mise en œuvre
- Bonnes pratiques

# Politique des données d'accessibilité dans les transports et en voirie

- Droit à l'info sur les moyens et les modalités de mobilité (art.1111-4 code Transports)
- Les Régions doivent proposer un système d'info (art. 1115-8 code des Transports)

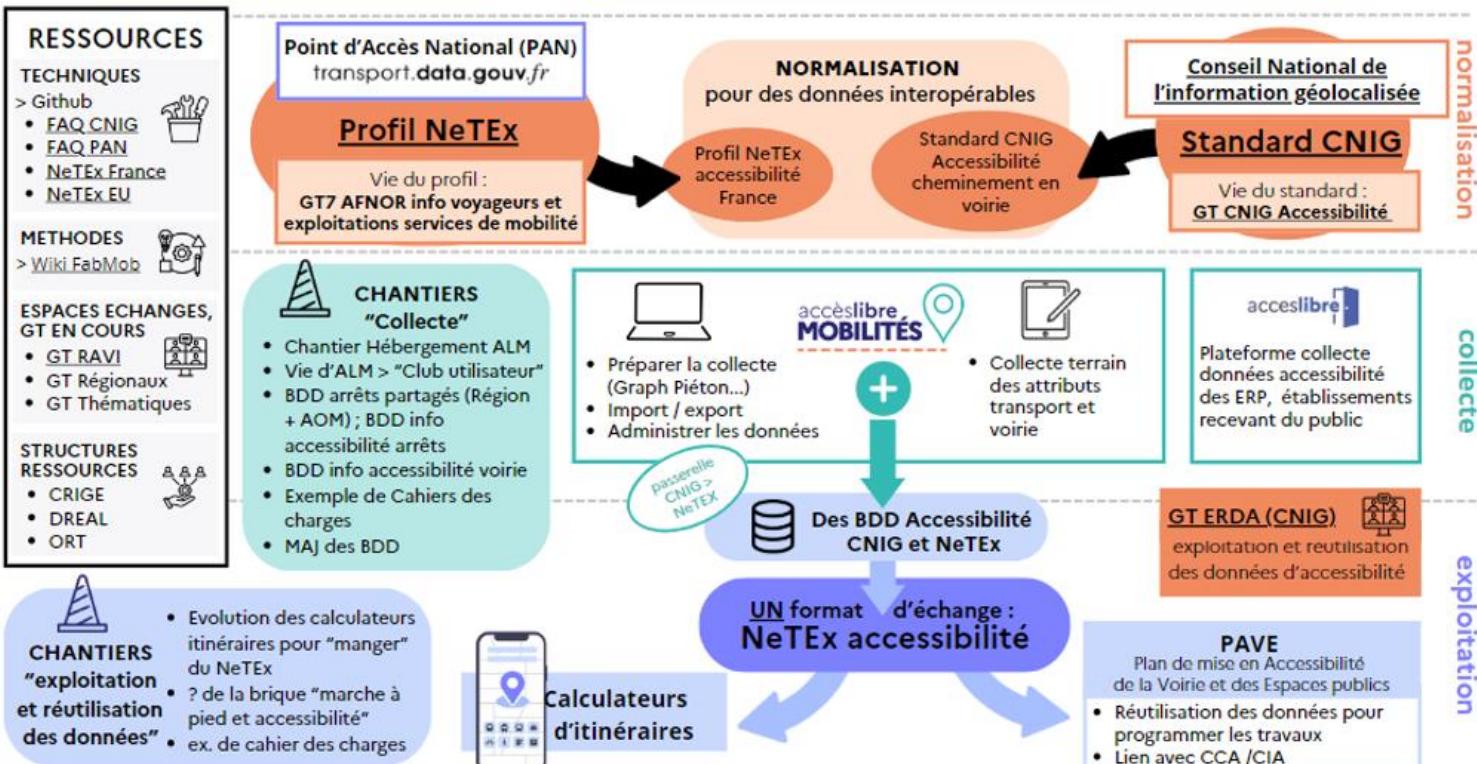
## Une double obligation de collecte

ART L1115-6 et D.1115.9  
du code des transports  
Art. L141-13 et R121-24  
du code de la voirie routière

Arrêté commun Transport et voirie du 28 mai 2024

Rôle CCA/CIA dans analyse des données  
Art. L2143-3 du code Général des Collectivités locales

législation



# UN DROIT À L'INFORMATION ET UNE OBLIGATION DE PROPOSER UN SERVICE D'INFORMATION À L'ÉCHELLE RÉGIONALE

## CADRE LÉGAL

Depuis la LOM, l'accent est mis sur l'information des voyageurs :

- **Le droit à l'information** est réaffirmé à **l'article L1111-4** du code des transports  
*« Le droit à la mobilité comprend le droit pour l'usager d'être informé sur les moyens qui lui sont offerts et sur les modalités de leur utilisation ».*
- **L'obligation pour les Régions de prévoir des calculateurs d'itinéraires** et leur accessibilité est également inscrite dans la loi à **l'article L1115-8** du code des transports :  
*« Les autorités organisatrices désignées aux articles L. 1231-3 et L. 1241-1 [il s'agit des Régions] veillent à l'existence d'un service d'information, à l'intention des usagers, portant sur l'ensemble des modes de déplacement dans leur ressort territorial. [...] « Le cas échéant, elles veillent également à ce que leur service d'information réponde à des exigences d'accessibilité aux personnes handicapées [...] ».*

# UN DROIT À L'INFORMATION ET UNE OBLIGATION DE PROPOSER UN SERVICE D'INFORMATION À L'ÉCHELLE RÉGIONALE.

## Mise en œuvre

De plus en plus de régions proposent aux AOM d'intégrer leurs données et de plus en plus d'AOM recourent à cette possibilité.

Avantages :

- Pour les voyageurs :
  - « Uniquement 13 noms » de calculateurs d'itinéraires à connaître (contre plus de 350 sinon),
  - Toute l'offre locale (urbains et interurbains, voire ferroviaire) est rassemblée dans un même outil,
  - Moins d'apprentissage et d'adaptation à des outils différents.
- Pour les AOM,
  - Des économies d'échelle,
  - La mutualisation des offres.

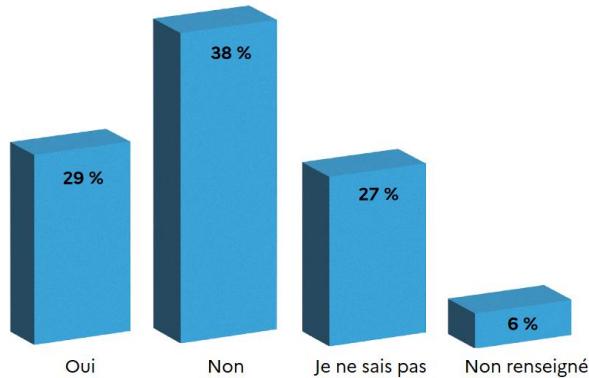
# L'INFORMATION SUR L'ACCESSIBILITÉ DES TRAJETS DANS LES CALCULATEURS D'ITINÉRAIRES

Mise en œuvre

Enquête sur  
l'année 2023

- **111 AOM donnent une information sur l'accessibilité** des lignes et arrêts soit sur des supports papiers (guides horaires...), soit sur les sites Internet.
- Mais comme l'indique le graphique ci-dessous, **seules 44 AOM sur 150 (soit 29 %)**, ont développé un **calculateur d'itinéraires qui permet aux personnes handicapées de construire des parcours accessibles** en transport en commun (38 % ont répondu non, 27 % ne savent pas).

Le calculateur d'itinéraires du réseau permet-il aux personnes handicapées de construire des parcours accessibles ?



- **7 Régions ont développé des calculateurs d'itinéraires permettant de sélectionner les parcours accessibles** en transports collectifs (soit uniquement régional, soit tous les réseaux)

# L'INFORMATION SUR L'ACCESSIBILITÉ DES TRAJETS DANS LES CALCULATEURS D'ITINÉRAIRES

## BONNES PRATIQUES DANS L'INTERURBAIN

Enquête sur  
l'année 2023

- **Région Normandie** : La Région a développé l'application NOMAD Car pour accompagner les usagers au quotidien. Le site <https://nomad.normandie.fr/> est reconnu comme partiellement conforme (92 %) au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA). Le site intègre également l'outil Ability Browser. Cet outil permet de naviguer grâce aux mouvements de la tête.
- **Région Nouvelle Aquitaine** : La Région souhaite proposer un MaaS, c'est-à-dire un service numérique permettant aux utilisateurs de planifier, réserver et payer de nombreux moyens de transport sur une même plateforme numérique pour améliorer l'intermodalité et faciliter le report modal vers des modes alternatifs à la voiture individuelle (transports collectifs, vélos...) et une billettique régionale. La Région Nouvelle Aquitaine souhaite intégrer une fiche de signalement d'obstacle à court terme et refondre le site internet régional et intégrer des informations sur l'accessibilité des réseaux (niveau 1 de NeTEx, format obligatoire) à moyen terme.
- **Région Île-de-France** : Toutes les données sont en Open Data et la recherche d'itinéraires accessibles est disponible dans la rubrique « me déplacer » de IledeFranceMobilités (internet + application).
- **Région Auvergne-Rhône-Alpes** : Pour le réseau interurbain de la Loire, des données d'accessibilité détaillant les arrêts accessibles par commune sont disponibles. En parallèle, une démarche coconstruite d'harmonisation des fiches horaires a été amorcée entre les 11 départements, en prenant en compte les enjeux d'accessibilité (contraste, facilité de trouver les informations).
- **La Région Auvergne-Rhône-Alpes** propose aux personnes handicapées un carnet de voyage afin de faciliter l'accessibilité des transports régionaux, celui-ci a été récompensé par le prix TERRITORIA.

# L'INFORMATION SUR L'ACCESSIBILITÉ DES TRAJETS DANS LES CALCULATEURS D'ITINÉRAIRES

## BONNES PRATIQUES DANS L'URBAIN

Enquête sur  
l'année 2023

Des AOM dont les données sont intégrées dans le calculateur régional :

- **Syndicat Mixte des Transports du Bassin de Brie** → dans Fluo, le calculateur d'itinéraires FLUO,
- **Communauté de communes Jalle Eau Bourde** : → dans Modalis, le calculateur d'itinéraires régional de la Nouvelle Aquitaine Modalis, site internet : [www.proxbus.fr](http://www.proxbus.fr) pour les informations en temps réel.
- **Communauté de communes du Pays sabolien** : Les données sont ouvertes et intégrées dans Destineo
- **Coutances mer et bocage** : La collectivité est adhérente au syndicat mixte régional de la Normandie, Atoumod qui travaille sur le Maas et va intégrer les données en lien avec l'accessibilité.
- **Concarneau Cornouaille Agglomération** : Ces données d'accessibilité sont actuellement partielles mais elles vont être mise à jour dans leur globalité cette année via le calculateur d'itinéraires régional Korrigo.  
<https://www.korrigo.bzh/>
- Nantes Métropole : Le calculateur d'itinéraires intègre les notions d'accessibilité des arrêts mais il reste à améliorer pour proposer les meilleurs itinéraires alternatifs en cas de non accessibilité d'un arrêt de l'itinéraire initial.

# LES SIX OBLIGATIONS ÉVALUÉES DANS LES RÉSEAUX URBAINS ET INTERURBAINS

## Sommaire :

1. La mise en accessibilité des arrêts prioritaires des SD'AP
2. La tarification spéciale pour les accompagnateurs des voyageurs disposant d'une CMI
3. Les facilités d'accès aux Services de Transport à Mobilité Réduite (TPMR)
4. L'information voyageurs en matière d'accessibilité
5. **La collecte des données accessibilité**
6. L'accessibilité aux places de stationnement équipées d'Infrastructure de Recharge de Véhicule Électrique (IRVE)

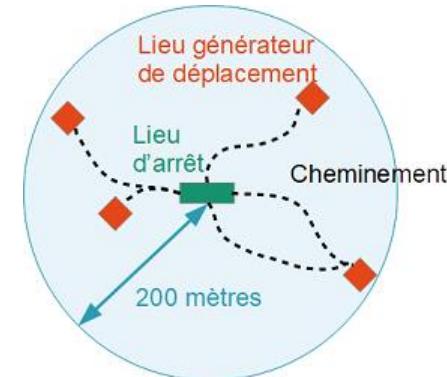
Pour chacune de ces thématiques :

- Rappel du cadre légal
- Bilan de la mise en œuvre
- Bonnes pratiques

# L'OBLIGATION DE COLLECTE DES DONNÉES ACCESSIBILITÉ : UN CHANTIER QUI SE DESSINE

## CADRE LÉGAL

- L'obligation pour les Collectivités territoriales de collecter les données accessibilité est inscrite dans la loi,
  - Pour les transports aux articles L. 1115-6 et D. 1115-9
  - Et pour la voirie, aux articles L.141-13 et R. 121-24 du code de la voirie urbaine (collecte centrée sur les 200m d'itinéraires principaux autour des arrêts prioritaires).
- L'objectif principal est de disposer de bases de données normalisées décrivant l'accessibilité des transports et de la voirie pour alimenter les calculateurs d'itinéraires.
  - Les voyageurs peuvent alors construire des itinéraires accessibles depuis leur point de départ jusqu'à leur point d'arrivée.
- Normes à respecter :  
Standard « profil NeTEX accessibilité France » pour les transports  
Standard « CNIG cheminements » en voirie



# L'OBLIGATION DE COLLECTE DES DONNÉES ACCESSIBILITÉ : UN CHANTIER EN COURS DE CONSTRUCTION

## Mise en œuvre dans l'interurbain

8 Régions ayant répondu ont lancé ou prévu de lancer leurs chantiers de collecte des données d'accessibilité des transports et l'évolution du calculateur d'itinéraire pour utiliser ces données : **Pays de la Loire, Ile-de-France, Nouvelle-Aquitaine, Grand Est, Provence Alpes Côtes d'Azur, Occitanie, Normandie et Auvergne-Rhône-Alpes.**

Enquête sur  
l'année 2023

## Mise en œuvre dans l'urbain

**67 AOM sur les 150 AOM** (soit 45%) déclarent envisager de se lancer dans le chantier de collecte des données d'accessibilité des transports et de faire évoluer leur calculateur d'itinéraires pour pouvoir utiliser ces informations.

*Dans l'enquête, il n'est pas indiqué si la collecte des données en voirie est également prévue, alors qu'elle aussi est obligatoire.*

Ajout d'une question précisant si la collecte est uniquement transport ou aussi voirie ?

## BONNES PRATIQUES DANS L'INTERURBAIN

Enquête sur  
l'année 2023

- **Région Pays de la Loire** : Le relevé de l'accessibilité de tous les points d'arrêt routiers du réseau a été réalisé sur le terrain en 2023. Les données ont été mises en open data (sous format NeTEx) en mars 2024. L'intégration des données sur l'accessibilité des points d'arrêt est en cours de transfert dans Destineo (calculateur d'itinéraires des Pays de la Loire).
- **Région Île-de-France** : Toutes les données des lignes et des arrêts prioritaires ont été mises à disposition en Open Data. En parallèle, l'édition de plans dédiés (UFR, facile à lire, Paris PMR) se poursuit et il existe une plateforme téléphonique d'information.
- **Région Auvergne-Rhône-Alpes** : Le travail régional se décline selon plusieurs axes : création d'une base de données sur l'accessibilité des arrêts (dans un 1er temps, niveau 1 de NeTEx), début mise à disposition de ces informations pour les voyageurs, sur le site <https://www.laregionvoustransporte.fr/>, accessibilité numérique du site Internet, audit Accessibilité RGAA de 77,2% en février 2023, centrale de réservation « Allo, la Région vous transporte » ouverte depuis mi 2023, avec accueil téléphonique adapté au handicap auditif, Centrale au numéro unique pour s'inscrire puis réserver du TAD des lignes, régionales mais aussi, sur la base du volontariat, des TAD d'autres AOM. Possibilité une fois inscrit de réserver en ligne le TAD.

# L'OBLIGATION DE COLLECTE DES DONNÉES ACCESSIBILITÉ : UN CHANTIER EN COURS DE CONSTRUCTION

## BONNES PRATIQUES DANS L'URBAIN

Enquête sur  
l'année 2023

- **Syndicat mixte des mobilités de l'aire Grenobloise** : Les données TC sont collectées et à jour, un travail est en cours pour la collecte des données d'accessibilité annexes (ex : accès à l'abribus, voirie et cheminements piétons, etc.). Pour le moment, seul le handicap moteur est traité au travers des données. → Le calculateur du réseau permet de construire des parcours accessibles de bout en bout.
- **Syndicat des mobilités de Touraine** : Travail en cours avec la Métropole Tours Val de Loire sur diagnostic de l'accessibilité des voiries situées à 200 m des arrêts prioritaires (LOM). Le SMT exigera auprès de son futur opérateur de transport (renouvellement DSP en cours) la fourniture d'une base de données au format NeTEx conformément au Décret n° 2021-856.

# L'OBLIGATION DE COLLECTE DES DONNÉES ACCESSIBILITÉ : UN CHANTIER EN COURS DE CONSTRUCTION

## BONNES PRATIQUES DANS L'URBAIN

Enquête sur  
l'année 2023

### Le travail de bases de données en cours :

- **Saint Etienne Métropole** : La métropole constitue actuellement la base de données des arrêts accessibles qui permettra d'alimenter le calculateur d'itinéraires.
- **Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Clermontoise** : Le travail est en cours de préparation dans le cadre du déploiement du MAAS du réseau T2C, en lien avec un appel à projet européen.

# ACCESLIBRE MOBILITÉS : UN OUTIL POUR COLLECTER LES DONNÉES D'ACCESSIBILITÉ

L'État met à disposition des collectivités (Gestionnaires de voirie et AOM) **Acceslibre Mobilités**, un outil de collecte des données d'accessibilité en voirie et dans les transports.

Acceslibre Mobilités, logiciel en open source, avec une interface web pour préparer la collecte et une tablette pour la saisie sur le terrain.

Plus d'information sur la page « données d'accessibilité » et son schéma global

# LES RESSOURCES AUTOUR DES DONNÉES D'ACCESSIBILITÉ

- Guide « Recommandations pour la collecte des données d'accessibilité », 2021, DMA
- Site Internet du ministère, page « Les données d'accessibilité »,  
<https://www.ecologie.gouv.fr/donnees-daccessibilite>
- Acceslibre Mobilités : outil en Open Source de collecte et de gestion des données, attendue pour 2024
- Les liens et informations relatives aux GT techniques ou régionaux sont disponibles sur la page « Données d'accessibilité » (lien vers le GT GNIG par ex.)

# LES SIX OBLIGATIONS ÉVALUÉES DANS LES RÉSEAUX URBAINS ET INTERURBAINS

## Sommaire :

1. La mise en accessibilité des arrêts prioritaires des SD'AP
2. La tarification spéciale pour les accompagnateurs des voyageurs disposant d'une CMI
3. Les facilités d'accès aux Services de Transport à Mobilité Réduite (TPMR)
4. L'information voyageurs en matière d'accessibilité
5. La collecte des données accessibilité
- 6. L'accessibilité aux places de stationnement équipées d'Infrastructure de Recharge de Véhicule Électrique (IRVE)**

Pour chacune de ces thématiques :

- Rappel du cadre légal
- Bilan de la mise en œuvre
- Bonnes pratiques

# ACCESSIBILITÉ DES INFRASTRUCTURES DE RECHARGE DE VÉHICULE ÉLECTRIQUE (IRVE)

## CADRE LÉGAL

Article L. 2224-37 du code général des collectivités territoriales :

Extrait : « Sur la voirie communale, lorsque des places de stationnement sont matérialisées sur le domaine public et équipées de dispositifs de recharge pour véhicules électriques, un pourcentage minimal de l'ensemble de ces places, arrondi à l'unité supérieure, est accessible aux personnes à mobilité réduite, sans que cette ou ces places leur soient réservées ».

**L'arrêté précisant les taux d'accessibilité à respecter en fonction du nombre de places équipées d'IRVE a été publié le 27 octobre 2023**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048284329>

*Vidéo dispo ?*

# L'ACCESSIBILITÉ DES PLACES ÉQUIPÉES DE BORNES DE RECHARGE ÉLECTRIQUE

## Cadre légal

- **Réglementations différentes selon s'il s'agit des stationnements en voirie ou en parkings :**
  - **Stationnement en voirie urbaine** : art. L2224-37, 4<sup>e</sup> alinéa du CGCT → taux fixé par arrêté ministériel du 27 octobre 2023
  - **Parking en lien avec un ERP**, articles L113-11 à L113-17 du code de la construction et de l'habitat (CCH)

Dans les deux cas, prise en compte des **spécification techniques de l'arrêté du 15 janvier 2007 relatif à l'accessibilité de la voirie** pour :

- L'emplacement lui-même
- L'accès à la borne
- L'accessibilité à la borne elle-même

Présentation de l'arrêté du 27 octobre 2023 (webinaire du 25/01/2024) sur la page « L'accessibilité du stationnement ».

# ACCESSIBILITÉ DES INFRASTRUCTURES DE RECHARGE DE VÉHICULE ÉLECTRIQUE (IRVE)

Mise en œuvre dans l'urbain

Enquête sur  
l'année 2023

Les AOM ayant la compétence voirie déclarent **1 687 places en voirie équipées de bornes de recharge électrique dont 653 sont accessibles aux PMR** (soit 39 %).

# ACCESSIBILITÉ DES INFRASTRUCTURES DE RECHARGE DE VÉHICULE ÉLECTRIQUE (IRVE)

## BONNES PRATIQUES DANS L'URBAIN

Enquête sur  
l'année 2023

- **Communauté urbaine du Grand Reims** : Les places équipées de bornes sur Reims (36 places) sont accessibles, aux dimensions PMR (normes PMR + faciliter la manœuvre des câbles selon point de branchement sur véhicule).
- **Nantes Métropole** : Les bornes sont essentiellement installées dans les parkings du centre-ville et dans les parkings relais, mais quelques compléments seront faits sur l'espace public afin d'assurer un bon maillage du territoire.
- **Communauté de Communes Sud Artois** : Déjà 6 places accessibles sur les 18 prévues d'ici 2026 dans le schéma.
- **Communauté d'agglomération du Puy en Velay** : La communauté d'agglomération du Puy en Velay n'a pas la compétence voirie et les communes ont transféré la compétence « fourniture et entretien de bornes IRVE » au syndicat d'électrification SDE43. Toutes les places fournies, par les communes, pour l'installation de ces bornes sont des places PMR.
- **Métropole Rouen Normandie** : Depuis l'année dernière, la Métropole Rouen Normandie, installent ces bornes de recharges sur des places PMR. Afin de faciliter l'accès à celles-ci, la Métropole Rouen Normandie, réalise des travaux pour abaisser les trottoirs et rendre accessibles les bornes de recharges. En moyenne, une place sur cinq est accessible.

# 5. Des ressources

# RESSOURCES DOCUMENTAIRES

**Sur le site de la Délégation Ministérielle à l'accessibilité :**

- Transports (en refonte)
  - Europe
  - Stationnement
  - Cadre bâti
  - Données
  - Voirie
  - Espaces naturels
- <https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/accessibilite>

# RESSOURCES DOCUMENTAIRES

## Sur le site du Cerema:

- Page Villes accessibles à tous - VAT

<https://www.cerema.fr/fr/centre-ressources/boutique/ville-accessible-tous-vat>

# RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Guide « Recommandations pour la collecte des données d'accessibilité », octobre 2021,  
DMA

- Cadre légal et réglementaire
- Usage et valorisation de la donnée
- Guide technique et informationnel au service des collectivités
- De nombreux témoignages

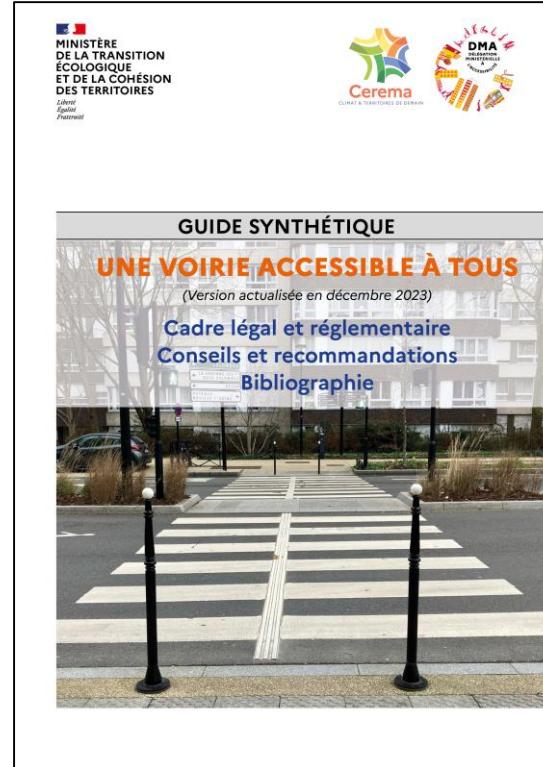


# RESSOURCES DOCUMENTAIRES : ACCESSIBILITÉ DE LA VOIRIE

## Guide synthétique « Une voirie accessible à tous », décembre 2023, DMA

- Cadre légal et réglementaire
- Livret technique avec un volet illustré de conseils et de recommandations
- Bibliographique issue des travaux de la DMA et du Cerema

Page Internet « L'accessibilité de la voirie », **refonte complète en février 2024**



# RESSOURCES DOCUMENTAIRES

**DE QUOI S'AGIT-IL ?**  
Les personnes âgées peuvent être considérées comme des personnes à mobilité réduite au sens de l'euvrage le handicap de la Ve République. Bien que leur mobilité soit en constante augmentation, cette approche est étayée par nombre d'études montrant une corrélation entre l'âge et les difficultés.

**L'âge est une fonctionnalité plus délicate** : les déplacements sont plus lents et nécessitent plus de temps. Les personnes âgées ont moins de mobilité, rigidité des articulations, difficulté à marcher, etc.

**La pensée à l'âge est une voie vers l'interdiction des difficultés.**

**Le relâchement des fonctions cognitives est également en cause** : partie de mémoire, imagination et créativité, mais aussi l'aptitude d'adaptation au contexte et d'interprétation de la réalité. Ces capacités déclinent avec l'âge.

**Des symptômes psychologiques peuvent ainsi apparaître, comme la peur de chuter ou le sentiment d'isolement.** Elles constituent un frein supplémentaire à la mobilité.

**QUI EST CONCERNÉ ?**  
Selon l'Organisation mondiale de la santé, l'âge moyen de la population est d'environ 60 ans. C'est aussi l'âge moyen à partir duquel les personnes âgées sont plus susceptibles de développer une maladie. Une étude de l'OMS montre que la part des plus de 60 ans dans la population mondiale va passer de 12% en 2010 à 22% en 2050. L'Europe devrait à 22,6 ans en 2050, soit 12% de la population.

**Quelles solutions concrètes mettre en œuvre pour répondre à ces difficultés ?**

**Cerema**

Penser l'accessibilité à destination des personnes âgées (2018)

**Les acteurs, débouchés et technologies, qui transforment l'aménagement accessible du cadre de vie se trouvent souvent démunis pour proposer des solutions adaptées aux besoins des personnes âgées.**

D'autre part, les besoins et difficultés de mobilité des personnes âgées sont un enjeu de rayonnement pour l'ensemble de la population, et améliorent la qualité de vie de l'ensemble de la population, dont les usagers les plus vulnérables.

L'objectif de la présente fiche est de présenter les principes enseignements issus d'une étude réalisée par le Cerema pour le compte des ministères de la transition écologique et solidaire et de la cohésion du territoire, à la demande de la déléguée ministérielle à l'accessibilité, dont l'objectif était à la fois :

- à mieux connaître les caractéristiques et besoins spécifiques des personnes âgées;
- d'améliorer la prise en compte des besoins dans les textes de l'ordre relatif à l'accessibilité;
- à faire émerger des pistes de travail pour améliorer la prise en compte de l'accessibilité dans les politiques publiques.

**Sommaire :**

1. Qui sont les personnes âgées, quels enjeux pour la société ?	2
2. Principales difficultés des personnes âgées	4
3. La mise en accessibilité : un levier certain pour favoriser l'autonomie des personnes âgées	6
4. Une mise en accessibilité à compléter	9
En conclusion	10

**Fiche n° 03 - septembre 2017**

**Collection | Connaissances**

La mise en accessibilité : un levier en faveur des personnes âgées (2019, fiche n° 3)

**La site de la marche à pied est souvent le seul exercice physique pratiqué ; les déplacements à pied sont effectués avec le moins de risques possibles de chuter ou d'autre perte de mobilité.**

Or, les seniors sont surreprésentés dans les accidents de piétons. Les accueillir dans un espace public où les déplacements à pied sont effectués avec le moins de risques possibles de chuter ou d'autre perte de mobilité.

**Les recommandations proposées ici aux aménageurs montrent que cet objectif est atteignable en appliquant les règles de l'art et les recommandations d'accessibilité, tout en les complétant par des aménagements utiles à tous mais répondant spécifiquement aux besoins de la population âgée en perte de mobilité.**

**Sommaire :**

- Les seniors et la marche	2
- Les aménagements facilitateurs	7
- En bref...	15

**Fiche n° 02 - novembre 2016**

**Collection | Connaissances**

Mieux accueillir les personnes âgées dans l'espace public (2016, fiche n° 2)

# RESSOURCES DOCUMENTAIRES



Points d'arrêt de bus et de car  
accessibles à tous :  
de la norme au confort



<https://www.cerema.fr/fr/centre-ressources/boutique/points-arret-bus-accessibles-tous-norme-au-confort>



## Réussir l'accessibilité des espaces publics

Recommandations issues de la préparation  
des jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024



Collection | Références

<https://www.cerema.fr/fr/centre-ressources/boutique/reussir-accessibilite-espaces-publics>



Amélioration de la sécurité  
des usagers vulnérables

## Les traversées des piétons

La diffusion du principe de préférence aux piétons, traversées des piétons,  
par exemple aux passages piétons non gérés par feux ou en secteur  
sauvage, en l'absence de passage piéton dans les 50 mètres

Décret 2010-1396 du 12 novembre 2010 modifié  
par le décret 2018-795 du 17 septembre 2018



Collection | Références

Collection | Références

<https://www.cerema.fr/fr/centre-ressources/boutique/amelioration-securite-usagers-vulnerables-2-fiches>

# Annexe

# Résultats COMPLETS de l'enquête

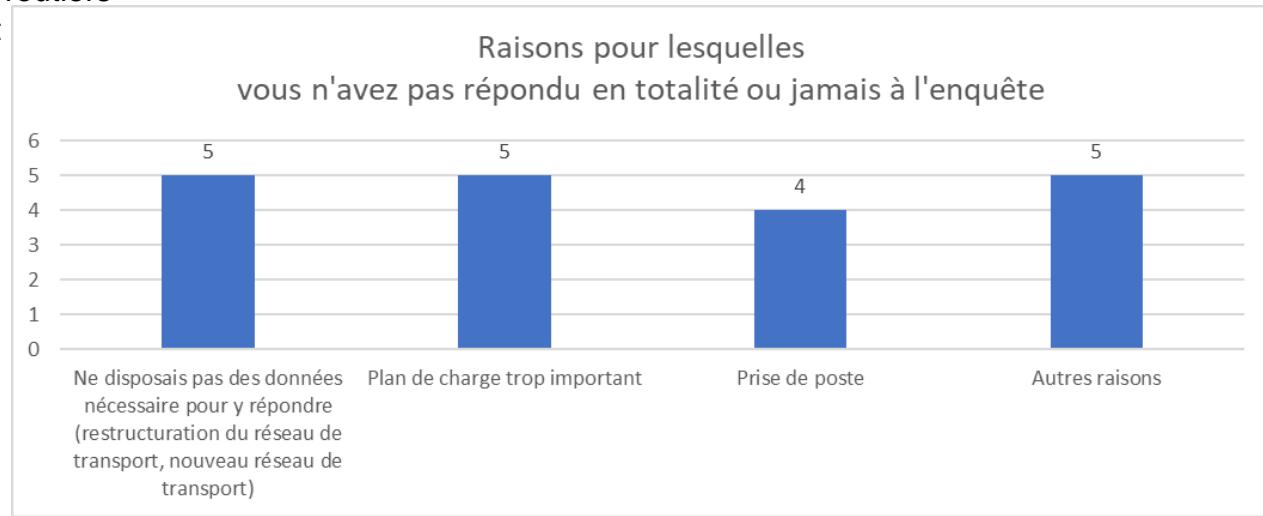
# « Votre avis nous intéresse »

# VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Retour sur le recueil des données concernant l'état d'avancement des politiques d'accessibilité des transports collectifs routiers urbains et interurbains (freins / points positifs / pistes d'amélioration) afin d'améliorer la collecte

**41 AOM ont répondu à cette enquête.** Parmi elles :

- **23** ont déjà répondu en globalité au moins une fois à l'enquête sur le suivi de la mise en accessibilité des transports routiers
- **5** ont répondu partiellement
- **13** n'ont jamais répondu



# VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Quelles sont les difficultés pour répondre à l'enquête ?

Il s'agit principalement :

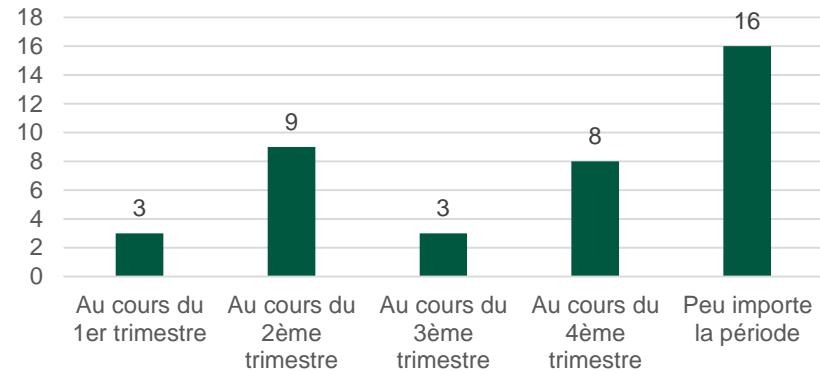
- De la difficulté à recueillir les données
- Difficulté à obtenir un suivi très précis de la mise en accessibilité des arrêts, la ville évoluant sans cesse
- Manque de temps
- Absence de données complètes avec un partage de la compétence entre l'EPCI et la Région
- Obtenir des services l'information actualisée souhaitée dans le questionnaire
- Le recensement des arrêts "prioritaires" qui sont déjà accessibles : on travaille essentiellement sur ceux qui ne le sont pas encore...

# VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

## Pistes d'améliorations proposées pour faciliter le recueil de la prochaine enquête :

- Un délai peut être + long ou une période + calme
- Le schéma directeur d'accessibilité peut être sollicité et complété par un recueil sur un tableau de synthèse des données que vous souhaitez collecter. Exemple: Nombre d'arrêt total et nombre d'arrêt PMR réalisés / A faire / en ITA et un espace libre sur les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre ..
- Peut-être ouvrir l'accès à d'autres contributeurs pour une même AOM.
- Le format actuel est très accessible.
- Des moyens humains supplémentaires pour collecter les données et suivre les mises à jours ...
- **Une reprise des réponses de l'année n-1 avec un questionnaire pré-renseigné et la possibilité d'amender ou non les réponses : Rép. Pour cela il faudrait que le mail de contact soit toujours le même, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.**

Selon vous, quelles est la meilleure période pour renseigner l'enquête ?



# VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

## Vos suggestions d'amélioration ou propositions d'analyses concernant l'état des lieux réalisé

- Les statistiques pures pourraient être complétées d'un topo décrivant le contexte du réseau. Notamment, le % d'arrêts accessibles n'est évocateur que si on décrit aussi la part d'ITA et le contexte du réseau, pouvant justifier les écarts entre le programmé et le réalisé.
- Pour les Régions : Etat des lieux très général, sans détail par région, qui finalement n'apporte rien. En particulier, un état des lieux HORS Île-de-France semble indispensable au vu de la quantité de points d'arrêt routiers dans cette Région par rapport aux autres. En l'état, sauf erreur de ma part, l'enquête ne peut révéler aucune dynamique, ne permet aucune comparaison sérieuse, tous les chiffres étant écrasés par ceux de l'ile de France.
- L'état des lieux est partiel avec des référentiels de mise en accessibilité variables d'un département à l'autre, selon l'ambition de départ que chacun pouvait porter.
- Préciser un arrêt = 2 quais bus

# VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

## Vos suggestions d'amélioration ou propositions d'analyses concernant l'état des lieux réalisé

- Au delà de la difficulté de pousser les maître d'ouvrage (communes) à lancer les projets d'aménagement des points d'arrêt prioritaires, il y a la question des véhicules annoncés "accessibles" alors que souvent, ils sont juste "compatibles" mais la plateforme élévatrice n'a pas été posée dans le véhicule. Les transporteurs n'ont pas formé leurs conducteurs de la même manière, ce qui se répercute sur la réponse variable donnée à l'usager ...
- A travers l'analyse des réponses, le positionnement du territoire par rapport aux autres AOM pour chaque thématique serait un plus.