



PREMIERES ASSISES BRUXELLOISES DE L'ACCESSIBILITE

CAWaB · juin 2024

Table des matières

■ Introduction – CAWaB.....	4
1. Dresser un état des lieux annuel de l’accessibilité en Région de Bruxelles-capitale	4
2. Informer le secteur et les partenaires de l’existant, des évolutions et des projets	4
3. Mobiliser les pouvoirs publics et les décideurs	4
■ Chiffres clés issus des enquêtes mobilité et handicap – Bruxelles-Mobilité	5
1. La perte de mobilité au croisement avec la vieillesse	5
2. Perte de mobilité et habitudes de déplacement	7
3. Handicap et possession automobile	7
En conclusion	9
■ Accessibilité et discriminations en région bruxelloise – UNIA.....	10
1. Missions d’UNIA	10
2. Cadre législatif	10
3. Signalements et dossiers handicap sur la période 2017-2023	11
4. Droit aux aménagements raisonnables.....	12
5. Conclusion	12
■ Politique transversale d’accessibilité et accessibilité numérique – Equal.....	14
1. Code bruxellois de l’égalité, de la non-discrimination et de la promotion de la diversité.....	14
2. Communication inclusive	15
3. Accessibilité numérique	15
4. Conclusion	16
■ Accessibilité du taxi – Bruxelles-Mobilité	17
1. Contexte	17
2. Autres réalisations.....	18
3. Pour le futur	18
■ Accessibilité du réseau de transport en commun bruxellois – STIB.....	19
1. Introduction	19
2. En quelques chiffres	19
3. Pourquoi l’accessibilité à la STIB	19
4. Cadre réglementaire.....	20
5. Les infrastructures	20
6. Services spécifiques.....	22

▪	Accessibilité du transport ferroviaire à Bruxelles – SNCB	25
1.	Introduction	25
2.	Contexte de la SNCB – compétence fédérale	25
3.	Les 4 piliers SNCB d’un SYSTÈME FERROVIAIRE ACCESSIBLE	26
▪	Accessibilité des trottoirs et de l’espace public Bruxelles-Mobilité	31
1.	Travaux de voiries 2023-2024	31
▪	Questions-réponses	33
▪	Conclusion - CAWaB	35

Introduction – CAWaB

Mathieu Angelo, directeur du Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB)

Le CAWaB poursuit 3 objectifs en organisant ces premières assises bruxelloises de l'accessibilité :

1. Dresser un état des lieux annuel de l'accessibilité en Région de Bruxelles-capitale

En effet, il n'existe actuellement aucun cadastre coordonné sur l'accessibilité et nous avons besoin d'un baromètre, de fixer des objectifs à atteindre sur base d'une situation initiale.

2. Informer le secteur et les partenaires de l'existant, des évolutions et des projets

Nous posons le constat d'un défaut important d'information sur les avancées en matière d'accessibilité.

3. Mobiliser les pouvoirs publics et les décideurs

Ce début de législature représente un *momentum* politique pour faire le point sur l'accessibilité et rencontrer le nouveau gouvernement afin de définir de nouveaux objectifs et de les suivre chaque année. Nous comptons évaluer annuellement les avancées et inviter dès l'année prochaine les représentants politiques afin qu'ils rendent compte des réalisations.

Chiffres clés issus des enquêtes mobilité et handicap – Bruxelles-Mobilité

Mathias de Meyer, expert

S'il existe de nombreuses enquêtes sur les déplacements de la population en Région Bruxelloise, qu'en est-il du handicap ? Quels sont les problèmes rencontrés et avec quels impacts sur les personnes concernées ?

La Belgique est signataire de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées et à ce titre tenue, tout comme la Région de Bruxelles-capitale, de disposer de statistiques en la matière. Récemment de nouvelles données relatives à la mobilité des personnes en situation de handicap ont été produites par Bruxelles-Mobilité, elles traitent de 3 sujets :

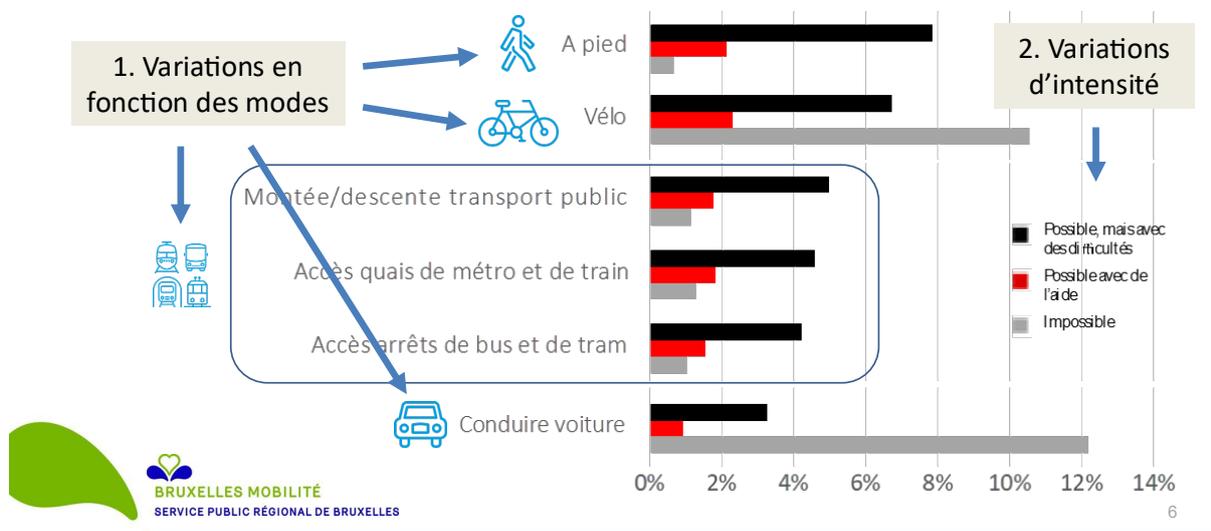
1. La perte de mobilité au croisement avec la vieillesse

De quoi est-il ici question ? De perte de mobilité à cause d'un handicap ou d'une limitation physique de longue durée. Il existe de fortes variations de perte de mobilité en fonction du mode de déplacement.

Observations :

- La voiture est le mode de déplacement le moins accessible pour les personnes en situation de handicap, viennent ensuite le vélo, la marche et enfin les transports en commun.
- La perte de mobilité, tous modes de déplacement confondus, est directement corrélée à l'âge et le taux de mobilité diminue avec l'âge. L'intensité de la perte de mobilité augmente avec l'âge également.
- On observe que le degré de perte d'autonomie varie en fonction du mode de déplacement : l'impossibilité complète de marcher est la plus faible suivie de l'impossibilité d'emprunter les transports en commun et enfin de pratiquer le vélo et de conduire qui sont fort élevées et à niveau similaire.

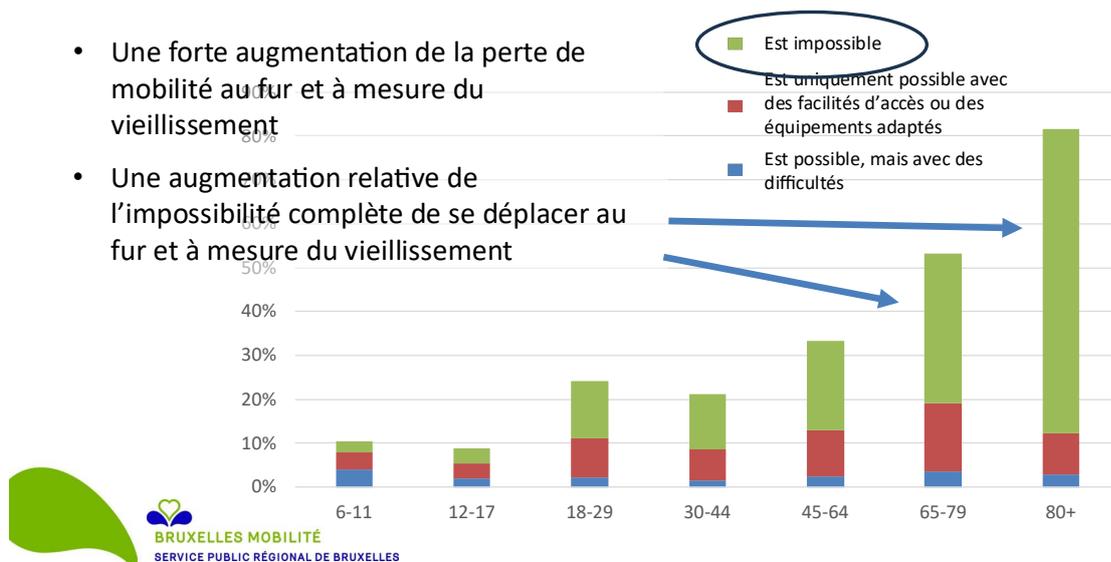
Réduction de mobilité à cause d'un handicap ou d'une limitation physique en fonction du mode



- Le vieillissement de la population joue donc un rôle essentiel dans la mobilité, or à l'heure actuelle 13% de la population bruxelloise est âgée de 65 ans et plus. Il s'agit donc d'un enjeu essentiel pour l'avenir avec l'augmentation importante de la population très âgée qui correspond à la population concernée par la plus grande perte de mobilité.

Perte de mobilité tous modes confondus par classes d'âge

- Une forte augmentation de la perte de mobilité au fur et à mesure du vieillissement
- Une augmentation relative de l'impossibilité complète de se déplacer au fur et à mesure du vieillissement



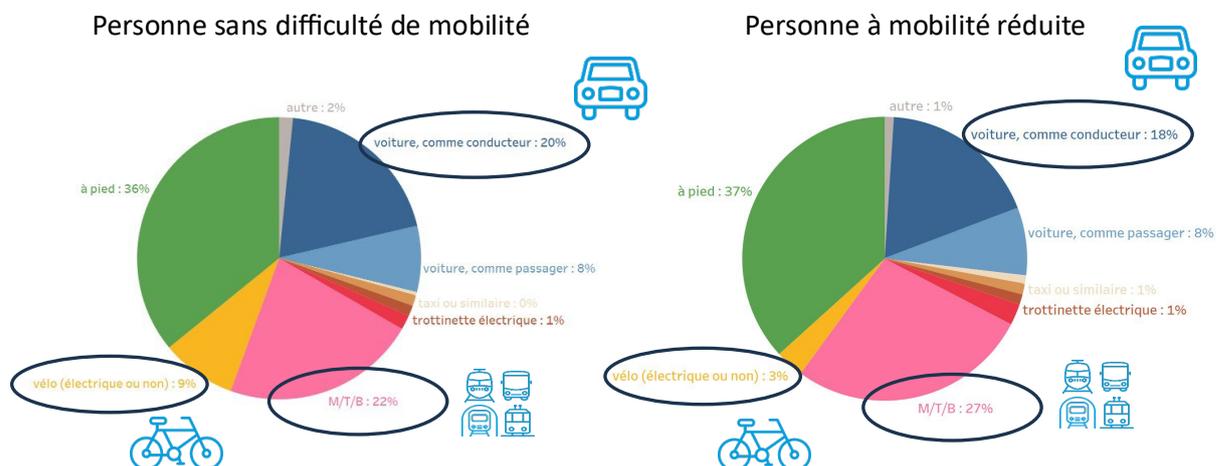
2. Perte de mobilité et habitudes de déplacement

Pour les personnes atteintes d'une perte de mobilité et vu le faible niveau d'accessibilité de la ville, les déplacements sont réduits jusqu'à 3 fois par rapport à une personne sans perte de mobilité.

La part des gens ne se déplaçant pas du tout un jour donné à cause d'une perte de mobilité est 3x plus élevée pour les personnes avec une incapacité de marcher ou d'utiliser les transports en commun.

Les PMR se déplacent moins en voiture que les personnes sans problème de mobilité (18% - 20%). Les parts modales des transports en commun et de la marche sont ici importantes.

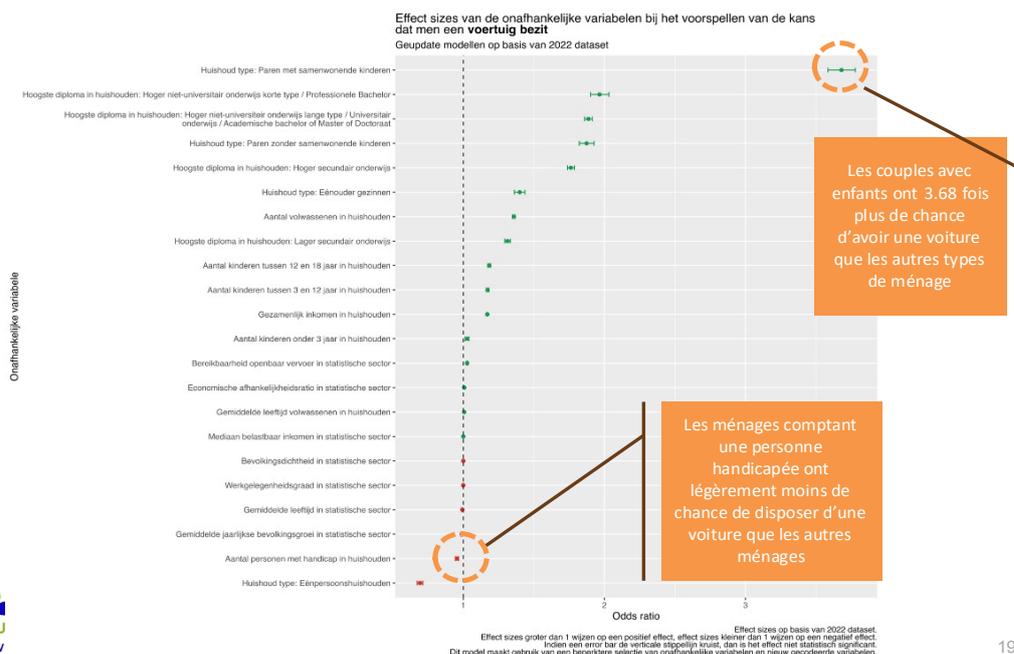
Pratiques de déplacement des personnes à mobilité réduite



3. Handicap et possession automobile

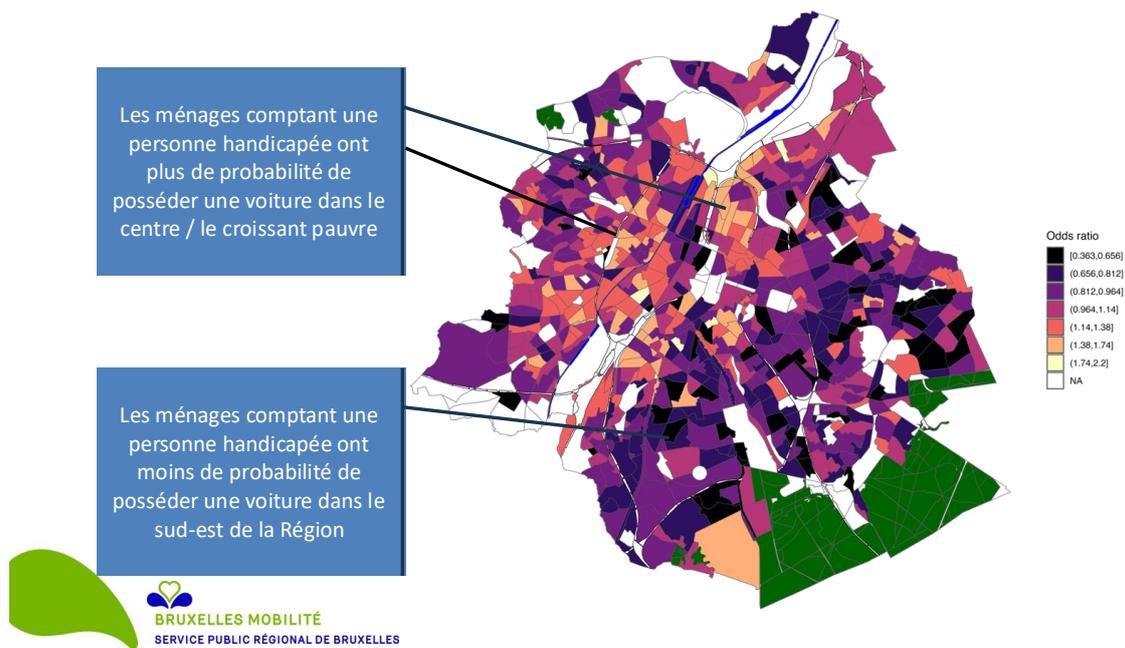
Les données de la D.I.V ont été croisées avec celles de DEMOBEL, une base de données sur la population, ainsi qu'avec la variable du handicap dans les fiches fiscales. Il faut noter qu'il ne s'agit donc pas de la population présentant des difficultés de déplacement ni de l'ensemble des personnes en situation de handicap mais bien uniquement de celles reconnues comme telles officiellement.

La part des ménages comptant une personne en situation de handicap est comparée à la proportion de ménages motorisés en Région de Bruxelles-Capitale. Parmi les facteurs expliquant la possession d'une voiture, le fait de vivre en couple avec enfant apparaît en 1^{er} a contrario de la présence d'une personne en situation de handicap qui induit pratiquement une démotorisation. C'est donc un facteur qui n'explique pas la possession d'une voiture en RBC.



Quelle traduction de ce constat en fonction des spécificités du territoire bruxellois ?

La présence d'une personne en situation de handicap au sein d'un ménage explique l'augmentation de la possession d'un véhicule dans les quartiers pauvres de la ville alors que c'est l'inverse dans les quartiers riches. Ceci s'explique par un taux de motorisation initialement élevé (supérieur à 50%) dans les quartiers riches, indépendamment du handicap et du fait que certaines personnes en situation de handicap sont dans l'incapacité de conduire. C'est l'inverse dans les quartiers pauvres de Bruxelles où le taux de motorisation est de 20% et tente alors à augmenter avec le handicap. Le lien entre handicap et besoin automobile est donc à nuancer.



20

En conclusion

- Variété des définitions et approches (perte de mobilité, handicap, etc.)
- Une proportion importante de la population :
Plus de 10% de la population bruxelloise marche avec difficulté à cause d'un handicap ou d'une limitation physique de longue durée.
- L'enjeu du vieillissement ressort avec force vu la corrélation entre âge et perte de mobilité.
- La perte de mobilité limite la participation à la vie sociale et est un enjeu d'inclusion :
Plus de 40% des personnes qui éprouvent des difficultés à marcher ne sortent pas de chez elle un jour moyen (presque 3x plus que la population sans perte de mobilité).
- Les personnes à mobilité réduite utilisent davantage les transports publics que le reste de la population (en termes relatifs).
- Il existe un rapport nuancé entre handicap et possession automobile.

Accessibilité et discriminations en région bruxelloise – UNIA

Marie-Ange Vandecandelaere, attachée au service politique

UNIA est une institution publique interfédérale indépendante et experte, elle ne dépend pas d'un ministre de tutelle mais son conseil d'administration est composé de membres désignés par le parlement.

1. Missions d'UNIA

- Traitement de signalements individuels de situation de discrimination.
- Information, formation et sensibilisation.
- Avis et recommandation (dont sur l'accessibilité de la STIB, de la SNCB, de Batopin...).
- Etude et recherche (par exemple le monitoring sur l'égalité et le handicap)
- Mécanisme indépendant de suivi de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ratifiée en 2009 par la Belgique.

2. Cadre législatif

- Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.
- Directive de l'Union Européenne sur l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail et qui introduit la notion d'aménagements raisonnables.
- Article 22 ter de la Constitution belge, introduit en 2021, qui prévoit le droit à la pleine inclusion et les aménagements raisonnables avec des conséquences positives du point de vue de l'application des lois qui doivent tenir compte de ce droit.
- Législation belge anti-discrimination en transposition de la Directive européenne pour agir au niveau individuel.

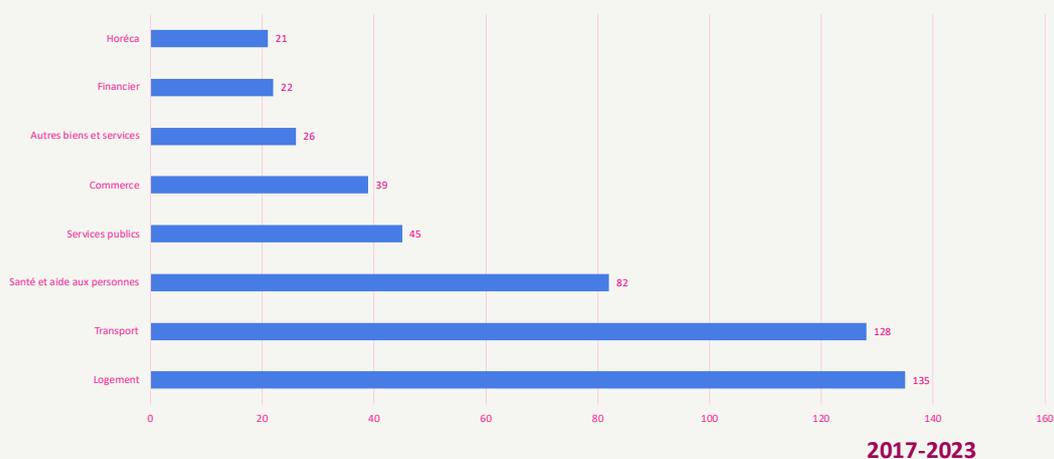
Cadre légal « Handicap et discrimination »



3. Signalements et dossiers handicap sur la période 2017-2023

- 1577 signalements en RBC concernant des personnes en situation de handicap sachant que les signalements ne sont que la pointe visible de l'iceberg.
- Dont 782 convertis en dossier, soit un taux de conversion de 50% ce qui est supérieur aux autres critères.
- La majorité des plaintes concernent :
 1. **Emploi**
 2. **Biens et services** qui englobent notamment l'accessibilité des logements, tant publics que privés, un point fort problématique pour les personnes en situation de handicap.
 3. **Transports publics** (STIB, SNCB, taxi adapté...)
 4. **Santé et aide aux personnes**
 5. **Services publics**
- Le manque d'accessibilité a des impacts sur la formation, l'emploi, l'autonomie, la spontanéité... l'ensemble des droits reconnus par la Convention des Nations Unies. L'accessibilité est un prérequis essentiel à une vie digne.

Signalements « Handicap » dans les biens et services (RBC)



4. Droit aux aménagements raisonnables

Ce droit n'existe que pour les personnes en situation de handicap, il s'agit d'une protection juridique sous forme de mesures appropriées prise en fonction des besoins de la personne pour lui permettre de participer à la vie en société. La protection est relative puisque la charge disproportionnée peut lui être opposée et dans le contexte de l'accessibilité, on peut rapidement verser dans le cas.

Exemple : condamnation en 2023 de la société De Lijn pour discrimination à l'égard des personnes en fauteuil en refusant des aménagements raisonnables leur permettant l'accès aux véhicules sans démontrer que ceux-ci représentaient des coûts excessifs et vu le caractère répétitif de cette situation sur une durée de 3-4 ans sans amélioration dans le temps.

5. Conclusion

Ce qui ressort des signalements est le manque d'effets concrets des actions publiques et des améliorations pour les personnes en situation de handicap. Le manque d'accessibilité est le 2^e motif susceptible d'améliorer la qualité de vie des personnes en situation de handicap. Une législation prévoyant l'accessibilité est une nécessité.

Consultation des personnes handicapées sur le respect de leurs droits (2020)

En matière de handicap, dans quels thèmes la Belgique doit-elle encore progresser ?



La ratification par la Belgique de la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées lui impose des obligations positives. Dès le 1^{er} rapportage devant le Comité de suivi de la convention en 2014, celui-ci se disait non-satisfait en matière d'accessibilité et demandait l'adoption d'un cadre législatif prévoyant des obligations et des objectifs précis, des jalons dans le temps et des sanctions en cas de non-respects de ceux-ci.

Une seconde évaluation aura lieu cet été à laquelle prendront part UNIA et le CAWaB.

Politique transversale d'accessibilité et accessibilité numérique – Equal

Jasmine Boumraya, juriste & Scarlett Renoirte, attachée en charge du handicap

Equal coordonne les politiques d'égalité en RBC.

1. Code bruxellois de l'égalité, de la non-discrimination et de la promotion de la diversité

Le Code bruxellois rassemble 28 textes harmonisés relatifs à l'égalité et à la non-discrimination, compilation effectuée à droits constants avec application du régime le plus favorable à toutes les thématiques.

Les nouveautés :

Ajout de l'intersectionnalité

Une discrimination est dite intersectionnelle quand elle se situe au croisement de deux motifs de discrimination. Jusqu'ici la jurisprudence était divisée en la matière et actuellement la réglementation prévoit une protection explicite. Il s'agit d'un régime de justification dont le plus protecteur va s'appliquer face à une discrimination intersectionnelle. Ce qui est favorable en matière de handicap puisque les aménagements raisonnables s'appliquent dès lors que ce motif de discrimination est croisé à un autre et qu'en cas d'aménagements raisonnables, il faut tenir compte d'autres critères éventuels de discrimination (par exemple : âge, genre, situation sociale...).

Extension du droit aux aménagements raisonnables aux aidantes et aidants proches

L'article 11 du Code bruxellois étend le droit aux aménagements raisonnables aux aidants et aidantes proches en suivant la Directive européenne sur l'équilibre vie professionnelle – vie privée qui impose de reconnaître la situation particulière des personnes ayant à charge une ou plusieurs personnes en situation de handicap.

Clarification des lieux accessibles aux chiens d'assistance

Les articles 158 et suivants posent le cadre suivant :

- Principe : accès gratuit et libre
- Exceptions : légales, quartiers opératoires, soins intensifs.

Handistreaming

- **Analyse d'impact sur l'égalité des chances** (test EdC – art. 69)
= outil pour la fonction publique.
- **Statistiques** (art. 71)
- **Mise sur pied d'un Comité pour l'égalité des chances**
Au sein duquel le Conseil Bruxellois de la Personne Handicapée siège en tant que membre observateur.
- **Conseil Bruxellois de la personne handicapée** (ci-après CBPH)
Créé en 2018 sur base de la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées, et renforcé en 2024, il rend des avis d'initiative ou sur saisine, rend un avis de début et de fin de législature, est en lien avec d'autres comités consultatifs (égalité entre les femmes et les hommes, lutte contre le racisme).
- **Plan handistreaming** (art. 67)
Le gouvernement adopte un plan d'action handistreaming avec l'implication du CBPH et est tenu de présenter une évaluation intermédiaire et finale de celui-ci devant le parlement.

2. Communication inclusive

Il s'agit d'un outil transversal et opérationnel qui existe depuis 2023 pour la communication publique régionale qu'elle soit écrite, audiovisuelle ou numérique. Ce guide a été élaboré en collaboration avec des associations du secteur, les conseils, UNIA, la société civile et des responsables de la communication de la Région. L'objectif est que chaque personne se sente concernée par la communication publique régionale.

3. Accessibilité numérique

L'Ordonnance du 4 octobre 2018 désigne Equal comme organisme de contrôle pour la mise en œuvre de ce texte pour la Région et les communes. Il s'agit d'un travail en collaboration avec Bruxelles ConnectIT et en consultation avec les parties prenantes, dont le CBPH.

Il s'agit d'une mission de sensibilisation et de formation à destination des développeurs et rédacteurs des sites web des services publics, de plus en plus de personnes se montrent intéressées par le sujet.

Equal effectue aussi des audits et rapports annuels (+- 15/an) qui illustrent les nombreux progrès à faire.

Il existe un mécanisme de notification en cas de non-accessibilité :

- Signalement auprès du propriétaire du site et de l'application.
- Possibilité d'introduire une plainte auprès de la médiatrice bruxelloise en cas de réponse non satisfaisante.

4. Conclusion

L'égalité se structure et le secteur se professionnalise. Il existe un *hub equality data* pour les *Ressources for Inclusion* mais les avancées sont inégales et il est nécessaire de consolider les ressources et de renforcer les progrès.

Accessibilité du taxi – Bruxelles-Mobilité

Véronique Vanberg, directrice (Direction Transport de Personnes)

1. Contexte

La réglementation des taxis est une compétence régionale relevant du SPRB et de Bruxelles Mobilité, la dernière réforme des taxis date de 2022 et vise à unifier le secteur. Elle prévoit **3 types d'acteurs** dont les fonctions peuvent se cumuler :

- Les exploitants – autorisés
- Les chauffeurs – titulaires d'un certificat de capacité
- Les intermédiaires de réservation – agréés depuis 2022 (exemples : Bolt, Ride+, Taxis bleus, Taxis verts, Uber...)

Avant la réforme de 2022, il existait deux catégories de véhicules :

- Les taxis – maximum 1300
- Les limousines ou LVC – location voiture avec chauffeur – sans numéros clausus et dont le nombre avait explosé.

Depuis la réforme de 2022 :

- Il existe un numerus clausus de 3250 taxis dont
 - 1425 taxis de stationnement en rue sur les emplacements prévus à cette fin.
 - 1825 taxis de rue (anciennement limousines) uniquement sur réservation.
- Les tarifs sont différents et réglementés par le secteur.
- Parmi ces taxis il existe des sous-catégories dont les véhicules 'PMR' équipés d'une rampe dont minimum :
 - 150 dans les taxis de station – ils n'étaient que 100 avant la réforme de 2022.
 - 50 dans les taxis de rue.
 - Une étude de VIAS de 2019 reprenait les critères techniques pour adapter un véhicule PMR – inclus dans la réforme.
- La fonction de chauffeur de taxis est en pénurie, le processus de certification a été raccourci et simplifié :
 - Actuellement, il y a 7275 chauffeurs, leur nombre a doublé depuis la réforme.
 - 2019 – 112 / 2022 – 640 / 2023 (réforme en vigueur) – 3221 capacités délivrées.
 - Le Gouvernement a mis en place une séance d'information obligatoire pour tous les chauffeurs en vue de rappeler les règles importantes dont celles relatives à la prise en charge des client-es PMR (personnes âgées, femmes

enceintes, personnes aveugles...) et un module vidéo de prise en charge d'une personne en chaise roulante.

2. Autres réalisations

Service taxibus avec la STIB

Service sur demande sur base d'une collaboration entre la STIB et les taxis.

Chèques taxi

A l'intention des PMR et des personnes âgées. Il existe actuellement une étude pour envisager d'étendre cet accès actuellement assez restreint à un plus grand nombre de bénéficiaires.

Séance d'information vidéo obligatoire

D'ici 2025, l'ensemble des chauffeurs, nouveaux et anciens, devront avoir suivi une séance d'information obligatoire sous forme d'une vidéo interactive. Le projet est en cours de finalisation et sera diffusé dès la rentrée 2024.

Intermédiaires de réservation

Vu l'augmentation des taxis PMR, certains intermédiaires de réservation (exemple BOLT) créent une catégorie spécifique, les autres vont probablement suivre.

3. Pour le futur

Création d'une base de données de suivi des courses taxis

Ce projet sera développé pour traiter les plaintes et avoir une vue réelle de l'offre et de la demande, elle reprendra des éléments tels que points de départ et d'arrivée, heure, coût...

Elargissement des conditions d'accès aux chèques taxis

Projet en réflexion.

Evaluation du numéris clausus des taxis

Dès 2025 et ensuite tous les deux ans en y intégrant peut-être le quota de véhicules PMR.

En conclusion

- Doublement du nombre de taxis PMR.
- Augmentation du nombre de chauffeurs.
- Sensibilisation des chauffeurs à la prise en charge des PMR.
- Suivi de l'offre et de la demande.

Accessibilité du réseau de transport en commun bruxellois – STIB

Christian de Strycker – manager accessibilité

1. Introduction

L'objectif est ici de présenter l'offre de transport accessible de la STIB tout en étant conscients que certaines choses ne fonctionnent pas parfaitement. La STIB adhère aux enjeux de l'inclusion et de l'autonomie et veut améliorer la qualité d'usage pour l'ensemble des usager·es.

2. En quelques chiffres

En 2023 :

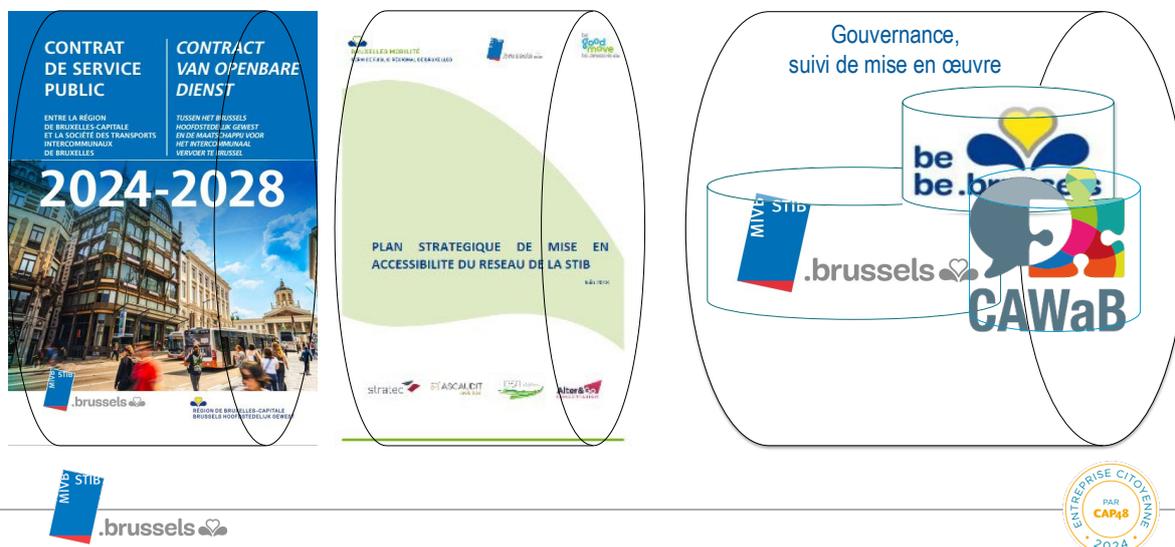
- Le taux de satisfaction est de 7,3/10.
- 52 millions de kilomètres parcourus.
- Plus de 10 000 collaborateurs.
- Une nouvelle application multimodale Floya.
- 370 millions de trajets.
- De nouvelles rames et la ligne du métro.
- Réduction d'énergie, distribution de repas en hiver.
- Accessi-tram.
- Accessibilité des arrêts de surface.
- ...

3. Pourquoi l'accessibilité à la STIB

En tant que transporteur public, la STIB est un maillon qui connecte des lieux de vie et d'activités. Le challenge est de composer avec l'existant qui évolue constamment - les véhicules ont entre 50 ans et quelques semaines - dans un cadre financier contraint. Il faut équilibrer les besoins d'aujourd'hui en composant avec le passé tout en ayant une vision d'avenir.

4. Cadre réglementaire

Et en pratique ?



Il existe un contrat de service public entre STIB et la Région. Ce contrat de service public intègre les engagements du Plan Stratégique de mise en accessibilité du réseau de la STIB dont le suivi de mise en œuvre est assuré en collaboration avec le CAWaB.

5. Les infrastructures

Les stations

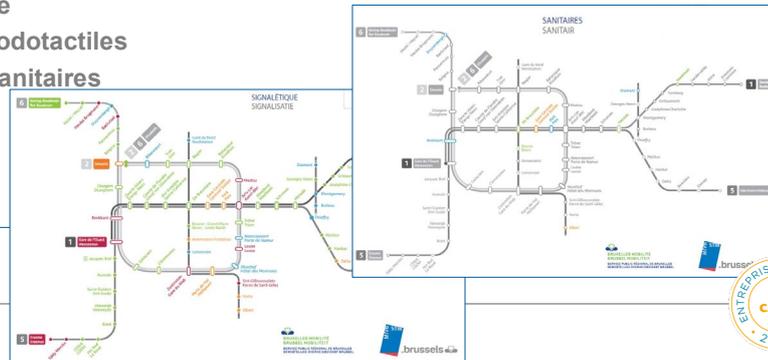
- 80% des stations de métro sont actuellement praticables, ce qui ne signifie pas accessibles.
- Des éléments podotactiles sont installés dans plusieurs stations (Madou, Arts-Loi, Louise, Porte de Hal, Jacques Brel, Roodebeek, La Roue).
- Il existe 3 types de métro différents et pour tous un emplacement unique sur le quai donnant, quel que soit le modèle de métro entrant en station, sur une porte face à laquelle est installée une ligne guide.
- 55/69 stations sont équipées d'un ascenseur.
- 4 ascenseurs sont en cours de chantier dont deux prévus encore cette année.
- 98% de taux de disponibilité des ascenseurs, ce calcul doit être revu pour mesurer plus finement et localement le taux de disponibilité réel et qu'il corresponde davantage à l'expérience client.

Accès à l'infrastructure : Les stations

80%

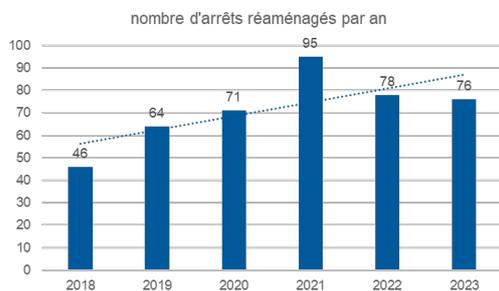
Stations praticables en fauteuil

- Directives de conception
 - > Cohérence entre les différentes lois, leur esprit et les concepts podotactiles entre opérateurs.
 - > Rédaction concertée avec les différentes parties prenantes.
- Adaptation signalétique
- Mise à jour éléments podotactiles
- Plan d'installation de sanitaires



Les arrêts de surface

- Notre métier : faire évoluer la qualité d'usage pour les piétons.
- Combat permanent :
 - Application technique du plan de normes, revu et affiné, afin de construire des arrêts accessibles et confortables.
 - Négociations locales avec riverains, politiques, etc.
 - Suivi de l'exécution des chantiers jusque dans les détails.
- Obtenir des améliorations techniques pour composer avec l'existant, le partage de l'espace public avec d'autres usager-es, la typologie du site...
- Actuellement une centaine d'arrêts de tram sont équipés d'un comble-lacune et d'un bord fusible afin de pouvoir franchir le seuil en autonomie.
- Le nombre de réaménagements est en croissance constante mais il faudra encore de nombreuses années pour que les 2200 arrêts soient pleinement accessibles.
- L'ensemble des arrêts a été évalué et coté pour identifier le degré d'accessibilité de ceux-ci. Plus de 50% des arrêts sont actuellement praticables, ce qui ne signifie pas accessibles.
- Tout n'étant pas accessible tout de suite, un système d'information nuancé a été mis en place :
 - Bleu : accessible en autonomie.
 - Orange : besoin d'aide ou de capacités personnelles spécifiques.



Accessible : intègre les critères les plus sévères, y compris les éléments podotactiles.



Praticable : permet le passage mais nécessite soit une aide soit une capacité à s'affranchir de problèmes ponctuels.

+ de 50%

arrêts de bus et tram
au moins praticables

Accès aux véhicules

- Equipés d'un afficheur de destination multicolore, de boutons vibreurs, de places réservées.
- Les bus et les trams sont aménagés pour accueillir des fauteuils roulants.
- Les sièges des trams sont dans plusieurs sens pour davantage de confort.
- Un espace est prévu sous les sièges pour les chiens d'assistance.
- La rampe d'accès est utilisable par n'importe quel tiers dans les trams.
- Il existe des annonces vocales notamment pour les personnes illettrées, aveugles ou inquiètes tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des véhicules et aux arrêts.
- Les portes d'accès aux véhicules sont équipées de leds qui changent de couleur au moment de l'ouverture ainsi que d'un signal sonore.

6. Services spécifiques

Assistance dans les stations de métro

- Elle compense l'espace entre le quai et le véhicule
- La réservation est possible mais pas indispensable
- Disponible de 6h30 à 23h dans les 55 stations équipées d'un ascenseur
- La réservation et l'appel de l'assistance se font via le site internet ou les bornes d'accueil des stations.

Taxibus

- Ce service existe depuis 1978 et a été réformé en 2014
- Croissance constante avec plus de 200 000 voyages en 2024

- La clientèle augmente, les demandes évoluent et le règlement d'utilisation a été mis à jour afin de s'y adapter.
- En 2022, le service a connu de nombreux problèmes de disponibilité de chauffeurs de taxi, aujourd'hui la capacité a été augmentée et en 2023, 90% des courses ont été effectuées à l'heure demandée par les clients.
- L'objectif est d'inclure Taxibus dans l'offre accessible de la STIB, d'absorber la croissance de ce service, la mesurer et en évaluer les coûts, évaluer la qualité du service dont la ponctualité.

Former & sensibiliser

- Les chauffeurs et le personnel de bureau afin de garantir la cohérence et la qualité du service.
- Sensibiliser la clientèle via des campagnes de citoyenneté à l'intention du grand public.
- Sensibiliser les 19 communes, les gestionnaires de voiries dont Bruxelles Mobilité, les commerçants... parce que si les accès et le périmètre autour des arrêts ne sont pas accessibles, tous les efforts sont réduits à néant.

Accès à l'information

- Le travail se fait via différents canaux : guichets, agents de terrain, site web...
- L'outil le plus utile pour accéder en fauteuil au métro est l'app STIB-MIVB.
- Les informations sur l'accessibilité des arrêts via AccessiBus et AccessiTram pour lesquels les équipes travaillent sur un outil de recherche d'itinéraire accessible.
- AccessiBus a été primé par Cap 48 avec le prix de l'entreprise citoyenne pour ses efforts en matière d'accessibilité universelle.

Perspectives et conclusions

Promouvoir l'offre de transports accessibles

- Inciter à l'utilisation du réseau en faisant connaître ce qui existe.
- Mesurer la qualité du service dans une dynamique d'amélioration continue.

Plan stratégique de mise en accessibilité

- La prise en compte de l'accessibilité améliore la qualité d'usage pour l'ensemble de nos clients.
- 2024 date anniversaire des 10 ans de concertation avec le CAWaB.

Perspectives

- Promouvoir l'offre de transport accessible
 - > Inciter à l'utilisation du réseau
 - > Mesurer la qualité de service
 - Dynamique d'amélioration continue
- Poursuivre les mises en œuvre
- Maintenir une concertation transparente

Accessibilité du transport ferroviaire à Bruxelles – SNCB

Tommy Zonnekein – manager accessibilité

1. Introduction

- Manager accessibilité depuis 4 ans, il s'agit d'une création de poste, fonction à la fois de coordinateur, de pompier et de prédicateur parce que l'accessibilité existe fort peu dans notre société à moins d'y avoir été confronté. Il faut dès lors perpétuellement convaincre que l'accessibilité est importante pour tout le monde.
- D'après la dernière enquête du SPF mobilité fédérale, plus d'un Belge sur 4 éprouve des difficultés à utiliser les transports publics (personnes en situation de handicap, cyclistes avec leur vélo, parents avec une poussette ou de jeunes enfants, personnes âgées...) soit 25% de la population.
- Le transport public est régionalisé avec des stratégies différentes mais il existe une concertation entre les 4 managers accessibilité de la SNCB, STIB, De Lijn et TEC.

2. Contexte de la SNCB – compétence fédérale

- Le contrat de service public a été signé en 2023 pour une durée de 10 ans avec des objectifs et des moyens. Précédemment durant 8 ans, la SNCB a fonctionné sans contrat de service public.
- Parmi les objectifs fixés pour 2033 figure l'accessibilité même si faute de moyens, la SNCB ne sera pas accessible à cette échéance. Le plan d'investissement de la SNCB prévoit le nombre de gares mises en accessibilité d'ici 2023.
- INFRABEL est le gestionnaire de l'infrastructure et la SNCB l'opérateur de transport public, les problèmes relevant parfois de l'un, parfois de l'autre.



3. Les 4 piliers SNCB d'un SYSTÈME FERROVIAIRE ACCESSIBLE

Les infrastructures

- La 1^{er} ligne de chemin de fer publique a été développée en Belgique en 1835.
- A l'heure actuelle en Belgique, il existe 3 hauteurs différentes de quai et depuis 2019, la hauteur de quai est standardisée pour permettre à long terme un accès de plain-pied.

Les trains

- Aujourd'hui roulent partout en Belgique 14 modèles différents avec des hauteurs de marche différentes dans des gares avec 3 hauteurs de quai.
- Il est ici question d'accessibilité en autonomie c'est-à-dire que si vous êtes capables de vous déplacer en autonomie dans l'espace public, vous devriez également pouvoir le faire dans les gares.

Les services

- Actuellement il n'est pas possible de monter seul dans un train quand on est en fauteuil roulant et ça ne sera pas solutionné d'ici 10 ans, il faut donc une rampe d'accès.
- L'information également doit être accessible, le site internet de la SNCB n'est aujourd'hui pas complètement accessible alors qu'il contient notamment des informations relatives à l'accessibilité.
- Billetterie : de plus en plus de guichets sont fermés et la majorité des ventes se fait via des canaux numériques, ce qui pose la question de savoir comment procèdent celles et ceux qui n'y ont pas accès.

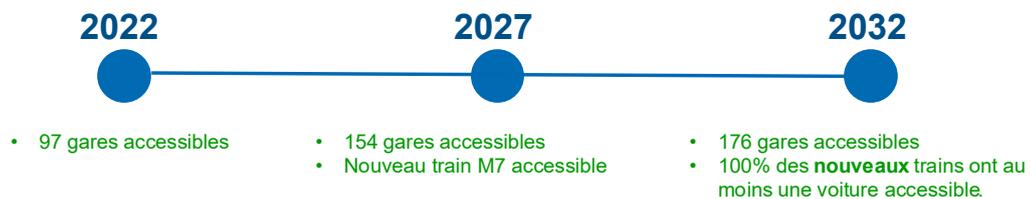
La culture

- C'est la dimension la plus importante parce que la question de l'accessibilité doit être prise en compte dans tout ce qui est fait.

Vers un système ferroviaire accessible en autonomie

VERS UN SYSTÈME FERROVIAIRE ACCESSIBLE EN AUTONOMIE

L'évolution vers une accessibilité **autonome** dépend principalement des investissements dans les infrastructures et le matériel roulant
Plus de 6 milliards d'euros seront investis pendant la durée du contrat.

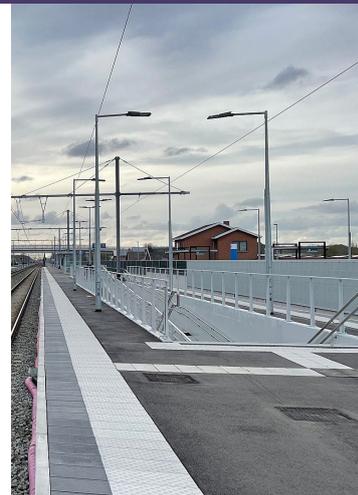


Gares accessibles en autonomie

1. GARES ACCESSIBLES EN AUTONOMIE

Les gares accessibles en autonomie sont équipées avec (au minimum) :

1. Quais hauts de 76cm,
2. Ascenseurs ou rampes donnant accès à ces quais,
3. Lignes de guidage pour les voyageurs malvoyant ou aveugles, du domaine public jusqu'aux quais,
4. Distributeurs de billets accessibles avec assistance vocale,
5. Places parking adaptées pour les voyageurs en situation d'handicap*.



Actuellement, 18% des voyageurs ont accès à une gare accessible. L'objectif pour 2023 est de 67% des voyageurs. A Bruxelles, il existe 35 gares dont 8 sont accessibles à l'heure actuelle et 25 devraient l'être en 2032.

2. TRAINS ACCESSIBLES

Les nouveaux trains auront au moins une voiture avec:

1. Accès autonome sur les quais hauts (76cm)
2. Un accès sans obstacle vers l'espace multifonctionnel
3. Des espaces spacieux réservés aux personnes en fauteuil roulant
4. Une toilette spacieuse et facilement accessible
5. Des équipements d'information et communication



Services accessibles

L'assistance

- Est disponible pour les PMR dans 159 gares.
- Est disponible pour tous et toutes dans 115 gares.
- Entre 10 et 12 000 interventions d'assistance par mois dont 75% dans les 30 plus grandes gares du pays.
- Le système est en cours d'optimisation.

3. SERVICES ACCESSIBLES: ASSISTANCE



La SNCB fournit une assistance aux personnes à mobilité réduite:

Pendant la durée du contrat, l'assistance dans les gares sera étendue et optimisée.

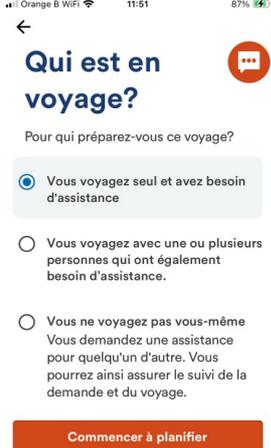
La SNCB veut parier sur l'autonomie des personnes en situation d'handicap, un service plus rapide et une approche cohérente qui concentre les services d'assistance dans les grandes gares où :

1. Il y a beaucoup de voyageurs,
2. La demande d'assistance est suffisante,
3. Il existe une large offre de trains et de correspondances
4. L'accès à la gare et aux quais est possible de façon autonome, compte tenu d'une **répartition géographique équilibrée.**

Système de réservation d'assistance

Cette nouvelle application lancée en 2023 a été développée en concertation avec le secteur de l'accessibilité, elle permet notamment d'introduire des demandes multiples par exemple pour des trajets quotidiens.

3. SERVICES ACCESSIBLES: RÉSERVATION ASSISTANCE



Orange B WiFi 11:51 87%

←

Qui est en voyage?

Pour qui préparez-vous ce voyage?

- Vous voyagez seul et avez besoin d'assistance
- Vous voyagez avec une ou plusieurs personnes qui ont également besoin d'assistance.
- Vous ne voyagez pas vous-même
Vous demandez une assistance pour quelqu'un d'autre. Vous pourrez ainsi assurer le suivi de la demande et du voyage.

Commencer à planifier

Les canaux par lesquels l'assistance peut être demandée seront élargis pendant la durée du contrat.

Une **NOUVELLE** application lancée en janvier 2023 permet aux voyageurs de:

1. Réserver une assistance, sans devoir remplir tous les détails à chaque fois, grâce à un compte MySNCB adapté
2. Soumettre plusieurs demandes pour le même itinéraire jusqu'à 30 jours avant la date de voyage
3. Choisir un itinéraire et des options en fonction du type d'assistance
4. Vérifier le statut des réservations (précédentes, actuelles et futures)
5. Annuler une demande
6. Soumettre une nouvelle demande basée sur une réservation antérieure
7. Fournir un feedback immédiat au développeur enfin d'améliorer l'application

Informations accessibles

Ce système est encore en phase de test, il donnera des informations sur l'accessibilité de la gare, du quai, du train, du wagon, des WC...

3. SERVICES ACCESSIBLES : INFORMATION

Information pour tous les voyageurs via des canaux adaptés, y compris pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap

Pendant la durée du contrat, la SNCB s'engage à:

1. Diversifier ses canaux d'information,
2. Développer des infos sur la disponibilité et l'état des équipements en gare permettant un accès autonome aux quais et aux trains,
3. Appliquer les critères d'accessibilité et d'inclusion lors de l'élaboration et de l'amélioration des informations en ce qui concerne le contenu, la présentation, les médias et la technologie.



Ticketing

- D'après le nouveau contrat de gestion, il y a l'obligation de disposer de canaux de vente accessibles.
- La Directive européenne sur l'accessibilité est peu claire sur les exigences techniques d'un service accessible et la gestion des automates de vente acquis avant mais installés après l'entrée en vigueur de la Directive en 2025. Ceux-ci seront alors équipés d'un bouton permettant d'appeler un collaborateur SNCB à distance afin d'obtenir un billet.

3. SERVICES ACCESSIBLES : TICKETING



Pendant la durée du contrat, la SNCB développera et fournira des canaux de ventes accessibles pour l'achat des billets:

1. Les nouveaux distributeurs des billets seront équipés d'interfaces faciles à utiliser et offriront une assistance via un système d'interphone
2. Canaux de ventes numériques
3. Personnel de vente formé

Culture

4. CULTURE & MINDSET

FORMATION

Le personnel en contact avec la clientèle est formé pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite et des personnes en situation d'handicap.

La SNCB offre une formation spécifique au personnel qui est:

1. Employé dans les gares ou à bord des trains et qui fournit une assistance dans le cadre de ses fonctions,
2. Responsable de la conception et de l'entretien des gares,
3. Responsable de l'entretien du matériel roulant

INCLUSION DES PARTIES PRENANTES

1. La SNCB consultera les organisations des parties prenantes énumérées dans le contrat sur l'accessibilité des gares, du matériel roulant, les canaux d'infos et de ventes.
2. Les voyageurs à mobilité réduite ou en situation d'handicap seront impliqués dans l'expérimentation des développements futurs.



Accessibilité des trottoirs et de l'espace public

Bruxelles-Mobilité

MOUSSATI Abdelilah "Accessibilité des trottoirs et de l'espace public" de Bruxelles-Mobilité, service maintien

1. Travaux de voiries 2023-2024

Début 2020, lancement d'une inspection du patrimoine des trottoirs bruxellois pour connaître l'état de dégradation de ceux-ci et les classer en 4 catégories : du « plus dégradé » 8% au « en bon état » 44%.

Sur base de cette évaluation, un plan pluriannuel d'investissement a été établi pour définir ce qui serait rénové et y inclure toutes les infrastructures PMR. Ce travail est réalisé en collaboration avec la STIB pour améliorer l'accessibilité des arrêts de bus présents dans les chantiers.

+ 20 000 mètres² de trottoir sont rénovés annuellement.

Bruxelles Mobilité
démarre son plan
"trottoirs" pour
améliorer le
confort des
piétons
2021-2024

BRUXELLES MOBILITÉ
BRUSSEL MOBILITEIT
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES
GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL

- « Bruxelles Mobilité a lancé un plan ambitieux pour améliorer le confort des piétons, en accord avec le Plan régional de mobilité Good Move qui place les piétons au cœur de ses priorités. Un audit des trottoirs sur les grands axes a été réalisé, permettant d'identifier les tronçons nécessitant des rénovations à court, moyen et long terme.
- Ce plan inclut des rénovations complètes de trottoirs, plutôt que des réparations ponctuelles, afin de mieux répondre aux critères de qualité définis pour les réseaux PLUS et CONFORT, en particulier pour les personnes à mobilité réduite.
- La Ministre de la Mobilité et des Travaux Publics, Elke Van den Brandt, souligne l'importance de la marche à pied à Bruxelles, qui représente 38% des trajets intra-bruxellois.
- Le plan prévoit un programme "glissant" sur trois ans pour les rénovations et la mise en conformité des trottoirs, avec plusieurs chantiers déjà en cours ou programmés pour 2021.
- Abdel Moussati, responsable du suivi des trottoirs chez Bruxelles Mobilité, explique que les travaux privilégient le confort des piétons et des personnes moins mobiles en utilisant des dalles de béton de 20x20 cm, et en optimisant les rampes et les passages piétons.
- Les arrêts de transport public sont également remis aux normes les plus récentes, démontrant un engagement fort pour une mobilité plus inclusive et accessible à tous. »

Micro-projets axés sur l'accessibilité piétonne

+ 20/an qui concerne une traversée piétonne, un îlot central, l'agrandissement des oreilles de trottoir ou la suppression de passages piétons à haut risque d'accident.

Chantiers ponctuels de moins de 5m²

Principalement identifiés via [Fix my street](#), l'application qui permet aux citoyen·nes de signaler des anomalies sur leur trajet. Ils sont actuellement +- 5000/an et en augmentation.

Equipes de chantier mobile

2 équipes recherchent des anomalies de moins d'1m² pour réparations immédiates.

Equipe PMR

Dont le rôle est d'abaisser les bordures et d'installer des dalles podotactiles.

Formation/sensibilisation

Les équipes ne sont pas toujours conscientisées à la nécessité d'abaisser les trottoirs ou d'adapter l'espace public au public PMR. Depuis 2023, l'ensemble des équipes « Maintain » doit suivre une formation avec mise en situation donnée par Atingo.

Questions-réponses

- Arnaud Delannoy – **Association des amis des aveugles de Mons**

À l'attention de la STIB : pourquoi la carte MOBIB est-elle une carte spécifique à la Région de Bruxelles capitale et quid des visiteurs ponctuels ?

STIB : la carte nationale de réduction handicap donne accès à l'ensemble des transports publics mais la carte MOBIB devrait pouvoir contenir un contrat interopérable pour l'utilisateur et son accompagnateur·rice, c'est en cours de réalisation.

Il existe un groupe de travail entre la SNCB, De Lijn, TEC et STIB pour plus de cohérence sur l'accessibilité dont la reconnaissance éventuelle de la European Disability Card sur l'ensemble du réseau, ce que De Lijn fait déjà. La limite posée par les opérateurs est qu'aucune réduction tarifaire n'y soit automatiquement associée.

- Thomas Dabeux – **Inclusion**

Il est souvent question d'accessibilité physique mais pas ou peu de déficience cognitive, comment comprendre le système, s'orienter, revoir la signalétique... Or il est essentiel de ne pas limiter l'accessibilité à sa dimension physique uniquement et de tenir compte des personnes présentant des difficultés de compréhension.

À l'attention de BXL Mobilité : avez-vous des retours et des indicateurs relatifs aux difficultés cognitives ?

- Mathieu Angelo – **CAWaB**

Comment coordonner les données d'UNIA et d'Equal ?

- Vincent Snoek – **Atingo**

À l'attention de la STIB : pourquoi le matériel roulant est-il parfois équipé de rampes manuelles que les chauffeurs peuvent mais ne doivent pas déployer ?

STIB : Certains véhicules sont effectivement équipés de rampes manuelles que le personnel n'a pas l'obligation de manipuler, on ne peut qu'inciter les chauffeurs à le faire.

AccessiBus ou AccessiTram sont équipés de rampes et de quais accessibles, quid d'un AccessiMetro l'an prochain ? Dans certains modèles de métro ou de tram, les rampes n'ont jamais pu être utilisées faute de quai à hauteur conciliable, il s'agit de réparations du passé.

Il manque en Belgique une loi qui contraigne les transports en commun à l'accessibilité universelle, c'est une nécessité.

A l'attention des taxis : est-ce que le prix en fait partie ? Pourquoi ne pas développer une application pour réserver une place accessible en précisant sous quelle forme ? Comme Taxibus sans surcoût ?

Taxis : Les tarifs sont fixés réglementairement afin d'éviter la concurrence. Il y a actuellement une recherche pour élargir l'accès aux chèques taxis.

Certains intermédiaires de réservation prévoient déjà un système pour les personnes en situation de handicap mais il n'existe pas encore un système unique de réservation.

- Question relative au manque de visibilité de la communauté des sourd-es, il n'y a pas suffisamment d'interprétation visuelle, il faut informer sur ce qui est mis en place et être attentif aux handicaps invisibles.

STIB : une refonte de la signalétique est en cours dans les stations. Actuellement il n'existe pas de système d'interprétation en langue des signes au sein de la STIB et aucun financement prévu en ce sens dans l'immédiat.

SNCB : La SNCB espère pouvoir présenter un service d'information à distance avant fin 2024, ça dépendra des régions puisque cela relève de leurs compétences.

- À l'attention de la SNCB : pourquoi prévoir une rampe automatique alors qu'on voit à la STIB que ça ne fonctionne pas ou mal ?
- **Réseau européen du droit à la vie autonome**

Assistances SNCB, STIB, taxis... souvent il faut attendre ces services alors comment mesurer la qualité du service et la satisfaction des client-es ?

STIB : Il n'existe actuellement pas de mesure de qualité du service accessible mais la STIB a la volonté d'intégrer l'accessibilité dans les mesures de qualité afin notamment de définir ce qui est normal et ne l'est pas.

Taxis : l'administration délivre les autorisations mais ne procède pas à une évaluation généralisée, il existe cependant des clients mystères et des sondages de satisfaction.

SNCB : Il existe une enquête permanente des personnes ayant fait appel à l'assistance et le taux de satisfaction est très élevé.

- Pourquoi ces dernières années les gares accessibles se sont-elles multipliées mais pas celles avec l'assistance ?

SNCB : Il y a une réorganisation du service d'assistance à la SNCB mais pas de diminution à terme. Il existe différentes catégories de personnel qui offrent de l'assistance : en gare, à quai, à bord.

Il existe actuellement +/- 20 gares accessibles avec une assistance uniquement. Il n'est malheureusement pas possible à l'heure actuelle de proposer une assistance dans l'ensemble des gares belges où il n'y a parfois qu'une centaine de voyageurs par jour.

A Vienne, il existe un message audio qui invite les personnes assises à céder leur place à d'autres en ayant davantage besoin.

- **Altéo BXL**

La SNCB propose parfois des wagons spéciaux prévus pour accueillir en même temps les vélos et les chaises roulantes, ce qui pose un problème de place, surtout quand il fait beau, pourquoi mettre ensemble ces deux publics ?

SNCB : Dans les nouveaux M7, il existe des voitures pour vélos et d'autres pour les PMR, le M30 idem avec des espaces différents. Il s'agit donc d'une solution à long terme parce que les véhicules actuels vont encore rouler pendant 20 ans sachant que le cycle de vie d'un train est de 40 ans.

Conclusion - CAWaB

Mathieu Angelo - directeur

Les administrations et les opérateurs nous ont expliqué tout ce qui existait en termes d'accessibilité. C'est important mais nous ne sommes pas dupes, il y a encore énormément de travail. Il apparaît surtout que ce sont des actions sans échéance avec pour seule contrainte pour les opérateurs, le respect de leur contrat de gestion. Il n'existe pas d'objectifs stratégiques derrière les contrats de gestion, nous ne voulons pas de plan d'action sans objectifs définis et mesurables.

L'objectif poursuivi par le CAWaB est que tout un chacun puisse accéder en autonomie à l'ensemble des pans de la vie en société. C'est-à-dire aux bâtiments - existants et à construire - recevant du public, aux transports en commun et à la chaîne de déplacement (voiries, espace public...) et à une communication publique accessible à toutes et tous. Ceci doit se faire via l'adoption d'un cadre légal.