

CONFÉRENCE EUROPÉENNE DES MINISTRES DES TRANSPORTS

The background of the cover is a photograph of the open door of a red bus. A yellow wheelchair ramp is extended from the entrance. Inside the bus, several blue seats are visible. A blue wheelchair accessibility symbol is on the red exterior panel to the left of the door. The text 'AMÉLIORER L'ACCÈS AUX TRANSPORTS PUBLICS' is overlaid in white on the dark interior of the bus.

**AMÉLIORER
L'ACCÈS AUX
TRANSPORTS
PUBLICS**

AMÉLIORER L'ACCÈS AUX TRANSPORTS PUBLICS

CONFERENCE EUROPEENNE DES MINISTRES DES TRANSPORTS (CEMT)

La Conférence Européenne des Ministres des Transports (CEMT) est une organisation intergouvernementale, créée par un Protocole signé à Bruxelles le 17 octobre 1953. Elle rassemble les Ministres des Transports des 43 pays suivants qui sont Membres à part entière de la Conférence : Albanie, Allemagne, Arménie, Autriche, Azerbaïdjan, Bélarus, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, ERY Macédoine, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Moldavie, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Serbie et Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque, Turquie et Ukraine. Sept pays ont un statut de Membre associé (Australie, Canada, Corée, Etats-Unis, Japon, Mexique et Nouvelle-Zélande), le Maroc bénéficiant d'un statut de Membre observateur.

La CEMT constitue un forum de coopération politique au service des Ministres responsables du secteur des transports, plus précisément des transports terrestres ; elle leur offre notamment la possibilité de pouvoir discuter, de façon ouverte, de problèmes d'actualité concernant ce secteur et d'arrêter en commun les principales orientations en vue d'une meilleure utilisation et d'un développement rationnel des transports européens d'importance internationale.

Dans la situation actuelle, la CEMT a deux rôles primordiaux. D'un côté, il consiste principalement à faciliter la mise en place d'un système paneuropéen intégré des transports qui soit économiquement efficace et réponde aux exigences de durabilité en termes d'environnement et de sécurité. A cette fin il incombe notamment à la CEMT d'établir un pont, sur le plan politique, entre l'Union Européenne et les autres pays du continent européen.

De l'autre côté, la CEMT a également pour mission de développer des réflexions sur l'évolution à long terme du secteur des transports et de réaliser des études approfondies sur le fonctionnement de ce secteur face notamment à la mondialisation croissante des échanges. Les activités de ce type, appelées à s'exercer dans un cadre géographique de plus en plus large, ont été récemment renforcées par la création d'un Centre conjoint OCDE/CEMT de Recherche sur les Transports.

Also available in English under the title :
Improving Access to Public Transport

*Des informations plus détaillées sur la CEMT sont disponibles sur
Internet*

*à l'adresse suivante : ***http://www.oecd.org/cem/****

© CEMT 2004 - *Les publications de la CEMT sont diffusées par
le Service des Publications de l'OCDE,
2, rue André-Pascal, 75775 PARIS CEDEX 16, France*

UNION INTERNATIONALE DES TRANSPORTS PUBLICS (UITP)

L'Union Internationale des Transports Publics (UITP) a été fondée en 1885 par le Roi des belges Léopold II, qui voulait faire de son pays un leader dans le secteur du tramway et donner un élan à son industrie métallurgique.

Aujourd'hui, l'UITP basée à Bruxelles est l'organisation générale des autorités et des exploitants de transport public, des décideurs politiques, des instituts scientifiques, des prestataires de services et de l'industrie du transport public. Elle représente une plate-forme où ses 2 500 membres provenant de 80 pays peuvent coopérer sur une échelle mondiale et partager leur savoir-faire.

La mission de l'UITP consiste principalement à :

- Être le réseau international des professionnels du transport public, réunissant tous les acteurs clés de la mobilité ;
- Servir de point de référence pour le secteur du transport public et de centre de connaissances en matière de développements passés et actuels et des tendances futures ;
- Abriter un forum international pour la politique du transport public, encourageant l'interaction et les discussions et ;
- Être le principal porte-parole et promoteur du transport public.

AVANT-PROPOS

Le partenariat entre les pouvoirs publics et les opérateurs de transports publics est essentiel pour ménager à tous les clients du système de transport une meilleure accessibilité des transports collectifs. Faute d'entretenir une concertation et une coordination étroites entre les responsables des infrastructures, des routes et de la voirie d'une part, et ceux des véhicules et des réseaux de transports publics de l'autre, l'accessibilité totale des transports en commun ne saurait se concrétiser.

Il est en outre impératif que les représentants des handicapés participent étroitement et de façon continue à ce dialogue.

La coordination insuffisante entre les autorités locales et les opérateurs de transport collectif a représenté, dans de nombreuses villes, l'un des principaux obstacles à l'amélioration de l'accessibilité dans les transports publics. C'est pourquoi la Conférence Européenne des Ministres des Transports (CEMT) et l'Union internationale des transports publics (UITP) ont créé une Task force conjointe en 2002 dans le but d'étudier les moyens d'améliorer le dialogue et la coopération entre les prestataires de services de transports publics et les autorités locales en particulier.

Le présent rapport, qui est le fruit d'une initiative commune, témoigne concrètement de l'engagement pris par l'UITP dans une note de position, adoptée en 2001, d'encourager ses membres à améliorer l'accessibilité.

La collaboration avec l'UITP a aidé la CEMT à poursuivre la recherche des moyens par lesquels les administrations nationales peuvent contribuer à la mise en oeuvre d'une meilleure accessibilité en définissant un cadre juridique et réglementaire propre à faciliter la coordination et la coopération entre les acteurs

concernés au niveau local, ainsi qu'en proposant des principes directeurs et des incitations pour encourager les autorités locales et les opérateurs à prendre pleinement en compte les considérations relatives à l'accessibilité dans leurs activités de planification des transports à long terme.

Nous sommes très heureux que le rapport ait été approuvé par le Conseil de direction de l'UITP, de même que par les Ministres de la CEMT réunis en Conseil en 2003 à Bruxelles.

Ce projet conjoint servira à la CEMT et à l'UITP de tremplin pour intensifier la coopération en vue d'améliorer l'accessibilité des transports publics en partenariat et en concertation étroite avec les représentants des personnes handicapées. Pour donner suite aux conclusions de ces travaux, nous procéderons en temps utile à un examen de la question afin de voir comment sont mises en oeuvre les recommandations par l'administration tant à l'échelon national que local, et par les opérateurs de transports publics.

Un système de transports publics accessible à tous constitue un élément essentiel du transport durable. L'UITP et la CEMT partagent cet objectif et continueront à travailler ensemble pour matérialiser un système de transport sûr, efficient, de qualité et totalement accessible.

Pour l'impression de cette publication, une police de caractères et un format facilement accessibles ont été utilisés afin de répondre aux besoins du plus grand nombre de lecteurs.

Nous espérons que vous trouverez ce rapport profitable et nous accueillerons vos réactions avec grand intérêt.



Jack Short
Secrétaire général
CEMT



Hans Rat
Secrétaire général
UITP

REMERCIEMENTS

La CEMT et l'UITP tiennent à exprimer leurs sincères remerciements aux membres de la Task Force CEMT-UITP dont les noms figurent en annexe 4. C'est le temps passé et le partage de leurs compétences qui ont permis l'élaboration de cette publication.

L'UITP et la CEMT souhaitent en outre remercier les quatre villes étudiées dans cette publication pour leur volonté de partager leur expérience dans l'amélioration de l'accessibilité aux transports publics avec les membres de la Task Force. L'UITP et la CEMT aimeraient également exprimer leur reconnaissance au SMTC et SEMITAG à Grenoble, le Prague Public Transit Company, Västtrafik à Göteborg, et Merseytravel à Liverpool.

La CEMT et l'UITP remercient également l'expert sur l'accessibilité Philip Oxley (Royaume-Uni) pour son résumé du travail de la Task Force et la rédaction de cette publication.

TABLE DES MATIERES

Chapitre 1

INTRODUCTION.....	11
-------------------	----

Chapitre 2

CONTEXTE POUR L'ACCESSIBILITE DANS LES QUATRE VILLES EXAMINEES	17
2.1. Grenoble	17
2.2. Prague	18
2.3. Göteborg.....	18
2.4. Merseyside	19

Chapitre 3

FACTEURS-CLES POUR L'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES TRANSPORTS PUBLICS.....	23
3.1. Coopération entre les collectivités locales et les opérateurs de transports publics.....	23
3.2. Coopération avec les personnes handicapées : définir et mettre en œuvre l'accessibilité	28
3.3. Aspects techniques.....	33
3.4. Services spécialisés.....	38
3.5. Infrastructures de transport.....	42
3.6. Information.....	50
3.7. Formation des conducteurs	51
3.8. Coûts et avantages	52
3.9. Planification prospective	55

Chapitre 4

RECAPITULATIF	59
---------------------	----

Chapitre 5

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	65
REFERENCES	71
<i>Annexe 1</i> : Enquête de l'UITP sur les entreprises et les administrations des transports	73
<i>Annexe 2</i> : Extraits des lignes directrices et des normes d'accessibilité physique (Göteborg).....	89
<i>Annexe 3</i> : Extraits du guide de l'accessibilité de Merseyside (Merseytravel)	93
<i>Annexe 4</i> : Membres de la Task Force CEMT/UITP	97

Chapitre 1

INTRODUCTION

Contexte de l'étude

Les gouvernements et les opérateurs de transports publics ont en commun le but de garantir que les transports publics soient accessibles à tous. Ils doivent aussi veiller à ce que l'environnement piétonnier et le trafic soient conçus et gérés de manière à ce que les personnes aient un accès et une utilisation sécurisés et fiables des transports publics. Les transports publics ont un rôle-clé à jouer dans l'amélioration de l'accessibilité pour tous les individus, réduisant par là même l'exclusion sociale et améliorant la cohésion sociale. Dans cette optique, le gouvernement et l'administration des transports publics doivent travailler ensemble pour réduire les obstacles non seulement physiques, mais aussi psychologiques (déficiences cognitives, information, peur, discrimination) afin de sécuriser et d'assurer des déplacements sans obstacles dans les villes.

L'importance d'améliorer l'accessibilité aux systèmes de transports est évidente : en moyenne, un quart de la population risque de voir sa mobilité plus ou moins réduite à un moment donné, en raison d'une incapacité physique ou mentale, d'une déficience visuelle ou auditive, ou bien lors de déplacements avec des sacs ou des valises de poids important ou avec des enfants en bas âge. De plus, les handicaps physiques et sensoriels sont souvent liés à l'âge et nul n'ignore que la proportion de personnes âgées dans la population des pays occidentaux augmente et continuera de croître au cours du 21^{ème} siècle.

On ne saurait faire abstraction des besoins actuels et futurs des personnes à mobilité réduite : les négliger ne ferait

qu'accentuer les inégalités d'accès à tout un éventail d'installations et, du point de vue des prestataires de services de transport, cela reviendrait à renoncer à une part importante du marché des transports collectifs. En fait, les améliorations de l'accessibilité aux transports profitent non seulement aux personnes handicapées et âgées mais à tous les usagers du système de transport.

De plus, permettre l'accessibilité aux transports publics pour les personnes handicapées n'est pas seulement une initiative isolée mais est une partie essentielle de l'approche qualitative des transports publics qui doivent garantir aux usagers un service de haut niveau.

De grands progrès ont été réalisés dans les zones urbaines, pour atteindre l'objectif d'une meilleure accessibilité aux transports. Cependant, la mise en œuvre des politiques d'amélioration de l'accessibilité aux systèmes de transport pour tous les usagers s'est avérée difficile et lente, dans nombre de régions urbaines.

Accessibilité dans la CEMT et l'UITP

Depuis de nombreuses années, les pays Membres de la CEMT et les opérateurs de transport membres de l'UITP reconnaissent l'importance que revêt la mise en accessibilité de tous les modes de transports publics pour les personnes handicapées.

En 1999, la CEMT a publié un guide de bonnes pratiques intitulé « Améliorer les transports pour les personnes à mobilité réduite », couvrant un large éventail de sujets, notamment les environnements routier et piétonnier, les infrastructures de transport, la formation et la sensibilisation au handicap, ainsi que les véhicules et les services accessibles. Mettant à profit des exemples de bonnes pratiques appliquées en Europe et en Amérique du Nord, ce guide visait à apporter des renseignements utiles à toutes les personnes travaillant dans le domaine des transports pour les personnes à mobilité réduite, mais en particulier à celles qui s'en occupent dans des pays, des régions ou des villes où beaucoup reste à accomplir.

En mai 2001, le Conseil des Ministres de la CEMT a adopté une Résolution d'ensemble (n° 2001/3) sur des transports accessibles. Cette résolution aborde des aspects très divers et recommande notamment :

- Aux services d'autobus, de continuer à faciliter et à favoriser l'évolution positive vers la mise en service d'autobus totalement accessibles.
- Aux réseaux de chemins de fer, de tramways et de métro léger, de redoubler d'efforts pour favoriser une meilleure accessibilité, notamment en s'assurant que tous les nouveaux réseaux sont totalement accessibles dès leur mise en place.

Au cours des années 2000 à 2002, l'UITP a profondément modifié sa manière de voir les questions d'accessibilité. Le Conseil de direction de l'UITP a adopté une communication officielle au printemps 2000 et, au cours de l'été 2002, le Comité des métros a publié une lettre d'information intitulée « L'accessibilité des chaises roulantes dans le métro ». En outre, un document concernant l'accessibilité du transport par eau (ferries et navires) et de son infrastructure est en cours d'élaboration.

La prise de position de l'UITP intitulée « L'accès au transport public » (juin 2001), qui définit sa politique officielle en la matière, partage entièrement le point de vue de la Directive communautaire sur les autobus, selon laquelle tous les véhicules routiers de la classe I (autobus urbains) doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite, y compris les personnes en fauteuil roulant. Elle est favorable également aux améliorations de l'accessibilité des autres véhicules, notamment les autocars et les bus ruraux, et souligne que des améliorations d'infrastructure s'imposent pour accompagner la mise en service de véhicules et de matériel roulant accessibles.

L'UITP a mené une enquête en 2002 auprès de 19 administrations ou entreprises de transport opérant dans de grandes agglomérations afin de recenser les progrès réalisés en

matière d'accessibilité des transports publics. Celles qui ont répondu à l'enquête représentent un parc de véhicules de près de 30 000 autobus, sur lesquels de 10 700 à 14 500 sont actuellement à plancher surbaissé.

Les résultats de cette enquête figurent à l'annexe 1 du présent rapport. Les conclusions de cette enquête sont énoncées dans les sections du présent rapport qui s'y rapportent.

Task Force CEMT-UITP

Afin de mieux cerner les difficultés rencontrées dans l'amélioration de l'accessibilité aux transports publics, la CEMT et l'UITP ont créé ensemble en l'an 2001, une Task Force conjointe sur l'amélioration de l'accessibilité aux transports publics. Le mandat de cette Task Force composée de représentants des gouvernements nationaux et locaux ainsi que d'opérateurs de transport, était d'étudier comment les véhicules de transport public urbain, les systèmes et les infrastructures connexes peuvent être améliorés afin de fournir une meilleure accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

En particulier, les trois objectifs principaux suivants ont été fixés à la Task Force :

- Définir un cadre d'action et des exemples de partenariat entre les pouvoirs publics (à différents niveaux) et des opérateurs de transport qui puissent améliorer l'accessibilité pour tous et procurer d'autres avantages pour les services de transport public urbain (augmentation de la fréquentation, réduction de la congestion).
- Etablir un guide de bonnes pratiques pour la formation du personnel de transport afin de comprendre et de répondre aux besoins des usagers à mobilité réduite¹.
- Proposer des solutions à des problèmes particuliers rencontrés dans l'amélioration de l'accessibilité, notamment la responsabilité en cas d'accidents, des solutions techniques spécifiques pour les rampes d'accès

et l'intégration de véhicules totalement accessibles dans l'environnement urbain.

S'appuyant notamment sur le Guide de bonnes pratiques de la CEMT (1999) « Améliorer les transports pour les personnes à mobilité réduite » et la Résolution d'ensemble CEMT (2001/3) sur les transports accessibles, ainsi que sur la communication officielle de l'UITP en 2000 concernant sa prise de position modifiée sur les questions d'accessibilité, la Task Force a examiné les initiatives d'accessibilité dans les systèmes de transport de quatre villes : Grenoble, Prague, Göteborg et Liverpool. Les membres de la Task Force ont rencontré les collectivités locales ainsi que les opérateurs de transport public dans ces villes afin de mieux comprendre comment les politiques pour améliorer l'accessibilité ont été développées et mises en œuvre. Bon nombre des informations détaillées du présent rapport ont été recueillies à l'occasion de ces visites. Lorsqu'il y avait lieu, les enseignements des quatre études de cas ont été pris en compte dans les conclusions de cette enquête. Parmi les autres sources utilisées pour préparer le présent rapport, on peut citer notamment des documents abordant les politiques et la planification des transports collectifs accessibles de la France, de la Suède, du Royaume-Uni, de la Belgique et du Danemark.

Le rapport est organisé comme suit : la section 2 contient des informations sur le contexte pour améliorer l'accessibilité aux transports publics dans les quatre villes examinées dans l'étude, la section 3 expose les facteurs spécifiques qui sont essentiels à l'amélioration de l'accessibilité et comment ceux-ci ont eu un impact sur l'accessibilité dans les systèmes de transport des quatre villes, la section 4 clôt le rapport avec une discussion finale.

NOTE

1. Ce manuel de formation CEMT-UITP à venir sera publié séparément sous forme de brochure.

Chapitre 2

CONTEXTE POUR L'ACCESSIBILITE DANS LES QUATRE VILLES EXAMINEES

Comme mentionné ci-dessus, les quatre villes ont été retenues par la Task force parce que ce sont de bons exemples où une proportion importante des services de transports publics et des infrastructures connexes a été mise en accessibilité pour les personnes handicapées. Elles sont représentatives aussi de l'éventail des moyens de transports en commun, depuis un réseau entièrement public comme celui de Prague jusqu'à des services très largement exploités dans des conditions purement commerciales comme ceux de Liverpool. Les sections ci-après décrivent succinctement les quatre villes examinées.

2.1. Grenoble

Grenoble a une population de quelque 400 000 habitants et se compose de 23 communes. Le réseau de transports publics est constitué de deux lignes principales de tramways et de 21 lignes d'autobus. Il existe un grand pôle de correspondance des transports collectifs dans le centre-ville (Grand'Place) et un autre à la gare ferroviaire. Il y a aussi trois gares d'autobus, deux dans le sud de la ville et une dans le nord-ouest.

Le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération grenobloise (SMTC) est chargé de la planification et du développement futur des services de transports publics de la ville. Le SMTC délègue à la Société d'économie mixte des transports de l'agglomération grenobloise (SEMITAG) l'exploitation des services d'autobus et de tramway. Le budget annuel du SMTC (2001) se monte à 214 millions d'Euros, qui couvrent les dépenses de fonctionnement et les coûts

d'investissement. Le financement du SMTC est assuré au moyen d'une taxe (le versement transport) perçue auprès des entreprises de plus de neuf salariés, des subventions versées par les autorités métropolitaine et départementale (l'Isère), ainsi qu'au moyen d'autres paiements moins importants de diverses origines, dont notamment les services scolaires. La SEMITAG a un déficit annuel d'exploitation de 33.3 millions d'Euros, qui est couvert par le SMTC. En 2001, le produit des ventes de titres de transport a permis de couvrir 34 % du budget de fonctionnement de la SEMITAG, dont 55 % étaient financés au moyen de subventions de fonctionnement et 5.7 % par la convention d'affermage avec le SMTC pour couvrir les tarifs concessionnaires.

2.2. Prague

La population de Prague dépasse à peine 1.2 million d'habitants. Le réseau de transports en commun se compose de trois lignes de métro, de plus de 20 lignes de tramway et de plus de 200 lignes d'autobus urbains et régionaux. Les services sont planifiés et exploités par l'entreprise de transports publics de Prague, qui appartient en totalité à l'autorité urbaine. L'État tchèque verse au titre de ces services une aide financière à cette autorité (qui n'a pas le pouvoir de collecter elle-même des recettes) : l'opérateur de transport lui présente une soumission pour obtenir le financement nécessaire. A l'heure actuelle, les recettes de tarification couvrent environ 27 % des coûts totaux, 3 % de ces coûts sont couverts par les recettes provenant d'autres activités et le solde de 70 % est financé par la subvention de l'État.

2.3. Göteborg

Göteborg a une population de 450 000 habitants. La région du Västra Götaland qui entoure Göteborg est desservie par autobus, train, tramway et ferry (respectivement, 549 autobus, 18 trains, 204 tramways et 26 ferries). L'Administration des transports publics et de la circulation a pour mission générale de coordonner les transports en commun et le reste de la circulation, ainsi que l'entretien de la voirie et des voies ferrées. Västtrafik, avec lequel collabore l'Administration des transports publics et de la circulation,

est le principal organisme responsable des transports publics de la région, et notamment de leur planification dans Göteborg. Västtrafik est chargé de lancer des appels d'offres pour la sous-traitance des services de transport collectif. Les principaux sous-traitants (opérateurs) sont Göteborgs Spårvagnar (tramways) ainsi que Linjebuss et Swebus (autobus). Certains trains sont la propriété de la société nationale des chemins de fer, d'autres sont détenus par Västtrafik, les tramways appartiennent à la ville, alors que les autobus sont la propriété des sociétés exploitantes, pour la plupart privées.

Les recettes de tarification couvrent environ 57 % des coûts dans l'agglomération : elles sont en nette augmentation ces dernières années, depuis la mise en adjudication des services, alors qu'il y a dix ans elles en couvraient moins de 30 %.

2.4. Merseyside

Liverpool (Merseyside), dans le nord-ouest de l'Angleterre, a une population de 1.42 million d'habitants. Merseytravel (ou Merseyside Passenger Transport Executive - MPTE - c'est-à-dire l'organisme gestionnaire des transports publics) a pour compétences générales la planification et le développement des services de transports publics ainsi que la passation de marchés les concernant. De même que dans le reste de la Grande Bretagne (à l'exception de Londres à certains égards), les services d'autobus sont privatisés et déréglementés : l'exploitation de 85 % du réseau est entre les mains du secteur privé sous la forme de services commerciaux, les 15 % restants -- services qui ne sont pas assurés dans des conditions commerciales mais jugés indispensables en raison de leur utilité sociale -- sont sous-traités sur appel d'offres auprès d'opérateurs privés. Merseyside dispose également d'un service ferroviaire local (Merseyrail), privatisé comme dans le reste du pays, dont la licence d'exploitation était jusqu'à présent mise en adjudication par la Strategic Rail Authority mais le sera à l'avenir par Merseytravel, ce qui permettra à l'organisme gestionnaire MPTE d'exercer un contrôle accru sur les normes appliquées par Merseyrail. En outre, Merseytravel possède et gère la compagnie Mersey Ferries. Bien

qu'il n'entre pas dans ses attributions d'exploiter des lignes de trains ou d'autobus, Merseytravel est responsable de la mise à disposition des arrêts et gares d'autobus ainsi que des gares ferroviaires, ce qui comprend la réalisation des aménagements nécessaires pour améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Il se dégage de ce bref exposé que les caractéristiques des systèmes de transport des quatre villes sont très différentes. Il existe, en gros, trois types de systèmes de transports publics en Europe : le monopole public, dans lequel les services sont assurés par une entreprise publique ; un régime de concession, par lequel les entreprises (qui peuvent être publiques ou privées) obtiennent le droit d'exploiter des services à la suite d'un appel d'offres stipulant des niveaux de service ; ainsi qu'un régime déréglementé mettant en concurrence directe des entreprises privées. Sous le régime déréglementé (ou « privatisé »), il est normalement possible que l'administration des transports publics ou les autorités locales subventionnent des services qu'elles jugent d'utilité sociale et qui ne seraient pas assurés par des opérateurs commerciaux. Dans les pays où ce régime est appliqué (au Royaume-Uni, par exemple), l'autorité publique met en adjudication le(s) service(s) et définit les niveaux de service requis, parmi lesquels peut figurer l'obligation d'utiliser des véhicules accessibles à plancher bas.

A Prague, tous les services de transports en commun relèvent de l'entreprise de transports publics. Celle-ci est chargée de la planification et du développement du réseau et des services, en concertation avec l'autorité urbaine de Prague, par l'entremise de laquelle elle reçoit la subvention de l'État. C'est donc un exemple de la première catégorie de systèmes de transports publics que l'on vient d'évoquer.

A Grenoble, un organisme chargé des transports publics (le SMTC, qui équivaut plus ou moins aux organismes gestionnaires des transports publics du Royaume-Uni) concède le droit d'exploiter des services à la suite d'un appel d'offres. L'opérateur (la SEMITAG) est un partenariat public-privé (public à 64.8 %)

mais, ailleurs en France, les services sont assurés par des entreprises commerciales à capitaux exclusivement privés dans certains endroits.

A Göteborg, la planification et le développement des transports publics sont également, dans l'ensemble, du ressort d'une administration publique (la ville) et certains services -- d'autobus principalement -- sont sous-traités sur appels d'offres principalement auprès d'entreprises privées, les tramways et les trains restant propriété publique. Par le biais de ces appels d'offres, les pouvoirs publics ont davantage de latitude à Göteborg qu'à Merseyside pour déterminer les conditions et les niveaux de service dans les activités de transport. En effet, à Merseyside, bien qu'un organisme public équivalent (Merseytravel) soit responsable de l'élaboration des politiques, de la planification et du développement, la plupart des services d'autobus sont exploités dans des conditions commerciales et prennent eux-mêmes les décisions concernant les niveaux de service, les types de véhicules utilisés, etc. La procédure de mise en adjudication d'une proportion minoritaire de services d'autobus et du service ferroviaire local permet à Merseytravel de mieux contrôler ces aspects, même si, dans un cas comme dans l'autre, les opérateurs sont privés.

Les sections qui suivent se penchent sur les facteurs-clés pour ménager une meilleure accessibilité et une mobilité plus grande aux personnes handicapées.

Chapitre 3

FACTEURS-CLES POUR L'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES TRANSPORTS PUBLICS

3.1. Coopération entre les collectivités locales et les opérateurs de transports publics

La forme de coopération la plus simple est celle que l'on trouve à Prague. L'entreprise de transports publics met au point des projets et des politiques à moyen et à long terme, qui sont dans un premier temps examinées par le conseil d'administration et le comité de surveillance de l'entreprise, où siègent aussi des représentants de l'autorité urbaine. Si les propositions sont acceptées par l'un et l'autre, elles sont ensuite soumises pour approbation à l'autorité urbaine. Une fois l'approbation accordée, les propositions sont intégrées dans les plans d'urbanisme et mises en œuvre si les ressources financières le permettent. Depuis 1995, la coopération entre l'entreprise de transports publics et l'autorité urbaine est excellente ; or, l'une de leurs priorités est d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

A Grenoble, le SMTC et la SEMITAG ont passé un contrat pour développer le tramway et d'autres services de transports en commun. Ils se réunissent fréquemment (toutes les semaines) pour examiner exhaustivement tous les projets, y compris la conception de services accessibles. Cette manière de procéder est efficace, comme en témoignent les progrès de l'accessibilité des tramways et des autobus. Il arrive toutefois que des problèmes se posent avec les communes de la banlieue grenobloise. Leurs représentants sont invités à assister aux réunions, où les plans et projets sont examinés avant de prendre une décision finale. Ces communes sont au nombre de 23 et elles

fournissent un peu moins de 20 % des crédits de fonctionnement du SMTC. Le Comité syndical du SMTC se compose de 16 membres, dont huit représentants des communes et huit du département. C'est donc des autorités locales et départementales que relèvent en dernier ressort les transports publics, mais il semblerait que ces compétences ne permettent pas d'éviter certaines divergences entre communes.

A Göteborg, l'Administration des transports publics et de la circulation, qui a pour mission générale de coordonner les transports en commun, est une administration publique de la ville. Elle est dirigée par le Comité des transports publics et de la circulation, ses membres sont nommés par le Conseil communal et sa composition dépend des résultats des élections locales. Västtrafik est un organisme public qui appartient en partie à la région (Västra Götaland) et en partie aux 49 communes. Il agit en fait au nom de l'Administration des transports publics et de la circulation pour lancer les appels d'offres concernant les services de transports publics. Au sein de cette administration, un service est chargé de la planification des projets et de la construction des nouvelles infrastructures de transport des réseaux de voirie et de tramway. Dans ce domaine, l'Administration des transports publics et de la circulation collabore avec le Bureau de l'urbanisme et avec l'Administration des routes suédoises (SNRA).

Plusieurs groupes s'occupent, en collaboration, d'aspects plus spécifiques des services de transports en commun. S'agissant des tramways, il existe un groupe de travail auquel participent des représentants de l'Administration des transports publics et de la circulation, de Västtrafik, de l'opérateur du tramway et des experts qui donnent des conseils sur la conception des arrêts de tramway et des véhicules. Il existe aussi un groupe de travail spécial pour améliorer l'intégration des services réguliers de transport collectif avec le Service de transports spécialisés (STS) pour personnes handicapées : y participent des représentants de l'Administration des transports publics et de la circulation, de Västtrafik, du STS, du Bureau de l'urbanisme, de la SNRA et d'un opérateur de tramway et d'autobus (Göteborgs Spårvagnar).

Västtrafik a défini des lignes directrices à l'intention des opérateurs pour l'acquisition de nouveaux autobus : il s'agit de descriptions fonctionnelles plutôt que de solutions techniques (qu'il appartient aux constructeurs de trouver). Ultérieurement, l'Association nationale des transports publics (qui se compose de représentants des autorités communales et régionales) a établi des normes fonctionnelles nationales à respecter, qui concernent notamment la montée et la descente, l'espace pour fauteuil roulant, la largeur des portes, la signalisation extérieure et l'information à bord du véhicule. Cette normalisation visait, en partie, à permettre l'utilisation des autobus dans des zones de desserte différentes ; ainsi, par exemple, un opérateur perdant un contrat dans une localité pourrait s'en servir ailleurs.

A Merseyside, comme on l'a vu plus haut, Merseytravel a pour mission générale de planifier et développer les services de transports publics, de lancer des appels d'offres pour la sous-traitance de services d'autobus n'obéissant pas à des critères commerciaux et de mettre en adjudication les services ferroviaires locaux. En fait, cet organisme assure simultanément les mêmes fonctions que Västtrafik et l'Administration des transports publics et de la circulation à Göteborg. Merseytravel est sous la tutelle politique de la Passenger Transport Authority, où siègent des représentants élus des communes de la conurbation de Merseyside.

Néanmoins, comme les services commerciaux d'autobus sont prépondérants, Merseytravel a moins d'emprise directe sur les services que n'en ont les autorités de Göteborg -- et beaucoup moins que celles des deux autres villes. Les accords de coopération entre les opérateurs et les autorités locales (les Passenger Transport Executives ou organismes gestionnaires du transport de voyageurs dans les conurbations britanniques, les autorités des départements, des districts ou des communes ailleurs) prennent généralement la forme de partenariats de qualité précisant ce que l'exploitant d'autobus doit faire (par exemple, mettre en circulation des autobus à plancher surbaissé accessibles en fauteuil roulant) et ce que la collectivité locale devrait mettre en place (par exemple, des arrêts d'autobus mieux

aménagés). Le Transport Act 2000 (Section 114 et suivantes) prévoit des mécanismes de partenariat de qualité reposant sur une base légale qui peuvent s'appliquer une fois l'accord signé par les acteurs concernés -- à savoir le Passenger Transport Executive, l'exploitant d'autobus, l'administration locale des routes et la police.

Dans l'enquête plus large effectuée par l'UITP, une seule des 19 villes concernées n'avait pas de politique déclarée en faveur de l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Dans la plupart des cas, il semble que l'adoption d'une politique dans ce sens ait été une initiative des autorités locales ; les opérateurs, du moins par le passé, avaient une attitude plus réactive que proactive, encore que ce ne soit pas toujours le cas. Dans quatre des villes soumises à l'enquête, les associations de personnes handicapées ont joué un rôle moteur à cet égard.

3.1.1. Commentaire

Malgré des structures d'administration locale différentes dans les quatre villes, ce sont des représentants élus qui, dans les quatre cas, contrôlent en dernier ressort les politiques et l'orientation du développement futur des services de transports publics. La seule exception à certains égards est Merseyside, où les élus locaux n'ont pas grande influence sur les activités des services d'autobus et de chemin de fer parce que ceux-ci sont déréglementés et privatisés.

Dans trois des villes considérées (Prague, Grenoble et Göteborg), ce contrôle s'exerce aussi, dans une large mesure, sur le plan financier. A Prague, où les recettes de tarification couvrent 27 % des coûts d'exploitation, l'autorité urbaine finance une part importante des dépenses d'investissement et de fonctionnement des transports publics, l'État subventionnant pour sa part les coûts de renouvellement du parc d'autobus.

A Grenoble, le SMTC, au sein duquel le contrôle est exercé par les représentants des communes et du département, finance le déficit d'exploitation et les coûts d'investissement en infrastructure.

A Göteborg, il semble que l'intervention directe d'organismes publics nationaux et régionaux est plus forte, bien que l'autorité urbaine contrôle l'ensemble des politiques de planification et de développement.

Dans toutes les villes, on constate une étroite coopération entre les collectivités locales et les opérateurs de transport collectif. A Prague et à Grenoble, elle est évidente vu que, pour l'essentiel, deux parties seulement sont concernées : la collectivité locale qui répond aux attentes du public par l'entremise de ses membres élus et l'entreprise de transports publics qui exploite les services.

En revanche, à Göteborg et à Merseyside, trois parties sont directement concernées : la collectivité locale, une administration publique avec des fonctions de planification et, en partie, de gestion de services de transport collectif (par exemple les ferries à Merseyside) et les opérateurs de services ferroviaires, de tramways et d'autobus. La procédure d'appel d'offres pour l'adjudication des services d'autobus à Göteborg, appliquée depuis dix ans, confère à l'organisme chargé des transports publics (Västtrafik) une influence considérable sur le choix des véhicules utilisés et les niveaux de service assurés. Il en va de même pour les tramways, service dans lequel les véhicules appartiennent à l'autorité urbaine qui cependant n'en assure pas l'exploitation.

Merseytravel exerce un contrôle équivalent sur les services d'autobus qu'il sous-traite (les services d'utilité sociale), mais ceux-ci ne représentent que 15 % du total. Dans ces services, le MPTTE peut, par exemple, exiger que seuls des autobus à plancher surbaissé soient mis en circulation. Les autres services (85 %) sont assurés dans des conditions commerciales par des entreprises indépendantes et, de ce fait, échappent au contrôle de l'autorité urbaine.

Dans ces conditions, la coopération entre l'administration des transports publics et les entreprises exploitantes devient à la fois plus difficile et plus importante. Merseytravel a parfois eu du mal à

persuader les opérateurs de faire évoluer les services vers une accessibilité totale, au rythme et selon les modalités voulus par l'organisme gestionnaire des transports publics. Dans ce contexte, il importe que les deux parties puissent conclure des accords officiels, contractuels et exécutoires. Les exemples de mécanismes moins structurés -- généralement appelés « partenariats ou conventions de qualité des autobus » -- sont nombreux en Grande Bretagne : ils ont abouti à des améliorations notables de la qualité et de l'accessibilité des services d'autobus dans des zones ou des couloirs déterminés. L'expérience de Merseytravel donne toutefois à penser que, dans certaines circonstances, l'adoption d'un accord plus officiel et exécutoire, comme l'envisage le Transport Act 2000, s'imposera pour que de véritables progrès soient réalisables.

3.2. Coopération avec les personnes handicapées : définir et mettre en œuvre l'accessibilité

Il est largement admis que l'aménagement des services de transports publics accessibles aux personnes handicapées réclame une participation directe de ces personnes elle-mêmes et de leurs organisations. La planification du premier tramway à Grenoble constitue un bon exemple de ce type de démarche. Pour la première fois, les personnes handicapées, y compris les usagers se déplaçant en fauteuil roulant, ont pu bénéficier d'une accessibilité totale. Ce tramway a été mis en service en 1987, mais la politique visant à créer un système totalement accessible aux personnes handicapées remontait déjà aux années 1970, époque où il avait été décidé de rendre les véhicules de transport collectif accessibles à tous. L'inauguration du premier tramway a été précédée de plusieurs années d'échanges de vues approfondis avec les organisations de personnes handicapées, qui sont au nombre de 25 à Grenoble.

Ce mode d'action ayant été couronné de succès avec la création d'un tramway totalement accessible, il est appliqué depuis 1994 pour développer les services d'autobus de la ville. La SEMITAG et le SMTC ont procédé en deux étapes à cet effet. La méthode consiste, pour commencer, à réaliser une étude

pluridisciplinaire en vue de définir la notion d'accessibilité et de formuler les spécifications techniques appropriées concernant les véhicules et les arrêts ; après quoi, un prototype est acheté et mis en service pour valider les spécifications. Cette première étape doit se dérouler en collaboration avec des organisations très diverses, notamment l'INRETS-LESCO (pour les études ergonomiques), les constructeurs d'autobus, les services techniques des communes et les associations de personnes handicapées. Quinze des 25 associations de personnes handicapées de Grenoble ont coopéré très étroitement avec la SEMITAG sur les questions de conception. La seconde étape -- la mise en œuvre du nouveau service -- commence après avoir validé et agréé la notion d'accessibilité, c'est-à-dire les spécifications techniques concernant les véhicules et l'infrastructure.

A Göteborg, l'un des objectifs déclarés de Västtrafik est d'« améliorer l'accessibilité pour les personnes souffrant de handicap ». Le Conseil régional de Västra Götaland (dont relève en partie Västtrafik) a un Comité des handicaps physiques et mentaux qui a pour mission spéciale de s'occuper des personnes handicapées. Ce comité doit établir l'inventaire de tous les obstacles qui empêchent les personnes handicapées d'emprunter les transports en commun et proposer des moyens de les supprimer. Il travaille en coopération avec des représentants des organisations de personnes handicapées et d'utilisateurs au sein du Conseil des personnes handicapées de la région. Västtrafik, de son côté, travaille en partenariat étroit avec le Comité des handicaps physiques et mentaux à l'élaboration de plans d'action pour améliorer l'accès aux véhicules et aux infrastructures de transport.

Le groupe chargé de l'aménagement régional du Comité de développement régional de Västra Götaland a également mis en place un groupe thématique pour adapter les transports publics aux besoins des personnes handicapées. Le Secrétariat du Comité des handicaps physiques et mentaux coordonne les travaux des différents secteurs de transport collectif et formule des lignes directrices et des normes concernant leur accessibilité pour

les personnes handicapées. Au sein du groupe thématique sont représentées les organisations nationales des services de transport routier, ferroviaire, maritime et aérien, ainsi que le conseil d'administration du comté.

Les lignes directrices formulées en détail par le groupe thématique pour tous les modes de transport collectif ont donné un résultat intéressant en permettant d'établir une liste par catégories du degré d'accessibilité de chaque mode et de l'infrastructure qui y est associée. On trouvera à l'annexe 2 un exemple de normalisation des autobus urbains et des accès aux bâtiments publics : la norme verte correspond au degré d'accessibilité agréé pour toutes les personnes handicapées, la norme jaune à l'accessibilité pour certains mais non pour tous, et la norme rouge à un degré d'accessibilité non agréé. Cette annexe décrit également de façon plus détaillée ce que représente chacune de ces catégories en termes d'accessibilité.

A Merseyside, la planification d'ensemble des transports (tous modes compris, notamment la voiture, le transport de marchandises et les transports en commun) relève de la compétence de Merseytravel et des cinq communes de la zone urbaine de Merseyside. Le Local Transport Plan (plan des transports local) préparé par ces instances s'étend sur une période de cinq ans et prévoit la concertation permanente avec les associations de personnes handicapées dans le cadre de la procédure de planification. L'un des objectifs du plan des transports local est de mettre en place un réseau de transport totalement accessible. Merseytravel a élaboré à cet effet une Stratégie d'accessibilité des transports publics, commandé la réalisation de plusieurs gares d'autobus totalement accessibles et prévu la construction de quelques nouvelles gares ferroviaires accessibles.

Dans le cadre de cette procédure, les cinq communes, en liaison avec Merseytravel, consultent leurs groupes de travail sur l'accessibilité et les associations de personnes handicapées à intervalles réguliers. En outre, un Panel sur l'accessibilité des transports, dont les membres cooptés émanent des organismes

de personnes handicapées de tout Merseyside, travaille sous l'égide de Merseytravel.

A Merseyside, un fonctionnaire à plein temps est chargé d'évaluer et de donner des avis sur l'amélioration de l'accessibilité du réseau de transports en commun, ainsi que de produire un guide des installations de transport public à l'intention des personnes handicapées de Merseyside. Prague aussi affecte du personnel à plein temps à la mise en œuvre de transports publics accessibles.

La prise en compte des besoins des personnes handicapées est relativement récente à Prague et dans la République tchèque ; avant 1990, l'administration nationale n'y attachait pas grande attention. Néanmoins, les choses ont considérablement évolué depuis le début des années 1990, surtout en ce qui concerne les aménagements pour aider les aveugles et les malvoyants à circuler en autobus, en tramway et en métro. Il semble que cela s'explique, en partie, par les bonnes relations établies entre l'entreprise de transports publics et les associations d'aveugles.

Dans l'enquête de l'UITP, comme il est signalé dans la section 3.1, les associations de personnes handicapées avaient joué un rôle moteur dans plusieurs villes pour faire valoir l'importance des services accessibles. Trois villes ont également indiqué explicitement que les autorités locales avaient facilité la concertation entre les associations de personnes handicapées et les opérateurs de transport, en officialisant la coopération dans le cadre de « comités consultatifs ».

Une analyse de quelque 80 plans de transports locaux du Royaume-Uni menée en 2001 a révélé que la plupart des communes consultaient les organisations représentant les personnes handicapées lorsqu'elles préparaient leurs plans. Cependant, même si les lignes directrices définies par le gouvernement soulignent l'importance de ce type d'implication, la concertation n'a apparemment guère été mise en pratique par 12 communes. Il ressort de l'expérience des quatre villes considérées qu'il est essentiel de procéder à des échanges de

vues suivis avec les personnes handicapées et de les impliquer en permanence pour pouvoir mettre en place des transports véritablement accessibles.

Récemment, le comité danois de normalisation routière a créé un groupe de travail appelé « Accessibilité pour tous » qui élabore des méthodes d'audit de l'accessibilité applicables à des projets concernant la voirie et les zones piétonnes. De plus amples renseignements à ce sujet sont présentés dans la section 3.5 (« Infrastructures de transport »), mais on a constaté, entre autres enseignements à tirer de la mise au point de la méthodologie, qu'il faut du temps pour trouver des compromis et dégager une convergence de vues entre les administrateurs des routes et les organisations de personnes handicapées. Le cadre informel d'un groupe de travail restreint permet plus facilement de parvenir à un accord.

3.2.1. *Commentaire*

Bien que les structures administratives locales/régionales diffèrent dans les quatre villes examinées, leur expérience et les constatations faites à partir de l'étude de l'UITP font ressortir l'importance que revêt l'implication des organisations de personnes handicapées dans la planification et la création de services de transports publics accessibles.

Les méthodes adoptées à Grenoble, qui ont associé les organisations de personnes handicapées dès le début du processus de planification et de conception, illustrent une approche qui porte véritablement sur l'ensemble des questions en jeu. L'étroite collaboration entre l'entreprise de transports publics de Prague et les organisations représentant les aveugles a donné lieu à certains aménagements novateurs permettant aux aveugles et aux malvoyants d'utiliser les services plus aisément et de façon plus sûre.

Il se dégage par ailleurs de l'examen des plans de transports locaux britanniques que ce type de concertation et de coopération n'est pas une pratique suivie par tous. L'absence de concertation semble se répercuter directement sur la qualité de la planification

et de la mise en œuvre des services accessibles et des infrastructures connexes. Cet examen a permis de constater que la qualité de la planification et des politiques en matière de transports accessibles était généralement moins bonne quand les autorités compétentes consultaient peu les personnes handicapées.

Il importe de rappeler, lorsque l'on met en place une procédure de concertation, que les handicaps sont très divers. Il est peut-être compréhensible que l'attention se centre sur les besoins des usagers se déplaçant en fauteuil roulant et des aveugles ou des malvoyants, ne serait-ce que parce que leur handicap et leurs besoins sont très manifestes. Mais de très nombreuses personnes sont sourdes ou malentendantes – handicap qui ne se voit pas – et d'autres souffrent de déficiences cognitives. Lorsqu'il s'agit de faire participer les personnes handicapées à la concertation, il faut tenir compte de tous les handicaps.

De même, il est important de bien percevoir que cette implication des personnes handicapées n'est pas une opération ponctuelle mais doit s'inscrire dans la durée et se poursuivre dans les activités de suivi après la mise en place d'un service accessible.

La section ci-après aborde les aménagements et améliorations techniques dans les infrastructures de transport.

3.3. Aspects techniques

3.3.1. Conception des véhicules

La conception d'autobus accessibles a fait l'objet de recherches très poussées dans nombre de pays européens et les principes stipulant un accès de plain-pied, un plancher plat et l'espace pour les usagers en fauteuil roulant sont admis par tous, même si certains opérateurs se montrent parfois réticents à les appliquer. La question de savoir si l'autobus doit être équipé d'une rampe d'accès suscite le plus de controverses, comme celle de savoir s'il convient qu'elle soit à manœuvre mécanique ou

manuelle. Grenoble a adopté la rampe d'accès motorisée de 65 cm de long avec une pente maximum de 15 % (1 : 6) lorsqu'elle est dépliée. Les rampes de ce type présentent l'avantage de se déplier rapidement, d'être assez courtes (d'où la nécessité de prévoir la hauteur appropriée de la plate-forme d'embarquement aux arrêts d'autobus) et n'exigent pas que le chauffeur quitte la cabine pour actionner la rampe.

Certains opérateurs, notamment en Grande Bretagne et aux Pays-Bas, ne sont guère partisans de l'utilisation de rampes au motif que le respect des horaires et la régularité du service en pâtissent ; en outre, certains opérateurs néerlandais estiment dangereux d'embarquer un fauteuil roulant dans l'autobus sans système de retenue. Cet aspect de la sécurité n'est généralement pas jugé poser de problèmes en France ou en Grande Bretagne ; à Prague, en revanche, une ceinture de sécurité est prévue dans l'espace pour fauteuil roulant dans les autobus à plancher surbaissé. Par parenthèse, il est à signaler que la directive communautaire sur les autobus, bien qu'elle précise dans son annexe VII un système de retenue du fauteuil roulant pour les véhicules dont les sièges de passagers ne doivent pas être munis de dispositif de retenue de l'occupant, prévoit une solution de rechange lorsque le fauteuil roulant est placé dans le sens contraire de la marche. Cette variante doit comporter un dossier, un support latéral, une main courante, etc. pour garantir la stabilité du fauteuil roulant.

L'enquête de l'UITP a révélé que, des 19 villes sous revue, presque toutes ont acheté des autobus à plancher surbaissé, à l'exception seulement de deux villes en Europe centrale. Les types d'aides à la montée et à la descente utilisées diffèrent, le plus courant étant (dans 11 villes sur 18) le système d'agenouillement combiné à une rampe à commande manuelle. Huit villes utilisent l'agenouillement et une rampe à commande automatique, et cinq uniquement l'agenouillement. Deux villes seulement disposent d'autobus à plancher haut munis d'élévateur ; en général, ce type de dispositif n'est employé que dans les services à longue distance assurés par des autocars qui n'ont pas de plancher bas.

La rampe est normalement manœuvrée par le chauffeur, sauf dans trois cas où la rampe manuelle est actionnée par un voyageur, le chauffeur n'étant pas autorisé à quitter sa place parce qu'il doit surveiller sa caisse. Lorsque le chauffeur doit faire fonctionner la rampe, les consignes qu'il doit suivre lorsqu'il quitte sa cabine ne sont pas toujours officiellement établies, mais il faut généralement qu'il serre le frein à main, coupe le moteur, verrouille la caisse et ferme la porte de la cabine.

La plupart des systèmes de rampe ont un dispositif de sécurité couplé aux freins du véhicule. Plusieurs comportent également des feux d'avertissement et/ou un signal sonore. Dans neuf cas, ils sont dotés de détecteur d'obstacles et certains sont équipés d'un dispositif de sécurité supplémentaire, d'un système de verrouillage ou d'un détecteur pour s'assurer que la rampe est complètement repliée.

Ainsi qu'il est précisé plus haut, Grenoble a montré le chemin en s'équipant de tramways totalement accessibles qui, comme les autobus grenoblois, comportent des rampes d'accès électriques, quoique de 30 cm de long seulement. Tant pour les autobus que pour les tramways, l'accessibilité totale dépend aussi bien de l'aménagement de l'arrêt que de celui du véhicule. Cet aspect est abordé plus loin, à la section 3.5.

Göteborg est également en train de s'équiper d'un parc de tramways à plancher bas accessibles en fauteuil roulant. En 1998/1999, une voiture de tramway à plancher surbaissé dont la partie centrale mesure 8.66 m de long, construite par Mittenwalder Gerätebau (MGB), a été ajoutée à un tramway standard (M21). A l'heure actuelle, environ 55 véhicules de ce type sont en service dans la ville. Ultérieurement (en juin 2001), la ville a décidé d'acheter 40 nouveaux véhicules Sirio à plancher bas, dont le coût avoisinait 65 millions d'Euros, qui ont été financés à hauteur de 75 % par l'État et de 25 % par la ville. Ils seront livrés en 2004 et ce seront des rames à plancher bas intégral de 29 m de long.

Si la conception matérielle de véhicules pour faciliter l'accès des usagers en fauteuil roulant et d'autres personnes ayant des

difficultés de la marche est essentielle, il faut aussi tenir compte des besoins des personnes souffrant de handicaps sensoriels, en particulier les aveugles ou les malvoyants.

A Prague, la société APEX, en collaboration avec l'association tchèque des aveugles, a mis au point un « jeu de commandes » pour les personnes souffrant de déficience visuelle, dont les éléments de base sont un transmetteur-récepteur de poche qui, entre autres, peut renseigner l'utilisateur sur le numéro d'itinéraire et la direction de déplacement d'un autobus ou d'un tramway. Le système peut servir également à activer un dispositif vocal qui donnera à l'utilisateur la même information que celle qui est affichée en temps réel dans le véhicule, par exemple le numéro de la ligne, la destination finale et l'heure de départ.

Le jeu de commandes peut aussi être utilisé pour déclencher un signal sonore de guidage, qui sert à localiser un endroit précis et aide donc la personne à circuler dans les gares de chemin de fer, d'autobus, etc. L'utilisation du jeu de commandes pour connaître le numéro d'itinéraire et la direction de déplacement dans un tramway ou un autobus présente aussi l'atout d'avertir le chauffeur qu'un malvoyant souhaite monter dans le véhicule. Un transmetteur-récepteur coûte environ 300 Euros, mais il est remboursé par le Service tchèque des affaires sociales. Par ailleurs, l'unité de commande à monter dans l'autobus, le tramway ou le train coûte 965 Euros, et l'émetteur d'annonce vocale relié à l'affichage d'informations en temps réel dans l'autobus (ou le tramway) coûte 388 Euros.

3.3.2. *Commentaire*

Les principes de conception matérielle des véhicules pour procurer une accessibilité satisfaisante pour tous les usagers, y compris les voyageurs se déplaçant en fauteuil roulant -- accès de plain-pied, plancher bas et plat, espace pour fauteuil roulant, etc. -- sont bien connus. L'application de ces normes de conception est en train de se généraliser dans les autobus et les tramways, tout comme il est désormais largement admis qu'il importe de prévoir des couleurs contrastées pour aider les

malvoyants, des poignées appropriées, ainsi que des dispositifs visuels et auditifs d'information à bord, entre autres.

Outre le problème de la lacune verticale, il se pose également celui de la lacune horizontale. Les tramways sont guidés et se positionnent toujours de la même façon le long de la plate-forme d'embarquement, il est donc possible de réduire au minimum la lacune horizontale, ce qui est plus difficile pour les autobus. Il existe des solutions d'aménagement simples, mais tous les conducteurs, même les meilleurs, accusent la fatigue après une journée de travail de huit heures, ce qui peut nuire à la qualité et au confort de la montée ou descente. Des systèmes de guidage qui devraient résoudre ce problème sont actuellement à l'essai. Toutefois, à moins de prendre des mesures pour mettre un terme au stationnement illicite aux arrêts d'autobus, il surviendra toujours, à un moment ou un autre, des difficultés ou impossibilités d'accostage approprié.

A l'avenir, les sujets de controverse concerneront vraisemblablement l'usage de certains dispositifs techniques, en particulier les rampes d'accès pour fauteuil roulant (et, en Grande Bretagne du moins, le recours régulier à l'agenouillement). Certains s'interrogent aussi sur l'opportunité de la fixation du fauteuil roulant. Ainsi qu'il a été mentionné plus haut, la nouvelle directive communautaire n'exige pas un système de retenue complet, dans certaines conditions, sur les autobus urbains. D'autres questions se posent sur l'infrastructure où circule le véhicule ainsi que sur la formation de sensibilisation du personnel et des chauffeurs au handicap, dont il sera traité plus avant dans ce rapport.

Par ailleurs, il est permis de se demander si les nouvelles aides à la montée et à la descente, notamment les rampes d'accès, ne risquent pas de poser des problèmes de responsabilité en cas d'accident : l'opérateur en serait vraisemblablement tenu pour responsable, mais les données sont rares concernant des incidents de ce type ou leurs conséquences.

En dépit des nombreuses solutions matérielles déjà trouvées pour les véhicules et le matériel roulant, il reste beaucoup à faire pour les mettre concrètement en œuvre et des innovations sont encore possibles. Le système APEX utilisé à Prague est un bon exemple d'innovation susceptible d'aider efficacement certains voyageurs handicapés.

3.4. Services spécialisés

Si la politique générale de toutes les villes étudiées vise, par principe, l'accessibilité totale des services, il est admis que certaines personnes doivent parfois faire appel à un service mieux adapté à leurs besoins. Même à Grenoble, selon les estimations, des services de tramway et d'autobus totalement accessibles répondront aux besoins de 90 % environ des personnes handicapées, et les autres devront recourir à des services plus spécialisés. Dix des 18 villes couvertes par l'enquête de l'UITP ont déclaré disposer de services spécialement destinés aux personnes handicapées.

Les services de transports en commun conçus pour répondre aux besoins des personnes handicapées sont apparus il y a environ 25 ans, à une époque où nombre de personnes handicapées ne pouvaient pas facilement emprunter les transports publics en général et où ceux-ci n'étaient pas du tout accessibles en fauteuil roulant. Toutes les villes examinées dans cette étude disposent de services spécialement conçus pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

A Prague, l'entreprise de transports publics propose deux lignes d'autobus spéciales reliant des logements aménagés pour personnes handicapées au centre-ville, desservies par des autobus modifiés, équipés d'élévateurs pour fauteuil roulant, avec un nombre réduit de places assises (18) et plus d'espace pour des fauteuils roulants (sept au total). Le service est assuré par des équipes de deux personnes, le chauffeur et l'assistant pour manœuvrer la rampe d'accès, dans des horaires définis (toutes les heures environ) et ne transportent que des personnes handicapées et leurs accompagnateurs. Les horaires sont

fréquemment modifiés, en concertation avec les organisations de personnes handicapées.

A Merseyside et à Grenoble, il existe également des services spécialement conçus pour les personnes handicapées. En Grande Bretagne, il y a beaucoup d'exemples de services d'autobus à la demande comme celui qui est en place de longue date à Merseyside (Merseylink). Merseytravel a également facilité la création de l'entreprise Merseyside Community Transport (MCT), société à responsabilité limitée par garantie qui a pour mission de mettre en œuvre des solutions de transport au niveau des communes. MCT tire parti des services de transport existants dans les communes qui, par tradition (comme partout ailleurs en Grande Bretagne), se sont attachées à offrir des moyens de déplacement aux personnes âgées et handicapées. MCT a cependant l'intention d'élargir ses activités pour faire face aux problèmes qui touchent un plus grand nombre de catégories de la population, notamment les chômeurs et les jeunes.

Comme le souligne le Plan de transports local, bien que toute la zone urbaine de Merseyside soit bien desservie par un réseau de transport collectif au maillage relativement dense, on a constaté certaines carences dont les personnes les plus vulnérables de la collectivité subissent généralement le contrecoup. Faute de résoudre ces problèmes de transport, ces personnes ne pourront pas saisir des occasions d'améliorer leur situation financière (parce qu'ils n'auront pas de moyen de transport pour aller travailler), leur santé ou leur qualité de vie.

Grenoble dispose de six autobus spécialement adaptés qui assurent des services réguliers et à la demande pour des personnes handicapées. A titre expérimental, ce service spécial fonctionne en liaison avec des taxis pour bien répondre aux besoins des usagers qui sont, pour l'essentiel, des aveugles et des malvoyants. En 2001, il a transporté plus de 27 000 voyageurs.

A Göteborg, comme dans d'autres régions suédoises, il existe un service de transports spécialisés (STS) pour personnes

handicapées. Pour pouvoir en bénéficier, il faut présenter un certificat médical attestant du handicap. A l'heure actuelle, environ 5 % de la population de la ville sont autorisés à faire appel au STS. STS reçoit quelque 7 000 demandes d'adhésion chaque année, dont 8-10 % seulement sont refusées.

Le STS de Göteborg a une centrale d'appel qui, chaque jour, gère de six à sept mille appels et assure quelque 6 000 déplacements (2 millions par an). Il n'est pas obligatoire de réserver à l'avance, ce qui est inhabituel pour des services à la demande : les usagers peuvent appeler pour un service immédiat et un tiers environ le font.

Le service est assuré par des petits autobus et des taxis. STS n'exploite pas sa propre flotte mais sous-traite le service à un coût de 28-29 millions d'Euros par an. STS collabore actuellement avec Renault à la mise au point d'un taxi accessible en fauteuil roulant acceptable pour tous les usagers.

L'une des difficultés auxquelles se heurte STS, qui est financé essentiellement par l'État et les collectivités locales, tient au coût du service. Les deux millions de déplacements effectués chaque année coûtent au total 35 millions d'Euros, soit quelque 17.5 Euros par déplacement.

Une solution pour continuer à répondre aux besoins de déplacement des personnes handicapées, mais à moindre coût, est actuellement mise en place à Göteborg. Appelé « Flexline », ce service est destiné à remplacer celui qui l'a précédé par des minibus partant à horaires fixes d'un terminus au moins, mais permettant aussi d'assurer un service à la demande du type *many-to-many* – où chaque point à l'intérieur d'une même zone peut être à la fois un point de prise en charge et de dépôt -- entre des arrêts pré-réservés, des pôles d'attraction de déplacements et des adresses précises à l'intérieur d'une zone de desserte déterminée. La configuration idéale pour ce type de service est de relier deux terminus situés dans des destinations importantes (un centre commercial, par exemple) et des parcours « à la carte » entre ces deux extrémités.

Le service est réservé à l'avance et confirmé par un rappel automatique 15 minutes avant que l'autobus passe le prendre le client. En général, le départ du terminus est prévu à des intervalles de 30 minutes, ces intervalles pouvant varier mais non dépasser 55 minutes d'une extrémité à l'autre du parcours. Le transport s'effectue par minibus de 12 à 15 places, à plancher surbaissé et munis d'une rampe d'accès manuelle. Ce service a d'ores et déjà absorbé environ 60-65 % des déplacements précédemment assurés par les taxis de STS, et il coûte en moyenne quelque 4.3 Euros par trajet, soit beaucoup moins que le coût moyen d'un déplacement assuré par STS. Le service Flexline est mis en adjudication par Västtrafik, mais il est géré par STS.

A l'heure actuelle, Flexline transporte quelque 200 000 voyageurs par an, mais il a pour but, à terme, de desservir tout Göteborg et de remplacer toutes les lignes d'autobus préexistantes. Dans les cinq prochaines années, il est prévu de tripler le nombre de services Flexline.

3.4.1. *Commentaire*

Les services spécialement conçus pour les personnes handicapées sont appelés à connaître d'importants changements -- et devraient continuer à évoluer --, surtout dans leurs articulations avec les transports collectifs réguliers classiques. Compte tenu du nombre grandissant de services d'autobus, tramway ou chemin de fer accessibles, nombre de personnes handicapées qui ne pouvaient pas emprunter les services ordinaires pourront désormais le faire, si ce n'est immédiatement, dans un avenir prévisible.

Dans ce contexte, il est intéressant de noter que les travaux menés à Göteborg ont permis d'estimer que quelque 1.5 à 2 % de la population ne pourront jamais se passer d'un service de transport spécialisé et que 12 % auront besoin de recourir occasionnellement à STS. Le fait que ces prestations spécialisées seront toujours nécessaires plaide de façon éloquente pour l'intégration accrue de ces services avec les transports réguliers. La politique locale des transports de Merseyside s'est orientée

dans ce sens en cherchant à faire une plus grande place aux transports relevant des collectivités locales pour passer d'un service qui se cantonnait principalement au transport de personnes âgées et handicapées à une prestation permettant de répondre à des objectifs à caractère social plus divers : pallier les carences des services classiques et répondre aux besoins d'autres groupes défavorisés.

Un autre domaine où des progrès s'imposent a également été mis en relief à Göteborg : il s'agit de concevoir des taxis accessibles en fauteuil roulant qui soient acceptables pour tous les usagers, y compris les personnes ne souffrant d'aucun handicap. Cette nécessité, et certaines des difficultés qu'elle soulève, ont fait l'objet d'une étude de la CEMT et de l'UITP¹ : sans aucun doute, ce type de véhicule favorisera l'intégration des services spécialisés et des services ordinaires de transports en commun.

3.5. Infrastructures de transport

Les véhicules accessibles perdent beaucoup d'intérêt si l'infrastructure qui y est associée est inaccessible ou mal conçue. Grenoble conduit depuis une vingtaine d'années des recherches approfondies et des travaux de développement afin de concevoir des arrêts d'autobus et de tramway accessibles. Le principe adopté était que les services d'autobus devraient devenir aussi accessibles que le tramway.

Les normes de conception jugées les plus efficaces pour les arrêts d'autobus accessibles étaient les suivantes :

Longueur totale de la plate-forme d'embarquement	14 m (autobus standard) 20 m (autobus articulé)
Largeur totale de la plate-forme d'embarquement	2.1 m (minimum) 2.6 m si l'arrêt comporte un abri

Pente de la rampe d'accès à l'extrémité de la plate-forme	3 % (1 : 33)
Hauteur de l'aire d'embarquement	21 cm
Bande de sécurité	à 60 cm en retrait du bord avant de l'aire d'embarquement
Espace libre entre la partie avant de l'abribus et le bord avant de l'aire d'embarquement	1.1 m (minimum) 1.3 m (de préférence)

La bande de sécurité, de couleur contrastée avec le sol environnant, aide les malvoyants à se tenir à la distance voulue du rétroviseur de l'autobus, qui dépasse le bord de la plate-forme. Un revêtement podotactile est posé au niveau de la porte avant de l'autobus, la rampe d'accès pour fauteuil roulant se situant au niveau de la porte centrale.

On a constaté à l'usage qu'une aire d'embarquement d'une hauteur de 21 cm constitue le compromis optimal entre la réduction de la hauteur de marche à franchir pour monter dans l'autobus et celle des probabilités d'endommager le véhicule à l'approche de l'arrêt. Des bandes peintes sur la chaussée aideront le chauffeur à positionner l'autobus correctement, celui-ci devant stopper de façon que l'avant du véhicule se trouve à la hauteur du bord avant de l'abri.

On a également constaté que l'angle optimal d'abaissement du nez de bordure du trottoir par rapport à la verticale est de 65°, le cas échéant avec un caniveau d'une largeur maximum de 10 cm. En effet, si le caniveau est plus large, l'autobus s'incline. En fait, la rigole peut servir de guide au chauffeur pour positionner le véhicule. La bordure « Kassel » -- bien connue et couramment dénommée ainsi dans le monde des transports publics -- a donné des résultats jugés satisfaisants, alors que les bordures utilisées auparavant se détérioraient. On a également observé que le revêtement de la chaussée présentait une tendance à l'orniérage due aux passages répétés au même endroit (surtout lors du

freinage et de l'accélération), problème qui a été atténué par un renforcement de cette partie de la chaussée. Par parenthèse, il est à noter qu'il importe de dispenser aux chauffeurs une formation spécifique pour l'approche de la plate-forme d'embarquement et l'arrêt, comme de les faire participer à la conception et à l'aménagement des arrêts.

Au-delà de la conception de l'arrêt proprement dit, Grenoble n'est pas favorable aux zones réservées aux arrêts d'autobus. Le même point de vue prévaut à Merseyside, où l'organisme gestionnaire des transports publics a élaboré un code détaillé et exhaustif des pratiques en matière d'accessibilité et de mobilité, qui comprend des lignes directrices pour la conception des arrêts d'autobus. Il y est précisé qu'en cas d'avancée de l'aire d'embarquement sur la chaussée, la hauteur de la plate-forme peut être portée à 24 cm, car l'approche et l'accostage de l'autobus s'effectuent parallèlement à la bordure. A cette hauteur, un autobus à plancher bas muni d'un système d'agenouillement permet presque d'embarquer de plain-pied. L'aménagement d'un arrêt d'autobus sur une plate-forme d'embarquement (ou la création d'une avancée sur la chaussée) présente un autre avantage : elle oblige les voitures à attendre derrière l'autobus et ce dernier a la voie libre devant lui pour poursuivre son parcours vers l'arrêt suivant sur une voie relativement peu encombrée. Par contre, si l'arrêt est aménagé en retrait de la chaussée, il faudra du temps à l'autobus pour réintégrer le flux de la circulation. En outre, les plates-formes d'embarquement permettent d'éviter le stationnement illicite aux abords de l'arrêt.

Dans la plupart des villes et agglomérations, les transports en commun s'effectuent par autobus et tramway, mais dans certaines villes plus grandes, les réseaux de métro lourd jouent un rôle important.

Dans les réseaux ferrés plus anciens, qu'il s'agisse de chemin de fer ou de métro, il est plus difficile de parvenir à assurer l'accessibilité. A Prague, toutes les gares ou stations conçues après 1990 l'ont été pour être accessibles. Les plus anciennes sont progressivement aménagées dans ce sens, en les équipant

d'ascenseurs (ou de monte-charges modifiés), de rampes d'accès, de systèmes de guidage acoustique pour les voyageurs aveugles et de signalisations tactiles de guidage au sol. A Liverpool, la différence de hauteur entre le matériel roulant et les quais est de 22 cm environ, aussi utilise-t-on à présent des rampes d'accès pour la montée et la descente des voyageurs en fauteuil roulant, mais à partir de 2010, l'accès au nouveau matériel roulant sera de plain-pied. Par parenthèse, le nouveau tramway de Grenoble était conçu avec des quais de 25 cm de haut et des tramways qui pouvaient s'abaisser de 35 cm pour permettre l'accès en fauteuil roulant au moyen d'une rampe courte. A Göteborg, certains arrêts sont partagés par les autobus et les tramways : lorsque c'est le cas, la hauteur de l'aire d'embarquement est de 17 cm, alors que celle des arrêts de tramway est de 24 cm de préférence.

Des améliorations ont été apportées dans les gares de trains de banlieue de Merseyside et de Prague, en les équipant d'ascenseurs, de rampes d'accès, de dispositifs d'aide aux voyageurs sourds et aveugles, mais les progrès sont lents en raison de la vétusté de l'infrastructure. Toutes les gares d'autobus de Merseyside, gérées par Merseytravel, sont totalement accessibles.

A Merseyside, les partenariats de qualité des autobus mentionnés plus haut prévoient la mise en place, par Merseytravel, d'arrêts d'autobus accessibles. La stratégie pour les autobus de Merseyside décrit les aménagements à prévoir :

- Nouveaux abribus de qualité.
- Amélioration du revêtement de la voirie piétonne aux alentours des arrêts.
- Amélioration de l'accès des voyageurs en apposant des signalisations tactiles aux croisements à bordure abaissée.
- Amélioration de l'information des voyageurs, notamment en temps réel.
- Amélioration de l'éclairage et des sièges.

- Amélioration du revêtement de la chaussée dans les zones d'arrêt pour autobus en utilisant une finition de surface de couleur.
- Adoption de mesures permettant l'embarquement de plain-pied.

L'élaboration et la mise en œuvre d'un programme de cette nature réclame notamment un audit de l'accessibilité des arrêts et de leurs abords. Le comité danois de normalisation routière a récemment mis en place un groupe de travail appelé « Accessibilité pour tous », chargé de définir une méthode d'audit de l'accessibilité de la voirie et des zones piétonnes. Parmi ses membres, ce groupe de travail compte des représentants des organisations de personnes handicapées ainsi que des ingénieurs et des représentants des administrations des routes aux niveaux local, régional et national. Il élabore actuellement un manuel comportant des lignes directrices et des listes de critères qui ont trait à l'ensemble du cycle de mise en œuvre des projets, depuis les études de faisabilité et la planification initiales jusqu'à l'achèvement des travaux et l'entretien, en passant par le stade de la conception. Les lignes directrices insistent sur l'importance que revêt la participation des organisations qui représentent les usagers, dont font partie les personnes handicapées, les personnes âgées et les enfants.

Quand elle a mis en place la ligne d'autobus accessibles n°33 à Grenoble, la SEMITAG a également réalisé un audit de tous les arrêts, en consultant des représentants d'organisations de personnes handicapées. Ces derniers les ont classés dans quatre catégories :

1. Les arrêts déjà accessibles, où la hauteur de l'aire d'embarquement était de 21 cm.
2. Les arrêts non accessibles, mais qui pouvaient le devenir avec des aménagements mineurs et ne nécessitant pas d'agenouillement du véhicule.

3. Les arrêts non accessibles qui pouvaient le devenir avec des aménagements mineurs, mais où l'agenouillement de l'autobus serait tout de même nécessaire.
4. Les arrêts non accessibles qui ne pouvaient le devenir qu'à la suite de travaux d'une certaine importance.

Des démarches systématiques et cohérentes comme celles que l'on vient d'évoquer devraient permettre d'améliorer efficacement (et, le cas échéant, en suivant un ordre de priorité) les infrastructures de transport.

Il y a intérêt à souligner l'importance du respect des restrictions de stationnement aux arrêts d'autobus. Dans l'enquête de l'UITP, dix des 19 villes interrogées ont déclaré avoir des problèmes liés au stationnement illicite. L'Allemagne envisage d'appliquer une politique stricte d'enlèvement des véhicules ; à Londres, Transport for London paye une unité de police spéciale pour faire respecter les interdictions de stationner aux arrêts d'autobus.

3.5.1. *Commentaire*

Certes, les administrations responsables des transports peuvent appliquer les normes et mesures décrites dans cette section, et l'ont fait, mais ce n'est pas toujours simple. Des difficultés peuvent surgir lorsque d'autres autorités locales interviennent dans la création d'un environnement accessible. A Grenoble, les 23 communes peuvent avoir des priorités différentes qui dressent des obstacles à la réalisation d'aménagements visant l'accessibilité, même si elles ont la possibilité d'obtenir de l'autorité métropolitaine le financement de 50 % des coûts. Par ailleurs, Merseytravel a parfois eu du mal à s'assurer la coopération de certaines administrations locales (celle des routes, par exemple) pour mettre en œuvre des améliorations de l'accessibilité.

Dans le cas de Merseytravel, un autre problème vient de ce qu'une bonne part du réseau d'autobus est exploitée par des entreprises indépendantes selon des critères commerciaux. Il est logique, bien entendu, de concentrer les ressources -- véhicules et

infrastructures accessibles -- sur des itinéraires précis, au lieu de les éparpiller çà et là dans le réseau. Grenoble, pour sa part, a pour politique d'aménager successivement les lignes pour les rendre totalement accessibles d'un bout à l'autre, et aucune n'est annoncée comme telle avant d'avoir adapté tous les arrêts et mis en circulation exclusivement des autobus à plancher surbaissé (à ce jour, deux lignes d'autobus y sont totalement accessibles). Même si on est conscient de la nécessité d'assurer une véritable accessibilité, il peut s'avérer difficile d'y répondre car les responsables politiques (et les entreprises) préfèrent des réalisations visibles, sans attendre qu'une stratégie à long terme soit intégralement appliquée. Lorsqu'une ligne est accessible en partie, mais non de bout en bout, il est essentiel de préciser sur les horaires et les plans d'itinéraire (y compris à bord des autobus ou des tramways) les arrêts qui sont entièrement accessibles et ceux qui ne le sont pas. Prague aussi s'en tient à indiquer qu'une ligne d'autobus est accessible en fauteuil roulant seulement s'il est garanti qu'elle s'y prête vraiment parce que tous les autobus sont à plancher bas : actuellement, un quart environ des lignes du réseau remplissent les conditions requises pour afficher le symbole du fauteuil roulant sur les horaires.

Deux autres problèmes doivent retenir l'attention. En premier lieu, le stationnement illicite aux arrêts d'autobus est bien trop fréquent et réduit à néant l'intérêt qu'il y a à faciliter la montée ou la descente. Pour l'empêcher, les autorités locales doivent exercer un contrôle efficace et systématique. Deuxièmement, il convient de rappeler que, faute d'améliorer et de rendre plus accessible un environnement piétonnier plus vaste, certains des avantages de notre système de transports accessibles auront été acquis en pure perte.

En conclusion, il est essentiel que les services d'autobus soient considérés comme un système complet, et non uniquement comme un parc de véhicules, comme c'est souvent encore le cas. Le système de transport par autobus peut se composer des éléments suivants :

- Offre de services : caractérisation de la demande, services de planification, organisation du réseau de parcours et des horaires de service.
- Services voyageurs : promotion commerciale, aide à la clientèle, emblème de l'entreprise, publicité, relations publiques, information des voyageurs, perception du prix du titre de transport.
- Arrêts : types d'arrêts, spécifications, matériel, localisation, correspondances.
- Priorité de passage : mesures d'accélération de la circulation des autobus, couloirs d'autobus, chaussées réservées aux autobus, priorité aux feux de circulation, etc.
- Exploitation : planification opérationnelle, contrôle d'exploitation, supervision du réseau, préservation de la qualité, couplage avec un système de données, etc.
- Véhicules : aspects techniques, types, accessibilité, information à bord, cabine du conducteur, etc.

Un système de transport par autobus bien conçu ne peut pas se borner à l'exploitation de nouveaux véhicules et à la construction d'abris. Les besoins réels sont :

- D'intégrer tous les éléments susmentionnés.
- De coordonner l'exploitation et la poursuite du développement des différents sous-systèmes afin de produire le plus de synergies possibles et de la valeur ajoutée.

Faute de procéder ainsi, les efforts visant à améliorer l'accessibilité n'atteindront jamais l'optimum et seront décevants pour les voyageurs.

3.6. Information

Cette rubrique recouvre deux aspects : l'information à propos des services et l'information pendant le parcours. Comme il est indiqué plus haut, les villes de Prague et de Grenoble précisent sur les horaires au moyen du symbole international du fauteuil roulant quels services sont totalement accessibles. A Grenoble, un brochure intitulée « Accessibilité pour tous » décrit les deux lignes de tramway accessible et les deux lignes d'autobus totalement accessibles et résume les projets d'aménagement prévus jusqu'en 2005.

Prague diffuse aussi une brochure exposant les aménagements d'accessibilité en cours dans les services de métro, de tramway et d'autobus, ainsi qu'un dépliant où figurent les horaires du service spécialisé d'autobus accessibles en fauteuil roulant et un plan indiquant les stations de métro accessibles.

Plus généralement, Merseytravel fournit des renseignements dans un guide d'accès aux installations de transport collectif à l'intention des personnes handicapées à Merseyside. Ce guide propose notamment des conseils pour organiser les déplacements ainsi que des informations sur les services d'autobus « Easy Access », les tarifs préférentiels et des précisions pour accéder aux gares d'autobus et de chemin de fer, entre autres. Le lecteur trouvera à l'annexe 3 des exemples des renseignements figurant sur ce guide. Pour les résidents et les visiteurs handicapés, des informations de cette nature sont réellement précieuses, à condition d'être tenues à jour.

Göteborg a lancé, en 2000, un projet conjoint associant les administrations nationales des transports, les organisations de personnes handicapées et les autorités locales chargées des transports, qui vise à améliorer l'accès aux transports en commun et comporte notamment un volet d'information sur l'accessibilité des gares, stations, terminus et correspondances des services de transports publics.

L'information pendant le parcours revêt de l'importance et peut prendre des formes très diverses, depuis les renseignements aux arrêts d'autobus, gares, stations, etc. jusqu'à l'information dynamique à bord même du véhicule. Merseyside a adopté l'information dynamique (numéro de ligne, destination, heure prévue d'arrivée) à certains arrêts d'autobus, pour commencer avec son système SMART Bus. Les annonces vocales à bord du véhicule sont maintenant monnaie courante, mais il existe des possibilités d'affiner encore les informations communiquées sous forme visuelle, du type « le prochain arrêt est... ». A Grenoble, l'itinéraire affiché à bord des autobus signale les arrêts qui ne sont pas accessibles et il est prévu que les annonces vocales préenregistrées indiquant l'arrêt suivant précisent également ce renseignement. Le système d'information de pointe pour les voyageurs aveugles et malvoyants mis en place à Prague (APEX), déjà mentionné à la section 3.3.1, devrait trouver des applications dans d'autres villes, en particulier dans celles où les réseaux de transports publics sont complexes. L'entreprise des transports publics de Prague a également équipé 40 arrêts d'autobus d'un dispositif d'information sur les horaires en braille.

L'information sur les transports devrait avoir pour objectif de fournir des renseignements pertinents pendant tout le parcours -- concrètement, de porte à porte.

3.7. Formation des conducteurs

La formation des conducteurs ainsi que des autres personnels des transports et des administrations pour les sensibiliser au handicap est importante. Faute de l'assurer, certains des avantages obtenus de l'amélioration des véhicules et des infrastructures ne seraient pas bien mis à profit. Cette formation devrait aussi apprendre aux conducteurs à utiliser correctement les nouveaux aménagements ou dispositifs, notamment les systèmes de guidage et d'accostage des autobus dont la mise au point est en cours.

Un certain nombre d'opérateurs et d'organismes de transports ont élaboré des manuels et des guides concernant la formation,

lesquels seront à la base du rapport complémentaire décrivant les « Bonnes pratiques de formation du personnel » actuellement en préparation par la Task Force CEMT-UITP.

3.8. Coûts et avantages

La CEMT a d'ores et déjà analysé, dans des études antérieures, la question générale des coûts et des avantages de l'amélioration de l'accessibilité². Lorsque les premières modifications ont été apportées aux autobus pour les rendre plus accessibles, le surcoût de ces aménagements avait fait l'objet d'estimations, mais ce type de calcul est progressivement devenu sans objet depuis que les véhicules standard comportent dès le départ de plus en plus de caractéristiques favorisant l'accessibilité.

De même, les modifications des infrastructures de transport pour les mettre en accessibilité sont rarement comptabilisées à part. Le Syndicat des transports de l'Île-de-France (STIF) et la région Île-de-France ont publié une méthodologie de référence prévoyant notamment des améliorations de l'accessibilité des arrêts d'autobus – il en existe plus de 25 000 dans la région. Le coût moyen de l'aménagement d'un arrêt représente 7 740 Euros. A Grenoble, le coût global d'une plate-forme d'embarquement complète qui sera totalement accessible avoisine 35 000 Euros.

Un projet de recherche récent, mené pour le compte du ministère britannique des Transports, a évalué les coûts de l'amélioration des arrêts d'autobus et d'autocar sur un itinéraire reliant Bath et Londres. La construction d'un arrêt d'autobus simple comportant une surface revêtue (mais non surélevée) de 24 mètres carrés, de nouvelles bordures, un abri à double ouverture, les marquages au sol de la limite de l'arrêt sur la surface revêtue et du symbole du fauteuil roulant, ainsi que des marquages sur la chaussée coûte environ 8 250 Euros, le coût de l'abri lui-même s'élevant à 5 500 Euros environ.

A Londres, où on dénombre quelque 17 000 arrêts d'autobus au total, le coût de leur mise en accessibilité est estimé à :

Plate-forme d'embarquement sur toute la longueur de l'autobus	15-18 000 Euros
Plate-forme d'embarquement sur la moitié de la longueur de l'autobus	12-15 000 Euros
Bordures surélevées (Kassel)	15-23 000 Euros

Ces coûts comprennent les travaux de voirie et d'écoulement des eaux, les marquages sur la chaussée et les travaux de déblai et remblai de la voirie piétonne nécessaires en cas d'utilisation de bordures hautes, mais non des aménagements exceptionnels tels que la modification de l'éclairage de rue ou le déplacement d'un abri.

Il est cependant difficile d'isoler les coûts associés aux caractéristiques « accessibles » et cette distinction serait sujette à caution, pour la simple raison qu'il est souvent difficile de définir exactement les aspects d'accessibilité indispensables aux personnes handicapées.

Une bonne part de ce qui est fait pour répondre aux besoins des personnes handicapées est avantageux pour tous les voyageurs. On peut faire valoir que, dans la mesure où la possibilité pour les personnes handicapées d'emprunter les transports publics est désormais (largement) admise comme étant un droit, il ne se justifie guère plus de distinguer le coût qui s'y rattache que de ventiler les coûts entre usagers des transports en fonction de leur sexe, par exemple.

Il y a toutefois intérêt à chercher à savoir dans quelle mesure les personnes handicapées utilisent les transports en commun et si la situation est en train d'évoluer par suite de l'amélioration des services. Les données à cet égard sont relativement rares, semble-t-il. Grenoble a enregistré, entre 1999 et 2001, un accroissement de 23.4 % du nombre de voyageurs se déplaçant en fauteuil roulant sur la ligne d'autobus n° 11. Les voyageurs en fauteuil roulant qui empruntent le tramway sont plus nombreux également, mais on ne dispose pas de données précises les concernant. Plus de 300 personnes se déplaçant en fauteuil

roulant prennent les autobus et les tramways de Grenoble chaque jour, ce qui représente quelque 86 000 parcours par an. Par parenthèse, la fréquentation des services d'autobus a augmenté de 35 % en général, et le temps de trajet a été réduit de 20 % à la faveur d'aménagements visant l'accessibilité (permettant d'embarquer plus rapidement, par exemple) couplés à des mesures qui donnent la priorité aux autobus. On a constaté aussi que les progrès réalisés ont permis de réduire le nombre d'accidents lors de la montée ou de la descente, ce qui constitue un avantage supplémentaire évident.

A Prague, des statistiques très sommaires pour l'année 1998 indiquent que neuf voyageurs en fauteuil roulant ont été transportés par semaine sur les deux lignes d'autobus garantissant l'usage de véhicules à plancher surbaissé et dans trois autres services disposant de quelques autobus à plancher bas. En 2001, pendant une période de trois semaines, 342 voyageurs en fauteuil roulant ont été transportés pour un total de 39 000 parcours d'autobus. A Göteborg (et ailleurs), les services de transports spécialisés tiennent des registres des usagers qui les utilisent, mais des données fiables de fréquentation des transports publics ordinaires, en particulier dans le temps, font défaut.

La hausse de fréquentation observée à Grenoble se retrouve dans les résultats de la plupart des entreprises couvertes par l'enquête de l'UITP. Les deux tiers de celles qui ont mis en service des véhicules accessibles à plancher surbaissé ont déclaré que cette amélioration du confort et de la facilité d'utilisation a fait augmenter la fréquentation, même par des personnes sans problèmes de mobilité. Même s'il est difficile, d'un point de vue méthodologique, de chiffrer cette augmentation, un certain nombre de villes ont signalé des hausses comprises entre 20 et 25 %. Cela plaide indiscutablement en faveur d'une accélération de l'adoption et de la généralisation des services accessibles.

Des enquêtes de suivi plus générales, qui ne se cantonnent pas à recenser les usagers en fauteuil roulant, renseignent sur les progrès de l'accessibilité des transports. Merseyside, par exemple,

mesure ainsi le degré de satisfaction des clients et les progrès par rapport à des objectifs définis dans les plans de développement du transport par autobus dans la conurbation. L'enquête de suivi des autobus comporte des questions sur la facilité d'embarquement et de lecture de l'écran où figurent les destinations, qui revêtent une importance particulière pour les personnes handicapées mais sont, en fait, utiles à tous les usagers. Il y aurait intérêt à élargir le champ couvert par ce type d'enquête mené à Merseyside depuis 1993 afin d'y inclure d'autres questions qui intéressent directement les personnes handicapées.

L'enquête qui sert à suivre les progrès par rapport à des objectifs définis dans les plans de développement du transport par autobus comprend des questions sur le nombre d'autobus accessibles à plancher surbaissé, le nombre de nouveaux abris installés aux arrêts d'autobus et les améliorations apportées aux gares d'autobus. Cette enquête aussi pourrait être étoffée pour couvrir les caractéristiques qui présentent une importance particulière pour les voyageurs handicapés.

3.9. Planification prospective

Toutes les villes élaborent des plans prospectifs qui envisagent, entre autres, de nouvelles améliorations de l'accessibilité. A Grenoble, à la fin de 2002, 280 arrêts d'autobus avaient déjà été mis en accessibilité, soit 31 % du total. Les plans du SMTC, à Grenoble, prévoient l'installation de 450 arrêts d'autobus accessibles (environ la moitié du total) d'ici la fin 2005 et des trolleybus accessibles pour 2003. En 2005, 640 arrêts d'autobus et 130 arrêts de tramway seront accessibles -- notamment, parmi ces derniers, ceux de la troisième ligne (c) dont la construction démarrera, selon les prévisions, en 2003 et qui sera achevée en 2005.

L'entreprise qui exploite les transports urbains à Prague a un programme prévu jusqu'en 2010, avec le même horizon de planification qu'utilise l'autorité urbaine de Prague dans ses travaux d'urbanisme. C'est un plan à horizon mobile qui prévoit

notamment la mise en circulation de tramways à plancher bas en 2004, la mise en service d'un plus grand nombre d'autobus à plancher surbaissé (qui sont actuellement 225 sur un parc total de 1 300 autobus) et de nouveaux aménagements en faveur de l'accessibilité dans les stations de métro.

En Suède, un programme national vise la mise en accessibilité de tous les transports publics d'ici à 2010, année où on pense que 90 % des personnes handicapées pourront emprunter les services ordinaires. Un projet de transports « porte à porte » a été lancé en 2000 en collaboration avec les autorités nationales des transports ferroviaire, routier, maritime et de l'aviation civile, ainsi qu'avec la Fédération nationale des personnes handicapées et l'Agence des transports publics. L'objectif prioritaire du projet est de déterminer comment assurer au mieux l'accessibilité pour les voyageurs handicapés en faisant fond sur les connaissances acquises dans les années 1990 concernant leurs besoins de mobilité. Västtrafik prépare actuellement un plan d'action pour Göteborg qui permettra d'améliorer l'accessibilité des gares terminus, des grands centres de correspondance et des véhicules.

Merseytravel a mis au point un Plan des transports local très détaillé qui s'étend sur cinq ans (2001/2 à 2005/6) et qui s'inscrit dans le cadre d'un plan stratégique de plus longue durée (dix ans). Il prévoit la mise en place d'un réseau de transport totalement accessible, l'extension et l'intégration des services assurés dans les communes (voir section 3.4), l'amélioration de l'accessibilité de l'infrastructure de transports publics et une collaboration avec les opérateurs de transport indépendants qui assurent la majeure partie des services de transport locaux pour faire en sorte qu'ils équipent leurs flottes d'un plus grand nombre de véhicules accessibles à plancher surbaissé.

Il est clair, à l'évidence des villes examinées et d'autres sources – notamment, le Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) -- qu'il importe de prévoir des améliorations de l'accessibilité de tous les modes de transports publics disponibles : autobus, métro léger, chemins de fer classiques et services

spécialisés. L'objectif serait de parvenir à un système de transports en commun cohérent et intégré.

Notes

1. "Aspects économiques de l'accessibilité des taxis", Service des publications de l'OCDE, Paris, 2001.
2. "Les avantages que présentent des moyens de transport accessibles", OCDE, Paris, 1989.

Chapitre 4

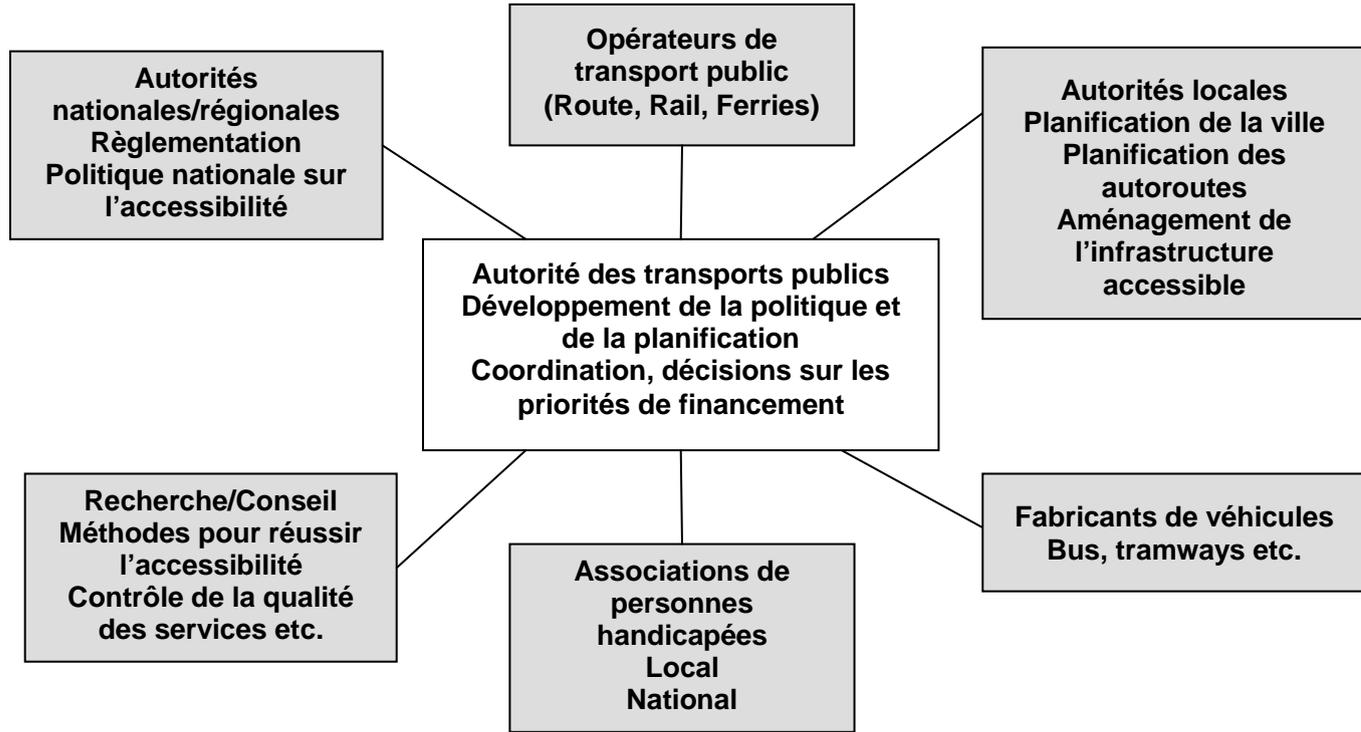
RECAPITULATIF

A certains égards, les quatre villes sur lesquelles se fonde une bonne part de la présente étude sont très différentes, surtout en ce qui concerne l'organisation de l'administration locale et les rapports entre les collectivités locales et les opérateurs de transport. Par ailleurs, elles présentent de grandes similitudes, en particulier quant à l'intention déclarée de parvenir à la totale accessibilité des transports en commun dans un délai donné (par exemple, d'ici à 2010 à Merseyside et à Göteborg).

L'organisation de l'administration locale est un aspect donné au départ, pour le présent rapport, mais on peut dire que, quelle qu'elle soit, il faut que les relations entre les diverses instances qui la composent soient claires, non seulement entre l'autorité (urbaine) locale et l'opérateur (ou les opérateurs) de transport, mais aussi avec les associations de personnes handicapées, les instituts de recherche et les autorités responsables de l'infrastructure de transport. Le graphique ci-après, adapté à partir de l'organigramme de l'administration de Grenoble, résume le type de structure nécessaire pour créer un réseau de transports publics cohérent, intégré et accessible.

Dans l'optique de l'accessibilité, il est essentiel que les autorités chargées des transports publics aussi bien que les entreprises qui les exploitent collaborent étroitement avec les associations de personnes handicapées. L'autorité compétente en matière de planification prospective devrait comporter une cellule spécialement chargée des questions liées aux personnes handicapées, comme par exemple à Merseyside et à Prague. Cette cellule peut servir de point de contact avec les organisations

Figure 1. Organigramme



locales et nationales de personnes handicapées ; elle devrait, en outre, contribuer à la planification des transports et se charger de la préparation des informations sur les services accessibles.

De même, des unités chargées des problèmes de handicap devraient être intégrées, dans les entreprises de transport de voyageurs, au sein du service clientèle (ou marketing). Ce type d'unité faisant partie d'un service « à l'écoute du client » répercuterait les idées et les attentes des associations de personnes handicapées, lesquels veulent être considérés comme des usagers ordinaires des transports publics et non comme des personnes différentes ou « spéciales ».

La mise en place d'un organigramme tel que décrit dans le graphique ne devrait pas poser de difficultés dans les villes où la propriété et l'exploitation des services de transports collectifs sont entre les mains d'organismes publics, ni non plus là où les pouvoirs publics peuvent contrôler la conception des véhicules et les niveaux de service dans le cadre des appels d'offres pour la sous-traitance des services auprès d'opérateurs privés. Dans les villes comme Merseyside où les pouvoirs publics n'ont pas de prise sur une bonne part de l'exploitation des services, des conventions exécutoires signées entre l'administration et les opérateurs sont nécessaires pour garantir la réalisation des améliorations prévues de l'accessibilité.

Dans ce contexte, des réglementations nationales visant la mise en accessibilité des transports publics peuvent prendre de l'importance, car elles permettraient d'imposer l'usage de véhicules accessibles à une échéance déterminée, même si les opérateurs ont des réticences à s'équiper à cet effet. Dans certains endroits, des incitations financières sont également susceptibles d'accélérer la mise en place de services et d'infrastructures accessibles. Par exemple, en France (sauf à Paris), les autorités octroient des incitations pouvant atteindre 30 % des coûts lorsque la mise en service d'autobus et d'arrêts d'autobus accessibles est associée à une politique efficace de lutte contre le stationnement illicite aux arrêts.

Les problèmes constatés à Merseyside tiennent au fait que les opérateurs n'ont pas mis en circulation ligne par ligne les nouveaux autobus accessibles à plancher bas, qui étaient pourtant de plus en plus nombreux, mais les ont répartis sur tout le réseau. Il vaut beaucoup mieux, comme cela a été fait à Grenoble et à Prague, s'efforcer en priorité de rendre accessibles des lignes entières (véhicules et infrastructure). Les usagers handicapés ont alors l'assurance de trouver un service accessible sur l'itinéraire aménagé.

A l'évidence, il importe d'assortir les véhicules accessibles d'une infrastructure qui le soit aussi, mais cela devrait accompagner un aménagement à plus grande échelle de structures urbaines accessibles, c'est pourquoi l'administration locale de l'urbanisme devrait être intégrée dans l'organigramme (figure 1).

Les villes passées en revue ont des plans relativement détaillés pour les cinq à dix prochaines années en matière de services accessibles. Ce type de plan prospectif avec des objectifs précis revêt de l'importance, mais il est essentiel aussi d'assurer un suivi des progrès accomplis pour les atteindre. Parmi ces activités de suivi, certaines sont faciles à mettre en œuvre, notamment celles qui concernent le nombre de véhicules accessibles à plancher bas en service ou le nombre de lignes totalement accessibles ; en revanche, celles qui portent sur l'évolution de la fréquentation des transports par les personnes handicapées semblent encore insuffisantes.

On peut certes affirmer que l'accessibilité totale pour les personnes handicapées est un droit, et que de ce fait il n'est pas indispensable d'évaluer précisément comment ils en usent, mais la mise en accessibilité des transports est tout de même un tendance relativement nouvelle. Un suivi méthodique peut faire ressortir l'efficacité de certaines améliorations et aider à détecter les maillons manquants dans la chaîne de l'accessibilité. Il est essentiel également de faire en sorte que les activités de suivi portent sur toutes les incapacités et non uniquement sur les plus visibles, comme celles qui obligent à se déplacer en fauteuil

roulant. La conception de véhicules accessibles a fait l'objet de recherches approfondies et, en général, c'est un domaine bien connu des constructeurs, qui appliquent concrètement les connaissances en la matière.

Les problèmes restant à résoudre concernent plutôt, semble-t-il, certains dispositifs d'accessibilité, en particulier les rampes d'accès aux autobus et les systèmes de retenue des occupants en fauteuil roulant à bord des véhicules. Comme il est indiqué à la section 3.7, la formation des conducteurs sera le thème d'un rapport distinct réalisé par la Task Force.

A l'instar de l'UITP, Göteborg et Grenoble estiment qu'une faible proportion de personnes handicapées aura tout de même besoin de services de transports spécialisés quand l'ensemble des transports publics ordinaires seront accessibles. Il existe à Göteborg, comme dans le reste de la Suède, un service de transports spécialisés (STS) très complet. Il est toutefois onéreux, comme le sont de nombreux services analogues dans d'autres pays. Le service Flexline de Göteborg est une solution de rechange plus économique pour beaucoup d'usagers actuels du STS et d'autres administrations des transports pourraient envisager de mettre en place la même prestation.

La démarche adoptée à Merseyside à cet égard est intéressante également, en ce qu'elle cherche à mettre à profit ces services plus spécialisés à la fois pour pallier les carences des services de transport réguliers et pour répondre à d'autres objectifs de caractère social.

Dans les villes comparables à celles que couvre la présente étude, la conception d'infrastructures de transport accessibles est aussi largement connue et utilisée de nos jours que celle des autobus et des tramways permettant une accessibilité totale. On peut considérer comme une norme à suivre la conception des arrêts d'autobus accessibles mise au point à Grenoble, mis au point en coopération avec des associations de personnes handicapées et des chauffeurs d'autobus (voir section 3.5).

Il est admis qu'il faut longtemps pour mettre en place des transports intégrés et totalement accessibles, et en particulier pour adapter les infrastructures. Grenoble, bien qu'ayant pris un engagement ferme et sans faille à l'égard d'une mise en accessibilité totale des transports, a mis 20 ans à se doter de deux lignes de tramways et de deux lignes d'autobus entièrement accessibles. Les délais et le financement nécessaires pour mettre en œuvre des services totalement accessibles sont de arguments de poids en faveur d'une planification à long terme, d'un choix bien réfléchi des priorités et d'un certain contrôle exercé par l'organisation responsable de la planification globale, pour faire en sorte que des services accessibles et des améliorations d'infrastructures se concrétisent.

Chapitre 5

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Alors que l'organisation des transports publics et des autorités locales varie dans les quatre villes étudiées, bon nombre de conclusions-clés peuvent être tirées de leurs expériences concernant l'amélioration de l'accessibilité de leurs systèmes de transport.

Rôle des gouvernements nationaux dans l'amélioration de l'accessibilité des transports publics locaux

- Une législation nationale exigeant que des transports publics totalement accessibles soient mis en place dans un délai déterminé, crée un cadre dans lequel les autorités locales et les opérateurs de transport peuvent collaborer pour y parvenir. L'existence de cette législation est importante dans toutes les situations et elle revêt un caractère essentiel dès lors que les services de transport collectif sont assurés exclusivement ou en grande partie selon des critères commerciaux.
- Bien que la mise en œuvre des mesures pour l'amélioration de l'accessibilité des transports publics soit en grande partie du ressort des autorités locales et des opérateurs, les gouvernements nationaux ont un rôle important à jouer pour établir le cadre légal, fournir des incitations et des lignes directrices sur les bonnes pratiques.

Coopération entre les autorités locales et les opérateurs de transport public

- Une coopération étroite, suivie et à intervalles fréquents entre les autorités locales, les administrations locales des transports et les opérateurs de transport est essentielle. Lorsque tous ces acteurs relèvent du secteur public, ou que les opérateurs privés sont soumis à un certain contrôle, il n'y a guère lieu de penser que des accords contractuels officiels soient indispensables.
- Lorsque les opérateurs sont indépendants, les autorités devraient stipuler clairement le niveau d'accessibilité demandé dans des accords contractuels entre l'administration des transports publics et les opérateurs.

Planification de l'accessibilité

- Il est indispensable de mettre en place une planification prospective, à un horizon temporel d'une dizaine d'années, avec des plans détaillés couvrant une période de cinq ans qui devraient être mis à jour chaque année.
- Il conviendrait de procéder à un suivi régulier des progrès dans la réalisation des objectifs de la planification prospective. Ce suivi devrait porter sur l'amélioration des infrastructures de transport collectif, la mise en service de véhicules totalement accessibles (autobus, tramways, trains) et l'utilisation des services accessibles par les personnes handicapées et les autres personnes à mobilité réduite.

Coopération avec les personnes handicapées en ce qui concerne la définition et le développement d'une meilleure accessibilité aux transports

- La collaboration et la concertation avec les associations de personnes handicapées sur tous les aspects des transports accessibles sont essentielles. Elles devraient porter sur les véhicules, les infrastructures et l'information.

L'administration des transports publics devrait comporter un point focal spécialement chargé de toutes les questions relatives aux personnes handicapées. Il faudrait veiller à ce que la concertation porte sur tous les types d'incapacités, dues à des déficiences physiques, sensorielles et cognitives.

Assurer la totale accessibilité : véhicules, infrastructure et arrêts

- Dans les zones urbaines, l'embarquement de plain-pied devrait devenir la norme, ce qui implique l'intervention à la fois des autorités locales et des opérateurs. Des modifications d'infrastructures devraient être réalisées pour permettre une telle montée à bord, soit en rendant accessibles les plates-formes élevées existantes, soit en adaptant les infrastructures au niveau des rues pour maximiser l'avantage résultant de l'usage de véhicules à plancher surbaissé. Les autorités responsables des infrastructures de transport devraient effectuer des audits de l'accessibilité des arrêts d'autobus ou de tramway ainsi que des infrastructures associées, en se référant à des normes cohérentes. Il faudrait viser à une mise en service parallèle des véhicules accessibles et des infrastructures appropriées, sous peine de perdre une bonne part des avantages que présentent les véhicules accessibles.
- Alors que le développement de l'accessibilité aux arrêts de bus et de tramways est essentiel, il est également important que la zone piétonne environnante soit aussi accessible. Cette responsabilité reste principalement du ressort de l'autorité locale.
- Il est absolument nécessaire d'assurer efficacement le respect des restrictions de stationnement aux arrêts d'autobus ou dans leur voisinage immédiat, sans quoi l'avantage de l'accès de plain-pied à des véhicules à plancher surbaissé serait réduit à néant. Cela oblige à une

politique rigoureuse et cohérente au niveau de l'autorité locale.

- En vue de rendre les étapes de conception et de réalisation plus efficaces, moins onéreuses et plus faciles à mettre en oeuvre, il est souhaitable que les autorités locales, les opérateurs et les fabricants de véhicules puissent se référer à un certain niveau de standardisation pour les dimensions et fixations des fauteuils roulants dans les transports. Les fabricants de fauteuils roulants devraient adopter les normes ISO, et les associations d'utilisateurs de fauteuils roulants devraient attirer l'attention de leurs responsables sur les normes sur lesquelles se basent les constructeurs de véhicules de transport public lorsqu'ils conçoivent ces véhicules pour les rendre accessibles aux fauteuils roulants.

Services spécialisés

- Des services spécialisés seront toujours nécessaires pour les personnes les plus gravement handicapées ainsi que pour assurer la connexion aux transports publics de personnes incapables autrement d'y accéder. Cependant, cela ne devrait pas être considéré comme un substitut acceptable à l'accessibilité aux transports publics mais plutôt comme un complément.

Formation

- Il est indispensable de faire en sorte que les chauffeurs et autres personnels des transports en commun bénéficient d'une formation de sensibilisation au handicap pour que la prestation de services accessibles soit optimale.

Information

- Au fur et à mesure que les services deviendront totalement accessibles, les opérateurs devraient faire en sorte que des informations exactes et à jour soient largement diffusées sous des formes (visuelles ou

auditives) adaptées aux besoins des personnes handicapées. Une bonne et exhaustive information est essentielle si l'on veut encourager les personnes handicapées à utiliser les services accessibles. L'information devrait couvrir l'entière chaîne de transport : avant et durant le déplacement.

- Des opérateurs estiment que certains dispositifs permettant de rendre accessibles les véhicules, notamment les autobus, posent des problèmes. L'utilisation de rampes d'accès et le recours à des systèmes de fixation pour les personnes en fauteuil roulant en sont des exemples. Un échange continu d'informations et de bonnes pratiques entre les autorités et les opérateurs sur ces aspects serait très utile.

Coûts et avantages

- Il y a clairement des coûts associés à la création d'une complète accessibilité aux systèmes de transport public, mais il faut se souvenir que des avantages financiers en résulteraient du fait de l'accroissement d'utilisation des services de transport public.
- Les surcoûts financiers et d'investissement devraient être, dans la mesure du possible, intégrés dans un plan de développement à long terme du transport, et partagés en fonction de leur responsabilité et de leur domaine de compétence.
- Des opportunités devraient être recherchées pour améliorer l'accessibilité à des coûts acceptables en se fondant sur une meilleure application des règles de trafic existantes (e.g., contraventions pour stationnement illicite aux arrêts de bus et à leurs abords).

REFERENCES

“Improving Transport for People with Mobility Handicaps. A Guide to Good Practice” European Conference of Ministers of Transport, OECD, Paris, 1999.

“Access to Public Transport”. A UITP position paper, UITP, June 2001.

“Developing a method for accessibility audit in local road administrations”. Jens Pedersen et Mogens Møller, the Danish Road Directorate, paper presented at Conference on Accessibility, S’Hertogenbosch, Netherlands, October 2002.

“Aménagements des arrêts pour personnes à mobilité réduite”. Jean-Paul Etienne, Société Régionale Wallonne de Transport, Namur, 2002.

“Inclusive Mobility. A Guide to Best Practice on Access to Pedestrian and Transport Infrastructure”. Philip Oxley, Department for Transport, London, 2002.

“News on Public Transport in Göteborg (Gothenburg), Sweden” Västtrafik, Gothenburg, Spring 2002.

“Merseyside Local Transport Plan 2001/02-2005/06” Annual Progress Report, Merseytravel, Liverpool, July 2002.

“Accessibilité pour tous” Transports en commun de l’agglomération grenobloise, SMTC, Grenoble, 2002.

“Annual Report 2000” Dopravni Podnik hl. m. Prahy, akciová společnost, Prague, May 2001.

“Guidelines and standards/norms for physical accessibility to Västra Götaland’s public transport system for the disabled”. Göteborg Region Association of Local Authorities et al., Gothenburg (undated).

“Economic Aspects of Taxi Accessibility” European Conference of Ministers of Transport, OECD, Paris, 2001.

“Merseyside Code of Practice on Access and Mobility” Merseytravel, Liverpool, 1999.

“The Benefits of Accessible Transport” European Conference of Ministers of Transport, OECD, Paris, 1989.

“Accessible Coach Trial Infrastructure Access on the Bath-Heathrow-London Route” Transport and Travel Research (for Department for Transport), Lichfield, February 2003.

Annexe 1

ENQUETE DE L'UITP SUR LES ENTREPRISES ET LES ADMINISTRATIONS DES TRANSPORTS



Enquête de l'UITP sur l'accessibilité des bus

En 2002, dans le cadre de la Task Force conjointe UITP-CEMT sur l'amélioration de l'accessibilité aux transports en commun, l'UITP a mené une enquête parmi 19 autorités et exploitants de grandes agglomérations en ce qui concerne les transports, pour analyser l'évolution réalisée en matière d'accessibilité.

Ce rapport est la synthèse des résultats obtenus parmi un échantillon de membres de l'UITP (année 2002).

1. Réponses à l'enquête

Entreprises de transport ou autorités organisatrices des grandes villes suivantes, ayant répondu au questionnaire :

- Amsterdam
- Barcelone
- Budapest
- Cologne
- Copenhague
- Düsseldorf
- Genève
- Hong Kong
- Londres
- Montréal
- Paris
- Prague
- Rome
- Stockholm
- Stuttgart
- La Haye
- Toronto
- Vienne
- La Wallonie

Ces 19 villes représentent une large variété de profils démographiques, comme l'illustre le Tableau A.1.

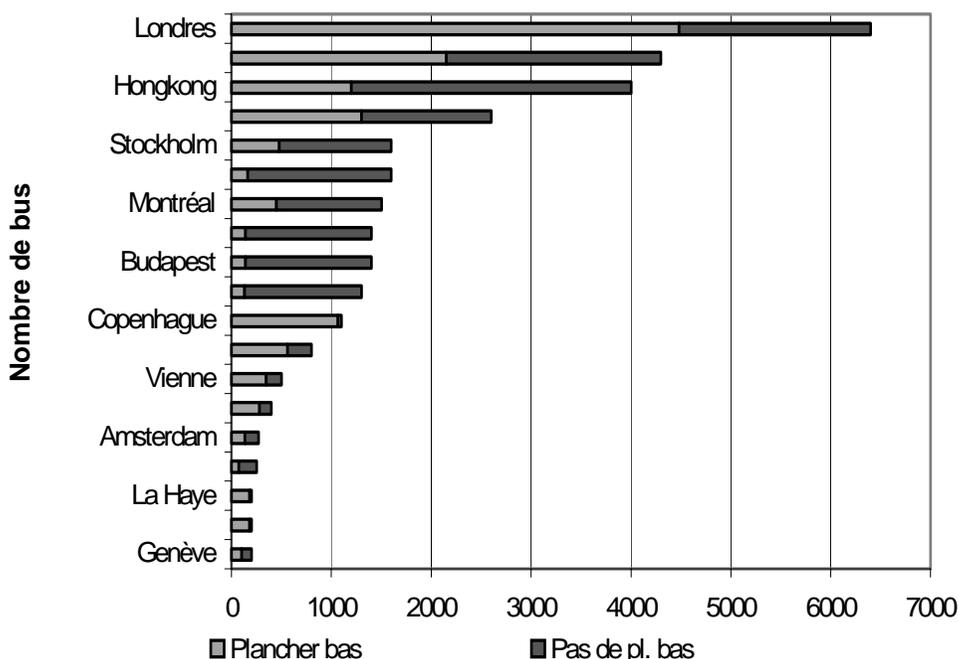
Tableau A.1. **Population en zone urbaine**

<500 000	500 000-1 Mio	1-2 Mio	2-4 Mio	> 4 Mio
Genève	Amsterdam	Barcelone	Montréal	Hong-Kong
La Haye	Cologne	Budapest	Rome	Paris
	Düsseldorf	Vienne	Toronto	Londres
	Stuttgart	Prague	(La Wallonie)	
		Copenhague		
		Stockholm		

Elles représentent un parc global de près de 30 000 bus, allant de 200 (Cologne) à 6 400 véhicules (Londres) avec une moyenne de 1 580. Actuellement, entre 10 700 et 14 500 unités parmi les 30 000, sont à plancher bas.

La Figure A.1 illustre la taille des flottes et la proportion de bus à plancher bas.

Figure A.1. **Flotte de bus – proportion de plancher bas (en 2001) – Chiffres absolus**



2. Informations générales

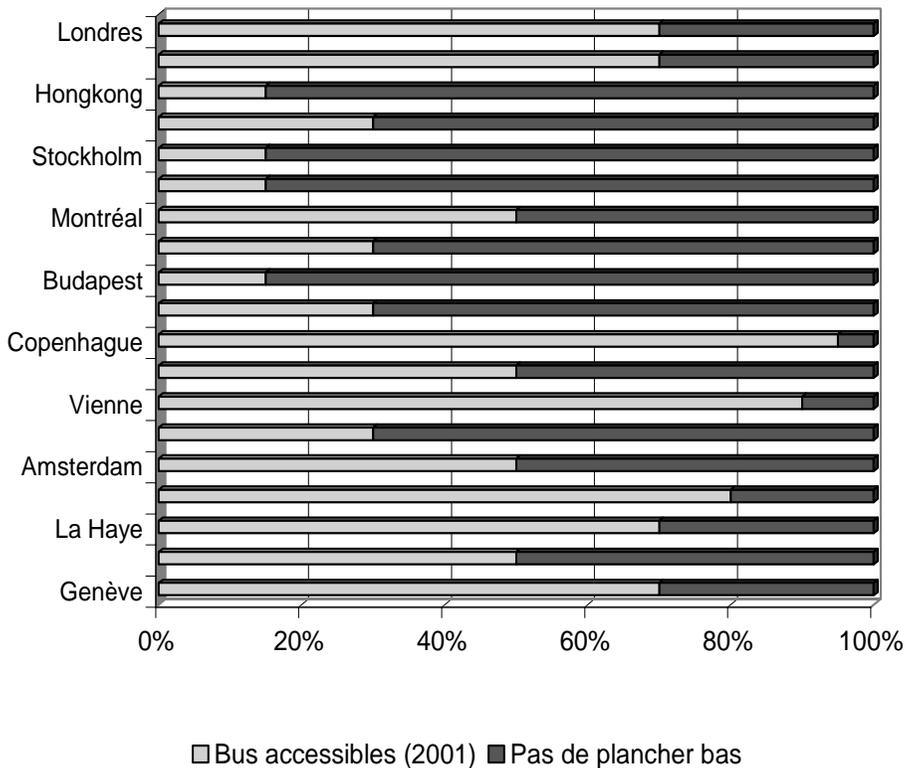
2.1. *Dans quel environnement d'exploitation vous trouvez-vous ?*

Les réponses à cette question varient mais toutes les villes exploitent au moins une partie de leurs bus en environnement urbain dense. Cette étude porte donc bien sur un bus urbain.

2.2. *Quelle proportion de votre parc actuel est à plancher bas ? (%)*

Le nombre de villes disposant de la proportion 0-20 %, 20-40 %, 40-60, 60-80 % ou supérieur à 80 % est assez bien équilibré (4, 4, 4, 4, 3).

Figure A.2. Flotte de bus – pourcentage de plancher bas



Les villes d'Europe centrale et orientale semblent accuser un léger retard en ce qui concerne l'accessibilité à leur parc de bus, alors que dans des villes plus riches hors région, les grands parcs sont proportionnellement moins avancés que les plus petits particulièrement notable dans le cas de Copenhague.

2.3. Quelle est la proportion de bus à plancher bas que vous commandez lors de vos nouvelles acquisitions?

Presque toutes les villes achètent plus de 80 % de nouveaux bus en configuration plancher bas. On peut supposer que la plupart d'entre elles achètent exclusivement du plancher bas. Les 2 seules exceptions sont des villes d'Europe centrale.

Aussi est-il raisonnable d'imaginer un parc quasi intégralement à plancher bas d'ici 10 à 12 ans ?

3. Partenariat autorités / exploitants

3.1. *Y a-t-il dans votre ville un engagement clair en vue d'améliorer l'accessibilité au transport public ?*

Les réponses à l'enquête démontrent qu'une seule ville de l'échantillon déclare ne pas avoir de politique volontariste en matière de transport des personnes à mobilité réduite.

Comme l'illustre le Tableau A.2, il semble que les améliorations dans le domaine de l'accessibilité soient en général initiées par les Autorités (12), ou au moins en coopération avec les autorités locales. Dans 8 cas, l'exploitant est l'initiateur, et dans 4 cas, les associations de handicapés.

L'analyse de la situation historique et de l'évolution semble indiquer qu'il y a un biais dans la perception du côté des exploitants. En effet, il est de notoriété que les exploitants ont souvent agi de manière réactive et que ce sont les associations qui ont initié les revendications. Les résultats doivent donc être pris avec prudence.

Tableau A.2. **Initiateur / “Champion” de l’accessibilité**

	Autorité locale	Opérateur	Associations
Barcelone			
Genève			
Düsseldorf			
Cologne			
Rome			
Stuttgart			
La Haye			
Paris			
Copenhague			
Montréal			
Prague			
Hong Kong			
Amsterdam			
Budapest			
Wallonie			
Stockholm			
Toronto			
Londres			
Vienne			

3.2. Mesures prises en vue d’améliorer l’accessibilité

L’organisation de services spéciaux est proposée dans 11 villes en dépit du coût de telles mesures, alors que les véhicules à plancher bas circulent dans les 19 villes. Treize d’entre elles investissent dans l’accessibilité des infrastructures et 5 disposent d’une politique tarifaire spéciale pour les personnes à mobilité réduite. Ces approches semblent correspondre au “principe 90/10” : les politiques d’accessibilité visent à permettre à 90 % des personnes handicapées d’utiliser les transports en commun « classiques » tandis que 10 % des usagers devront encore recourir à des services spéciaux.

3.3. Commentaires sur le partenariat avec les AO en vue d'améliorer l'accessibilité

Les réponses à l'enquête démontrent que la coopération est jugée essentielle. Les autorités locales sont en charge (au moins en partie) des adaptations d'infrastructure. Parfois, les AO octroient également des subventions spécifiques pour l'achat de véhicules accessibles.

Trois villes mentionnent explicitement que les AO jouent un rôle d'intermédiaire entre les exploitants et les associations, voire formalisent cette participation par la création de "comités consultatifs".

4. Données opérationnelles et légales

4.1. On entend souvent dire "l'accessibilité pour les handicapés est un avantage pour l'ensemble de la clientèle". Dans votre entreprise, est-ce que l'amélioration de l'accessibilité a conduit à une augmentation de la fréquentation ?

Deux tiers de l'échantillon considèrent qu'un transport accessible induit une augmentation de la fréquentation. Toutefois, des difficultés méthodologiques empêchent de quantifier cette affirmation.

Budapest et Cologne annoncent respectivement des augmentations de 20 % et 25 % pour le segment des personnes à mobilité réduite, mais on peut penser que les facilités d'accès profitent à l'ensemble de la clientèle.

4.2. Obstacles rencontrés lors de la mise en oeuvre des mesures d'accessibilité ?

L'inadéquation de l'infrastructure est l'obstacle le plus communément cité (12), suivi du respect des politiques de stationnement (10), des difficultés de financement (9) et des facteurs météo (2). En toute logique, ce dernier aspect est cité par des villes connaissant des hivers rudes (Copenhague et Montréal).

Il est intéressant de constater que dans aucun des cas, le cadre réglementaire ne semble poser problème.

Tableau A.3. **Obstacles à l'accessibilité**

	Infrastructure inadéquate	Manque de mise en vigueur des parkings	Conditions météorologiques	Problème de financement	Problèmes de régulation
Barcelona					
Genève					
Düsseldorf					
Cologne					
Rome					
Stuttgart					
La Haye					
Paris					
Copenhague					
Montréal					
Prague					
Hong Kong					
Amsterdam					
Budapest					
Wallonie					
Stockholm					
Toronto					
Londres					
Vienne					

4.3. Quel type d'assistance à l'embarquement utilisez vous?

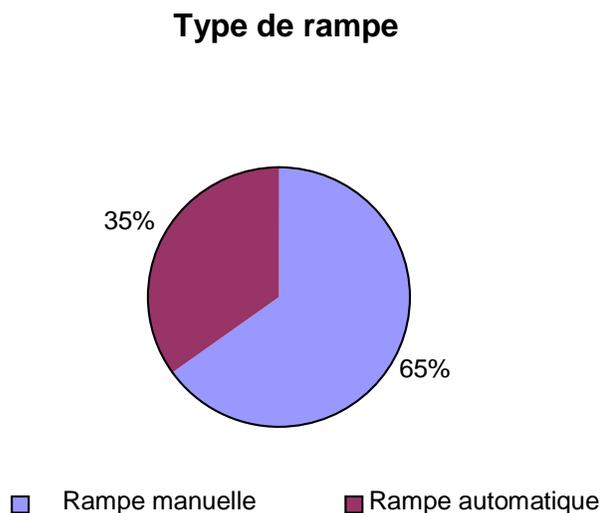
Dans les villes enquêtées :

- 5 villes utilisent exclusivement le système d'agenouillement.
- 11 villes (l'option la plus fréquente) recourent au système d'agenouillement et à une palette manuelle.
- Le système d'agenouillement et la palette automatique sont en usage dans 8 villes.
- En général, la palette est installée à la porte centrale et rarement à la porte avant (dans l'échantillon).
- 2 villes dotées de véhicules à plancher haut utilisent des ascenseurs.

Tableau A.4. **Systeme d'aide à l'embarquement**

	Ascenseur	Agenouil- lement	Rampe manuelle	Rampe automatique
Barcelona				
Genève				
Düsseldorf				
Cologne				
Rome				
Stuttgart				
La Haye				
Paris				
Copenhague				
Montréal				
Prague				
Hong Kong				
Amsterdam				
Budapest				
Wallonie				
Stockholm				
Toronto				
Londres				
Vienne				

Figure A.3. **Type de rampe**



4.4. *Quelle est la fréquence d'utilisation de ces dispositifs en exploitation commerciale ?*

Les réponses varient fortement. Etant donné que les réponses fournies reposent sur différents référentiels (véhicule/parc; journée/semaine/année), les données ont été extrapolées à une référence commune : l'utilisation annuelle de la palette par véhicule (équipé). (sur la base d'une semaine de 6 jours)

Sur cette base, les résultats varient de 468 à Barcelone à 1 à Copenhague. Paris, Cologne, Düsseldorf et Toronto présentent une utilisation moyenne d'une fois par semaine et par véhicule. On pourrait supposer que l'utilisation augmente au fur et à mesure que les palettes sont généralisées (l'offre entraînant la demande). Toutefois, aucune corrélation n'a pu être dégagée de l'enquête.

4.5. En cas de présence de palette manuelle, qui est chargé de la manipulation?

D'après l'enquête il est démontré que généralement, c'est le personnel exploitant (chauffeur) qui déploie la palette.

Dans 4 cas, cette tâche incombe aux autres passagers du bus. En l'occurrence, c'est toujours le motif de la sécurisation des recettes qui est invoqué pour justifier l'interdiction pour le chauffeur de quitter son poste (ainsi que des accords avec les syndicats).

4.6. Quelles sont les dispositions légales / procédures pour permettre au chauffeur de quitter son poste de travail (frein, moteur, caisse etc.) ? Est-ce que le poste de travail du chauffeur est limité au poste de conduite ou à tout l'environnement du bus ?

Les réponses à l'enquête démontrent que Lorsque c'est le chauffeur qui déploie la palette, des procédures lui permettant de quitter le poste de conduite ne sont pas systématiquement mises en place, mais les mesures suivantes sont la plupart du temps prévues: activation du frein à main, extinction du moteur (sauf à Hong-Kong), verrouillage de la caisse et du poste de conduite (si possible).

4.7. Quels systèmes de sécurité (pour les usagers, les autres passagers et les personnes tierces, comme p.ex. les piétons) sont prévus pour permettre l'utilisation de la palette ?

Selon l'enquête, la plupart des systèmes présentent des sécurités liées aux freins. Seuls les cas de Budapest et de Copenhague sont de véritables exceptions car ils ont des palettes manuelles. La Haye et Amsterdam n'ont pas de palette.

6 villes disposent également de signaux lumineux, 7 d'alarmes sonores, et 7 de capteurs d'obstacle (en général lors de l'utilisation de palettes automatiques).

3 villes disposent simultanément de tous les systèmes (redondance). Dans ces villes, il peut même y avoir un dispositif supplémentaire (interlock ou détecteur de fermeture complète et correcte de la palette).

L'enquête ne permet pas de distinguer si ces exigences sont nationales ou locales.

Il est intéressant de remarquer que Stockholm n'a que quelques bus équipés de palette, mais un degré élevé de redondance.

Tableau A.5. **Systemes de sécurité**

	Freins	Boîte de vitesse	Phare	Signal sonore	Détecteur d'obstacles
Barcelone					
Genève					
Düsseldorf					
Cologne					
Rome					
Stuttgart					
La Haye					
Paris					
Copenhague					
Montréal					
Prague					
Hong Kong					
Amsterdam					
Budapest					
Wallonie					
Stockholm					
Toronto					
Londres					
Vienne					

4.8. En cas d'incident lors de l'utilisation de la palette entraînant des blessures, quelle est la responsabilité – civile et pénale – de l'exploitant ? Y a-t-il une jurisprudence ?

Cette question est très compliquée. 11 villes déclarent ne pas avoir de tels incidents à déplorer à ce jour. Deux autres n'ont pas de palettes. Sur l'échantillon de 19 villes, 5 ont pu rencontrer des difficultés, mais ne les ont pas spécialement mentionnées.

Dans la plupart des cas, l'entreprise sera tenue responsable des dommages (au civil (et pas au pénal)). Dans 5 villes, la compagnie d'assurance couvre ce risque. Toutefois, il n'est pas clair s'il s'agit de la police d'assurance du véhicule ou d'une police couvrant les activités de l'entreprise ou d'un contrat spécifique.

4.9. Dans le cas particulier du déploiement de la palette par des personnes tierces à l'entreprise (typiquement un autre passager) entraînant des blessures, quelles sont les conséquences pour l'exploitant ? Y a-t-il une jurisprudence ?

L'enquête révèle que peu d'entreprises tolèrent que les passagers utilisent la palette eux-mêmes. Aucune information n'a été fournie, probablement parce qu'aucun incident n'a été déploré.

Annexe 2

EXTRAITS DES LIGNES DIRECTRICES ET DES NORMES D'ACCESSIBILITE PHYSIQUE (GÖTEBORG, SUEDE)¹

Méthodes de définition de l'accessibilité

Le groupe thématique a procédé en suivant les étapes ci-après :

1. Rassembler les connaissances disponibles.
2. Évaluer les connaissances/documentation rassemblées.
3. Regrouper les connaissances qui serviront de base.
4. Définir les besoins en matière d'accessibilité pour les personnes atteintes de diverses incapacités. Il peut s'agir de besoins que la législation ne prend pas en compte. (...)
5. Mettre en regard les besoins et la compétence de la profession qui fournit l'installation, par exemple les divers moyens de transport.
6. Formuler le principe directeur de manière à faire comprendre la fonction que la norme permettra de remplir.

L'installation peut donc être en conformité avec :

Le principe directeur.

La norme verte, qui suppose le regroupement et l'évaluation des différents besoins eu égard :

- Aux prescriptions légales.
- Aux réglementations.
- Aux recommandations.
- A la plausibilité.
- A l'autonomie.
- Au savoir-faire de la profession dans le domaine concerné.
- A l'évaluation politique.

La norme jaune, qui signifie que les exigences fonctionnelles rendent l'installation accessible à certains mais non à tous, autrement dit :

- On a veillé à répondre à une condition requise mais non à l'autre. Il n'y a pas de différence de valeur entre les deux, mais un constat : par exemple, visuel ou auditif.
- Les dimensions requises ne sont pas respectées pour tous. Par exemple, un fauteuil roulant électrique conçu pour être utilisé à l'extérieur réclame plus d'espace qu'un fauteuil électrique utilisable exclusivement à l'intérieur.
- La prescription légale a été respectée mais la définition des besoins correspondant à la norme verte est plus détaillée.
- L'impossibilité de répondre aux besoins de certaines personnes peut être compensée par une assistance personnelle.

La norme rouge, qui signifie que ni les besoins définis ni les prescriptions légales n'ont été satisfaits.

Note

1. Cette annexe, provisoire, est traduite du suédois. Elle sera finalisée pour la version publiée de ce document.

Annexe 3

EXTRAITS DU GUIDE DE L'ACCESSIBILITE DE MERSEYSIDE (MERSEYTRAVEL, UK)

1. Exemple d'informations fournies dans une gare d'autobus

Gare d'autobus de Birkenhead

La gare d'autobus de Birkenhead est équipée de toutes les installations les plus modernes et se trouve sur Claughton Road. La gare ferroviaire de Conway Park se trouve à quatre minutes à pied seulement. La gare d'autobus est adjacente au marché couvert et aux principaux magasins.

Accès à la gare d'autobus

- Cheminement avec guidage de couleur contrastée traversant la partie centrale de la gare pour aider les aveugles et les malvoyants.
- Passages pour piétons à commande tactile ou non, munis d'un boîtier d'activation manuelle, pour aider les aveugles et les malvoyants.

Salle des guichets/Salle d'attente

- Bureau de voyages équipé de boucle pour malentendants.
- Affichage d'informations et renseignements sur les autobus sur écrans de télévision.
- Téléphones publics à pièces.
- Surveillance 24 heures sur 24 par des agents de sécurité.

- Système de télévision en circuit fermé.
- Sièges.
- Toilettes à pièces (non accessibles).

Informations supplémentaires

- WC accessibles à l'extérieur de la galerie marchande utilisables 24 heures sur 24 avec une clé spéciale fournie dans le cadre du RADAR (Royal Association for Disability and Rehabilitation) National Key Scheme.
- WC accessible dans la galerie marchande, utilisable aux heures d'ouverture des magasins.
- Taxis de type londonien accessibles à partir du centre-ville.

2. Exemple d'informations fournies dans une gare ferroviaire

Hooton - Wirral Line

Lieu : Hooton Road

Correspondance entre les lignes à destination de Chester et d'Ellesmere Port.

Accès à la gare

- Grand parking relais (à faible redevance de stationnement). Gardé du lundi au samedi.
- Emplacements de stationnement conçus pour les personnes handicapées à l'intérieur du parking (35 pence par visite ou 1.75 £ pour 6 visites).
- Descente et ramassage de voyageurs uniquement du côté droit de la salle des guichets.
- Bordure de 15 cm le long de la chaussée qui jouxte la salle des guichets.
- Pas de bordure abaissée entre le parc de stationnement et l'entrée de la gare.

Salle des guichets

- Caniveau à l'entrée, sol plat ailleurs.
- Boucle pour malentendants.
- Magasin dans le hall.
- Deux cabines téléphoniques à l'extérieur de l'entrée de la gare (à pièces et à carte).
- Parkings à vélos.
- Boîte postale à l'extérieur de l'entrée de la gare.

Accès aux quais

- Abris munis de sièges sur le quai.
- Information sur les horaires sur le quai.
- Bon éclairage du quai.
- Horloges.
- Téléphone à pièces/carte et bornes d'assistance aux voyageurs sur les quais 1, 2 et 3.

Correspondance avec les autobus

- Arrêt d'autobus à l'extérieur de la gare des lignes desservant Mold, Chester, Neston et Ellesmere Port. Pour de plus amples renseignements, téléphoner au numéro des renseignements de la ligne de Chester : 01244-602666.

Autres informations

- Télévision en circuit fermé.

Annexe 4

MEMBRES DE LA TASK FORCE CEMT-UITP

ALLEMAGNE Mr. Hartmut REINBERG-SCHÜLLER
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
(VDV)

BELGIQUE Mr. Jean-Paul ETIENNE
Principal Engineer
Société Régionale Wallone du Transport

FRANCE Madame Sabine AVRIL
Syndicat des Transports d'Ile-de-France
(STIF)

Madame Catherine BACHELIER
Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité
Ministère de l'Équipement, des Transports,
du Logement, du Tourisme et de la Mer

M. Hasni JERIDI
Adjoint à la Déléguée Ministérielle à
l'Accessibilité
Ministère de l'Équipement, des Transports,
du Logement,
Délégation ministérielle à l'accessibilité

PAYS-BAS Mr. Ad VAN HERK
Ministry of Transport, Public Works and
Water Management
DG Passenger Transport

Mr. Henk WALING
Directeur Techniek
Gemeentevervoerbedrijf Amsterdam

ROYAUME-UNI

Mr. Andrew BRADDOCK
Head of Access & Mobility
Transport for London

Mrs Ann FRYE
Head of Mobility and Inclusion Unit
Department for Transport

Mrs Sue SHARP
Mobility and Inclusion Unit
Department for Transport

SUEDE

Mr. Einar TUFVESSON
Swedish National Road Administration
(SNRA)

SUISSE

Mr. Hanspeter OPRECHT
DETEC

CE

Mr. Marshall HSIA
CE/EC
TREN-D-4

UITP

Mr Laurent DAUBY
Division Manager
UITP

Mr. Rolf WAARA
UITP

CEMT

Ms Mary CRASS
Principal Administrator
CEMT

Questionnaire sur la qualité des publications de l'OCDE

Nous voudrions savoir si nos publications répondent à vos souhaits en matière de présentation et de contenu éditorial. Nous souhaiterions recueillir vos réactions et commentaires pour d'éventuelles améliorations. Merci de prendre quelques minutes pour compléter ce questionnaire. Les réponses sont échelonnées de 1 à 5 (1 = médiocre, 5 = excellent).

Faxez ou postez votre réponse avant le 31 décembre 2004 et vous serez inscrit automatiquement sur la liste des gagnants potentiels à l'abonnement d'un an au magazine *L'Observateur de l'OCDE*.

A. Présentation et mise en pages

1. Que pensez-vous de la présentation et de la mise en pages du point de vue :

	Médiocre		Convenable		Excellent
Lisibilité (caractères, ou fonte)	1	2	3	4	5
Structure du livre	1	2	3	4	5
Tableaux statistiques	1	2	3	4	5
Graphiques	1	2	3	4	5

B. Impression et reliure

2. Que pensez-vous de la qualité de l'édition imprimée ?

Qualité de l'impression	1	2	3	4	5
Qualité du papier	1	2	3	4	5
Type de reliure	1	2	3	4	5
J'utilise surtout la version électronique	<input type="checkbox"/>				

3. Quel type de support préférez-vous pour les publications en général ?

Livre CD Livre électronique (PDF) via Internet Combinaison de supports

C. Contenu

4. Considérez-vous le contenu de cette publication précis et à jour ? (notez de 1 à 5)

1 2 3 4 5

5. Les titres de chapitres, têtes et sous-titres sont-ils ?

Clairs Oui Non
Significatifs Oui Non

6. Comment évaluez-vous le style de la publication (langue, syntaxe, grammaire) ? (notez de 1 à 5)

1 2 3 4 5

D. En général

7. Avez-vous d'autres commentaires à ajouter sur la publication ?

.....
.....
.....

Dites-nous qui vous êtes :

Nom : E-mail :

Fax :

A quelle catégorie appartenez-vous ?

Organisations intergouvernementales Organisations non gouvernementales Travailleur indépendant
Étudiant Universitaire Fonctionnaire Politicien Secteur privé

Nous vous remercions d'avoir complété le questionnaire. Vous pouvez faxer vos réponses au (33-1) 49 10 42 81 ou les envoyer par courrier à l'adresse suivante :

Questionnaire qualité PAC/PROD, Division des publications de l'OCDE
23, rue du Dôme – 92100 Boulogne-Billancourt – France.

Titre : Améliorer l'accès aux transports publics

ISBN : 92-821-1324-8

Code OCDE (version imprimée) : 75 2004 08 2 P

* *Nota bene* : Cette offre ne concerne pas le personnel de l'OCDE.

LES ÉDITIONS DE L'OCDE, 2, rue André-Pascal, 75775 PARIS CEDEX 16
IMPRIMÉ EN FRANCE
(75 2004 08 2 P) ISBN 92-821-1324-8 – n° 53772 2004