



15ème législature

Question N° : 4546	De M. Julien Dive (Les Républicains - Aisne)	Question écrite
Ministère interrogé > Personnes handicapées		Ministère attributaire > Personnes handicapées
Rubrique > personnes handicapées	Tête d'analyse > Politique d'accessibilité SNCF	Analyse > Politique d'accessibilité SNCF.
Question publiée au JO le : 16/01/2018 Réponse publiée au JO le : 20/07/2021 page : 5858 Date de changement d'attribution : 11/08/2020 Date de renouvellement : 24/04/2018 Date de renouvellement : 28/08/2018 Date de renouvellement : 04/12/2018		

Texte de la question

M. Julien Dive alerte Mme la secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées, sur la politique d'accessibilité de la SNCF. Les témoignages d'usagers en situation de handicap montrent de nombreuses difficultés de prise en charge *via* « Accès Plus ». Au moment de la réservation tout d'abord : celle-ci doit se faire au plus tard 48h avant, et ne permet donc pas de voyager en cas d'imprévu. La réservation en ligne n'est pas possible pour ceux qui ne disposant pas d'internet et en ce qui concerne les points de vente physiques, ils ne sont pas présents dans toutes les gares, notamment celles qui desservent les petites et moyennes communes. Pour beaucoup, la seule option reste l'appel au centre de services Accès Plus, dont le numéro est surtaxé (12 centimes d'euro la minute), alors qu'il s'agit d'un service nécessaire pour les usagers en situation de handicap. Ensuite, une fois en gare, les demandes de changement de place - afin d'être à un emplacement handicapé - sont payantes. L'utilisateur ayant déjà payé un billet doit donc régler 5 euros de plus pour être installé à une place adaptée. Aux complications du voyage s'ajoute un ensemble d'injustices qui sont totalement inexcusables. Si l'on ajoute à cela les difficultés d'accès aux trains, avec des gares qui ne sont pas encore toutes aux normes PMR et des voitures non adaptées pour tous les trajets, ou encore le manque de personnel pour réaliser les prestations sur place, on peut affirmer que l'accueil des personnes en situation de handicap n'est pas du tout pris au sérieux par la SNCF. Il lui demande de prendre des engagements en faveur de l'accessibilité des transports ferroviaires et de faire cesser au plus vite la discrimination faite aux voyageurs en situation de handicap.

Texte de la réponse

La secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée des Personnes handicapées partage pleinement cet avis sur le délai actuel de notification, trop long et contraignant, par toute personne handicapée et à mobilité réduite, de son besoin d'assistance au moins 48 heures avant son départ. C'est pourquoi, le Gouvernement a joué un rôle particulièrement actif, notamment sur cette question essentielle, dans les négociations visant à réviser le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, dit « DOV ». Le Conseil de l'Union européenne a adopté en première lecture, le 25 janvier 2021, une refonte importante de ce texte majeur qui, dès 2007, garantit le droit au transport des personnes handicapées et à mobilité réduite, et prévoit un raccourcissement notable des délais de réservation à 24

heures, avec possibilité d'obtention d'un délai dérogatoire de 36 heures pour les États membres qui en feraient la demande. Ce règlement modifié devrait être définitivement adopté par le Parlement européen d'ici l'été 2021. Ces nouvelles dispositions relatives aux conditions auxquelles est fournie l'assistance gratuite dans les gares dotées de personnel et à bord des trains, aux personnes handicapées et à mobilité réduite, entreront en application deux ans après la date d'entrée en vigueur du règlement. À partir de 2023, le délai de réservation sera donc en principe réduit à 24 heures, sauf si une demande de dérogation à 36 heures est faite, délai transitoire jusqu'au 30 juin 2026. Concernant les modalités de réservation, plusieurs canaux de relation de service sont proposés pour réserver ces prestations d'assistance. Outre le canal numérique, il y a d'une part, la possibilité de contacter le centre de service dédié, Accès Plus, par téléphone (en composant le 3635 puis en tapant #45, ou en disant « service » puis « Accès Plus »), service gratuit (hors coût d'appel de son opérateur) depuis le 1er juillet 2019 ; et, d'autre part, l'option d'utiliser un canal téléphonique adapté, conforme aux règles d'accessibilité. Cette communication par webcam se fait en langue des signes française (LSF), du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8 H 30 à 19 H ainsi qu'en langue française parlée complétée (LPC) avec sous-titres, aux mêmes horaires. Depuis l'entrée en vigueur de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe), la planification du déploiement du personnel en gare relève désormais de la compétence des autorités organisatrices de la mobilité (AOM). Le Gouvernement est conscient des difficultés que peut soulever l'absence de vendeurs de titres de transport dans un certain nombre de petites gares et SNCF Gares & Connexions, filiale de SNCF Réseau, chargée de la gestion des gares voyageurs du réseau ferré national, y conduit une politique active de déploiement de machines de titres de transport. Enfin, le renouvellement progressif, par le groupe public ferroviaire, de son parc de matériel roulant (soit par acquisition de matériel neuf, soit par rénovation du matériel existant) est précisé dans le schéma directeur d'accessibilité des services ferroviaires nationaux (SDNA 2016-2024). Dans ce cadre, tout matériel roulant nouvellement acquis est strictement conforme aux normes du règlement européen n° 1300/2014 du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'Union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, dit STI PMR.