



Dossier de presse

12 mai 2009

Contacts Journalistes :

Agnès Grisoglio (SNCF Voyages)

Tel : 01 53 25 78 34

Marie Royer (SNCF Voyages)

Tel : 01 53 25 65 47

Elodie Couturier (SNCF Proximités)

Tel : 01 53 25 88 93



Sommaire

I - Le Train Laboratoire SNCF de l'Accessibilité p 3

- 1) Une maquette à taille réelle dans un espace de 300m² p 3
- 2) Les principaux équipements co-conçus p 4
- 3) L'utilisation des résultats de cette grande enquête p 5

II - Le contexte et la démarche de la SNCF p 6

- 1) Le travail en conseil consultatif avec les associations
de personnes handicapées ou à mobilité réduite p 6
- 2) Faire aujourd'hui pour les trains ce qui a été déjà fait pour les gares p 7
- 3) Le service d'accueil et d'accompagnement gratuit «Accès plus » p 9
- 4) Un large programme de formation des personnels

III - La politique Accessibilité de la SNCF : des objectifs ambitieux p 11

- 1) Les trains de SNCF Proximités p 11
- 2) Les trains de SNCF Voyages p 13

IV - Annexes

- 1) Visite de la maquette du Train Labo
- 2) Présentation des modules de Test
- 3) Les suites de la Gare Laboratoire de l'Accessibilité



I - Le Train Laboratoire SNCF de l'Accessibilité



De même que la SNCF avait mis en œuvre, de mai à juillet 2006, l'opération « Gare laboratoire de l'Accessibilité », en gare Montparnasse à Paris, elle s'engage aujourd'hui dans l'expérimentation d'un **Train Laboratoire**, une initiative portée par la Délégation à l'Accessibilité et aux Voyageurs Handicapés, les branches Voyageurs concernées et la Direction du Matériel.

Le Train Laboratoire de l'Accessibilité, issu d'une démarche de conception participative entre les associations de personnes à mobilité réduite et la SNCF - Délégation à l'Accessibilité et Centre d'Ingénierie du Matériel (CIM) - présente sous la forme d'un prototype fonctionnel les différentes innovations ou principes d'aménagements attendus par les personnes handicapées.

La présentation du Train Laboratoire de l'Accessibilité est une étape test importante de mise en situation proche du réel de ces différentes innovations. Elle constitue un point d'étape dans la démarche de co-conception puisqu'elle a pour but d'affirmer ou d'améliorer certains principes et produits prototypés et d'identifier les futurs développements.

1) Une maquette à taille réelle dans un espace de 300m²



Le Train Laboratoire de l'Accessibilité, c'est tout d'abord un espace de 300 m², mis en place sur le parvis de la Gare de l'Est, du 12 mai au 12 juin 2009, et composé :

- d'une maquette de 8 tonnes reconstituant une voiture de train à taille réelle et en dur, fabriquée par la Direction du Matériel pour exposer "in vivo" 25 équipements facilitateurs,
- des "modules de test" qui proposent et présentent différentes innovations facilitatrices.



Le CIM a mis ses capacités de conseil, de conception et d'innovation au service des Activités de la SNCF et des associations pour réaliser ce projet. Grâce à son expertise ferroviaire unique, il a traduit les idées et les concepts issus du Conseil Consultatif pour les transformer en réalisations concrètes intégrables dans les matériels roulants.

C'est également une enquête menée par l'institut TNS Sofres. 1000 personnes handicapées, valides et agents de la SNCF seront interrogées pour tester et donner leurs avis sur les aménagements et équipements proposés pour faciliter la vie à bord et pressentis pour être déployés dans les trains de demain. Tous les matériels de la SNCF sont concernés (TGV, TER, Transilien, Corail,...).

Les enquêtes ont lieu du lundi au samedi de 10h00 à 19h00 et le jeudi de 10h00 à 20h30.

Les visiteurs pourront donner leur avis sur les signaux visuels et sonores, les barres d'appui, l'équipement des toilettes, et de nombreux autres équipements développés par la Délégation à l'Accessibilité et l'Ingénierie du Matériel SNCF. Il s'agit là du fruit de plus de deux années de travail consultatif avec les associations de personnes handicapées.

2) Les principaux équipements co-conçus

Ces innovations offrent une réelle valeur ajoutée d'un point de vue confort et usage. Elles cherchent à répondre en priorité aux besoins des personnes à mobilité réduite tout en intégrant les contraintes industrielles et d'exploitation des matériels ferroviaires.

Les principales innovations :



Le WC Universel :

- Compact et accessible à tous y compris aux personnes en fauteuil roulant
- accès simple et direct à chaque équipement
- liberté d'implantation par sa forme cubique



La serrure porte :

- Information « libre/occupé/hors service » pour tous y compris pour les personnes aveugles (formes tactiles)
- Un fonctionnel simplifié pour un usage identique sur une porte manuelle ou électrique





La table vis-à-vis :

- Espace libre important entre le siège et la table pour faciliter l'accès à sa place
- Aide au transfert d'une personne en fauteuil roulant sur un siège voyageur classique
- Un meilleur confort pour une même distance entre deux sièges (donc plus de confort sans impact sur la capacité).



La signalétique :

- Adaptée à tous et explicite sur l'utilisation de l'équipement ou l'espace signalé.
- Intégration de symboles tactiles dans le graphisme.



La barre escamotable :

- Manipulation facile, d'un seul geste (la barre s'abaisse et s'écarte d'un seul mouvement)
- Gain de place en position relevée, elle participe à la compacité du module toilette.

3) L'utilisation des résultats de cette grande enquête

Le « Train Labo de l'Accessibilité » est un formidable outil de pré-étude et de mise en situation pour affiner les critères d'accessibilité et tester certains concepts avant de les implanter dans les trains SNCF. Il préfigure les futurs aménagements et les résultats des tests révéleront les améliorations à apporter.

Les enseignements du Train Laboratoire seront pris en compte dans la rédaction des cahiers des charges des matériels à venir, notamment les trains nouvelle génération qui verront le jour à partir de 2013 - 2014.



II - Le contexte et la démarche de la SNCF

Avec le vote de la loi du 11 février 2005 sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », l'interpellation des entreprises sur leur responsabilité sociale a pris ces dernières années une ampleur nouvelle. Entreprise publique dont la vocation a toujours été d'être au service de tous, la SNCF se doit d'y répondre avec une attention toute particulière.

Aujourd'hui, 30 % de la population européenne est atteinte d'un handicap, temporaire ou définitif, qui gêne sa mobilité.

Rendre les gares et les trains accessibles aux personnes handicapées constitue un enjeu social majeur à court et à moyen terme.

L'accessibilité est un sujet essentiel sur le plan humain, complexe sur le plan technique. C'est particulièrement vrai pour les systèmes de transport qui doivent être considérés dans une démarche d'ensemble.

Pour être efficace et réussir au mieux les nouveaux aménagements des trains, il est nécessaire de faire expérimenter, par les personnes handicapées elles-mêmes, les équipements et aménagements proposés pour s'assurer que ces installations conviennent et apportent des améliorations d'accessibilité les plus pertinentes.

Pour être certaine d'avancer à bon escient, la SNCF a donc fait le choix d'une démarche construite, d'étape en étape, **sur l'écoute et l'échange avec les personnes concernées** afin que la politique mise en place prenne en compte des besoins réels et non une certaine idée que l'on peut se faire de l'accessibilité quand on n'est pas directement concerné.

1) Le travail en Conseil Consultatif avec les associations de personnes handicapées ou à mobilité réduite

En créant un **Conseil Consultatif** la SNCF et les associations nationales représentant les personnes handicapées ou à mobilité réduite ont institutionnalisé les relations dans un cadre précis. Le protocole d'accord, signé le 16 février 2006, a permis la mise en place d'une structure permanente d'information et de concertation (groupes de travail – commissions d'accessibilité).



Ces travaux s'appuient sur un dialogue régulier avec les représentants des associations nationales de personnes handicapées (tous types de handicaps), eux-mêmes consultés par les pouvoirs publics, et qui sont forces de propositions auprès des instances gouvernementales. Les associations expriment ainsi, au niveau national, les besoins et les attentes des personnes handicapées, afin de prendre en compte leurs besoins réels.

Afin de veiller à l'équité entre chacun des types de handicap, la SNCF rencontre :

- pour les personnes handicapées moteur : l'Association des Paralysés de France (APF), l'Association Française contre les Myopathies (AFM), la Fédération Française Handisport (FFH),
- pour les personnes sourdes ou malentendantes : l'Union Nationale pour l'Insertion Sociale des Déficiants Auditifs (UNISDA),
- pour les personnes aveugles et malvoyantes : le Comité National pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes (CNPSAA),
- pour les personnes handicapées mentales : l'Union Nationale des Associations de Parents et amis de personnes handicapées mentales (UNAPEI),
- pour les personnes de petite taille : l'Association des Personnes de Petite Taille (APPT)
- pour les personnes âgées : le Comité National des Retraités et Personnes Agées (CNRPA)

Il est à noter que l'UNISDA et le CNPSAA sont des fédérations d'associations, représentatives de la diversité du handicap auditif et visuel.

2) Faire aujourd'hui pour les trains ce qui a été déjà fait pour les gares

Pour accompagner cette concertation et ce dialogue avec les associations nationales de personnes handicapées, la SNCF a lancé, de mai à juillet 2006, l'opération « Gare Laboratoire de l'Accessibilité », une expérimentation grandeur nature qui a permis à près de 1000 personnes handicapées ainsi qu'à des personnes valides de tester des aménagements et équipements visant à améliorer l'accessibilité en gare.

La SNCF a recueilli l'opinion des visiteurs sur les solutions proposées. Cela lui a permis de poursuivre ses projets de mise en accessibilité des gares en intégrant l'avis, les besoins et attentes des personnes concernées.

Depuis la Gare Laboratoire, dans le cadre de l'application de la loi française ainsi que de la loi européenne (Spécifications Techniques d'Interopérabilité PMR), la SNCF aménage et équipe progressivement ses gares (cf. Annexe 3) en suivant son Schéma Directeur National d'Accessibilité, validé en juin 2008 par l'Etat. Ce Schéma Directeur a été élaboré en pleine cohérence avec Réseau Ferré de France, propriétaire des infrastructures et donc des quais.



La SNCF a pour objectif de créer la fluidité de la chaîne de déplacement pour les voyageurs dont la mobilité est réduite. Pour cela, elle s'appuie sur des investissements, des services et un dialogue constant avec les associations de personnes handicapées.

Dans le cadre des programmes planifiés prévus par le Schéma Directeur d'accessibilité, et pour y parvenir, la SNCF investit 500 millions d'euros en fonds propres d'ici à 2015.

Comme le prévoit la loi de février 2005, le Schéma Directeur National d'Accessibilité (SDNA) est une programmation pour le réseau national d'ici à 2015 :

- de l'accessibilité des ERP existants (établissements recevant du public), donc de toutes les gares,
- de la mise en accessibilité de tous les trains neufs ou profondément rénovés.

Au total, ce sont 418 gares (grandes ou petites) traversées par les trains longue distance qui sont concernées par le Schéma Directeur National d'Accessibilité.

La loi n'exige pas que les matériels anciens soient mis aux normes d'accessibilité. Néanmoins, la SNCF, dans son Schéma Directeur National d'Accessibilité (SDNA), a fait le choix d'améliorer au maximum l'accessibilité des trains existants : elle réalise au fur et à mesure de leur rénovation la mise en accessibilité de ces matériels, et investit ainsi environ **110M€**.

Sont concernées par le SDNA :

- Plus de 350 rames TGV, soit l'ensemble du parc encore existant en 2015
- 430 voitures Corail TéoZ, soit l'ensemble du parc qui demeurera en service en 2015
- 276 voitures Corail Intercités, soit 1/3 du parc actuel



3) Le service d'accueil et d'accompagnement gratuit « Accès plus »

Pour compenser les difficultés d'accessibilité liées à l'univers ferroviaire et à ses contraintes, la SNCF et ses personnels, depuis longtemps déjà, accueillent et accompagnent toutes les personnes à mobilité réduite.

En 2008, près 580 000 voyageurs ont ainsi été aidés à monter ou descendre d'un train.

Pour garantir la qualité de ce service, la SNCF a créé, en 2007, le service Accès Plus, véritable service d'accueil et d'accompagnement tout au long du voyage pour les voyageurs handicapés.

Ce service gratuit est dédié aux personnes titulaires d'une carte d'invalidité (80% d'invalidité et plus), aux personnes titulaires d'une carte « réformé/pensionné de guerre » et aux clients utilisateurs d'un fauteuil roulant dans leur vie quotidienne et qui arrivent en gare avec leur fauteuil.

Ce service est actuellement disponible dans 351 gares nationales et régionales.

Les conseillers d'Accès Plus peuvent être joints, 7 jours sur 7, de 7h à 22h

- par téléphone : 0 890 640 650 puis touche 1 (0,11€ TTC/min depuis un poste fixe)
- par numéro court : 36 35 puis dites Accès Plus (0,34€ la 1^{ère} min et 0,11€TTC les suivantes depuis un poste fixe)
- par fax : 0 825 825 957 (0,15€ TTC/min)
- par e-mail : acesplus@sncf.fr
- par internet : www.voyages-sncf.com et www.acesplus.sncf.com

En un seul contact et au moins 48h à l'avance, les voyageurs peuvent recevoir toutes les informations utiles, réserver et commander leurs billets ainsi que la prestation gratuite d'accueil et d'accompagnement dont ils ont besoin.

Le service proposé par Accès Plus est une réassurance pour un voyage serein.

Le service Accès plus, piloté par SNCF Voyages, a déjà permis à plus de 19 000 clients handicapés de bénéficier d'un voyage sans rupture, avec une prise en charge de bout en bout, jusqu'à leur place dans le train. Ce service est rendu du premier au dernier train.

En Ile-de-France, pour faciliter le passage des personnes en fauteuil roulant du train au quai, Transilien SNCF a mis en place « **Accès Plus Transilien** », un service d'accueil et d'accompagnement spécifique. Gratuit et accessible sur réservation, au plus tard la veille du voyage, ce service prévoit entre autre, la mise en place d'une passerelle mobile pour permettre aux utilisateurs de fauteuil roulant d'accéder au train.



Un centre d'appel spécifique a été mis en place. Il est ouvert tous les jours de 7h à 20h et joignable par téléphone au 0 810 767 433 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) et par e-mail aces+transilien@sncf.fr.

Le service Accès Plus Transilien est disponible aujourd'hui dans 35 gares.

Par ailleurs, pour faciliter les déplacements quotidiens et occasionnels des personnes handicapées à Paris et en Ile-de-France, Keolis a développé en partenariat avec la Ville de Paris, le STIF et la Région Ile-de-France, **le service PAM 75 (Paris Accompagnement Mobilité)**.

Il s'agit d'un service de transport à la demande dédié aux personnes handicapées, disponible 7 jours sur 7, de 6 heures à minuit (sauf le 1^{er} mai). Avec 1200 courses et 1000 appels par jour, c'est le plus important réseau routier de transport à la demande français avec la plus grosse centrale de réservation au service des personnes handicapées.

4) Un large programme de formation des personnels

Pour sensibiliser et former les agents d'accueil et le personnel de bord aux attentes spécifiques des personnes handicapées et à une prise en charge professionnelle de ces voyageurs, la SNCF multiplie les formations.

Il s'agit d'appréhender les différents types de handicap et d'apprendre à répondre avec professionnalisme (les bonnes attitudes, les bons gestes) aux attentes des voyageurs handicapés ou à mobilité réduite.

Depuis 2007, près de 3000 agents d'accueil et d'escale ont reçu cette formation.

Depuis 2008, 1800 agents des trains ont été formés.

Pour l'activité TER, l'objectif est de former d'ici à 2010, les 5000 agents des gares du réseau TER.

Keolis a déjà organisé plusieurs journées de sensibilisation de son personnel aux différents handicaps avec, par exemple, un exercice de déplacement en fauteuil roulant, sur un parcours parsemé d'obstacles, guidés par des animateurs et une intervenante elle-même en fauteuil roulant.

Des lunettes spéciales leur ont permis de se mettre dans la situation d'une personne malvoyante sur un parcours comportant des difficultés.



III - La politique l'Accessibilité de la SNCF : des objectifs ambitieux

L'accessibilité ne peut être traitée que de façon transverse. C'est pourquoi la Délégation à l'Accessibilité et aux Voyageurs Handicapés intervient directement auprès de nombreuses entités de l'entreprise telles que la Branche SNCF Voyages, la Direction Gares et Connexions en charge de l'aménagement, des équipements et des services en gare, la Branche SNCF Proximités, la Direction du Matériel, la Direction de la Recherche.

La Délégation à l'Accessibilité et aux Voyageurs Handicapés, qui pilote les travaux du Conseil Consultatif des Personnes Handicapées et à Mobilité Réduite, et qui est donc le porte-parole des besoins exprimés par les personnes handicapées, vient en appui de ses différentes entités pour apporter son expertise dans le domaine du handicap à tout nouveau projet de mise en accessibilité.

Le principe général qui a présidé aux réflexions du Conseil Consultatif des Personnes Handicapées et à Mobilité réduite, pour améliorer l'accessibilité des trains, est de créer les mêmes aménagements et une cohérence globale dans tous les trains SNCF pour que les voyageurs puissent avoir les mêmes repères d'un train à l'autre. Chaque détail compte d'un espace à un autre (cohérence des hauteurs, des couleurs, du fonctionnement des équipements, ...). On parle alors de Design for All ou de Global Design.

Grâce à la volonté de la SNCF et au travail du Conseil Consultatif, les critères d'accessibilité représentent une part importante dans les cahiers des charges des futurs matériels. Ils comptent par exemple pour 25 % dans les nouveaux cahiers des charges des toilettes.

Les rénovations des matériels quant à elles intègrent au mieux les exigences accessibilité et les contraintes des conceptions anciennes.

1) Les trains de SNCF Proximités

Parce que le transport public doit permettre au plus grand nombre de se déplacer, SNCF Proximités, à travers tous ses métiers et en partenariat avec les Autorités Organisatrices des Transports, propose des solutions adaptées aux attentes et aux besoins de tous ses voyageurs.



Accompagner les Autorités Organisatrices des Transports dans la mise en œuvre d'une politique d'accessibilité

Dans le cadre de la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », chaque Autorité Organisatrice de Transports doit élaborer un Schéma Directeur d'Accessibilité pour planifier la mise en accessibilité du réseau régional.

SNCF Proximités accompagne les régions dans la mise en œuvre de leur politique d'accessibilité en mettant à leur disposition les états des lieux des gares et des matériels, et des référentiels d'aménagements des gares, élaborés avec les associations des personnes handicapées, ou encore les résultats des tests et de mise au point d'équipements.

En Ile-de-France, comme en régions, SNCF Proximités participe aux travaux d'élaboration des Schémas Directeurs de l'accessibilité des Autorités Organisatrices.

Des efforts pour renforcer l'accessibilité des matériels

SNCF Proximités a procédé, en septembre 2007, sur le réseau TER, à un état des lieux de tous les matériels ferroviaires roulants régionaux qui seront encore en circulation après 2015 pour les mettre en conformité avec la législation.

Par ailleurs, les cahiers des charges des nouveaux matériels intègrent les normes de la STI PMR. C'est par exemple le cas du Francilien, le nouveau train de l'Ile-de-France, qui circulera sur le réseau Transilien à partir de décembre 2009. Ce nouveau train sera accessible aux personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite.

En effet, au moins une porte par rame permettra l'accès des voyageurs en fauteuil roulant, grâce à un dispositif « comble-lacune » mobile embarqué, qui se déploiera automatiquement dans les gares accessibles. Par ailleurs, les places réservées aux personnes à mobilité réduite respecteront en largeur et en espacement les recommandations de la STI PMR. De même, toutes les informations nécessaires au bon déroulement du voyage seront diffusées de manière sonore et visuelle.

L'activité Corail Intercités et la Région Basse-Normandie ont inauguré le 23 mars 2009, une nouvelle voiture Corail conçue spécifiquement pour répondre aux attentes des voyageurs en fauteuil roulant et à mobilité réduite sur la ligne Paris-Caen-Cherbourg.

Plusieurs équipements ont été installés pour davantage de confort et de sécurité. Par exemple, les toilettes plus vastes et plus spacieuses, permettent de se déplacer à l'intérieur quels que soient le type ou la taille du fauteuil utilisé.



47,3 millions d'euros ont été investis par la SNCF et la Région Basse-Normandie pour la rénovation des 160 voitures dont 16 spécifiquement dédiées aux personnes en fauteuil roulant et à mobilité réduite. Les voitures seront livrées d'ici la fin de l'année 2009.

2) Les trains de SNCF Voyages

Parce que le transport en train à grande ou moyenne distance, qu'il soit de loisir ou professionnel doit être ouvert à tous, SNCF Voyages a, ces dernières années, multiplié les efforts pour garantir l'accès de ses trains à tous.

En effet, plus de 90% des prestations d'accueil et d'accompagnement réalisés par les agents ont eu lieu dans les grandes gares et pour la plupart pour des voyages de grandes lignes.

Le matériel, déjà en service en 2009, concerné par la mise en accessibilité à l'horizon de 2015 représente un minimum de **352 rames TGV déjà en circulation**, à savoir :

- 60 rames TGV Sud -Est de série RENOV 1 et 2 qui feront l'objet d'une rénovation pour prolongation de durée de vie (parmi les 107 rames existantes). Ce nombre peut évoluer selon les besoins,
- 108 rames DUPLEX,
- 105 rames Atlantique,
- 79 rames Réseau.

Ces rames bénéficieront entre autres des principaux aménagements accessibilités suivants :

- 2^{ème} siège pour personne en fauteuil roulant
- Réaménagement de l'espace pour ces personnes
- Places accompagnateurs conformes aux normes STI (Spécification Technique d'Interopérabilité)
- WC proche des normes STI avec ouverture automatique
- Système d'affichage de l'information Voyageurs
- Signalétique adaptée
- 10% de places pour les personnes à mobilité réduite conformes aux normes STI
- Couloir conforme aux normes STI
- Portes extérieures et intérieures et aménagements contrastés
- Bouton d'appel SOS espace pour les voyageurs en fauteuil roulant et WC Universel
- Repérage des marches extérieures
- Voyant lumineux de fermeture de porte d'accès
-



S'ajoutent ou s'ajouteront au parc existant :

- 24 rames DUPLEX dites DAYSYE 24 (Duplex Asynchrone) à partir de 2008,
- 25 rames DUPLEX dites DASYE 25 (Duplex Asynchrone) à partir de 2009,
- 50 nouvelles rames à 2 niveaux environ seront mises en service progressivement à compter de 2010, qui seront en conformité avec les normes européennes STI PMR.

La mise en accessibilité de cette flotte se fera à l'occasion d'opérations de rénovation générale, d'opérations programmées de mie-vie, d'opérations programmées de prolongement de parcours, ou à l'occasion d'opérations spéciales ad hoc.

Le parc CORAIL concerné par la mise en accessibilité:

- 430 voitures TéoZ

Il a été décidé d'augmenter sensiblement le niveau d'accessibilité de ces voitures, au-delà des améliorations déjà apportées lors de la dernière rénovation (par exemple les boutons SOS des espaces aménagés pour les fauteuils roulants seront remplacés par des boutons lumineux avec mémorisation d'appel).

Conclusion

L'objectif principal du Train Laboratoire est de recueillir l'opinion des personnes handicapées et celle des personnes valides et de faire un bilan de l'accessibilité actuelle des trains : forces et faiblesses. Il s'agit d'évaluer l'adéquation des solutions proposées, de déterminer les améliorations et perfectionnements à apporter ainsi que de mesurer l'efficacité des équipements présentés.

L'enjeu de l'opération est extrêmement important car, de cette expérimentation, découleront des choix d'orientation, des décisions, des définitions de protocoles ou de règles d'aménagement susceptibles d'être transposés pour les matériels de la SNCF qui circuleront en 2015 sur l'ensemble du réseau.

Le défi qui se pose à la SNCF, et au monde ferroviaire en général, pour la mise en accessibilité du voyage en train permet des avancées qui vont bénéficier à terme à tous les voyageurs.

