



«Nous voulons être un chemin de fer pour toutes et tous»

Le 16 décembre 2021, l'Office fédéral des transports a communiqué sur l'état de la mise en œuvre de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand). Kaspar Grossmann, Monsieur Accessibilité des CFF, montre où en est cette dernière.

© 16.12.2021 | ↻ 16.12.2021 | Texte: Sabine Baumgartner, Valérie Wäber | Photos: SBB/CFF/FFS

La loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) exige qu'à partir de 2024, toutes les personnes puissent utiliser les prestations des CFF sans discrimination et se déplacer de manière aussi autonome que possible. Hors ligne, c'est-à-dire dans les gares et les trains, mais aussi en ligne, les CFF éliminent constamment les obstacles. Cela sert aux personnes handicapées et âgées, mais aussi aux voyageuses et voyageurs avec une poussette ou des bagages. Pour ce faire, les CFF travaillent en étroite collaboration avec les associations de personnes en situation de handicap.

Kaspar, dans quelle mesure les CFF sont-ils aujourd'hui accessibles à toutes et à tous?

Nous voulons être un chemin de fer pour toutes et tous. Les CFF ont déjà réalisé beaucoup de choses dans ce domaine, mais ils n'ont pas encore atteint leur objectif. Depuis plusieurs années, nous mettons en œuvre la LHand à un rythme soutenu: nous rehaussons les quais, nous installons des rampes et des ascenseurs. Aujourd'hui, 68% de nos clientes et clients voyagent de manière autonome. D'ici fin 2023, les CFF transformeront 521 gares sur 764, ce qui permettra, selon l'état actuel, à 85% de nos voyageuses et voyageurs de monter dans les trains et d'en descendre sans obstacles. Selon la planification actuelle, nous ne pourrions donc pas respecter le délai légal de mise en œuvre exigé pour environ 240 gares. Celles-ci seront transformées d'ici à la fin 2028, en accord avec l'OFT et les communes concernées. Dans toutes les gares qui n'ont pas été transformées, les CFF proposent donc, comme par le passé, des solutions de remplacement.

Qu'en est-il des trains?

En ce qui concerne le matériel roulant, les CFF mettront en œuvre à temps les prescriptions légales conformément à la planification actuelle: en trafic grandes lignes, au moins un train par heure et par direction sera accessible de manière autonome à partir de 2024. En trafic régional, pratiquement tous les trains le sont d'ores et déjà. C'est pourquoi les CFF retirent progressivement du trafic les trains sans accès de plain-pied arrivés à la fin de leur durée de vie, et exigent un tel accès pour les nouvelles acquisitions. Voici deux exemples récents: récemment, nous avons commandé 60 rames InterRegio modernes à deux étages pour environ 1,3 milliard de francs et 286 rames automotrices RER à un étage pour environ 2 milliards de francs. Toutes ces rames seront accessibles de manière autonome.

Selon l'OFT, les CFF ne respectent pas toutes les directives malgré un délai de mise en œuvre de 20 ans. Et pourquoi donc?

Les CFF vont se mettre intégralement en conformité avec la LHand, bien entendu, mais avec un peu de retard. La mise en œuvre de la LHand a nécessité un temps de démarrage relativement long. Au début, il y avait un grand besoin de coordination concernant le financement et les ressources. En outre, les exigences ont augmenté ces dernières années en raison d'une interprétation plus stricte des directives. En conséquence, nous devons réaménager plus de gares que prévu initialement. Depuis 2013, nous agissons de manière ciblée, le nombre de gares accessibles augmente.

Que font les CFF pour permettre à leurs clientes et clients de voyager de manière aussi autonome que possible?

Dans les gares qui ne sont pas accessibles sans obstacle, nous apportons d'ores et déjà notre soutien par le biais de mesures dites de substitution. Notre personnel apporte son aide directement sur place, par exemple avec un ascenseur mobile ou des rampes. Les voyageuses et voyageurs peuvent aujourd'hui commander ce service par téléphone et, à l'avenir, directement dans l'horaire des CFF. Notre Service Center Handicap aide à planifier et à réaliser des voyages en train en l'espace d'une heure. Il a organisé 150 398 aides à l'embarquement et au débarquement en 2019.



Kaspar Grossmann, Monsieur Accessibilité des CFF

Qu'en est-il de l'offre en ligne et de l'information à la clientèle?

En ligne, les CFF respectent déjà toutes les directives: tout ce que l'on voit à l'écran est également accessible de manière sonore. En mars 2019, la fondation «Accès pour tous» a confirmé le niveau professionnel de notre site CFF.ch. Afin d'informer les voyageurs de manière encore plus rapide et complète, notamment en cas d'événement ou de perturbation, nous utilisons dans un nombre croissant de gares des écrans interactifs, appelés «Smart Information Displays» (SID). Ou l'application CFF Inclusive: tous les écarts par rapport à l'horaire normal dans toutes les gares suisses peuvent être consultés via l'application. Selon les besoins, ils sont lus par une voix off ou affichés en mode sombre avec des caractères agrandis.

Avec cette application, les CFF ont remporté le prix «Canne Blanche» de l'Union centrale suisse pour le bien des aveugles (UCBA). Cela nous réjouit et nous motive dans notre démarche.

Loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand).

La loi sur l'égalité pour les handicapés est entrée en vigueur en 2004. Elle contient entre autres des directives dans les domaines de l'information à la clientèle, du matériel roulant ainsi que des gares et des arrêts, que les CFF et toutes les autres entreprises de transports publics doivent mettre en œuvre. Dans le domaine de l'information à la clientèle, les directives devaient déjà être appliquées d'ici à la fin 2013. Pour le matériel roulant et les gares, le délai de mise en œuvre est fixé à fin 2023. L'OFT informe chaque année de manière transparente sur l'état de la mise en œuvre de la LHand dans un rapport.