

L'ACCESSIBILITE DU METRO DANS LES PRINCIPALES AGGLOMERATIONS MONDIALES

Le métro parisien est-il l'un des moins accessibles dans le monde, aux personnes en fauteuil roulant (PFR) ?

C'est en tout cas, le constat sévère qu'en a fait le quotidien britannique The Guardian, le 21 septembre 2017, à l'issue d'une enquête portant sur sept agglomérations dans le monde : Barcelone, Londres, Paris, Tokyo, Washington, New York et Los Angeles.

Les questions qui se posent sont donc de savoir quelles métropoles ont su rendre leur métro partiellement ou, plus rarement, totalement accessibles, et surtout, pour qui et à travers quels équipements et aménagements, formation humaines, etc.

En effet, la mise en accessibilité avec des ascenseurs est certes une avancée notable mais faut-il encore que les commandes de ces équipements soient utilisables par des personnes dont la mobilité des bras peut être réduite (myopathie ou membres hauts atrophiés), que les lacunes quai/train soient traitées (rehaussement des quais ou palettes), qu'il n'y ait pas de porte non automatique à manipuler et savoir comment fonctionne en pratique l'accès : faut-il ou non une intervention humaine, et celle-ci doit-elle être réservée?

Mais ces aménagements ne suffisent pas pour l'accessibilité aux autres types de handicap. A titre d'exemples, quels sont les aménagements présents et les compétences des agents pour répondre aux besoins :

- des personnes aveugles ou malvoyantes : annonces sonores et visuelles sur les quais et à bord des métros; bandes d'interception et/ou de guidage : bandes d'éveil à la vigilance ou surfaces podotactiles sur les quais, etc.;
- des personnes avec un handicap mental, cognitif ou psychique : signalétique claire, personnel formé, pictogramme S3A, etc.;
- des personnes sourdes ou malentendantes : signalétique adaptée, boucle à induction magnétique (BIM), outils numériques pour les interactions avec les agents, etc.;
- des personnes de petite taille : hauteur des équipements.

Ainsi, l'expression «métro accessible» apparaît insuffisante pour appréhender la réalité de l'accessibilité en fonction des différents besoins de ses utilisateurs.

Afin d'éclairer ce que représente le qualificatif «métro accessible», cette présentation, qui ne prétend pas à l'exhaustivité, recense les différents types d'accessibilité d'une quarantaine de métros dans le monde.

Les informations suivantes constituent une première base qui ne demande qu'à être complétée par vos retours de professionnels et/ou d'utilisateurs.

Table des matières

I/ Pays d'Europe occidentale

Suède :	4
Norvège :	4
Finlande :	5
Danemark :	5
Belgique :	6
Pays-Bas :	7
France :	7
Allemagne :	22
Autriche :	23
Royaume-Uni :	24
Espagne :	25
Italie :	27
Portugal :	28
Grèce :	29
Bulgarie :	29
II - Pays d'Europe centrale et orientale	30
Hongrie :	30
République tchèque :	30
Russie :	30
Turquie :	31
III - Amérique du Nord	32
Etats-Unis	32
Canada	33
IV - Amérique du Sud	35
Chili :	35
Argentine :	35
V - Asie	35
Japon	35
Chine	36

I/ Pays européens

Pays scandinaves

Suède :

- **Stockholm**

Le métro de **Stockholm** (*Tunnelbana*), entré en service en 1950, est le seul métro de Suède et comprend 7 lignes desservant 100 stations.

Il est jugé globalement accessible aux personnes en fauteuil roulant- il y a en effet un ascenseur dans presque toutes les stations de métro (à une ou deux exceptions près) et compte 49 stations rendues accessibles au moment de leur construction et 51 devenues accessibles par la suite.

Par ailleurs, les entrées de ses rames sont larges, des espaces sont réservés aux utilisateurs de fauteuil roulant (UFR), des sièges sont en priorité pour les personnes à mobilité réduite et des annonces sont faites à chaque arrivée dans une nouvelle station ainsi que lors de la fermeture des portes. Un tarif réduit s'applique aux personnes handicapées.

L'article critique paru dans le magazine francophone du handicap Yanous, en octobre 2011, ne remet pas en cause ce constat général, même s'il apparaît à sa lecture que l'utilisation du métro par des personnes handicapées, en particulier, étrangères peut être malaisée : ascenseurs mal indiqués (et souvent peu propres), obligation de valider son passage auprès d'un préposé, difficultés d'orientation (certaines lignes étant superposées).

En revanche, le niveau d'accessibilité pour les autres types de handicap n'est pas spécifiquement disponible sur le site de l'opérateur MTR Corporation.

Norvège :

- **Oslo**

Le métro d'**Oslo** (*Oslo T-Banen*), entré en service en 1966, est largement accessible aux personnes handicapées puisque la plupart des 104 stations de ses 5 lignes possèdent des ascenseurs ou des rampes qui rendent les trains accessibles, même si l'écart entre le quai et la rame de métro peut parfois se révéler problématique.

Dans les gares, les départs et arrivées des métros sont communiqués par annonces sonores (communiqué) et visuelles (affichage sur écran) .

A bord, les stations sont signalées par annonce sonore.

Les UFR voyagent gratuitement dans le métro.

En revanche, le niveau d'accessibilité pour les autres types de handicap n'est pas spécifiquement disponible sur le site de l'exploitant Oslo T-banedrift.

Finlande :

. Helsinki

100% des vingt-cinq stations de l'unique ligne de ce métro- situé le plus au nord du monde- entré en service en 1982 sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et 99% des bus y respectent les normes d'accès en vigueur.

Ce qui a valu à la capitale finlandaise de se voir décerner, pour 2015, le deuxième prix européen Access City Award, notamment pour la très large accessibilité de ses transports publics.

En cas de mobilité réduite ou de maladie chronique, les voyageurs ont droit à une réduction de 25% sur les tarifs du métro. Les personnes en fauteuil roulant voyagent, quant à elles, gratuitement ainsi que leur accompagnateur.

Danemark :

- **Copenhague**

Le métro très récent de Copenhague (il a été inauguré en 2002 et prolongé jusqu'à l'aéroport en 2007) et entièrement automatisé, ne pose aucun problème en termes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, selon une étude sur l'accessibilité des réseaux de transport en commun en Europe publiée en octobre 2007 par Rachel Thomas, Nicolas Rémy et Isabelle Léothaud.

La philosophie des autorités responsables du métro est explicite : le métro copenhagois doit être utilisé facilement par l'ensemble des citoyens, et ce avec le moins d'assistance extérieure possible.

Dans cette perspective, le métro de Copenhague (stations et wagons) a été conçu en concertation avec les associations de personnes handicapées.

Les premiers essais ont été réalisés à l'échelle 1 d'un wagon de métro pour clarifier les conditions d'embarquement et de descente, déterminer les différents mouvements des rames lors de la circulation effective et ajuster leur positionnement.

Qu'elles soient souterraines ou aériennes, les 22 stations de ses 3 lignes sont toutes équipées d'ascenseurs au niveau de la rue jusqu'au quai de métro, d'escalators, de composteurs et de distributeurs de tickets à une hauteur maximale de 100 mm; l'accès aux rames y est plat; des bandes d'éveils de vigilance sont présentes en amont des escaliers menant aux différentes stations (et aux quais) ainsi que des bandes de signalisation visuelle et auditive claires à l'intérieur des stations (qui indiquent les directions des lignes et informent le voyageur sur le prix des tickets et le nombre de rotation des différentes rames). Et sûrement d'autres

équipements encore mais l'information n'est pas spécifiée sur le site de l'opérateur, Metro Service A/S.

France et pays du Benelux

Belgique :

- **Bruxelles**

La Région de Bruxelles-Capitale et le Service bruxellois Francophone des Personnes Handicapées (SFPH) ont mis en place de nombreux dispositifs pour améliorer les conditions de transport des personnes à mobilité réduite (plus de 30% de la population bruxelloise est considérée comme appartenant à cette catégorie) par des transports adaptés et des aménagements spécifiques : ascenseurs dans les stations de métro, équipement de toutes les stations de métro de plans en braille destinés aux personnes aveugles ou malvoyantes, systèmes de guidage au sol (dalles podotactiles), etc.

La Société des transports intercommunaux de Bruxelles (STIB) fournit une assistance gratuite, tous les jours de 7 à 22 heures, et en principe sans réservation préalable (même si elle est conseillée pour ne pas devoir attendre durant les heures de pointe), en station aux personnes qui éprouvent des difficultés à franchir l'espace entre les quais et les rames de métro.

Le début et la fin de cet accompagnement, qui est largement développé, se font en zone contrôlée, juste après le sas PMR situé à l'entrée accessible de la station.

Au total, 53 des 69 stations des 4 lignes du métro **bruxellois** (qui date de 1976 et est à ce jour le seul métro de Belgique), soit 77% d'entre elles, sont actuellement adaptées pour la mobilité des PMR, c'est-à-dire équipées d'ascenseurs et de rampes, de guidages ainsi que d'une signalétique adaptée pour personnes aveugles ou malvoyantes.

Et 100% des véhicules sont à plancher bas et donc adaptés aux UFR.

Au cours des derniers mois, des travaux de rénovation ont permis la mise en accessibilité des stations Trône et Bourse-Grand-Place .

Les chantiers de la mise en accessibilité des stations Simonis et Clemenceau (ligne2), actuellement en cours, devraient être achevés respectivement fin 2019 et mi-2020.

D'autres chantiers sont également programmés pour les stations Madou, Porte de Hal, Parc, Anneessens et Albert.

Mais globalement, sur les lignes 2 et 6, la plupart des véhicules sont assez anciens et équipés d'un système d'ouverture des portes avec des poignées qui sont difficiles à ouvrir pour une personne en fauteuil roulant non accompagnée.

Par ailleurs, la STIB a mis en place un système de signalétique pour renseigner le degré d'accessibilité des arrêts.

C'est le résultat de l'action menée par Bruxelles Mobilité, le service public de la Région de Bruxelles-Capitale qui travaille en étroite concertation avec le secteur associatif (le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles ou CAWaB et le Centre interfédéral pour l'égalité des chances ou Unia).

A ce titre, la Commission Régionale de la Mobilité (CRM) comprend une section «Personnes à Mobilité Réduite» rassemblant des représentants des différents types de handicap dont les avis sont essentiels.

Les personnes déficientes visuelles avec une invalidité permanente d'au moins 90% ainsi que leurs chiens d'assistance- et leurs accompagnateurs pendant la formation- voyagent gratuitement sur le réseau de la STIB.

Les accompagnateurs de personnes handicapées détentrices de la carte «Accompagnement gratuit» voyagent également gratuitement.

Pays-Bas

• Amsterdam

Selon le Gouvernement néerlandais, presque toutes les 58 stations des 5 lignes de métro de la capitale seraient accessibles en fauteuil roulant. Mais ce point contesté mérite confirmation.

France

• Paris

La première ligne du métro de Paris a été inaugurée en juillet 1900, à l'occasion de l'Exposition universelle.

Il comprend 14 lignes en site propre et 302 stations. De ce fait, il est, de loin, le métro le plus dense du monde (avec près de trois stations par kilomètre carré) et, en particulier, bien plus dense, développé et étendu que celui de Berlin.

Sa fréquentation était de 1,539 milliard de voyageurs par an en 2017, soit 4,2 millions par jour.

Bien que 7% de la population parisienne (environ 154 000 personnes) soit en situation officielle de handicap et que plus de 1,3 million de personnes âgées et handicapées vivent en Ile-de-France, soit plus d'un francilien sur dix, les réseaux souterrains de transports ferroviaires et de transports guidés existants dont le métro parisien, exploité par le groupe RATP, ne sont pas soumis, en application de l'article L.1112-5 du code des transports, à

l'obligation de mise en accessibilité à l'échéance 2015 instituée par l'article 45 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 modifiée pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, en raison de leur ancienneté et de leur configuration car les travaux y sont jugés difficiles ou impossibles sur les lignes anciennes.

Cependant, cette loi prévoit l'obligation de mettre en place un réseau de substitution totalement accessible, sous réserve que les autorités organisatrices du transport public régulier établissent un schéma directeur d'accessibilité (SDA).

En l'occurrence, dans le SDA établi par le STIF (autorité organisatrice des transports publics en Ile-de-France) en 2009, le réseau Bus est défini en tant que réseau de substitution du métro historique parisien avec l'obligation de le rendre totalement accessible.

Handicap moteur

Rendre accessibles près de 300 stations du métro reviendrait, selon la RATP, à provisionner un budget compris entre 4 et 6 milliards d'euros (le Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports, approuvé par le Conseil Régional d'Ile-de-France le 19 juin 2009, l'évaluait à entre 3 et 4 milliards d'euros).

De nombreux obstacles techniques et des contraintes sécuritaires pour l'aménagement d'ascenseurs (présence d'égouts, terrains instables, enchevêtrement de tunnels, manque de place sur la voirie pour une sortie d'ascenseurs, etc.) sont couplés à des règles juridiques imprécises exigeant une interprétation commune et partagée de tous les acteurs de la sécurité incendie.

Selon Laurent Probst, le directeur général d'Ile-de-France Mobilités, les problèmes rencontrés pour améliorer la situation en matière d'accessibilité du métro parisien viennent de l'architecture de la capitale avec des stations implantées, il y a plus de 100 ans, notamment sous des immeubles, ce qui rend l'installation d'ascenseurs difficile, voire impossible.

Une étude effectuée par la RATP en 2009-2011 a démontré, elle aussi, que la mise en accessibilité du métro parisien se heurte à plusieurs difficultés et notamment :

- . Le caractère malaisé de la réalisation d'ascenseurs dans chaque station et la nécessité de recueillir souvent l'accord de l'ABF, compte tenu du positionnement du métro en surface;
- . la nécessité dans les stations anciennes, en raison de l'espace quais-rampe, non seulement d'effectuer la reprise des quais mais aussi de remplacer des voitures dont la durée de vie est de l'ordre de 50 ans.

Le réseau de substitution du métro historique : le réseau bus parisien

Les objectifs fixés dans le SDA rédigés par l'autorité organisatrice en 2009, repris dans le schéma directeur d'accessibilité- agenda d'accessibilité programmée (SDA-AD'AP) et validé par le Préfet de région en 2016 portent sur la mise en accessibilité des réseaux de bus, tramway, RER et de la ligne 14 du métro ainsi que les nouvelles stations de métro à venir.

Le réseau bus y est confirmé comme réseau de substitution du métro historique parisien.

Compte tenu du nouveau maillage du réseau bus parisien depuis avril 2019, l'offre permet à chacun de se déplacer d'un point à un autre de la capitale.

Précisément, l'ensemble du réseau de bus parisien (66 lignes) est accessible depuis 2009 et les nouveaux bus utilisés sur les lignes depuis 2015 disposent de 2 emplacements pour les personnes en fauteuil roulant.

En effet, 100% des bus sont équipés d'un plancher bas, de rampe d'accès, d'annonces sonores et visuelles.

Par ailleurs, 75% des lignes du réseau Bus de banlieue (soit 220 lignes) peuvent être empruntées par des UFR, la mise en accessibilité des lignes se poursuit progressivement au fur et à mesure de l'avancement des travaux d'aménagement des points d'arrêt (sous la responsabilité des gestionnaires de voirie) et compte tenu du fait que les points d'arrêt se répartissent sur différents départements et communes.

L'autorité organisatrice ayant fixé à la RATP la cible de 2022 pour déclarer accessibles toutes les lignes de bus de banlieue.

L'utilisation du mode bus par les UFR repose sur plusieurs éléments :

- La mise en accessibilité des arrêts empruntés : ce point dépend du gestionnaire de la voirie mais également du respect des règles de stationnement afin que le machiniste puisse s'arrêter le long du trottoir et ainsi déployer la rampe.

L'autorité organisatrice fixe à la RATP un objectif sur ce point.

- La présence d'une rampe sur le bus et son bon fonctionnement : l'autorité organisatrice fixe sur ce point un objectif de disponibilité qui est en moyenne proche, toutes lignes confondues, de 99%.

Les machinistes vérifient à leur prise de service le bon fonctionnement de la rampe.

Dans le cas d'un dysfonctionnement en cours de service, le centre de régulation des bus est contacté par le machiniste pour avertir celui du bus suivant d'un éventuel besoin.

- la formation des machinistes à l'accueil des personnes en situation de handicap : ce thème est inscrit dans la formation initiale de tous les machinistes et des rappels sont réalisés régulièrement lors des formations continues obligatoires ou d'opérations de sensibilisation sur le sujet de l'accessibilité

- En cas d'affluence, le civisme des autres voyageurs avec poussettes (seule une poussette peut rester dépliée) ou pas, permettant à l'UFR de monter dans le bus (mise à disposition de 2 emplacements pour les UFR dans les nouveaux bus).

Le service de transport à la demande : PAM 75

Il existe également le service spécialisé de véhicules adaptés de transport à la demande (PAM 75) financé par le conseil départemental, opéré par une filiale de la SNCF-à destination des PMR- qui fonctionne pour les trajets de plus de 500 mètres qui commencent ou se terminent à Paris.

Le réseau RER/RATP

64 gares du Réseau Express Régional (RER)- après la toute récente mise en accessibilité de la gare du Luxembourg à Paris, celle de La Croix de Berny, à Antony, sur le RER B, étant

programmée pour 2021- sur les 65 que compte le réseau exploité par la RATP (lignes A et B) ont été rendus accessibles depuis 1992)- installation d'ascenseurs, aménagement de passages élargis au niveau des lignes de contrôle, formation du personnel à l'accueil et la prise en charge des PMR, etc.-

Le réseau tramway/RATP

Ce réseau est de conception accessible à tous les types d'handicap. Cela représente 186 stations avec rampes d'accès aux quais et voitures à plancher bas

En 2009, le Président de la RATP a signé un protocole de concertation avec 9 associations représentant différents types d'handicap (AFM, Allegro Fortissimo, APF France handicap, APPT, CFPSAA, CORERPA, UNAFAM, UNAPEI, UNISDA).

Chaque mois, l'équipe de la mission accessibilité pilotée par Marie-Christine Raoult se réunit avec ces représentants pour présenter les différents projets en cours que ce soient des aménagements des nouveaux équipements, des nouveaux matériels ou de nouveaux outils numériques, etc.

Une fois par an, le comité consultatif de l'accessibilité (CCA) regroupant les représentants des associations et des acteurs internes, se réunit sous la présidence de la présidente de la RATP, Catherine Guillouard.

Le réseau métro historique et les équipements pour les personnes à mobilité réduite

L'essentiel des stations et de leurs correspondances ne sont accessibles aux personnes ayant un handicap moteur que par des escaliers mécaniques.

Quelques stations du réseau proposent des plans inclinés sur les escaliers, afin que les voyageurs puissent y faire rouler leurs bagages ou un chariot, comme à la station Porte Dauphine.

De plus, une trentaine de stations de métro sont actuellement équipées d'ascenseurs dont deux tiers d'entre elles disposent d'un parcours entièrement mécanisé depuis la voirie jusqu'aux quais.

Elles ne sont pas pour autant accessibles aux personnes en fauteuil roulant du fait de la présence de lacunes entre le quai et le train et de l'absence de dispositif pour sécuriser ces personnes en cas d'incendie.

Les autres familles de handicap

Le déploiement du programme Equisens (Equipements et aménagements des espaces à destination des personnes déficientes sensorielles), lancé en 2014, constitue une étape significative dans la démarche volontairement universelle de la RATP.

Ce projet résulte de la volonté de la RATP d'apporter des solutions d'aménagement et d'équipement permettant de faciliter l'orientation et les déplacements des personnes déficientes sensorielles (visuel et auditif), mentales et psychiques.

Le Comité Consultatif de l'Accessibilité (CCA) à la RATP- créé en 2009- a été invité à participer à plusieurs reprises à ce projet collaboratif intégré dans le programme quinquennal d'investissement signé avec Ile-de-France Mobilités concernant les 302 stations de métro et les 65 gares RER, qui est mis en œuvre en plusieurs phases successives.

Après avoir été testés et évalués, des dispositifs visuels, tactiles et sonores sont progressivement installés sur les réseaux Métro et RER.

Ainsi, balises sonores de repérage des accès et des services Accueil/vente présents dans les salles, traitement des escaliers avec l'installation de bandes d'éveil de vigilance (BEV) à chaque palier et de nez de marches contrastés, allongement des mains courantes au-delà des premières et dernières marches représentent une signalétique essentielle au bon cheminement des personnes déficientes visuelles.

La nouvelle génération des bornes d'appel comprend une Boucle d'Induction Magnétique (BIM) et une balise sonore intégrée et déclenchable à l'aide de la télécommande universelle des feux piétons.

Dans le cadre du projet Equisens, ces bornes d'appel, lorsqu'elles sont situées sur les quais, milieu ambiant très sonore, sont repérables également par une bande d'interception détectable à la canne.

Au-delà de la signalétique et de l'information, Equisens comprend le renforcement de l'éclairage des espaces ainsi qu'un travail sur l'acoustique.

La phase 1 d'Equisens se traduit par la mise aux normes de 3540 escaliers fixes, 155 nez de marches à traiter, 826 bornes d'appel et 3 kilomètres de bandes d'interception installées sur les quais.

En parallèle, des démarches de formation des agents à l'accueil des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite, avec labellisation des lignes, sont en cours de déploiement.

Ces démarches viennent en complément de la formation initiale des agents qui traitent également ce sujet.

Handicap visuel

Outre les équipements déployés dans le cadre du projet Equisens (cf ci-avant), pour les personnes déficientes visuelles, des surfaces podotactiles (dites aussi bandes d'éveil de vigilance) ont été mises en place sur toutes les bordures des quais du métro et du RER pour indiquer la proximité de la voie.

Elles sont incrustées de mini plots et sont sensibles au toucher du pied et à la canne afin d'alerter les personnes aveugles et malvoyantes de la proximité de la voie.

Egalement, de nouvelles portes palières équipent progressivement les quais des lignes 1 et 13 et équipent déjà tous ceux de la ligne 14.

Outre leur rôle en termes de régulation, ces portes ajoutent un sentiment de sécurité aux personnes déficientes visuelles.

Quelques rares stations comme celle de Porte de Pantin disposent de plans en relief du quartier.

Dans les rames des lignes 1, 2,3,4,5,9,13 et 14, la prochaine station desservie fait l'objet d'une annonce sonore.

La fermeture des portes de toutes les rames de toutes les lignes est annoncée par un avertisseur sonore complété par une alerte lumineuse sur les matériels récents ou rénovés.

Handicap auditif

Pour les personnes déficientes auditives, des boucles à induction magnétiques équipent l'ensemble des guichets phoniques ainsi que la nouvelle génération de bornes d'appel.

Dans les rames équipées depuis 2003 du dispositif d'Annonces sonores et visuelles automatiques (ASVA)- fonction qui fournit des informations aux voyageurs et vise également l'ergonomie du métro-, la prochaine station desservie est également annoncée visuellement grâce à un point lumineux clignotant, une diode électroluminescente (*light-emitting diode* ou LED en anglais).

Pour connaître le sens de circulation, les stations déjà desservies restent allumées. Ces plans lumineux sont déjà présents dans les rames des métros 2, 3 et 13.

Dans celles de la ligne 1, des écrans annoncent visuellement les stations à venir.

Le programme d'équipement se poursuit pour les autres lignes dans le cadre de rénovation ou de renouvellement des rames.

Le système ASVA devrait être présent dans les rames mises en service entre 1967 et 1978 et rénovées à mi-vie.

Sur les quais de l'ensemble des lignes, le Système d'Information en Ligne (couramment désigné sous son sigle : SIEL) est déployé.

C'est un ensemble de matériels, d'affiches et d'annonces par une voix de synthèse sur le temps d'attente des deux prochaines rames.

Handicap cognitif

La Mission accessibilité de la RATP s'est mobilisée pour inclure ce type de handicap dans le guide de formation de ses agents.

En 2013, toujours dans cet objectif, elle a proposé au Centre de Ressources et d'Innovation Mobilité Handicap (CEREMH) de développer une formation et des supports pédagogiques (kit de formation) pour des «Ateliers mobilité adaptés».

Cette nouvelle formation, «Accompagner les personnes handicapées à se déplacer à pied et en transports en commun» est inscrite au catalogue de l'Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis (Unapei), principale association représentant la famille du handicap mental.

Depuis décembre 2015, la ligne 10 (Boulogne-Pont de Saint-Cloud-Gare d'Austerlitz) est la première du réseau parisien à être labellisée «S3A» (un pictogramme avec deux visages entremêlés, bleu et blanc, Symbole d'Accueil, Accompagnement et Accessibilité), label qui permet aux personnes déficientes intellectuelles- et, par extension, à toutes les personnes ayant des difficultés de compréhension, d'orientation ou en situation de stress- de se repérer plus

facilement et d'obtenir, si elles le souhaitent, une prise en charge personnalisée par un personnel désormais formé.

Ce label est apposé sur les guichets, les lieux de passage mais aussi des équipements, des produits, des documents ou le badge des agents.

Depuis la majorité des lignes ont également en œuvre cette démarche (lignes 1,2, 5, 6, 7-7 bis, 9, 11, 12, 13 et 14 du métro) ainsi que les lignes B et A du RER.

Les dernières lignes de métro seront labellisées courant 2020.

Fort de l'expérience des lignes labellisées, d'autres services comme les équipes de contrôle, de sûreté, le service client et des lignes de bus se sont lancés dans la démarche.

La formation des agents relais (qui déclinent ensuite cette formation auprès de l'ensemble des équipes) centrée sur l'apprentissage de l'«accueil adapté»- aux bons gestes et aux bons mots-, co-construite avec l'Union régionale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis (URAPEI) d'Ile-de-France et comprenant des modules spécifiques dispensés par l'association Les Papillons Blancs.

La RATP a obtenu, le 30 avril 2018, à l'occasion de la Journée mondiale des Mobilités et de l'Accessibilité, la labellisation «Cap'Handéo Services de mobilité», pour la ligne 1 du métro (empruntée chaque jour par plus de 700 000 voyageurs).

Ce label permet de montrer notre capacité à bien prendre en charge les personnes en situation de handicap mental, psychique, visuel et auditif tout au long de leur parcours voyageur (de la prise d'information en amont à la rélaisation de leur trajet).

C'est le premier opérateur de transport public à avoir obtenu, pour un engagement de 3 ans renouvelable, cette certification.

De même, la ligne A du RER (empruntée quotidiennement par 1,2 million de voyageurs) a également été labellisée «Cap'Handéo Services de mobilité», le 27 février 2019, pour l'accueil des personnes en situation de handicap moteur, mental, psychique, visuel et auditif.

Le métro du futur

Afin de faire du métro du Grand Paris, du Grand Paris Express, le métro «le plus accessible du monde» et en proposant même de définir une vraie qualité d'usage pour tous, la Société du Grand Paris (SGP) a signé le 13 janvier 2016 un protocole de concertation avec les associations représentatives des grandes familles du handicap (AFM, APF France handicap, APPT, CFPSAA, CORERPA, FNATH, UNAFAM, UNAPEI, UNISDA).

L'objectif étant de mettre en place des instances d'échanges afin de co-construire la politique d'accessibilité des futures lignes du Grand Paris Express.

Comme l'a déclaré alors Philippe Yvin, président du directoire de la SGP, «Le Grand Paris Express est un projet urbain, social et économique pour demain qui doit bénéficier à tous et n'exclure personne» non seulement en respectant la réglementation en vigueur mais également

en tenant compte du «retour d'expérience [des associations] qui est essentiel pour planifier et anticiper la politique d'accessibilité dès la phase de conception des futurs gares et équipements du métro».

Et améliorer ainsi la qualité d'usage.

Les aménagements et équipements qui seront réalisés définiront un «parcours de bienveillance» bénéfique à tous et consolideront le principe de conception universelle du métro.

Cela concernera les futures lignes 15, 16, 17 et 18.

Améliorer l'accessibilité du métro historique

Le Conseil de Paris a exprimé le souhait, par une délibération en date du 2 juillet 2018, que la présidente de la Région Ile-de-France- autorité de gestion d'Ile-de-France Mobilités- étudie avec l'État une «mise en accessibilité partielle» du réseau historique du métro parisien, en lien avec la cartographie des sites olympiques en proposant davantage d'escaliers mécaniques montants et descendants et de stations accessibles aux personnes handicapées avant les Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024.

La question de saisir au mieux l'opportunité que constitue l'organisation, à l'été 2024, des Jeux Olympiques et Paralympiques, se pose avec acuité tant pour le législateur que pour le Gouvernement.

Même si la candidature de Paris ne comportait pas de budget pour le métro, le Comité d'organisation de Paris 2024 (COJO) qualifie de «sujet prioritaire» l'accessibilité et travaille avec les Pouvoirs publics et le monde sportif et associatif pour identifier les possibilités d'amélioration de la desserte des sites olympiques par des moyens de transport accessibles.

Par ailleurs, Sophie Cluzel, secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées, a évoqué, dans une réponse en date du 19 juin 2018 à la question écrite posée par le sénateur de Paris Bernard Jomier, une «éventuelle évolution du cadre réglementaire pour faciliter la mise en accessibilité des stations stratégiques du métro parisien, enjeu essentiel pour la réussite des Jeux et la participation de tous».

Une mission sera ainsi très prochainement confiée au préfet de la région d'Ile-de-France pour identifier les évolutions réglementaires et/ou législatives qui pourraient être proposées pour améliorer l'accessibilité du métro parisien aux personnes en fauteuil roulant.

- **Lille**

Le métro de Lille Métropole est entré en service en avril 1983.

Premier métro au monde à utiliser la technologie innovante du Véhicule Automatique Léger (VAL), il comporte deux lignes automatiques (et soixante stations) et est le

troisième métro le plus dense au monde- avec une densité de 1,52 station/km²- après ceux de Paris et de Barcelone.

Sa fréquentation, très importante, est de 112 millions de voyageurs par an (chiffres de 2016).

Ce qui s'explique, en partie, par sa modernité certaine.

Le réseau de Lille a réalisé des interventions d'accessibilité sur un nombre important de stations existantes, permettant de traiter un bon nombre de contextes différents.

Selon Ilévia (société concessionnaire du réseau de transport en commun de voyageurs sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille), les lignes 1 et 2 du métro lillois sont totalement accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Mais dix de ces stations n'étant équipées que de portes battantes- qui constituent des obstacles certains- ne peuvent être vraiment considérées comme accessibles, malgré la présence d'ascenseurs.

Des ascenseurs emmènent les passagers jusqu'aux quais et les véhicules sont accessibles de plain-pied ; les personnes malvoyantes disposent d'annonces sonores dans les rames de métro leur permettant de se repérer.

Par ailleurs, les sols aux abords des escaliers et des quais bénéficient d'un traitement particulier pour permettre de se repérer.

Dans les stations de métro où sont installés des portillons d'accès, les personnes à mobilité réduite peuvent bénéficier de portillons doubles situés au niveau des quais : équipés d'un système d'assistance sonore, ils sont particulièrement adaptés aux voyageurs non voyants.

Ce n'est pourtant pas l'avis d'APF France handicap qui a dénoncé, en septembre 2018, certains problèmes d'accessibilité au métro lillois et notamment les effets pervers des nouveaux portillons automatiques d'accès- qui ont commencé à être mis en service en 2017 avant d'être généralisés à toutes les stations d'ici 2020- qui ont permis de faire diminuer notablement le taux de fraude tout en renforçant la sécurité mais qui réduisent également l'accessibilité aux personnes porteuses de lourds handicaps car non conçus pour tous les types de handicap ni tous les fauteuils (ils sont trop petits pour certains et trop courts), même si des portillons doubles, plus larges, ont été installés pour ces personnes.

APF France handicap dénonce également les nombreux problèmes engendrés par les sas qui ne permettent pas le passage d'un fauteuil et d'un accompagnant humain ou canin, dans certains cas.

L'opérateur Ilévia indique que ces portillons respectent l'ensemble des normes d'accessibilité en vigueur pour ce type d'équipement et ont été conçus pour être adaptés à tous les voyageurs. Ils ont reçu un avis favorable de la commission «Accessibilité».

Afin de pallier certaines des problématiques soulevées, l'exploitant du réseau Ilévia a mis en place une carte dite «accompagnant», permettant à l'accompagnant de l'abonné Coquelicot (personne non ou mal voyante), ou de toute autre personne disposant de la carte mobilité inclusion indiquant un besoin d'accompagnement, de passer les portillons d'accès en même temps que l'abonné sans devoir au préalable faire appel à la BAV pour une ouverture à distance.

Les arrêts de bus et de tramway sont mis en accessibilité au fur et à mesure de la programmation des travaux d'entretien et de maintenance, mais une grande partie de ces modes de transport sont d'ores et déjà accessibles.

Le matériel roulant (bus et tramway) est accessible en totalité.

Les bus actuels comportent une place réservée et sécurisée pour les personnes en fauteuil roulant.

La nouvelle flotte, qui arrive progressivement sur le réseau, est dotée de deux places.

L'ensemble des éléments nécessaires pour utiliser les transports de la métropole lilloise ont été réunis dans un guide d'accessibilité, rédigé en Facile A Lire et à Comprendre.

Hormis les personnes en situation de cécité, les personnes à mobilité réduite ne bénéficient pas de tarif spécifique.

Cependant, lorsque la CMI ou carte d'invalidité mentionne le besoin d'être accompagné, une tierce personne peut voyager gratuitement avec la personne en situation de handicap.

Les personnes ne pouvant utiliser les modes de transport classiques du fait de leur handicap ont la possibilité de recourir au service de transport spécialisé Handipole.

- **Lyon**

La première ligne du métro lyonnais a ouvert en décembre 1974. Le réseau comporte 4 lignes en service (et 44 stations) et sa fréquentation était, en 2018, de 212,4 millions de voyageurs. On estime qu'environ 50% des voyages s'effectuent en métro contre 40% en bus et 10% en tramway.

En décembre 2017, la ville de Lyon a été récompensée par la Commission européenne pour «son accessibilité inclusive et universelle» avec l'obtention du premier prix européen des villes de plus de 50 000 habitants les plus accessibles 2018 (*l'Access City Award*) : la Commission saluant non seulement les aménagements des espaces publics mais aussi la politique performante menée en matière de déplacements avec 100% des bus accessibles, 75% des carrefours équipés d'un dispositif sonore et le service Optiguide qui accompagne les personnes handicapées dans leurs trajets en transports en commun.

Le Syndicat mixte des Transports pour le Rhône et l'Agglomération lyonnaise (SYTRAL)- AOT de la métropole de Lyon et du département du Rhône gère le réseau des Transports en Commun Lyonnais (TCL) desservant un territoire d'1,3 million d'habitants, avec 4 lignes de métro, 5 de tramway (6 fin 2019) et 138 lignes de bus ainsi que les réseaux cars du Rhône et le réseau urbain Libellule.

Depuis 2008, il mène une politique volontariste de mise en accessibilité des transports en commun en ayant engagé plus de 100 millions d'euros pour rendre l'intégralité du réseau accessible à tous.

Toutes ses stations sont aujourd'hui accessibles aux personnes en fauteuil roulant de plain-pied ou par des ascenseurs à l'exception de celle de la Croix-Paquet, sur la ligne C, dont la configuration, selon le SYTRAL, ne permettrait pas d'aménagement en raison de sa forte déclivité (elle est placée au fond d'une tranchée ouverte et est située dans une pente de 17% de la Croix-Rousse).

Toutes les stations, à l'exception de Croix-Paquet, sont équipées d'escaliers mécaniques (121 au total dont 66 ont moins de 20 ans), d'ascenseurs sonorisés (89 dont 68 ont moins de 20 ans, le dernier ascenseur du réseau ayant été livré en 2015) dont l'accès est systématiquement filtré par un contrôleur de titres de transport à l'aide d'un valideur installé vers l'entrée de l'ascenseur. Ils sont équipés de panneaux de commande et de boutons en braille et en relief indiquant les différents niveaux desservis et des annonces sonores sont également diffusées pour bien orienter les personnes non voyantes vers les quais.

Les stations disposent, enfin, de portillons adaptés (avec un sas à double entrée) pour les personnes à mobilité réduite pour faciliter et des annonces sonores diffusées en cas de perturbations.

Toutes les rames disposent du signalement de la fermeture des portes par un bip. Depuis 1998, tous les quais du réseau sont équipés de dalles podotactiles permettant de signaler par un relief la proximité du bord du quai et tous les quais des lignes A, B et D sont également dotés de dalles carrées de pré-repérages, permettant aux usagers de se positionner à hauteur de l'ouverture des portes.

Le contraste visuel de ces dalles a été accentué.

Les rames de la ligne D disposent depuis leur mise en service de seuils rétractables permettant de combler l'espace entre le quai et le métro.

Un panneau lumineux, présent sur chacun des quais, permet de repérer l'emplacement de la porte équipée de ce système et de faciliter les entrées.

Ce dispositif est en cours d'installation sur les rames des lignes A et B.

Pour aller plus loin dans l'aide aux personnes mal et non-voyantes, le SYTRAL expérimente depuis le début de l'année 2016, à la station Saxe-Gambetta, l'installation de balises sonores.

Il s'agit d'un système permettant de déclencher des annonces sonores diffusées par les balises via une télécommande fournie par la Métropole de Lyon.

Suite à cette expérimentation, une dizaine de stations doivent être équipées de balises sonores d'ici début 2020 au niveau de leurs entrées, et ce afin de faciliter l'accès et l'orientation des personnes déficientes visuelles.

Par ailleurs, les trente nouvelles rames «dernière génération» du métro, achetées par le SYTRAL et qui seront déployées progressivement sur la ligne B d'ici 2023 disposeront de portes plus larges, ce qui facilitera l'accessibilité des usagers en fauteuil roulant..

Un schéma directeur d'accessibilité (SD'AP) de 6 ans a été déposé en 2015 par SYTRAL. Il concerne l'ensemble des transports collectifs- dont le métro- et complète et actualise le Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) adopté en 2008.

Le tramway lyonnais est également entièrement accessible avec l'aménagement des quais et l'équipement des rames en seuils rétractables et plancher bas intégral.

Quant aux bus, 100% d'entre eux sont considérés comme accessibles aux UFR avec notamment les équipements suivants : palettes rétractables, planchers bas, annonce visuelle et sonore des arrêts, hauts-parleurs extérieurs, affichage de la destination à l'avant et sur le côté, valideurs à une hauteur adaptée,etc.

70% environ des arrêts de bus du réseau TCL sont accessibles/ Ce taux monte à 85% pour les lignes majeures «C» du réseau.

Dans le cadre du SD'AP, 812 arrêts prioritaires seront encore mis en accessibilité d'ici 2022, ce qui représente 100 à 120 arrêts par an pour un budget annuel d'environ 3 millions d'euros.

Enfin, le service de transport à la demande Optibus, réservé aux déficients moteurs et visuels, assure la desserte de l'ensemble des 74 communes de l'agglomération pour un tarif unique fixé à 2euros par trajet.

- **Toulouse**

Entré en service en juin 1993, le métro de Toulouse comprend deux lignes A et B en site propre avec trente-huit stations et a une fréquentation de 108 millions de passagers par an (chiffres de 2017).

Une troisième ligne, visant à relier tous les pôles d'activités économiques de l'agglomération toulousaine, du nord-ouest au sud-est avec près de 20 stations prévues, le Toulouse Aerospace Express- TAE-, est en cours de travaux depuis le début 2019, pour une mise en service programmée en 2024.

Toulouse se voulant de longue date une ville accueillante pour tous et ayant obtenu à ce titre la marque nationale «Tourisme et Handicap» Moteur-Mental et Auditif, les lignes de métro ont été pensées dès leur conception pour favoriser l'accessibilité du réseau aux personnes handicapées.

Le réseau est accessible aux utilisateurs de fauteuil roulant.

Toutes les stations comptent des ascenseurs leur permettant de pouvoir emprunter le métro, ainsi que des escaliers mécaniques.

Cette accessibilité peut être remise en cause lors de pannes d'ascenseurs qui ne sont pas rares sur l'ensemble du réseau, limitant d'autant les possibilités d'accès pour les personnes en fauteuil roulant et faisant du trajet en métro un véritable parcours du combattant.

Le réseau a pris l'engagement de doubler tous les ascenseurs sur la 3^{ème} ligne, afin de pallier ce problème.

D'autre part, le réseau de transports toulousain Tisséo a pris l'engagement, en 2016, de changer tous les escaliers roulants pour un budget total, sur 20 ans, de 80 millions d'euros.

Le plancher des rames est également situé à même hauteur que les quais, ce qui rend les rames accessibles aux fauteuils roulants sans faire appel à des rampes rétractables.

Pour le handicap auditif, un avertissement lumineux est actionné lors de la fermeture des portes du métro.

D'autre part, un service de visio-interprétation en Langue des Signes Françaises a été mis à disposition dans les agences.

Il évoluera fin 2019 vers un système d'interprétation en langue des signes française sur le service d'appel téléphonique et de renseignement du réseau.

Depuis novembre 2017, le réseau du métro s'est doté progressivement d'un dispositif de 37 visuels de reconnaissance ou pictogrammes («Mon métro d'image en image») constitués pour chaque station d'un dessin distinct, simple, aisément repérable et désigné en un seul mot.

Ils sont placés en surface et sur les quais pour identifier la station et au-dessus des portes.

Ainsi, la station «Pattes d'oie» se voit associer une oie, celle de Roseraie, une rose et et la station «Canal du Midi», une péniche. Ces visuels, réalisés par Jessica Paradis et Lara Clerc, sont essentiellement destinés aux personnes déficientes visuelles, auditives ne sachant pas lire, et aux personnes présentant une déficience cognitive ou mentale.

Cette signalisation visuelle vient compléter la signalisation sonore.

Elle est également particulièrement utile aux usagers non réguliers (touristes, étrangers, etc.) pour faciliter l'identification et la mémorisation des étapes de leurs déplacements.

La régie de transports toulousains Tisséo a innové, depuis novembre 2017, en mettant en place «Eô», une application mobile- téléchargeable gratuitement- conçue pour aider les usagers en situation de handicap cognitif (mais aussi les personnes âgées ou illettrées ainsi que les touristes) à anticiper leur trajet pour mieux se repérer et à les accompagner.

Tisséo fournit également un jeu de cartes représentant les visuels de chaque station.

Elle permet en quelques gestes de programmer un trajet en choisissant les dessins correspondant aux stations de départ et d'arrivée sans aucun recours à la lecture.

Cette initiative inédite fait de Toulouse une ville pionnière en matière d'accessibilité des transports pour les personnes handicapées car seules quatre villes au monde ont mis en place un dispositif similaire : Mexico de longue date et plus récemment Fukuoka au Japon et Recife au Brésil.

Les personnes handicapées bénéficient de la gratuité ou de tarifs préférentiels, dans le cadre de la tarification solidaire.

- **Marseille**

Entré en service en novembre 1977, le métro marseillais, qui comprend deux lignes et vingt-huit stations, a une fréquentation annuelle de 76 millions de voyageurs (statistiques de 2018).

Il était traditionnellement considéré comme très peu accessible aux usagers en fauteuil roulant et, plus généralement, aux personnes ayant des difficultés de mobilité, car son implantation est relativement profonde et qu'à l'époque de sa construction (ses deux lignes ont été inaugurées respectivement en 1977 et 1984), les préoccupations en matière d'accessibilité n'étaient pas du tout les mêmes qu'aujourd'hui, selon Dominique Tian, premier adjoint au maire en charge des Transports urbains.

Si les quatre stations les plus récentes de la ligne 1 ouvertes en 2010 (la Blancarde, Louis Armand, Saint-Barnabé et La Fourragère) ainsi que les deux terminus de la ligne 2 (Sainte-Marguerite Dromel et Gèze, livrée en décembre 2019) sont accessibles aux utilisateurs en fauteuil roulant, les rames, quant à elles, ne le sont pas encore. En cause, une différence de niveau entre le quai et la rame qui fait que le wagon est surélevé.

Le 28 juin 2010, l'ancienne Communauté urbaine Marseille Provence Métropole (MPM) avait établi un schéma directeur d'accessibilité des transports publics (SDAT) qui excluait le métro pour impossibilité technique avérée (ITA) comme la loi de 2005 le prévoit.

En 2012, Daniel Dirou, qui milite pour rendre les transports en commun accessibles aux personnes handicapées à Marseille, lança une pétition électronique, recueillant près de 15 000 signatures, adressée au président de l'ex communauté urbaine pour l'adaptation du métro de Marseille aux personnes handicapées moteur, et ce dans des délais n'excédant pas 24 mois.

Plusieurs personnes handicapées marseillaises, appuyées par l'avocat Benoît Cardon ont saisi en référé la Justice en 2014 pour exiger une expertise visant à évaluer si le métro pouvait être rendu accessible et ont obtenu, le 28 mai 2014, du Tribunal administratif de Marseille une véritable expertise de faisabilité sur chacune des 24 stations du métro non-accessibles.

Les experts ont remis leur rapport en juin 2018.

Aujourd'hui, avec la création de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence, la modernisation du métro de la seconde plus grande ville de France est aujourd'hui programmée puisque celui-ci va être entièrement automatisé avec 36 nouvelles rames automatiques, accessibles de plain-pied depuis le quai, remplaçant les 36 rames existantes à partir de 2024, pour un coût de 492 millions d'euros.

Parallèlement, les travaux de mise en accessibilité des stations depuis l'espace public sont programmés, en démarrant prioritairement par les sept plus fréquentées, qui seront accessibles avant 2024 : Gare Saint-Charles, Vieux-Port, La Rose, La Timone, Jules Guesde, Castellane et Rond-point du Prado. Toutes les autres stations (hors impossibilité technique avérée) suivront avant 2028.

Le coût total est estimé à 200 millions d'euros. La présidente de la Métropole, Martine Vassal, a déclaré vouloir en faire une priorité, avec le soutien financier du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône.

100% du réseau de tramway est en revanche accessible aux usagers en fauteuil roulant et tous les bus sont équipés d'une rampe, qu'ils ne peuvent cependant déployer que sur 600 des 2537 points d'arrêts de bus recensés par l'opérateur. Les autres arrêts recensés comme prioritaires par l'Agenda d'accessibilité programmée sont traités progressivement sur l'ensemble du territoire métropolitain.

Par ailleurs, le site web de diffusion d'information voyageur de la Métropole : www.lepilote.com va être complètement rebu et modernisé. Conçu pour respecter, dans son utilisation, les normes d'accessibilité, il fournit également l'information relative à l'accessibilité de chaque arrêt de transport en commun, ainsi qu'un calculateur d'itinéraire intégrant l'accessibilité en fauteuil roulant.

● **Rennes**

Le métro rennais, automatique sans conducteur, entré en service en mars 2002, ne comprend qu'une seule ligne, la ligne A (l'inauguration d'une deuxième ligne, la B, en construction depuis janvier 2014, est prévue fin 2020), desservant quinze stations.

Ce métro a transporté, en 2014, près de 33 millions de voyageurs.

Rennes est la deuxième ville la plus petite au monde (après Lausanne) à faire fonctionner une ligne de métro automatique.

La conception des stations et l'aménagement de leurs abords ont été guidés par les principes de la charte «La ville de Rennes et l'accessibilité» et conduits dans le respect du «cahier des charges accessibilité des personnes handicapées», ce qui se traduit par une amélioration du confort et de la sécurité pour l'ensemble des usagers.

Il est totalement accessible aux usagers en fauteuil roulant et aux personnes malvoyantes, ce qui lui a valu le qualificatif de métro le plus accessible de France par le magazine urbain StreetPress : Ses 15 stations sont toutes équipées d'ascenseurs avec écritures en braille qui permettent d'accéder à la salle des billets et aux quais depuis la surface sans aucune marche intermédiaire ; enfin, une fois sur le quai, l'accès à la rame se fait aussi de plain-pied et sans obstacle avec un écartement entre le quai et la rame inférieur à 3 centimètres.

Jusqu'à la fin de cette année, une nouvelle application mobile baptisée *Right Hear*, unique en France, est en cours d'expérimentation dans trois stations (République, Charles-de-Gaulle et Sainte-Anne).

Cette solution d'accessibilité propose aux personnes malvoyantes un système d'orientation à l'intérieur et à l'extérieur de ces stations.

Intégralement réalisée dans la police de caractères Avenir, la signalétique utilise des codes couleurs : fond jaune pour les directions, fond vert pour les sorties, fond blanc pour les correspondances et fond bleu pour identifier les stations sur les quais.

L'application gratuite handimap permet de calculer des itinéraires accessibles aux personnes à mobilité réduite et d'afficher différents points d'intérêts liés à l'accessibilité.

Le conseil métropolitain de Rennes Métropole a entériné, le 30 avril 2015, l'installation progressive de portillons d'accès dans le métro- Rennes était alors l'une des dernières villes à avoir encore un métro ouvert- en vue de lutter contre la fraude en hausse significative (environ 10% des usagers), mesure qui inquiétait les usagers aux handicaps les plus lourds.

Malgré tout, Michel Lozac'hmeur, responsable du groupe de travail accessibilité au sein du collectif d'associations Handicap 35, fait un bilan globalement positif de l'application de la loi de 2005 aux transports publics de voyageurs de l'agglomération rennaise.

Depuis février 2015, le réseau Star est 100% accessible aux personnes en fauteuil roulant avec tous les bus équipés de palettes d'accès et de places réservées aux personnes en fauteuil roulant, et la quasi-totalité des 1400 arrêts de bus aménagés (sauf impossibilité technique), bien au-delà de l'obligation légale.

Le service Handistar, dédié aux PMR, propose des transports personnalisés à la demande sur les 43 communes de l'agglomération rennaise au même tarif que le réseau classique.

La politique tarifaire se veut adaptée et prend en compte les possibilités de chacun : ainsi, les personnes handicapées, sous conditions (titre invalidité 80%), bénéficient de titres à tarif réduit, et les accompagnateurs liés aux handicaps voyagent gratuitement.

Pays germaniques

Allemagne :

- **Berlin**

Pas moins de 106 des 173 stations des 10 lignes du réseau du métro berlinois (*Berliner U-Bahn*)- qui a été inauguré en 1902, soit deux ans seulement après celui de Paris-, sont désormais accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire équipées d'un ascenseur ou d'une rampe pour les fauteuils roulants ou les poussettes et d'une surface podotactile au sol pour les personnes aveugles ou mal voyantes.

L'inconvénient est cependant que l'espace, en bout du quai près de la cabine du conducteur, n'est pas matérialisé : suivant les wagons, la personne handicapée peut monter et descendre seul.

Mais souvent, l'espace entre le quai et le wagon est trop grand. Le conducteur doit alors installer une rampe amovible.

En plus, en cas de besoin, il y a des interphones dans toutes les stations. (la présence de boucle magnétique pour les personnes malentendantes n'est pas précisée)

La *Berliner Verkehrsbetriebe* (BVG)- la compagnie qui exploite les réseaux de métro, de tramway et de bus de l'agglomération berlinoise- s'est engagée à rendre toutes ses stations accessibles à l'horizon 2020.

Les bus de Berlin sont tous accessibles aux personnes en fauteuil roulant, à l'exception de la ligne touristique 2018.

● **Hambourg**

Le métro de la deuxième plus grande ville d'Allemagne a été ouvert à l'exploitation en 1912 (il s'agit, après celui de Berlin, du métro allemand le plus ancien) et transporte aujourd'hui 180 millions de passagers. Il comporte quatre lignes (U1, U2, U3 et U4) desservant 91 stations. Les chiens d'aveugles y sont acceptés, comme dans tous les transports publics.

Tout passager à mobilité réduite peut demander l'accès à un plan spécial incluant des prix spéciaux et des recommandations à propos de l'accessibilité de chaque station, conçu par *Hamburger Verkehrsverbund* (HVV), la société d'utilité publique exploitant le réseau.

● **Munich**

Le métro de **Munich** a été ouvert en 1971 et comporte huit lignes desservant 100 stations. La plupart des stations du centre sont équipées en ascenseurs ou escalators et rampes mais l'accès aux rames peut s'avérer difficile pour une personne en fauteuil roulant.

Tous les bus «normaux» gérés par l'opérateur de transport public, la *Münchner Verkehrsgesellschaft* (MVG) sont équipés d'une rampe amovible qui peut être ouvert de manière automatique ou de manière manuelle par le chauffeur.

● **Nuremberg**

Celui de **Nuremberg** (*Nuremberg U-Bahn*), entré en service en 1972 (c'est le plus récent d'Allemagne), est reconnu par certaines associations de personnes handicapées pour son excellente accessibilité, avec des ascenseurs à chaque station (il y en a 48) de ses 5 lignes interconnectées (U1, U2 et U3).

Les travaux d'aménagements sont couplés par des actions de formation et de sensibilisation (mise en situation de handicap) des responsables politiques et des décideurs (des visites du réseau de transport local se font avec la mise à disposition de lunettes destinées à placer les décideurs dans la position d'une personne non voyante).

Autriche :

- **Vienne**

A **Vienne**, la totalité des 109 stations des 5 lignes du métro (*U-Bahn*), le plus important d'Autriche entré en service en 1978, sont accessibles pour une personne en fauteuil roulant : elles disposent toutes d'ascenseurs ou de rampes pour rejoindre les quais et tous les trains sont à plancher bas et sans lacune par rapport à l'ensemble des quais.

C'est ainsi le cas pour les stations de la U6 ou du *Schnellbahn* (si seuls certains trains du Schnellbahn offrent un accès à plancher bas, des élévateurs mobiles permettent de monter des fauteuils roulants dans les trains)

Iles britanniques

Royaume-Uni :

- **Londres**

Le métro **londonien** (*London Underground* ou le *Tube*)- qui est le plus ancien métro du monde puisqu'il date de janvier 1863 ! - dessert le Grand Londres et les espaces alentours de l'Essex, du Hertfordshire et du Buckinghamshire.

Il comporte 11 lignes associées chacune à un nom (*Bakerloo Line, Central Line, Victoria Line, etc.*) et représentées par une couleur bien distincte.

Même si toutes les stations du métro de Londres ont au moins une ou deux barrières de validation extra-large pour laisser passer les passagers en fauteuil roulant, l'accès à la plupart des stations n'est pas pour autant systématiquement aménagé pour ces usagers.

Il se fait souvent- le métro londonien est aussi profond que celui de Paris- par les escaliers- ce qui constitue un moyen de locomotion peu recommandé aux personnes handicapées et il y a bien souvent une marche entre le quai et le train, ou un dénivelé.

L'expression anglaise « *Mind the gap between the train and the platform*¹ », très célèbre dans le métro londonien, prend ici tout son sens !

Tout cela pouvant rendre le métro difficilement accessible à certaines personnes handicapées. En fait, seules 72 stations (essentiellement les prolongements récents de la *Jubilee Line*) sur les 270- soit 27% du réseau- que compte la capitale britannique sont totalement accessibles avec une entrée dans la rame par ascenseurs ou escalators, sans obstacles pour les personnes en fauteuil roulant et matérialisées par le symbole handicap blanc dans un cercle bleu. Des stations qui sont souvent en profondeur. Ce résultat a été obtenu grâce à l'accessibilité totale du réseau moderne de métro léger *Docklands Light Railway* (DLR), un réseau léger essentiellement aérien à conduite automatique- composé de 45 stations- inauguré en juillet 1987, qui dessert certaines parties de l'est et du sud-est de Londres.

1 «Faites attention au décalage existant entre le train et le quai»

Le classement effectué par le quotidien The Guardian en septembre 2017 ne classait du reste le métro londonien qu'en avant-dernière position, avant Paris certes, mais derrière cinq autres grandes agglomérations.

D'ici à 2022, le pourcentage de stations accessibles devrait passer à 40%.

Le Crossrail devenu ligne Elisabeth (*Elizabeth Line*), un réseau ferroviaire de type RER, qui dessert le Grand Londres depuis 2018, est entièrement accessible avec accès de plain-pied aux rames de métro à chaque station et depuis la rue.

Mais, récemment, des progrès importants ont été accomplis, en profitant notamment de l'élan des Jeux olympiques et paralympiques de 2012 pour répondre à la volonté de *Transport for London*, responsable du système des transports de la capitale britannique, de rendre le métro accessible à tous.

Certaines stations du métro londonien sont accessibles grâce à des rampes pour aider les usagers en fauteuil roulant à se rendre dans le métro dans 16 stations, notamment celles de *Earl's Court*, *Oxford Circus*, *King's Cross* et *Westminster*.

Par ailleurs, dans tous les trains, une voix enregistrée indique la station actuelle et les prochains arrêts et certains trains sont équipés d'écrans d'information.

Le plan du métro de Londres montre déjà les stations qui sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Les nouvelles technologies sont mobilisées pour améliorer l'accès aux transports des personnes aveugles ou encore des femmes enceintes avec le développement d'applications et de plans spécifiques qui représentent les degrés d'avancement des adaptations.

Transport for London donne ainsi un accès gratuit aux informations de son réseau pour permettre le développement d'applications tierces rendant par exemple les plans lisibles pour les personnes souffrant de différents problèmes visuels en jouant sur les contrastes, les couleurs et en rajoutant des signes.

Par ailleurs, le personnel travaillant dans le métro londonien est régulièrement formé pour assister les personnes handicapées. Il peut les aider à rejoindre le train et, si besoin, à trouver un siège. Et faire en sorte qu'un autre membre du personnel attende la personne handicapée à son arrivée.

Aucune réservation préalable n'est nécessaire pour bénéficier de cet accompagnement.

Il existe enfin un service spécialisé pour l'accueil de voyageurs à mobilité réduite «*Transport for London Access and Mobility*».

Si les personnes en fauteuil roulant peuvent voyager gratuitement sur toutes les lignes de bus et de tramway londoniennes, cette gratuité ne s'applique pas en revanche au métro : la personne en fauteuil et son accompagnateur ont droit néanmoins à un tarif préférentiel de 50,50 livres chacun environ.

Pays méditerranéens

Espagne :

- **Madrid**

Madrid est dans le peloton de tête des grandes métropoles en ce qui concerne l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les transports publics avec 80% de son métro centenaire, entré en service en 1919- qui dispose de 13 lignes desservant 319 stations (un chiffre supérieur à celui de Paris et qui n'est dépassé que par celui du métro de New York)-, qui est accessible aux personnes en fauteuil roulant : équipement de rampes et d'ascenseurs adaptés avec un nombre d'ascenseurs plus important que ceux des métros de New York, de Paris et de Londres réunis !

Toutes ces stations sont clairement indiquées sur le plan officiel du métro. Il est nécessaire cependant de préciser que les contraintes de la réglementation, notamment celles relatives aux conditions d'évacuation des stations en cas d'incendie, y sont moins importantes qu'ailleurs et notamment en France.

Les stations accessibles sont les stations des lignes construites après 1994- les lignes 3 (ligne Jaune desservant 18 stations de Villaverde Alto à la Moncloa) et celles rénovées après cette date-là qui, pour la plupart d'entre elles, ne sont pas situées dans le coeur de la capitale.

La plupart des stations à petit gabarit ne sont pas accessibles, en revanche, aux personnes en fauteuil roulant, à quelques exceptions près.

Sur la ligne 1 (Bleu clair allant de Pinar de Charamatin à Valdecarros), par exemple, ouverte dès 1919, 17 stations sur 33 sont cependant accessibles.

Et 11 des 20 stations de la ligne 2 (la Ligne Rouge allant de Las Rosas à Cuatro Caminos) sont équipées d'ascenseurs.

En revanche, seules cinq des vingt-neuf stations de la ligne 9 (la ligne mauve) ouverte en 1980 disposent d'ascenseurs et six des trente-deux stations de la ligne 5 (la ligne verte) ouverte en 1968.

Le réseau est géré par la société *Metro de Madrid S.A.*, filiale du Consortium régional des transports de Madrid.

A noter que les personnes handicapées avec un taux d'au moins 65% ont droit à une réduction de 20%.

- **Barcelone**

- A **Barcelone**, la complexité d'un métro presque centenaire (date d'entrée en service : le 30 décembre 1924) n'empêche pas que ce soit un mode de transport véritablement accessible, souvent considéré comme un modèle d'exemplarité en la matière pour les autres métropoles européennes et traduisant une volonté politique de faire de ce métro, le deuxième le plus étendu d'Espagne, un espace social et culturel pour tous.

En effet, depuis que Barcelone a accueilli les Jeux olympiques et paralympiques d'été en 1992, les nouvelles stations de métro qui sont construites et celles qui sont rénovées incorporent les différentes mesures d'accessibilité : installations, ascenseurs (qui possèdent des boutons en braille), distributeurs à commande vocale, parcours en relief (les chemins

ou rugosités au sol leur permettent de se déplacer avec une pleine autonomie) pour personnes malvoyantes et non-voyantes, dispositif lumineux signalant la fermeture des portes.

Ainsi, sur les 12 lignes de métro, les lignes 2 (la ligne Violette qui est la seule ligne à être équipée d'ascenseurs à chaque station pour l'accès aux personnes handicapées), 9 (ligne automatique qui part de l'aéroport de Barcelone), 10 et 11 sont entièrement adaptées comme la majorité des 30 stations de la ligne 1 (la ligne Rouge).

En tout, 143 des 198 stations (soit 72%) ont été aménagées et sont accessibles aux personnes handicapées : seules 27 stations d'entre elles ne sont pas considérées comme totalement accessibles. Notamment sur les lignes 1 et 4 (Jaune).

Les machines qui valident les tickets du métro et des *Ferrocarrils de la Generalitat* (FGC)-chemins de fer- émettent des messages sonores et visuels pour garantir que chacun puisse savoir si la validation du billet a bien eu lieu correctement.

Un espace réservé existe aux extrémités des trains pour l'accès aux rames des UFR.

La rame est en général au même niveau que le quai. Quand ce n'est pas le cas, une petite rampe est installée en bout de quai.

Mais malgré ces avancées indéniables, changer d'une ligne à l'autre dans une station de métro peut s'avérer compliqué car il y a souvent des escaliers dans les stations.

Cela nécessite de demander une assistance auprès du personnel travaillant dans le métro.

Et il faut noter, qu'en matière tarifaire, les personnes handicapées ne bénéficient d'aucun avantage spécifique : les tarifs sont en effet les mêmes pour tous.

- **Valence**

Le métro de la troisième ville la plus peuplée d'Espagne, géré par Metrovalencia, a été inauguré en 1988 et ne comporte actuellement six lignes desservant cent trente-huit stations.

Il est globalement accessible puisque la plupart de ses stations sont équipées de rampes ou d'ascenseurs.

Italie :

- **Rome**

A **Rome**, le métro entré en service en 1980, est géré par la société des transports de la ville, ATAC S.p.A.

Il comprend 3 lignes en exploitation (une ligne D est actuellement en projet) desservant 75 stations dont beaucoup ne sont pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant, surtout celles qui se trouvent dans le centre de la capitale italienne : la ligne A du métro (27 points d'arrêt) est pratiquement inaccessible aux personnes en fauteuil alors que toutes les stations

sur la ligne de métro B (26 stations) sont accessibles, à l'exception des stations Circo Massimo, Colosseo et Cavour.

Néanmoins, on peut considérer que les stations de métro et les wagons ont été partiellement conçus pour les personnes handicapées comme l'attestent les services suivants qui leur sont proposés : le braille écrit sur les boutons des ascenseurs des stations, l'ouverture et la fermeture automatique des portes, l'alignement de la porte des trains sur le quai pour permettre l'accès aux fauteuils roulants, la diffusion d'informations sur les écrans afin d'aider les personnes malentendantes, la présence de systèmes de guidage à l'intérieur du métro, etc.

Par ailleurs, 74% des bus de ville et 69% des tramways seraient accessibles d'après le site Internet des transports de la ville.

- **Milan**

L'exemple de la ville de **Milan** (deuxième ville italienne en nombre d'habitants avec une population d'environ 1 350 000 habitants) est l'un des métros les plus récents en Europe puisqu'il n'a été inauguré qu'en 1964, et le plus vaste d'Italie devant celui de Rome qui ne compte que trois lignes.

Milan, qui s'est vu décerner le prix européen *Access City Award* 2016, est souvent cité en matière d'accessibilité : Sur les 4 lignes (plus une ligne urbaine du service ferroviaire suburbain) desservant 111 stations de son métro (plus une ligne urbaine du service ferroviaire suburbain)- réseau le plus vaste d'Italie-, 2 d'entre elles, souterraines et les plus récentes (la M3 «Jaune» et la M5 «Lilas») sont entièrement accessibles, équipées d'ascenseurs à toutes les stations et transitent par les 2 gares ferroviaires.

Les lignes M1 «Rouge» et M2 «Verte» comportent seulement des ascenseurs à quelques stations, ainsi que des monte-escaliers (*montascale*) pour fauteuil roulant pour quelques autres stations. Mais les travaux sont en cours pour améliorer ces lignes construites dans les années 60.

La société *Azienda Trasporti Milanese* (ATM), opérateur des transports publics de la région de Milan, a recours à un indicateur de «pleine inclusion du handicap» pour mesurer l'accessibilité des lignes et des itinéraires pour les personnes handicapées.

Les données sur l'accessibilité de toute l'infrastructure des transports publics (gares, arrêts, etc.) sont mis à la disposition du public sur son site internet.

Une ligne téléphonique de conseils et d'assistance est également disponible.

- **Naples**

Le métro assez récent de **Naples** ou *Metropolitana di Napoli* (entré en service en 1993), ville la plus peuplée du sud de l'Italie, est géré par l'*Azienda Napoletana Mobilita* (ANM), compagnie publique appartenant à la Ville et divisé en 3 lignes comprenant 23 stations .

La Ville de Naples a fait de nombreux efforts pour rendre son métro accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite : les stations de la ligne 1 ou «*Metro dell'Arte*»- la

principale ligne du métro- comportent 52 ascenseurs situés dans différentes stations permettant aux personnes en fauteuil roulant d'accéder facilement aux quais .

Il y a également des escaliers roulants, des quais surélevés et des tapis roulants.

Portugal :

- **Lisbonne**

Entré en service en 1959- c'est l'un des métros les plus récents pour une capitale européenne-, le métro de **Lisbonne** (*Metropolitano de Lisboa*) comporte 4 lignes (toutes connues par une couleur déterminée : bleue, jaune, verte et rouge) desservant 56 arrêts.

La plupart de ses arrêts sont accessibles-ascenseurs, plates-formes élévatrices- aux usagers en fauteuils roulants dont 14 rendus accessibles au moment de la construction.

Seules certaines stations de métro disposent d'ascenseurs (quand ceux-ci ne sont pas hors-service) et, en outre, il n'est pas facile pour autant de monter dans les rames en fauteuil électrique en raison de l'important écart entre le quai et la rame.

Les personnes non voyantes peuvent cependant voyager accompagnées par leurs chiens tenus en laisse et munis d'une muselière.

Pays balkaniques

Grèce :

- **Athènes**

Athènes est la seule ville grecque qui possède un métro (*Metro Athinas*) dont la première ligne fut inaugurée dès le 27 février 1869 avec la mise en marche d'un train à vapeur entre Athènes et Le Pirée !

Les transports y sont gratuits pour les aveugles et leurs guides et ces derniers bénéficient, dans les autres villes du pays, d'une réduction tarifaire de 50%.

Le métro athénien a 65 stations divisées en 3 lignes (une quatrième ligne, en cours de finalisation, devrait être en service en 2020) exploité par 2 compagnies différentes. Selon le Gouvernement grec, toutes ses stations et ses rames possèdent des équipements permettant d'accueillir de manière optimale les personnes handicapées et notamment des ascenseurs. Le réseau de métro d'Athènes est jugé le plus accessible d'Europe, même si la ville elle-même est loin de l'être.

Les lignes 1 (ligne Verte, la plus ancienne), 2 (ligne Rouge de 1999) et 3 (ligne Bleue Claire de 1950) sont accessibles aux fauteuils roulants.

La carte de transport est accordée aux personnes handicapées ayant un taux de handicap d'au moins 67% et dont les revenus personnels ou familiaux n'excèdent pas 23 000 ou 29 000 euros respectivement.

Bulgarie :

- **Sofia**

Le métro de **Sofia** a reçu en mai 2015, lors de la cérémonie des Trophées français de l'accessibilité, le prestigieux trophée du Conseil de l'Europe pour son « accessibilité totale pour tous les citoyens et usagers sans aucune distinction ou discrimination»: les 7 anciennes stations du métro dit «historique», qui dataient de janvier 1998, ont en effet toutes été mises aux normes ainsi que les 27 nouvelles stations construites en 2013.

On trouve, selon Albina Atanasova, adjointe au maire de Sofia en charge des affaires sociales et de l'inclusion des personnes en situation de handicap et du projet de mise aux normes accessibilité, et elle-même personne en fauteuil roulant, dans le métro de la capitale bulgare des écrans d'information en gros caractères, des bandes de guidage au sol en relief pour les personnes atteintes de déficiences visuelles, des plates-formes, des tapis roulants ou encore des ascenseurs (157 dans les 43 stations des deux lignes de la ville) .

Les associations de personnes handicapées- et notamment le *Center for independant living* (Cil)- contestent néanmoins le bien-fondé de cette distinction : selon elles, si les personnes en fauteuil roulant peuvent descendre jusqu'aux quais, elles ne pourraient pas entrer dans les rames car le sol du train serait beaucoup trop haut.

Seules les portions de ligne les plus récentes seraient aux normes.

Opinion qui n'est pas partagée par Xavier Gallin, président d'Accès pour tous et fondateur des Trophées, qui considère que le métro de Sofia constitue un exemple à suivre pour les autres Etats européens et salue en particulier l'aménagement des stations les plus anciennes qui sont souvent au coeur du problème en termes d'accessibilité.

II - Pays d'Europe centrale et orientale

Hongrie :

- **Budapest**

Le métro de **Budapest** – dont l'entrée en service date de 1896- est le deuxième plus ancien métro d'Europe après celui de Londres et donc le premier d'Europe continentale.

Il est géré par l'opérateur de transport en commun *Budapest Transport Ltd.* (BKV).

La grande majorité des 52 stations de ses 4 lignes est globalement peu accessible (il n'y a en fait que quelques stations qui sont équipées d'un ascenseur permettant aux personnes handicapées de circuler dans le réseau). Seule la nouvelle ligne M4, à pilotage automatique intégral, ouverte en 2014, est praticable en fauteuil, à la fois au niveau des rames et des stations. Il y a des ascenseurs à chaque station et le quai se trouve au même niveau que la rame.

Pour que ces personnes puissent aller d'un point A vers un point B, en raison des correspondances parfois inexistantes entre certaines lignes conformes aux voyageurs handicapés et des horaires de bus pas toujours respectés, il faut tout planifier et prévoir très longtemps à l'avance, bien plus que ne le ferait un voyageur valide.

République tchèque :

- **Prague**

Les transports publics à **Prague** progressent lentement en matière d'accessibilité : ainsi seulement quelques-unes des soixante et une stations des trois lignes du métro pragois ou *Metro v Praze* (entré en service en mai 1974)- qui est le moyen de transport le plus utilisé dans la capitale tchèque- sont accessibles, notamment les plus récentes de la ligne A (celles développées depuis 1990), en étant équipées d'ascenseurs.

Et encore, une fois sur le quai, des lacunes importantes apparaissent dans certains stations entre le quai et la rame, pouvant être franchies en fauteuil manuel avec aide mais pas en fauteuil électrique. Dans 40 stations, l'orientation des personnes aveugles et malvoyantes est facilitée grâce à l'existence d'alarmes sonores placées dans les souterrains et les vestibules d'entrée.

Russie :

- **Moscou**

Le métro de la capitale, **Moscou** ou *Moskovsky metropoliten* (entré en service en 1935), qui est à la fois le métro le plus fréquenté d'Europe, le second métro au monde en termes de quantité de passagers transportés à l'heure (après celui de Tokyo) et le plus profond du monde (avec des stations se trouvant à plus de 80 mètres en dessous de la surface au sol) reste largement inaccessible aux personnes handicapées, l'accès à ses stations s'effectuant à l'aide d'escalators et d'escaliers. Il comprend 214 stations répartis en 14 lignes différentes.

Néanmoins, la station Stroguino et les 5 stations de la ligne 12 (Boutovskaïa), ouverte en 2003, disposent d'ascenseurs pour les personnes à mobilité réduite.

Et les stations Altoufievo et Stroguino disposent également de rampes ambulantes spéciales dans les escaliers.

Mais la situation du centre ville où la plupart des stations ont été construites entre les années 1930 et 1950) rend les déplacements des personnes en fauteuil roulant (ou en béquilles) difficiles.

Par ailleurs, seuls 25% des bus dans la capitale sont conçus pour accueillir des personnes en fauteuil roulant.

- **Saint-Pétersbourg**

La situation du métro de **Saint-Pétersbourg** (entré en service en 1955 : c'est le deuxième métro construit en Russie après celui de Moscou) – 5 lignes (une sixième ligne est en cours de construction, son inauguration étant prévue pour 2020) desservant 69 stations, situées pour la plupart à grande profondeur (la profondeur moyenne est de 60 mètres!)- est sensiblement plus satisfaisante puisque toutes ses nouvelles stations (qui se trouvent principalement à la périphérie) sont équipées d'ascenseurs spéciaux pour les personnes à mobilité réduite et qu'il existe un service d'accompagnement spécial- aide d'un employé pour entrer dans le métro,

fournir des explications sur l'achat des billets ou la planification des voyages- qui peut être réservé, gratuitement, par téléphone ou en ligne, via une application mobile.

Dans le centre où la plupart des stations ont été construites entre les années, le déplacement en fauteuil roulant ou avec des béquilles peut s'avérer plus difficile.

Turquie :

La situation des transports dans les grandes villes (Istanbul, Ankara, Antalya, etc.) en matière d'accessibilité est plutôt encourageante du fait du caractère assez récent de la plupart des transports en commun qui, de ce fait, sont souvent conçus pour répondre aux normes d'accessibilité.

A noter qu'à Istanbul, ces derniers sont gratuits pour les personnes handicapées.

- **Istanbul**

A **Istanbul**, les 82 stations des 6 lignes du métro (*Istanbul Metrosu*)-qui n'est entré en service qu'en 2000- sont équipées d'escalators et d'ascenseurs donnant un accès aux personnes à mobilité réduite.

III - Amérique du Nord

Etats-Unis :

- **New York**

A **New York**, réputée l'une des métropoles les plus accessibles aux personnes à mobilité réduite, la situation du métro (*New York City Subway*), l'un des plus anciens au monde (entrée en service en octobre 1904) et le moyen de transport le plus fréquenté (il compte 472 stations, ce qui constitue un record mondial) n'est pas pleinement satisfaisante puisque ce dernier n'est pas suffisamment équipé pour permettre l'accessibilité totale de ses 24 lignes.

Néanmoins, 117 stations (dont 55 à Manhattan, 27 à Brooklyn, 22 au Queens et 13 au Bronx) sur 472 sont totalement adaptées aux personnes en fauteuil roulant soit environ 25%.

Cela veut dire qu'il y a des ascenseurs pour aller en direction des voies (même s'ils peuvent être en panne...) ou des rampes et que les machines pour acheter sa *MetroCard* et les portillons sont adaptés aux PFR.

Des plans de métro en braille et des écrans tactiles sont également mis à la disposition des personnes aveugles ou malvoyantes.

Les personnes malvoyantes peuvent, par ailleurs, commander à l'avance des plans de métro (pour toutes les lignes) en grand format pour toutes les lignes.

Les personnes à mobilité réduite résidant à New York bénéficient d'une tarification spéciale avec la *Reduced-Fare AutoGate MetroCard*.

Les bus, à New York, sont entièrement adaptés aux personnes à mobilité réduite en étant équipés de rampes. Mais, compte tenu de l'ampleur de la circulation à New York, le temps de trajet en bus excède celui en métro.

- **Los Angeles**

Le métro de **Los Angeles** (*Los Angeles County Metro Rail*), seconde plus grande ville des Etats-Unis, conçu après l'adoption de la législation sur l'accessibilité et ouvert en juillet 1990 est entièrement accessible (les 93 stations de ses 6 lignes de métro (chiffre faible pour une métropole de cette importance où la ligne la plus fréquentée transporte autant que la ligne A du métro de Rennes !) sont accessibles avec des ascenseurs proposés dans la plupart des stations souterraines, des portiques spécialement adaptées aux personnes en fauteuil roulant et des surfaces podotactiles recouvrant les bords de quais).

Le réseau de la métropole californienne fait figure de modèle, selon l'article de The Guardian de 2017 précité. Les personnes à mobilité réduite ont des réductions tarifaires s'ils utilisent la carte TAP.

- **Washington**

Comme celui de **Washington** (*Washington Metro* ou Métrorail), autre champion de l'accessibilité (les 91 stations de ses 6 lignes et toutes les rames sont accessibles) -où le réseau est à peine plus ancien que celui de Los Angeles puisqu'il date de mars 1976-, les cartes des stations, pour personnes valides et pour personnes handicapées moteurs, se superposent parfaitement. Les formations sont inscrites en braille aux entrées des stations, des ascenseurs sont installés à chaque station, ainsi que des tourniquets plus larges. De plus, toutes les rames de métro sont équipées afin de pouvoir monter à bord en fauteuil roulant et les interphones d'urgence sont également indiqués en braille. Le métro de la capitale des Etats-Unis fait également figure de modèle selon l'article du Guardian précité. A noter aussi que les personnes à mobilité réduite bénéficient de réductions tarifaires.

- **Chicago**

A **Chicago**, un tiers environ des cent quarante-cinq stations des huit lignes de ce métro en grande partie aérien (le *Chicago 'L'*), très ancien puisqu'il date de 1892 et très fréquenté (c'est le deuxième réseau le plus utilisé des Etats-Unis après celui de New York), sont accessibles en dépit des efforts conséquents entrepris depuis les années 80 par la *Chicago Transit Authority* (CTA), gestionnaire du réseau des transports publics, pour offrir un accès pour tous à ses stations en respect de la loi *Americans with Disabilities Act* (ADA) de 1990. Ces efforts se sont notamment traduits par les travaux de mise en accessibilité de l'ensemble de la ligne brune, troisième ligne la plus fréquentée du réseau.

Néanmoins, la mobilité des personnes aveugles a été améliorée sur l'ensemble du réseau grâce au changement de revêtement du bord des quais, la pose de panneaux signalétiques en braille mais également grâce aux annonces sonores lors de l'arrivée de la rame en station pour annoncer la couleur de la ligne.

Le métro de **Boston**, dit «*The T*» ou juste le Métro, fut construit dès 1897 (premier métro mis en service aux Etats-Unis et donc plus ancien que celui de Paris) et il est réputé, en dépit de son ancienneté, pour être un modèle d'accessibilité.

Selon l'exploitant, le consortium *Massachusetts Bay Transportation Authority* (MBTA), les 19 stations de la ligne orange-inaugurée dès 1901- sont pourvues de quais surélevés pour les personnes à mobilité réduite ainsi que d'ascenseurs.

A noter que les personnes handicapées bénéficient d'une réduction tarifaire de 50%.

Canada :

- **Montréal**

L'accessibilité du métro de **Montréal** (métro canadien le plus fréquenté et le deuxième en ratio usagers/habitants en Amérique du Nord après New York), entré en service en octobre 1966 et géré par une entreprise publique, la Société de transport de Montréal (STM)-, est loin de pouvoir être jugée satisfaisante puisque seulement 14 stations (celles de la ligne 2, la ligne orange et de la ligne 1, la verte) sur les 68 stations des 4 lignes du réseau sont équipées d'ascenseurs soit environ 20% et 10 étaient, en 2017, complètement accessibles aux personnes en fauteuil roulant : les six stations nouvelles à Laval, Henri-Bourassa, Berri-UQAM, Lionel-Groulx, Bonaventure et Côte-Vertu. Soit un taux d'accessibilité relativement faible lorsque l'on sait que les pays nord-américains ont souvent une longueur d'avance en matière d'accessibilité. A titre d'exemple, le taux d'accessibilité du métro montréalais est plus de quatre fois inférieur à celui du métro de Toronto qui dessert pourtant une population similaire et est également constitué d'une majorité de stations souterraines.

L'absence d'escaliers mécaniques dans toutes les directions ou à tous les niveaux dans certaines stations rend le métro difficilement accessible.

Le Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ) a du reste formé récemment un recours contre la STM en raison du manque d'ascenseurs et estime qu'au rythme actuel, l'ensemble des stations de métro ne sera accessible que vers... 2085.

La STM a révisé, à cet égard, en 2000, les normes et critères de conception des nouvelles stations de métro, prévoyant une meilleure accessibilité des personnes à mobilité réduite avec, notamment, l'obligation d'installation d'escaliers mécaniques, parallèlement aux escaliers fixes, du niveau de la rue au niveau du quai, de façon à ce que personne ne soit contraint à monter ou descendre une seule marche d'escalier.

Ces normes prévoient aussi la construction de puits d'ascenseurs, du niveau rue au niveau de chacun des quais.

Un rapport du Comité sur l'accessibilité du métro de Montréal présenté au ministre des Transports en juin 2002 concluait sur la nécessité de s'inspirer de modèles étrangers pour développer son accessibilité.

La STM met en avant le coût élevé d'aménagement d'une station de métro (10 à 15 millions de dollars canadiens) pour justifier la non accessibilité totale des transports collectifs à Montréal.

Et le ministre des Transports du Québec semble sur la même ligne puisqu'en 2015, il avait avancé l'idée d'installer des plateformes élévatoires, moins onéreuses que les ascenseurs, pour la seule utilisation des personnes «ayant évidemment un handicap».

Les premières stations à être accessibles ont été celles construites lors de l'extension vers Laval de la ligne 2 .

Avec le lancement du Programme Accessibilité du métro, doté d'une enveloppe budgétaire de plus de 213 millions de dollars canadiens (environ 70 millions d'euros) co-financée par l'État fédéral et la Province du Québec, la conception des nouvelles stations, les nouvelles voitures, ainsi que la rénovation de quelques stations (21 stations doivent recevoir des ascenseurs, pour un coût moyen de 10 millions de dollars d'ici 2022) devraient permettre, dans quelques années, un accès étendu aux usagers en fauteuil roulant.

D'ici 2022, 31 stations (dont 2 en 2019 : Jean-Talon et Jean-Drapeau), principalement sur la ligne 2, devraient ainsi posséder des ascenseurs. En 2025, ce chiffre devrait être porté à 41.

Les personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou visuelle peuvent obtenir une carte d'accompagnement qui permet à la personne les accompagnant- et étant reconnue comme telle- dans leurs déplacements d'accéder gratuitement au réseau.

IV - Amérique du Sud

Chili :

- **Santiago**

Concernant le métro de la capitale chilienne, **Santiago** (entré en service en 1975)- qui est le second plus grand réseau ferroviaire métropolitain d'Amérique latine après celui de Mexico-, sur 118 stations de ses 6 lignes, 77 sont accessibles soit 71% du réseau.

C'est-à-dire qu'elles sont équipées de dispositifs et d'infrastructures permettant leur utilisation par des personnes handicapées et des ascenseurs, des bandes podotactiles de guidage pour personnes malvoyantes, des informations en braille sur les mains courantes, les tourniquets ainsi que des balises sonores dans les ascenseurs et les trains. L'extension du réseau, avec la mise en service des lignes de métro entièrement automatisées 6 et 3, en novembre 2017 puis en janvier 2019, renforce ces bons résultats en matière d'accessibilité.

Argentine

- **Buenos Aires**

Entré en service en décembre 1913, le métro de Buenos Aires (dit *Subte* pour *Subterráneo* ou Souterrain) est le plus ancien de l'Amérique latine et même de

l'hémisphère Sud. Il ne comprend que six lignes en service desservant quatre-vingt sept stations pour une agglomération de plus de quinze millions d'habitants.

La station Los Incas/Parquechas fut inauguré en 1993 est dotée d'escalators et d'ascenseurs pour personnes handicapées et comporte des indications en système Braille pour personnes non-voyantes.

Les sanitaires comportent des installations spécialement adaptées aux personnes à mobilité réduite.

Un forfait existe pour les personnes à mobilité réduite, *el Pase para Discapacitados*, qui peut être utilisé 24 H/24 et 7 jours sur 7.

V - Asie

Japon :

Les trains sont totalement accessibles au passage des fauteuils roulants, en largeur et en «dénivelé».

Dans chaque station -ou presque- se trouvent des ascenseurs attachés aux escaliers pour les personnes en fauteuil roulant et, pour les utiliser, il suffit d'appeler un agent de la station.

Le Japon a conservé en effet en nombre des emplois d'agents aux guichets des gares dans les stations de tramways, près des automates qui délivrent les tickets.

Dans les transports, l'information sonore est on ne peut plus abondante : une voix de synthèse suit le déroulé du trajet de toutes les rames de train, de métro, des tramways et des autobus.

Le même degré d'information sonore se retrouve sur les quais : toutes les informations qui défilent sur les bandeaux sont également diffusées par haut-parleurs.

On trouve de très nombreux «*tenji blocs*», des bandes non plates jaunes à picots (podotactiles) pour aider les personnes aveugles ou malvoyantes à mieux se guider, en particulier dans les zones de transport.

- **Tokyo**

Le large réseau du métro de **Tokyo** (*Tokyo no chikatetsu*)- entré en service en 1927 et exploité par deux compagnies privées- prend plutôt bien en compte les déplacements en fauteuils roulants puisque 255 des 290 stations de ses 13 lignes sont totalement accessibles soit 88% selon l'article du Guardian de 2017. Ses tentaculaires stations de métro sont équipées systématiquement d'ascenseurs ainsi que de rampes, d'annonces sonores, de plans en reliefs, de rames accessibles et ce, quelque soit la ligne, même sur la célèbre ligne Ginza construite en 1931 ou la Yamanote qui dessert les quartiers principaux de la capitale japonaise. Le déploiement au sol d'un petit tapis devant la porte d'un wagon pour faciliter la sortie des personnes en fauteuil roulant est emblématique de la parfaite intégration du handicap à l'espace public tokyote.

Chine

- Peu d'informations à ce jour sur le métro de Pékin, entré en service en 1971, qui est le plus fréquenté au monde avec près de 3,8 milliards de passagers en 2017. Il comporte 22 lignes desservant 370 stations. Néanmoins, il apparaît que le réseau actuel composé de 22 lignes (soit l'un de ceux ayant le plus de lignes dans le monde) soit très peu accessible. Les personnes handicapées qui y voyagent le font néanmoins gratuitement.

Conclusion

Ainsi donc, voici un premier aperçu de l'avancée de l'accessibilité des principaux métros dans le monde.

Sans surprise, c'est l'accessibilité «physique» pour les personnes en fauteuil roulant, via des ascenseurs, qui arrive en tête des réalisations au même titre que les annonces visuelles et sonores. L'accessibilité pour les autres types de handicaps est parfois présente mais les actions sont plus récentes et pas encore généralisées à l'image de l'initiative de la RATP. En effet, cette dernière a mis en œuvre une politique d'amélioration et de labellisation de l'accessibilité sur la ligne 1 du Métro pour les personnes présentant un handicap mental, cognitif et psychique à travers une amélioration de la formation du personnel, de la signalétique générale, des annonces sonores et le déploiement du pictogramme S3A qui donne un point de repère aux personnes concernées,

Cette note, qui ne prétend pas à l'exhaustivité, constitue une base de travail pour rappeler l'importance de décrire les équipements et les services associés à l'accessibilité des transports, sans quoi, le terme générique «d'accessibilité» n'apporte pas assez de précisions pour permettre les comparaisons et surtout renseigner les personnes handicapées du type d'accessibilité associée à leurs besoins spécifiques.