



*Liberté • Égalité • Fraternité*

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

## **Charte nationale pour la qualité d'usage de l'accessibilité dans les transports publics routiers de voyageurs**

**Entre**

**L'Etat, représenté par :**

- **Elisabeth BORNE**, ministre auprès du ministre d'Etat, ministre de la transition écologique et solidaire, chargée des transports
- **Sophie CLUZEL**, secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre, chargée des Personnes en situation de handicap

**Les autorités organisatrices de la mobilité et des transports, représentées par :**

- **Le Groupement des autorités responsables de transport (GART)**, représenté par **Valérie LACROUTE, vice-présidente**
- **Régions de France**, représentée par **Michel NEUGNOT, président de la commission transports et mobilités**

**Et, les entreprises de transports publics de voyageurs, représentées par**

- **L'Union des Transports publics et ferroviaires (UTP)**, représentée par **Frédéric BAVEREZ, président de la commission économie et mobilité**
- **La Fédération nationale des Transports de voyageurs (FNTV)**, représentée par **Jean-Sébastien BARRAULT, Président**

## **Préambule**

La stratégie d'accessibilité pour tous, sans exclusion, est généralisée à tous les domaines de la vie sociale (éducation, emploi, cadre bâti, transports, santé, etc.) et ce, quelle que soit la forme de handicap : moteur, visuel, auditif, mental, cognitif et psychique.

La stratégie d'accessibilité concerne les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, y compris de manière temporaire.

**Le développement des politiques publiques concernant la mobilité des personnes en situation de handicap marque une évolution positive, dont les différentes certifications et labellisations garantissent une mise en œuvre efficace.**

**Permettre des déplacements de qualité pour toutes les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite nécessite une dynamique collective des parties prenantes composées, d'une part, des autorités organisatrices représentées par le GART et Régions de France et, d'autre part, des entreprises de transport public routier de voyageurs (urbain et non urbain) représentées par l'UTP et la FNTV.**

**Par la présente charte, l'Etat souhaite reconnaître la volonté des acteurs d'informer et/ou promouvoir la qualité d'usage de l'accessibilité et les démarches de labellisation ou de certification qui peuvent y être associées. Les gestionnaires de voiries et d'infrastructures pourront également y être associés au sein des territoires.**

**L'adhésion à la charte se fait par un engagement volontaire de chaque partie, qui pourra s'entendre sur les actions qu'elle souhaite mettre en place à cet effet.**

**Par la présente charte, les parties signataires s'entendent sur les dispositions suivantes :**

## **Titre 1 : Le socle minimum pour une accessibilité de qualité**

### **Article 1**

Les signataires déclarent, par la présente, s'engager à

- Porter à la connaissance de leurs adhérents respectifs, l'information sur les besoins spécifiques et les contraintes des personnes en situation de handicap et des personnes à mobilité réduite
- Contribuer à une amélioration des dispositifs de formation, d'information et de sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité.

Dans le cadre de cet engagement, les signataires peuvent relayer auprès de leurs adhérents respectifs les ressources méthodologiques en matière de formation, d'information et de sensibilisation des personnels (annexe 1) et les ressources documentaires (annexe 2).

## Article 2

Les signataires déclarent, par la présente, s'engager à Informer, sensibiliser voire mobiliser leurs adhérents respectifs sur l'importance à accorder :

- A la disponibilité, à la fiabilité et à la qualité des services rendus par les équipements liés à l'accessibilité<sup>1</sup>.
- A l'information, la sensibilisation et/ou la formation du personnel en contact avec le public et portant sur les principaux besoins des personnes handicapées et le savoir-être associé.

## Article 3

Les signataires, au regard de leur champ de compétences, déclarent par la présente, contribuer à informer leurs adhérents respectifs sur les bonnes pratiques de rédaction des cahiers des charges de l'acquisition des nouveaux matériels roulants et de l'aménagement des points d'arrêts (annexe 3).

## Article 4

Les signataires déclarent, par la présente, s'engager à inciter leurs adhérents respectifs à une harmonisation de l'information voyageurs, dont le volet accessibilité, sur l'ensemble des réseaux afin d'éviter les obstacles, y compris pour les « handicaps invisibles », et de garantir une bonne connaissance de l'accessibilité des lignes.

Cette information harmonisée facilite d'une part, le repérage dans les réseaux et, d'autre part, la préparation des parcours qui reste nécessaire et ce quelle que soit la famille de handicap, dans un contexte où l'accessibilité des transports (et de la voirie) est encore parcellaire.

Les signataires informent leurs adhérents respectifs sur le socle obligatoire et le socle minimal attendu (Annexe 4).

Les signataires encouragent leurs adhérents respectifs à réfléchir, voire à déployer une procédure pour informer, à minima, les utilisateurs plus ou moins réguliers

- des difficultés d'accès au réseau d'une journée, et de tous les faits prévus qui pourraient avoir une incidence sur l'accessibilité (indisponibilité d'un arrêt accessible, d'un tronçon (déviation), d'une course...).
- de l'occupation de l'espace UFR dans les cars des services non urbains quand la fréquence est égale ou supérieure à 30 min.

Les signataires peuvent contribuer, auprès de leurs adhérents respectifs, à la diffusion de l'information sur les initiatives et bonnes pratiques en matière d'accessibilité dont ils ont la connaissance.

---

<sup>1</sup> Equipements liés à l'accessibilité : ascenseurs, boucle magnétique, palette, élévateurs, annonces sonores et visuelles à bord des bus, annonces sonores à la porte avant des bus, bouton de demande d'arrêt mais également la signalétique : girouette avant et latérale, pictogramme S3A...

## **Article 5**

Le GART et Régions de France déclarent, par la présente, s'engager à inciter leurs adhérents respectifs à saisir les Commissions communales et intercommunales d'accessibilité et à se rapprocher des associations de personnes en situation de handicap afin de prévoir de concert des actions de management de la mobilité en direction des personnes en situation de handicap et des personnes à mobilité réduite.

Ces actions peuvent prendre la forme de parcours accompagnés, de démonstrations et d'essais de l'accessibilité d'un véhicule lors de la semaine européenne de la mobilité, de la semaine européenne du handicap, ou de tout autre évènement en lien avec l'accessibilité des transports collectifs.

## **Titre II : Les démarches de labellisation et de certification**

L'ensemble des démarches associées à une certification ou labélisation de la qualité d'usage de l'accessibilité contribue à améliorer globalement la qualité d'usage des transports publics.

## **Article 6**

Les signataires s'engagent par la présente, à informer et/ou promouvoir, auprès de leurs adhérents respectifs, les démarches de certification ou de labellisation telles que Cap'Handéo, NF services BP X50-810, ou S3A (annexe 5).

Les signataires préciseront à leurs adhérents respectifs que ces démarches peuvent être globales sur les 4 grandes familles de handicap ou être graduées dans le temps, l'objectif à retenir étant cependant une labellisation de type Cap'Handéo en 3 ans.

## **Article 7**

Afin de contribuer à la diffusion des bonnes pratiques sur les territoires, l'État s'engage à contribuer à la mise en œuvre de la présente charte, en confiant aux préfets un rôle d'accompagnement et d'intermédiation entre les opérateurs, les autorités organisatrices et les gestionnaires de voiries et infrastructures.

Un bilan annuel des engagements est produit afin de mettre en perspective les démarches de labellisation et de certification. Les signataires de la présente charte s'engagent à en assurer la communication et la diffusion.

## **Article 8**

La présente charte prend effet à la date de signature par les parties et s'étend jusqu'à la fin de la mise en œuvre des schémas directeurs d'accessibilité (SD'AP) prévue par l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes en situation de handicap.


En date du : mercredi 26 juin 2019

Signataires :

L'Etat représenté par :

**Elisabeth BORNE**

Ministre chargée des Transports, auprès du  
ministre d'Etat, ministre de la Transition  
écologique et solidaire



**Sophie CLUZEL**

Secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre,  
chargée des Personnes handicapées



Les autorités organisatrices de la mobilité et des transports représentées par :

Le Groupement des autorités responsables de  
transport (GART)

**Valérie LACROUTE, vice-présidente**



Régions de France (ARF)

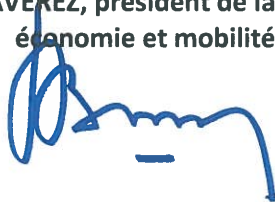
**Michel NEUGNOT, président de la commission  
transports et mobilités**



Et, les entreprises de transports publics de voyageurs représentées par

L'Union des Transports publics et ferroviaires  
(UTP)

**Frédéric BAVEREZ, président de la commission  
économie et mobilité**



La Fédération nationale des Transports de  
voyageurs (FNTV)

**Jean-Sébastien BARRAULT, Président**



## ANNEXES

### ANNEXE 1 : Les ressources méthodologiques

Référence au document

DMA, mars 2019, « Référentiel des attendus relatifs à la formation, obligatoire à l'accueil des personnes handicapées dans les établissements recevant du public et les réseaux de transports publics. »,

### ANNEXE 2 : Les ressources documentaires

Les ressources documentaires suivantes pourront être utilisées (liste non exhaustive) :

- **Documentation de la délégation ministérielle à l'accessibilité (DMA), documents disponibles sur le site [www.accessibilite.gouv.fr](http://www.accessibilite.gouv.fr)**
- **Entrée par handicap**
  - DMA, « Petit mémento sur le handicap à l'attention des personnes présumées valides », DMA, juin 2018
  - DMA, « Bien accueillir les personnes en situation de handicap », 2016
  - Actes du colloque : « Personnes âgées : dedans, dehors : de l'accessibilité du logement à celle de l'espace public », DMA, juin 2018
  - DMA, « Le chien guide d'aveugle ou le chien d'assistance. Le compagnon du quotidien », DMA, MAJ juin 2018
  - DMA, « La balise sonore en questions ». DMA, MAJ juin 2018
  - DMA, « La BIM en questions. La boucle à induction magnétique ». DMA,
- **Les Etablissements recevant du public**
  - DMA, « Registre public d'accessibilité : Guide d'aide à la constitution pour les établissements recevant du public », DMA, sept. 2017
- **Transports / Mobilité / Voirie / Espaces publics**
  - Actes du colloque : « Recherche et accessibilité : des applications pratiques dans les transports », DMA, nov. 2016
  - Actes du colloque : « Recherche et accessibilité : des applications pratiques en voirie et en espaces publics. », DMA oct. 2017
  - « Lauréats 2016-2017 des belles pratiques et des bons usages (RBPU) en matière d'accessibilité de la cité : Aménagements des centres-bourgs de moins de 10 000 habitants », DMA, octobre 2017
  - « Conclusions atelier Innovation, numérique et accessibilité », tenu dans le cadre des Assises Nationales des Mobilités, DMA 13 déc. 2017
  - DMA, Concevoir une voirie accessible, juin 2018
- **Publications CEREMA, sur commande de la DMA dans le cadre de la programmation ([www.cerema.fr](http://www.cerema.fr))**
  - CEREMA, « Guide de mise en accessibilité des points d'arrêts des bus et cars : de la norme au confort », juin 2018
  - CEREMA, « Les cheminements des personnes aveugles et malvoyantes. Recommandations pour les aménagements de voirie » Recueil de fiches. Avril 2018
  - CEREMA, Schéma directeur d'accessibilité programmée (SD'AP). Organiser, coordonner et concerter : le rôle de chef de file. Mars 2016
  - CEREMA, Les commissions pour l'accessibilité : quelles pratiques, quelles évolutions, quelles pistes de progrès ? MAJ septembre 2017

- CEREMA, Handicaps mentaux, cognitifs et psychiques. Quelles pistes pour améliorer l'accessibilité ? MAJ 2017
- CEREMA, La mise en accessibilité : un levier en faveur des personnes âgées. Septembre 2017
- CEREMA, Mieux accueillir les piétons âgés dans l'espace public. Recommandations d'aménagement. Novembre 2016
- CEREMA, Bandes de guidage au sol. Guide de recommandation. 2017
- CEREMA, Cœurs de villes et de villages accessibles à tous. Recueil de belles pratiques », nov. 2018
- CEREMA, Carrefours comportant au moins une traversée équipée de signaux R25 (BHNS, tramways) : répéteurs sonores – conseils. Janvier 2016
- CEREMA, Piétons et chantiers urbains. Obligation, préconisations, mise en œuvre pour le maintien d'une accessibilité en phase chantier. Nov. 2018

### **ANNEXE 3 : Cahier des charges acquisition matériels roulants et aménagements d'arrêt de bus : points de vigilance.**

Une attention sera portée sur :

- la configuration de l'emplacement des personnes en fauteuil roulant dans les bus et les cars<sup>2</sup>,
- la configuration des postes de conduite des autocars pour permettre aux conducteurs de pouvoir les quitter afin de manœuvrer l'élévateur.
- les aménagements des arrêts de bus et cars en suivant les recommandations contenues dans le guide CEREMA, 2018 « Points d'arrêts bus et cars accessibles à tous : de la norme au confort ».

### **ANNEXE 4 : Information voyageurs**

Socle obligatoire

- L'obligation de garantir l'accès aux chiens guides d'aveugles et aux chiens d'assistance à toutes les lignes et à tous les services des réseaux de transport, conformément à la loi<sup>3</sup> et les informer que le recours à l'apposition de pictogrammes d'accueil des chiens peut se révéler utile.
- L'obligation d'apposer les pictogrammes et logos pour les emplacements réservés à bord des véhicules<sup>4</sup>
- L'obligation de garantir l'égalité d'accès à l'information lorsqu'un calculateur d'itinéraire existe<sup>5</sup>
- L'obligation d'accessibilité des sites Internet et des standards téléphoniques<sup>6</sup>

<sup>2</sup> Directive 2001/85/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 novembre 2001 concernant les dispositions particulières applicables aux véhicules destinés au transport des passagers et comportant, outre le siège du conducteur, plus de huit places assises, et modifiant les directives 70/156/CEE et 97/27/CE

<sup>3</sup> L'article 88 de la loi n° 87-588 du 30 juillet 1987 portant « diverses mesures d'ordre social », modifié par l'article 54 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 », réglemente l'accès des chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte mobilité inclusion dans les transports en commun.

<sup>4</sup> Directive 2001/85/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 novembre 2001 concernant les dispositions particulières applicables aux véhicules destinés au transport des passagers et comportant, outre le siège du conducteur, plus de huit places assises, et modifiant les directives 70/156/CEE et 97/27/CE.

<sup>5</sup> Principe constitutionnel de l'égalité et de la non-discrimination.

<sup>6</sup> Loi 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

#### Socle minimal attendu

- L'obligation d'une information voyageurs disponible via plusieurs médias (Site Internet, guides papiers, agence...) expliquant les conditions de fonctionnement de l'accessibilité sur le réseau, quel que soit le type de handicap.
- L'identification de la ligne par le picto « UFR » ISO 7001 apposé sur les plans de réseau, les guides horaires, les fiches horaires,
- L'identification de tous les arrêts accessibles de la ligne sur les thermomètres de lignes et cela sur tous les supports (papier, web...),
- L'importance de mettre à jour l'information d'accessibilité à minima à chaque changement d'horaire du réseau
- L'importance de prévoir un processus pour déclencher l'information voyageur pour garantir l'accès effectif des personnes en fauteuil roulant à tous les arrêts d'une ligne signalée comme étant accessible.
  - Par exemple : déclenchement de l'information voyageurs dès que
    - pour une ligne de bus urbaine, les conditions suivantes sont réunies : x% des arrêts prioritaires de la ligne sont aménagés, que tous les véhicules affectés à la ligne sont accessibles (palette + annonces sonores et visuelles à l'intérieur du véhicule, annonces sonores à la porte avant et formation de tous les conducteurs intervenants sur la ligne),
    - pour une ligne de cars, les conditions suivantes sont réunies : x arrêts prioritaires de la ligne sont aménagés, que tous les véhicules affectés à la ligne sont accessibles (élevateur), et formation de tous les conducteurs intervenants sur la ligne.

#### ANNEXE 5 : Exemples de certifications, labels et pictogrammes en matière d'accessibilité

- **La norme NF Service BP X50-810** qui propose des recommandations pour aider tout organisme qui souhaite mettre en place une politique de qualité de service dans les services de transport à destination des voyageurs à mobilité réduite, en sensibilisant à ce nouvel esprit, en décrivant les grandes étapes à suivre, les principes à respecter et les écueils à éviter. C'est une démarche collaborative avec au centre de la méthodologie d'analyse les besoins des voyageurs à mobilité réduite. Le référentiel est national.
- **Le label Cap'Handéo services de mobilité** (délivré par un organisme certificateur) qui a été élaboré par et pour les associations représentant les personnes en situation de handicap, en concertation des services prestataires et des collectivités territoriales concernées. Il peut s'appliquer à du transport à la demande (en porte à porte ou d'arrêt à arrêt), à du transport collectif régulier, à de l'accompagnement individuel de porte à porte ou encore à l'agence d'accueil.
- **Le label S3A avec l'apposition du pictogramme** (symbole d'accueil, d'accompagnement et d'accessibilité) atteste que les personnels de l'entreprise en contact avec le public ont été formés ou sensibilisés à l'accompagnement des personnes rencontrant des difficultés à se déplacer ou ayant un handicap mental. Ce pictogramme a été créé par l'Unapei pour permettre aux personnes en situation de handicap mentales de repérer facilement les lieux qui leur proposent un accueil, un accompagnement et des prestations adaptés. L'apposition du pictogramme S3A est aussi pour elles un « médiateur », utile pour être rassuré et pour oser solliciter de l'aide.