

LA POLITIQUE ACCESSIBILITÉ



ÉLÉMENTS DE CONTEXTE



DYNAMIQUES DÉMOGRAPHIQUES ET ENJEUX DE MOBILITÉ

Dans l'Union Européenne, la France occupe une place particulière du point de vue de sa démographie. La natalité y est forte avec près de 2 enfants par femme et 805 000 femmes enceintes chaque année. Ce dynamisme démographique associé aux phénomènes migratoires récurrents, permet d'estimer qu'il y aura 7 millions d'habitants de plus dans l'hexagone à horizon 2040, plaçant le pays en tête des états membres pour l'augmentation attendue de sa population. Parallèlement, le vieillissement progressif de la population française est également à prendre en compte. Ainsi la proportion des plus de 60 ans passera de 25 à 31 % d'ici à 2040.

Parmi les 66 millions de Français, on dénombre également 9,9 millions de personnes handicapées dont 5,2 millions souffrent d'un handicap auditif, 2,3 millions de personnes sont déficientes motrices, 1,7 million ont un handicap visuel et 700 000 ont un handicap mental ou psychique. Ces statistiques ne prennent pas en compte les 8 à 9 millions de personnes qui développent ou développeront, notamment du fait de l'allongement de la vie, un handicap consécutif d'une maladie invalidante (cancer, diabète, VIH, insuffisance cardiaque

ou respiratoire, sclérose en plaque, Alzheimer, Parkinson...).

D'un point de vue spatial, la densité dans l'hexagone demeure faible. La population est aussi inégalement répartie : 19 % étant implantée sur la seule région Île-de-France. Dans les prochaines décennies, ces habitants resteront concentrés sur 4 zones : Île-de-France, Rhône-Alpes, côte Atlantique et sur l'axe Bordeaux-Nice.

La situation démographique associée aux grandes tendances sociologiques et aux orientations des politiques publiques vont dans le sens d'un accroissement de la mobilité. Spécialisation du travail, éloignement domicile/travail, recompositions familiales, éclatement géographique des réseaux individuels (famille, amis, affaires), redécoupage des cartes administratives (fusion des régions), santé (hôpitaux, établissements de soins) ou judiciaire, sont autant de paramètres qui favorisent le besoin de déplacements rapides (voiture, avion, TGV), de mobilité sur de courtes distances avec des flux massifs, ou encore de migrations saisonnières.

Quant au vieillissement de la population, il ne conduira pas nécessairement à une baisse de la mobilité mais plutôt à une évolution des pratiques. Les seniors ayant, entre autres caractéristiques, une sensibilité accrue au prix, la possibilité de voyager

en heure creuse, le besoin d'avoir un bon niveau de confort, de sûreté ainsi que la garantie d'accessibilité des installations et matériels. En résumé, quel que soit le profil du voyageur, ses besoins de mobilité sont favorables au développement du transport ferroviaire à condition de prévoir son intégration dans la chaîne multimodale des déplacements, de faire évoluer l'offre et de proposer des services liés à l'organisation des déplacements pour mieux répondre aux nouvelles attentes des clients.

LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES ÉLARGISSENT LE CHAMP DES MOBILITÉS POSSIBLES

Le développement des outils et la diffusion des technologies numériques font émerger de nouvelles pratiques et une relation différente à la mobilité quel que soit le profil du voyageur. Sites marchands et/ou d'informations, comparateurs et applications permettent à l'offre de transport d'évoluer plus rapidement, de se diversifier (auto ou vélo en libre service, covoiturage, prise en charge personnalisée, porte à porte...) et offrent une grande liberté de choix individuel dans la façon d'organiser un déplacement. Ce bouleversement est également rendu possible par la mise en accès libre à tous d'une grande masse d'informations (« big data »).

Cela oblige SNCF à être transparente sur le niveau d'accessibilité des gares et des trains, la disponibilité des équipements (bornes libre-service, ascenseurs, escalier mécanique, parking...), les conditions d'utilisation et les gammes de prix ou encore l'estimation des temps de déplacements en temps réel...

Enfin, parce qu'ils facilitent leurs déplacements en toute autonomie, les progrès des réseaux de téléphonie mobile (couverture 4G du réseau, wifi gratuit en gare et à bord des trains, etc.) est un autre atout qui répond tout particulièrement aux attentes d'un public de personnes handicapées et à mobilité réduite.



L'ACCESSIBILITÉ DANS LA STRATÉGIE DU GROUPE

UN RÉSEAU ACCESSIBLE ET ADAPTÉ AUX NÉCESSITÉS DU TRAFIC

Le transport ferroviaire est le cœur de métier de SNCF. Par le biais de SNCF Mobilités et plus particulièrement de Gares & Connexions, propriétaire des gares, et de SNCF Réseau, propriétaire des quais, le groupe public ferroviaire assure le développement, la maintenance et l'exploitation de près 3 000 points d'arrêt dans l'hexagone, qui accueillent quotidiennement plus de 10 millions de voyageurs et 14 000 trains. SNCF Réseau, a également pour principales missions l'exploitation, la maintenance et le développement d'un réseau de 30 000 km de lignes classiques, et de plus de 2 000 km de lignes à grande vitesse.

Le train est un mode de transport d'avenir dont le rôle est, et restera, majeur dans la mobilité en France et dans le monde. C'est, pour les flux massifiés, le mode de transport le plus sûr, le moins polluant, le moins consommateur d'énergie, le plus économique. Son domaine de pertinence est appelé à s'accroître, en lien avec la montée des préoccupations environnementales et climatiques. L'ambition de SNCF est donc de dynamiser le transport ferroviaire français, en visant l'excellence opérationnelle, en s'appuyant sur les innovations technologiques et commerciales pour se positionner en intégrateur de mobilités.

LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DE LA CHAÎNE DE TRANSPORT : UN OBJECTIF FIXÉ PAR L'ÉTAT

Au même titre que la sécurité des circulations, l'amélioration de la ponctualité des trains, la diversification et la qualité des services de mobilité ou encore la sûreté, l'accessibilité de la chaîne de transport ferroviaire est un des grands enjeux de SNCF, inscrit dans le nouveau contrat cadre du groupe public ferroviaire. Ce contrat-cadre est conclu entre SNCF et l'Etat pour une durée de dix ans (2015-2025), avec une actualisation tous les trois ans. Il garantit la cohérence des objectifs et des moyens assignés au groupe public ferroviaire, et détermine notamment les objectifs fixés par l'Etat au groupe en termes de contribution à la performance du système ferroviaire français, de qualité de service au profit des entreprises ferroviaires, des autorités organisatrices de transport et des usagers, de performance industrielle et économique, de politique sociale et de développement durable.

DIX ANS DE POLITIQUE ACCESSIBILITÉ CHEZ SNCF ET DEMAIN ?

Depuis la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, l'accessibilité est inscrite dans la stratégie de l'entreprise, car il en va de la continuité de l'accès aux gares et aux trains pour l'ensemble des voyageurs.

Une politique ambitieuse a dès lors été menée, pour rendre accessibles les gares et leurs équipements, moderniser le parc TGV et Intercités, développer de nouveaux services d'assistance et améliorer l'information aux voyageurs en gare et à distance.

Enfin, à l'occasion du renouvellement de sa flotte, SNCF s'est engagée à choisir des matériels roulants accessibles aux personnes à mobilité réduite. C'est aujourd'hui le cas de la flotte TGV Euroduplex sur les lignes nationales, Régiolis et Region2N en régions (TER) ou du Francilien en Île-de-France (Transilien).

L'ordonnance du 26 septembre 2014 a redonné une nouvelle impulsion à la politique accessibilité de SNCF, en accordant, en échange de la rédaction d'un nouveau schéma baptisé « Agenda d'Accessibilité Programmée » (Ad'AP), un délai supplémentaire de 9 ans pour la poursuite de la mise en accessibilité du transport ferroviaire.

SNCF a donc déposé le 25 septembre 2015, un nouveau schéma directeur national Ad'AP auprès du ministre des Transports. Cet Ad'AP constitue une mise à jour des schémas directeurs nationaux de 2008 pour l'ex-SNCF et 2009 pour l'ex-RFF. Il couvre la période 2015-2024 et porte sur la mise en accessibilité de 160 gares nationales pour un montant de 900 millions d'euros. Ce schéma sera complété par 20 nouveaux schémas Ad'AP régionaux qui sont ou seront rédigés par les conseils régionaux en leur qualité d'autorité organisatrice du transport ferroviaire régional et par le STIF en Île-de-France.

Le 14 septembre 2015, en réunion du Directoire de SNCF, Jacques Rapoport, président de SNCF Réseau, Guillaume Pepy, président de SNCF Mobilités et ses membres ont considéré que le groupe devait réaffirmer son ambition de réussir la mise en accessibilité de la chaîne de transport tout en poursuivant sa stratégie de maîtrise des investissements. La mise en œuvre du schéma national Ad'AP est, selon eux, un élément tangible de la mobilisation du groupe dans son ensemble en faveur de l'accès de tous au transport ferroviaire.

Dans sa séance du 20 octobre 2015, le Conseil de surveillance du groupe public ferroviaire présidé par Frédéric Saint-Geours, a également été informé des nouvelles orientations

prises en matière de politique Accessibilité. Il a été porté à la connaissance de ses membres que, pour répondre à ses obligations, la SNCF engagera des investissements très conséquents, à la fois financiers (près de 4 milliards d'euros) et en personnel (notamment pour assurer les phases études et travaux) afin

d'atteindre 3 objectifs : réaliser l'accessibilité des 750 points d'arrêt nationaux et régionaux identifiés dans le cadre des 21 Ad'AP, assurer la formation de 15 000 agents au contact avec la clientèle et poursuivre la mise en accessibilité des différents canaux d'informations et de ventes en gare et à distance.



LE RÔLE DE LA DIRECTION DE L'ACCESSIBILITÉ

La Direction de l'Accessibilité est une direction transverse dont le rôle est de participer à la définition de la politique « accessibilité » du groupe et de s'assurer de sa mise en œuvre par les activités. Elle porte la politique globale d'accessibilité du nouveau groupe public ferroviaire et est garante des actions menées par ses différentes directions.

En apportant son expertise en matière d'accessibilité et sa connaissance des textes législatifs et réglementaires français et européens, la Direction de l'Accessibilité coordonne l'ensemble des actions en faveur de la mobilité des personnes handicapées et en situation de handicap (seniors, parents avec poussettes, accidentés de la vie...). Elle veille à la cohérence des actions menées par les activités de l'EPIC Mobilités (G&C, Voyages, TN, TER) par celles de l'EPIC Réseau (Accès au réseau...) ainsi que par les « métiers » concernés (Matériel, Innovation/recherche, Architecture/Aménagements...).

SA DÉMARCHE

La démarche adoptée par SNCF repose sur l'écoute et l'échange afin de prendre en compte les besoins réels des personnes handicapées. La Direction de l'Accessibilité est l'entité chargée des relations

avec les associations de personnes handicapées.

Le 16 février 2006, un protocole d'accord est signé avec 8 associations nationales représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite ; le **Conseil des Personnes Handicapées et à Mobilité Réduite** est ainsi créé. Ce conseil consultatif se réunit 3 fois par an sous la présidence de Stéphane Volant, secrétaire général de SNCF. Le protocole qui nous lie aux associations doit être renouvelé en 2016.

A ce jour, les associations nationales représentées au sein du conseil consultatif sont :

- Association des Paralysés de France (APF),
- Association Française contre les Myopathies (AFM),
- Fédération Française Handisport (FFH),
- Union Nationale pour l'Insertion Sociale des Déficients Auditifs (UNISDA),
- Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes (CFPSAA),
- Union Nationale des Associations de Parents et amis de personnes handicapées mentales (UNAPEI),
- Association des Personnes de Petite Taille (APPT),
- Comité National des Retraités et Personnes Agées (CNRPA).

DÉTAILS DES MISSIONS DE LA DIRECTION DE L'ACCESSIBILITÉ

La poursuite du dialogue et de la concertation avec les Associations nationales de personnes handicapées et à mobilité réduite dans le cadre du Conseil consultatif représentatif.

L'organisation de commissions techniques mensuelles (tests innovation matériel, services, prototype mobilier gare) avec les représentants des associations. Les différentes activités du groupe viennent y présenter leurs nouveaux projets (équipements, services, aménagements...) ayant une dimension accessibilité importante et s'assurent d'être en phase avec les besoins des personnes handicapées. Suites à leurs remarques, certains équipements peuvent être modifiés et améliorés, en fonction des besoins exprimés, ce avant d'être validés par elles.

Le suivi des relations avec le ministère des Transports et plus particulièrement avec la Direction générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer (DGITM), avec la Délégation ministérielle à l'Accessibilité (DMA) et les associations des collectivités territoriales à l'instar de l'Association des Régions de France.

L'élaboration et le suivi annuel du Schéma Directeur National d'Accessibilité - Agenda d'Accessibilité Programmée (SDNA Ad'AP) qui sera signé officiellement par les Présidents en mars 2016. Animation du réseau SNCF des chefs de projet régionaux chargés de construire avec les autorités organisatrices des transports régionaux, les schémas Ad'AP régionaux (sur réseau TER) en cohérence avec le Schéma national.

La communication Accessibilité Groupe : deux à trois salons par an (Urbaccess, Autonomic, forum SNCF Access Solutions), animation d'un site web accessible (www.accessibilité.sncf.com), lettre bimestrielle, guide « Mobilité Réduite » pour les voyageurs en situation de handicap édité à 125 000 exemplaires, édition d'un rapport annuel et de différents supports de communication à thème (Guide Euro 2016, shooting photo, vidéos...), opérations de communication terrain interne/externe (inauguration de gares mises en accessibilité, rencontres régionales entre agents SNCF et associations de PMR...), gestion de crise, et relations médias.

La supervision de la gestion des incidents que rencontrent nos clients handicapés (élaboration de fiches d'analyse par incident).

L'expertise apportée aux activités sur les textes législatifs et réglementaires français (Loi handicap de 2005, code de la construction, code des Transports, ordonnance de septembre 2014 et les décrets d'application sur codes des transports et de la construction) et européens. Il est à noter qu'au plan européen, une nouvelle version de la STI PMR est applicable depuis le 1^{er} janvier 2015. Cette Spécification Technique d'Interopérabilité (STI) est un document qui décrit les normes d'accessibilité pour le cadre bâti et pour les matériels roulants neufs ou profondément rénovés. Elle vient compléter le règlement européen de 2009 sur les « Droits et obligations des voyageurs ferroviaires » qui aborde dans son chapitre V, le droit au transport des personnes à mobilité réduite ainsi que la communication d'informations et l'assistance dans les gares et à bord des trains qui leurs sont dues.

L'analyse de la dimension accessibilité de tout projet porté par les activités ou par les fournisseurs au regard du cadre législatif et réglementaire. Préconisations et aide à la prise en compte de la composante « accessibilité » dans le cadre de projet de R&D, lors de l'élaboration de cahiers des charges préalables à appel d'offre, ou en phases tests ou prototypes (matériel roulant, aménagement et équipements des gares, création de nouvelles offres commerciales ou de services...).

Les relations extérieures avec les filiales (Kisio, Keolis, Arep...) pour le développement de solutions de mobilité innovantes en vue d'améliorer la chaîne de déplacement, le porte à porte, les services de substitution à la clientèle « mobilité réduite ».

La prospection en partenariat avec SNCF Développement de start-ups liées au monde de l'accessibilité: appli et info voyageurs pour les sourds, covoiturage spécialisé pour les personnes en fauteuils roulants... susceptibles d'intéresser l'entreprise. La Direction de l'Accessibilité est également partenaire du Social Good Lab, un incubateur de start-ups développé par Paris incubateurs et Le Comptoir de l'Innovation, dont l'objectif est de rapprocher entrepreneuriat social et innovation technologique afin de répondre à des problématiques sociales et environnementales.

Suivre l'actualité :
www.accessibilite.sncf.com

ORGANISATION DE LA DIRECTION DE L'ACCESSIBILITÉ

L'équipe de la Direction de l'Accessibilité se compose de 8 personnes :

Directrice
Carole Guéchi

Adjoint de la directrice et expert technique accessibilité
Jerôme Renotte

2 experts accessibilité
Marion Dubald et Marc Correia

1 responsable communication
Marie-Pierre Frydman

1 webmestre formé « accessibilité numérique »
Florian Sanders

1 stagiaire école de communication
Louise Gallet

Assistante
Véronique Brière (à compter du 1^{er} janvier 2016)

Localisation :
Saint-Denis, Campus Etoiles (à compter du 9 janvier 2016)



