



# Mise en œuvre de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) et système d'inscription et d'information de la mobilité assistée (AMO)

## Besoin urgent d'agir

### Introduction

La LHand et ses dispositions d'exécution stipulent qu'au plus tard 20 ans après l'entrée en vigueur, c'est-à-dire à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, tous les points d'arrêt des transports publics doivent en principe être utilisables de manière autonome. Si une adaptation architecturale n'est pas réalisable de manière proportionnée, la solution de remplacement doit être assurée en premier lieu sous la forme d'une assistance par le personnel. Si l'assistance n'est pas possible, une autre solution de remplacement appropriée, en principe un service de navette, doit être proposée. Si la mesure envisagée est proportionnée mais que l'échéance d'adaptation inscrite dans la LHand (31 décembre 2023) n'est pas respectée, des mesures de transition doivent être proposées au plus tard à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, jusqu'à la mise en service des points d'arrêt adaptés trop tardivement, en premier lieu l'assistance par le personnel ; et si cela n'est pas possible, en principe des services de navette. La mise en œuvre architecturale de la LHand n'est pas réalisée dans les délais impartis dans de nombreux cas. De plus, la mise à disposition des mesures de remplacement et de transition est également remise en question.

Notre objectif principal est d'offrir à nos clientes et clients des transports publics simples et accessibles de manière aussi autonome que possible. Pour y parvenir, vous avez un rôle à jouer.

**D'ici au 31 août 2023, les informations sur les arrêts doivent être saisies dans Didok pour l'état des lieux de la LHand.**

**D'ici au 31 octobre 2023, les contrats nécessaires pour les transports de remplacement doivent être conclus et les informations communiquées au Contact Center Handicap (CCH) des CFF.**

### De quoi s'agit-il? Bases légales

Le champ d'application de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) comprend, selon l'[art. 3 let. b](#) (RS 151.3), toutes les installations accessibles au public (constructions, installations, systèmes de communication, dispositifs d'achat de billets). Est considérée comme personne handicapée (ou personne en situation de handicap) au sens de l'art. 2, al. 1, LHand toute personne dont la déficience corporelle, mentale ou psychique présumée durable l'empêche d'accomplir les actes de la vie quotidienne, [...], de se mouvoir, [...] ou la gêne dans l'accomplissement de ces actes. Dans la LHand, le terme «personnes handicapées» est utilisé pour désigner non seulement les personnes en situation de handicap, mais aussi les personnes limitées dans leur mobilité du fait de leur âge.

Exigences fonctionnelles prévues par l'ordonnance sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics (OTHand, RS 151.34). Conformément à l'art. 3 OTHand, les principes suivants s'appliquent :

- Les personnes handicapées en mesure d'utiliser l'espace public de manière autonome doivent aussi pouvoir utiliser les prestations des transports publics de manière autonome.
- Si l'autonomie ne peut être assurée par des mesures techniques, les entreprises de transports publics fournissent l'aide nécessaire par l'intermédiaire de leur personnel.

## Comment la LHand est-elle mise en œuvre? Mise en œuvre tout au long du Customer Journey

Les voyageuses et voyageurs doivent pouvoir utiliser les transports publics de manière autonome ou avec l'aide du personnel sans annonce préalable, ce qui est généralement le cas pour les bus et les trams.

Si un voyage autonome n'est pas possible en raison de transformations non encore effectuées et ou en raison des véhicules utilisés, une solution de remplacement doit être proposée. Sont considérées comme des solutions de remplacement :

- a) Assistance par du personnel avec p. ex. Mobilift, rampe pliante et/ou
- b) Organisation d'un transport de remplacement (solution de navette) lorsqu'il n'est pas possible de monter à bord d'un véhicule et que l'assistance par le personnel n'est pas possible.

Dans certains cas particuliers, il peut s'avérer judicieux de proposer aux clientes et clients en situation de handicap un arrêt alternatif dans un rayon de 300 m au maximum, en lieu et place de la solution de remplacement/solution de transition (service de navette) mentionnée au point b). Ce point est toutefois délicat du point de vue de l'OFT et comporte un risque non négligeable de plaintes au sens des art. 7 ou 8 LHand. Une redirection générale, par exemple d'une gare non conforme à la LHand vers un arrêt de bus, entre deux arrêts de bus, etc. est interdite et équivaudrait à une violation flagrante de l'interdiction de discrimination inscrite dans la Constitution fédérale.

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, les horaires en ligne et les applications mobiles doivent indiquer aux voyageuses et voyageurs en situation de handicap, dans toute la Suisse, si le voyage prévu est possible de manière autonome ou si une inscription est nécessaire pour organiser une solution de remplacement. Si une inscription est nécessaire, les clientes et clients s'adressent au CCH des CFF, qui coordonne l'aide pour toutes les entreprises de transport (ET) selon le processus présenté en annexe. L'organisation de l'aide par le personnel est de la responsabilité de chaque ET.

## Que devez-vous faire pour que le système d'inscription et d'information de la mobilité assistée (AMO) puisse être mis en œuvre ? Appel à l'action

Afin de garantir l'information des clientes et clients via les horaires en ligne à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, les **données** suivantes doivent **désormais être livrées ou saisies dans Didok jusqu'au 31 août 2023** (selon la réglementation en vigueur jusqu'à présent, les données devaient être livrées jusqu'au 31 décembre 2023). Cette échéance a été imposée et communiquée, mais elle est trop tardive pour une mise en œuvre réussie).

Système de relevé	Sujet	Données requises	Justification
Didok LHand	Inventaire des actifs LHand	<a href="#">Annexe au guide sur l'accessibilité web 0.xlsx (live.com)</a> (Mandat <u>nouveau</u> jusqu'au 31 août 2023)	Sert à l'information à la clientèle dans l'horaire en ligne. Déterminant pour le statut d'accessibilité.
Didok LHand	Navette de transport (info)	Au niveau de l'arrêt: <b>pour entreprises de transport ferroviaire (ETF)</b> Choix: service de navette ou autre offre de transports publics <a href="#">Annexe au guide sur l'accessibilité web 0.xlsx (live.com)</a>  <b>Pour les entreprises de transport routières</b> Sous «Remarques sur l'arrêt», le mot-clé « <b>Navette</b> » et l'attribut « <b>Véhicule</b> » (NF ou HL)	Sert à l'information à la clientèle dans l'horaire en ligne.  Déterminant pour le statut d'accessibilité.  Permet au CCH de donner des informations correctes

<b>Didok LHand</b>	Navette de transport (info)	Au niveau des arrêts, à <b>chaque fois</b> que les bordures de quai sont non conformes : sous les remarque concernant l'accès et à la bordure d'arrêt, mot-clé «Navette» <a href="#">Annexe au guide sur l'accessibilité web 0. xlsx (live.com)</a> Ligne 8	Sert à l'information à la clientèle dans l'horaire en ligne.  Déterminant pour le statut d'accessibilité.  Permet au CCH de donner des informations correctes
<b>Didok LHand</b>	Accès à la bordure d'arrêt	Au niveau de l'arrêt : <b>Pour ETF</b> Choix: service de navette ou autre offre de transports publics <a href="#">Annexe au guide sur l'accessibilité web 0. xlsx (live.com)</a>  <b>Pour les entreprises de transport routières</b> Sous «Remarques sur l'arrêt», le mot-clé « <b>Navette</b> ».	doit être mentionné si a) il existe une exception autorisée ou une prescription cantonale et que les voyageuses et voyageurs peuvent être dirigés vers un arrêt alternatif. b) lorsque les voyageuses et voyageurs doivent être guidés à l'intérieur des grandes gares par des entrées spécifiques.

Pour que le CCH puisse coordonner une navette et/ou une assistance par du personnel pour la clientèle à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, les entreprises de transport doivent communiquer les données demandées:

Pour les gares où une aide du personnel est nécessaire avec par exemple Mobilift, etc.:

- Point de contact par entreprise de transport, afin que le CCH puisse donner l'ordre de mise à disposition du personnel (par l'entreprise de transport, pas par le CCH) à l'entreprise de transport correspondante pendant les heures de service.

Pour les arrêts pour lesquels une solution de remplacement (navette)<sup>1</sup> doit être proposée, il convient de le signaler:

- Avec quels opérateurs de taxis des contrats de transport ont été conclus,
  - Dans ce contexte, les informations suivantes sont également nécessaires :
    - Coordonnées des opérateurs de taxis mandatés pour organiser les navettes
    - Contacts d'urgence afin de pouvoir convenir d'alternatives avec les entreprises de transport en cas de perturbations.
- Depuis quels emplacements les voyageuses et voyageurs sont transportés par direction jusqu'à quel nœud ou arrêt (y compris la durée du trajet et le point de rencontre). Étant donné que cela n'est pas réalisable, du moins pour les entreprises de transport routières, seuls les points d'arrêt spéciaux peuvent être mentionnés, de sorte que l'on peut dire :
  - En principe, dans la chaîne de déplacement prévue, le transport est effectué jusqu'au prochain arrêt utilisable de manière autonome, conformément à l'information sur les horaires. Le CCH peut mandater des exceptions de manière autonome dans le cadre d'un règlement, sauf s'il existe des directives établies pour certains points d'arrêt.
- Adresse de facturation pour la prestation de transport

Les **informations** suivantes doivent être **saisies dans le** modèle **Excel\_Shuttle** et envoyées **d'ici au 31 octobre 2023** à [handicap@sbb.ch](mailto:handicap@sbb.ch).(selon document ci-joint)



Vorlage\_Shuttle\_FRA.  
xlsx

<sup>1</sup> Certains propriétaires d'infrastructures, en particulier les cantons et les communes, ont déjà passé des contrats avec des opérateurs de taxis. C'est pourquoi les commanditaires doivent être impliqués avant la conclusion du contrat.

Système de relevé	Sujet	Données requises	Justification
<b>Excel «Modèle navette»</b>	Détails de la navette	Arrêt de la navette, destination de la navette, temps de trajet de la navette, point de rendez-vous pour les clientes et les clients	Permet au CCH de donner des informations correctes concernant les points de rendez-vous, le temps de parcours et la destination de la navette. (exemple disponible dans Excel)
<b>Excel «Modèle navette» Partenaire contractuel pour navette</b>	Contacts des opérateurs	Coopération des opérateurs de navettes par site.	Pour que les fournisseurs puissent être enregistrés dans AMO. En cas de demande d'une cliente ou d'un client, ils reçoivent automatiquement l'ordre de prise en charge du trajet depuis AMO.
<b>Excel «Modèle navette» Accessibilité et contact pendant les heures de service</b>	Contacts des entreprises de transport	Adresse e-mail et numéro de téléphone	L'assistance par le personnel est assurée par le propriétaire de l'infrastructure. Le CCH transmettra la commande de manière automatisée pendant ses heures d'ouverture.
<b>Excel «Modèle navette» Indications concernant les points suivants: pour les navettes</b>	Adresse de facturation	Adresse comptable <sup>2</sup>	L'adresse de facturation est envoyée aux opérateurs après chaque trajet effectué.

D'ici au **changement d'horaire de décembre 2023**, ces données devront en outre être préparées et saisies:

Système de relevé	Sujet	Données requises	Justification
<b>INFO+</b>	Informations sur le véhicule	Pour les données d'horaire, les attributs «NF» et/ou «HL» doivent impérativement être fournis pour chaque véhicule. (Pour les ETF, uniquement si elles ne sont pas présentes dans le service de formation (FOS))	Le statut d'accessibilité est calculé sur la base des données relatives à l'infrastructure et aux véhicules. Si ces informations ne sont pas disponibles, un statut erroné sera affiché dans les informations à la clientèle.
<b>INFO+</b>	Horaires des navettes	Le code SLOID et/ou la mention concernant la présence d'une bordure d'arrêt doivent impérativement être livrés avec les données de l'horaire.	Déterminant pour le routage avec des arrêts précis dans l'information à la clientèle concernant les navettes.

<sup>2</sup> L'adresse comptable ne peut être annoncée qu'une fois que le processus de comptabilisation (définition du destinataire de la facture) est bouclé. Le cas échéant, ces informations ne pourront être déclarées et collectées qu'après le 31 octobre 2023.



## Perspectives de la saisie des données sur les chantiers à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024

Afin que le statut d'accessibilité soit correctement affiché pendant les travaux de transformation, les chantiers devront être saisis dans Didok à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024. Selon les directives de l'OFT, c'est obligatoire pour les chantiers d'une durée de plus de 12 mois. L'Alliance SwissPass recommande aux entreprises de transport, du point de vue de la clientèle, de recenser tous les chantiers connus ayant un impact sur le statut d'accessibilité, afin que les clientes et clients soient toujours correctement informés.

Système de relevé	Sujet	Données requises	Justification
Didok LHand	Chantiers	<a href="#">Annexe au guide sur l'accessibilité web 0.xlsx (live.com)</a> (Mandat OFT à partir de 12 mois)	Les chantiers doivent <b>toujours</b> être saisis dans Didok LHand afin que l'information à la clientèle ou le statut d'accessibilité soit correctement affiché dans l'horaire.

## Renseignements et assistance

Pour vos éventuelles questions, veuillez vous adresser à :

Questions techniques :  
Inventaire des actifs LHand: [didok@sbb.ch](mailto:didok@sbb.ch)  
Données d'horaire : [info.fachbus@sbb.ch](mailto:info.fachbus@sbb.ch)

Questions sur l'inventaire des actifs LHand:  
[behig.ski@sbb.ch](mailto:behig.ski@sbb.ch)

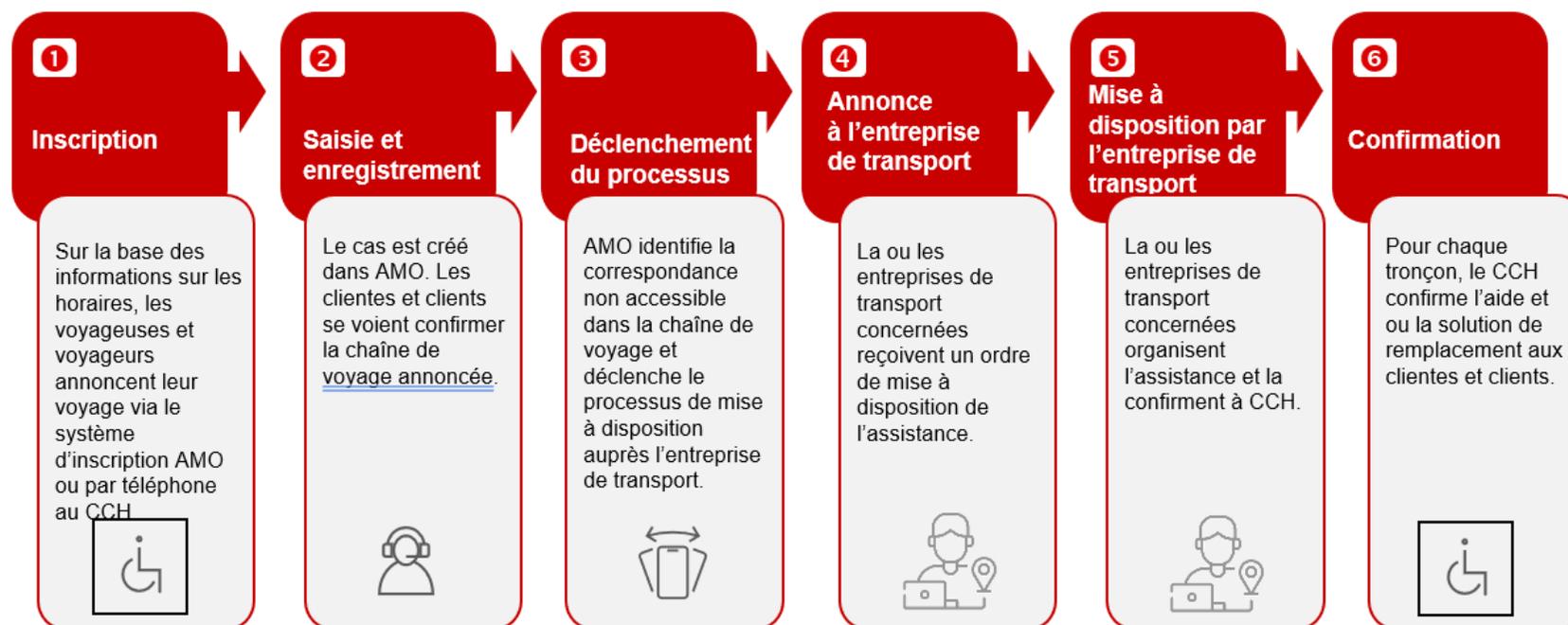
Informations générales sur la LHand:  
[la mise en œuvre de la LHand – Alliance SwissPass](#)

Centre de compétences CFF Handicap  
(navette):  
[handicap@sbb.ch](mailto:handicap@sbb.ch)

## Annexe

### **Processus assistance par du personnel des entreprises de transport ferroviaire (ETF) pour les arrêts de transports publics non utilisables de manière autonome**

Dans les gares où les clientes et clients ne peuvent voyager qu'avec l'aide du personnel, il faut organiser l'assistance correspondante avant le début du voyage. Il est prévu que le CCH organise l'assistance par le personnel par l'intermédiaire de l'entreprise de transport compétente.

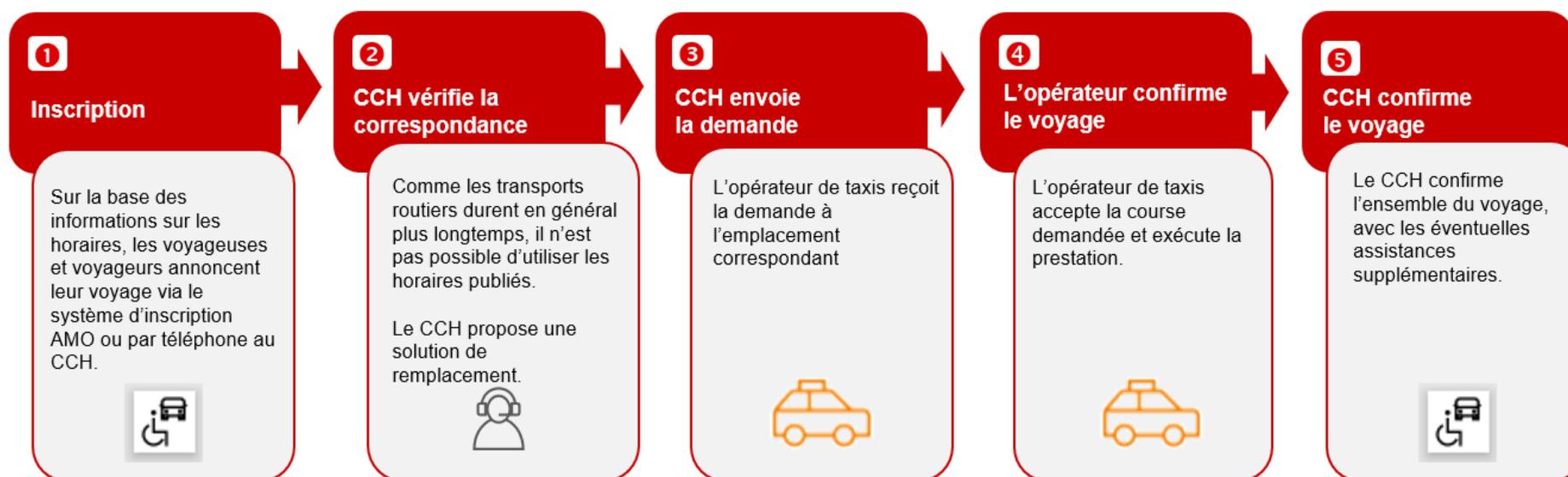


Pour les ETF dont le service de coordination n'est pas desservi pendant toute la durée du service, il convient de clarifier rapidement dans quelle mesure le CCH peut assurer la coordination pour les ETF pendant les heures creuses définies au préalable. Un besoin correspondant doit être annoncé.

## **Processus solution de remplacement (navette) pour les arrêts de transports publics non utilisables de manière autonome**

Des solutions de remplacement doivent être garanties pour les arrêts qui ne sont pas utilisables de manière autonome et dont l'utilisation n'est pas possible même avec l'assistance du personnel. La solution de remplacement est une navette à partir du lieu de départ souhaité, allant jusqu'au lieu de correspondance ou au point de jonction accessible le plus proche<sup>3</sup>.

Pour que le CCH puisse organiser le transport, les entreprises de transport doivent conclure un contrat avec un opérateur de taxis, par exemple, dans lequel il est stipulé que le CCH commande une prestation de transport chaque jour de l'année, pendant les heures d'ouverture des transports publics, et que cette prestation peut être fournie dans un délai de deux heures au plus. Il faut également régler la question de savoir qui reçoit la facture pour la prestation de conduite fournie.



### **Point en suspens : la facturation**

Le secteur des transports publics part aujourd'hui du principe que les propriétaires de l'infrastructure (Confédération, cantons et communes) devront prendre en charge les coûts des solutions de remplacement. A l'heure actuelle, cette question n'est ni clarifiée ni négociée de manière définitive.

<sup>3</sup>Du point de vue de la clientèle, c'est toujours le prochain point de jonction ou le prochain nœud. Du point de vue du commanditaire, ce peut également être l'arrêt accessible le plus proche. Cette décision de principe doit encore être prise.