

RECOMMANDATION

L'ACCESSIBILITÉ DES INFRASTRUCTURES ET DES ÉQUIPEMENTS DE LA STIB POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

1. NIVEAUX DE COMPÉTENCE

- Ministre bruxellois de la Mobilité et des Travaux publics
- Secrétaire d'Etat bruxellois de l'Égalité des chances
- Directeur général STIB

2. CONTEXTE

Depuis 2003, le Centre interfédéral pour l'égalité des chances reçoit régulièrement des signalements de personnes en situation de handicap concernant des problèmes d'accessibilité au transport public bruxellois, que ce soit en matière d'accès à l'environnement physique, au matériel roulant ou à l'information et à la communication.

Si des efforts importants ont été accomplis depuis une dizaine d'années pour améliorer l'accessibilité du réseau de la STIB aux personnes en situation de handicap, notamment en réalisant des investissements pour la mise en accessibilité de lignes de bus et de trams et l'accès aux stations de métro, ils sont toutefois encore insuffisants et leurs effets ne se ressentent pas suffisamment dans les déplacements quotidiens des personnes handicapées et à mobilité réduite.

Pourtant, l'accessibilité des transports concerne de nombreuses personnes : non seulement les personnes handicapées (qu'elles aient une déficience motrice, visuelle, auditive ou intellectuelle) mais aussi les personnes âgées, les parents avec des landaus, les personnes dont la mobilité est momentanément réduite, etc. Il est connu que les mesures prises pour améliorer l'accessibilité en faveur des personnes handicapées (mieux, celles qui sont conçues au départ) profitent à tous.

Selon la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ratifiée par la Belgique et ses entités fédérées en 2009, l'accès au transport public est un prérequis essentiel à la participation pleine et entière des personnes en situation de handicap à la société. Sans transport accessible, les personnes handicapées ne peuvent, sur base de l'égalité avec les autres, accéder à l'emploi, l'éducation, la vie sociale et culturelle, etc.

Dans ses observations finales concernant le rapport initial de la Belgique, le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées a d'ailleurs explicitement recommandé à la Belgique d'adopter un cadre juridique avec des objectifs précis et obligatoires en matière d'accessibilité des transports publics.

Pour cette raison, le Centre, conformément à sa mission de mécanisme indépendant chargé du suivi de l'application de la Convention, et le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB), qui regroupe plus de 20 associations représentatives de personnes handicapées, veilleront particulièrement à ce que la Région de Bruxelles-Capitale respecte ses engagements internationaux. Pour cela, ils l'invitent à mettre en œuvre une vraie politique d'accessibilité pour ses transports publics, de façon à permettre à terme aux personnes en situation de handicap de voyager de façon autonome et spontanée sur l'ensemble du réseau.

3. CONSTATS

Les constats décrits ci-dessous sont issus de différents signalements et témoignages reçus par le Centre et le CAWaB.

3.1 Pour l'ensemble du réseau :

- La consultation des personnes handicapées et des associations expertes en accessibilité n'est pas systématique et n'est pas suffisamment développée. Dès lors, des manquements sont parfois constatés lors de nouveaux investissements, que ce soit lors de l'achat de matériel roulant, lors de la construction et la rénovation de l'environnement voyageur, etc.
- Différents échéances et objectifs sont fixés dans le contrat de gestion de la STIB. Toutefois, la STIB ne dispose pas d'un plan global de mise en accessibilité de son réseau avec des objectifs précis, un calendrier concret et un suivi des modifications progressivement apportées.
- Lors des enquêtes de satisfaction menée par la STIB en 2013 et 2014, aucun item n'était consacré à la problématique des clients en situation de handicap ou à mobilité réduite.

3.2 Accès aux métros :

- L'accès aux stations et la circulation interne sont généralement satisfaisants jusqu'aux quais. Bruxelles-Mobilité déploie un vaste programme d'installation d'ascenseurs dans les stations de métro. En septembre 2014, 34 stations sur les 69 que compte le métro bruxellois étaient équipées d'ascenseurs pour les personnes à mobilité réduite. A l'horizon 2018, l'ensemble des stations du réseau devraient en être équipées. Cette échéance a d'ailleurs été confirmée dans la Déclaration de politique régionale. Toutefois, des inquiétudes subsistent par rapport à ce délai car la STIB a annoncé en mars 2014, lors d'une réunion de la Commission Régionale de Mobilité section PMR, que celui-ci serait reporté de deux ans.
- Le principal obstacle à une accessibilité totale est le franchissement de la lacune (ou écart) verticale et horizontale entre le quai et le véhicule. La solution s'avère plus

difficile encore dès lors que les quais accueillent différents modèles de rames dont les hauteurs sous plancher ou l'emplacement des portes sont propres à chacun. Il faut ajouter à cela différentes hauteurs de quais, certaines stations dites en courbe et la charge du véhicule aux heures de pointe. Il convient pourtant de généraliser à moyen terme l'accès au matériel roulant de plain-pied tant pour le matériel roulant à venir (projet pulsar) que pour le matériel roulant existant.

Le Centre et le CAWaB s'inquiète fortement que la STIB n'ait actuellement aucun objectif ni plan d'action visant à permettre à terme aux personnes en situation de handicap d'accéder en autonomie au métro. D'autant plus que les exemples de bonnes pratiques en matière de transports intégrant toute la population ne manquent pas. Les métros d'Athènes et de Lille sont par exemple tout à fait accessibles.

- L'assistance dans le métro reste nécessaire pour la plupart des personnes en chaise roulante en raison de la lacune présente entre le quai et le matériel roulant. Le service d'assistance est d'ailleurs présenté comme une solution temporaire dans le contrat de gestion qui unit la Région de Bruxelles-Capitale et la STIB pour la période 2013-2017 : « L'infrastructure et le matériel roulant actuels de la STIB ne permettant pas encore aux personnes handicapées de se déplacer de manière autonome sur tout le réseau de la STIB, le service d'assistance de la STIB dans le métro est maintenu ». Il y est également indiqué qu'une étude sur l'optimisation de la qualité et de l'efficacité de ce service doit être lancée « de manière à répondre au mieux aux besoins réels des personnes à mobilité réduite ». En effet, le Centre et le CAWaB constatent de nombreux dysfonctionnements : call center payant (n° surtaxé), plages horaires limitées, nécessité de réserver à l'avance, impossibilité pour deux personnes en chaise roulante de voyager ensemble, invitation à ne pas voyager en heures de pointe, dispatching des accompagnateurs faisant attendre le client en situation de handicap....
- La signalétique d'information et d'orientation (surtout en période de travaux) vers les quais et les ascenseurs est parfois mal positionnée ou incomplète.

3.3 Accès aux trams :

- Malgré l'achat récent du matériel roulant et l'aménagement progressif des quais, la lacune verticale est trop importante pour accéder aux tramways bruxellois sans l'aide d'un tiers. Les nouveaux trams 3000 et 4000 sont équipés de 2 rampes automatiques pour permettre un embarquement en autonomie aux personnes handicapées mais celles-ci ne sont pas activées. De plus, ces rampes ne sont pas situées en vis-à-vis, ce qui posera un problème lorsqu'on les activera et que l'entrée et la sortie ne seront pas du même côté.
- De plus, la STIB continue de construire des arrêts en courbe ou présentant des lacunes trop importantes pour permettre un accès aux trams pour les personnes se

déplaçant en fauteuil roulant (ex : nouvel arrêt « Eurocontrol », construit en 2014 sur la nouvelle ligne de tram 62 ou arrêt « Bienfaiteurs » sur la ligne 62)

- Le Centre et le CAWaB ne comprennent pas pourquoi ce problème d'accessibilité aux nouveaux trams persiste dans la Capitale bruxelloise sachant que le tram de Grenoble est parfaitement accessible de plain-pied depuis la fin des années 80. Depuis quelques années, bon nombre de villes françaises se sont dotés également d'un tram accessible de plain-pied (Paris, Strasbourg, Bordeaux, Nantes...).
- Il n'y a actuellement pas de plan d'action quant à l'installation d'ascenseurs pour l'accès aux arrêts de tram qui se situent en sous-sol.
- Le Centre et le CAWAB ont également des grandes craintes quant à l'accessibilité du tram qui remplacera la ligne de bus 71 (première ligne STIB dite accessible aux PMR). Il n'y a à l'heure actuelle aucune garantie sur son accessibilité.

3.4 Accès aux bus :

- Lors de son dernier rapport annuel 2012-2013, la STIB annonce avoir plus de 68% de bus accessibles à tous les PMR. Ce chiffre a encore augmenté suite à l'arrivée récente de 172 nouveaux bus en septembre 2014. Les bus accessibles sont équipés de rampe d'accès rétractable automatique. Toutefois, leur fiabilité pose encore de nombreux problèmes et certains chauffeurs rechignent à les utiliser. Par ailleurs, l'utilisation de ces rampes est strictement réservée aux personnes en chaise roulante. Les personnes qui se déplacent avec landaus, poussettes ou lourds bagages ne peuvent y avoir recours.
- L'accès en autonomie aux bus accessibles n'est possible pour les personnes avec une déficience motrice que si les arrêts sont correctement aménagés (hauteur et largeur suffisantes des quais d'embarquement). Or, bon nombre des arrêts de bus bruxellois ne sont pas encore adaptés. Certains objectifs sont fixés dans le Contrat de gestion en termes de réaménagements des arrêts mais, compte tenu du nombre important d'arrêts à adapter, les effets tardent à se faire ressentir sur le terrain.
- Consciente que la mise en accessibilité de l'ensemble de ses arrêts prendra du temps, la STIB a réalisé le projet Accessibus. Lors d'une conférence de presse du 3 décembre 2012, la STIB promettait 7 lignes Accessibus avant fin 2013. En septembre 2014, il n'y en a que 5 (12, 21, 48, 84 et 71). Les arrêts de ces 5 lignes ont été audités et leur niveau d'accessibilité a été répertorié. Avec ce projet, la STIB s'était engagée à faire circuler sur les lignes concernées des bus adaptés, dont les chauffeurs sont formés à l'accueil des personnes à mobilité réduite. Dans les faits, le Centre et le CAWaB constatent que la STIB continue à dispatcher des bus sans rampe sur ces lignes et, si ce n'est pas le cas, il arrive encore très souvent que la rampe ne soit pas opérationnelle ou que les chauffeurs rechignent à les utiliser.

- Depuis fin 2013, le système vocal et visuel d'annonce des arrêts dans les bus tend à se généraliser. Ce qui est très positif pour les voyageurs avec une déficience sensorielle et plus confortable pour l'ensemble des voyageurs.

3.5 Accès aux Taxibus :

- Le service minibus a été mis en place en 1976 pour compenser l'inaccessibilité du nouveau métro et des bus. Ce service porte à porte a fait l'objet d'une importante réforme en 2014. Il rencontre dorénavant mieux les attentes de ses usagers. Toutefois, certains points restent à améliorer.
 - La réservation du Taxibus est possible uniquement par téléphone (numéro payant) ou sur le via le site internet www.stib.be au plus tard la veille ouvrable du transport. A l'heure actuelle, le système de réservation sur Internet n'est pas encore opérationnel ce qui peut poser des difficultés pour les utilisateurs déficients auditifs.
 - Le service ne fonctionne pas le dimanche et les jours fériés.
 - Les voyageurs sont parfois regroupés pour cause de rentabilité qui allonge de façon anormale le temps des déplacements et qui pose des problèmes pour arriver à l'heure aux rendez-vous éventuels.
 - Le système exclut les non-résidents ou touristes en situation de handicap. Seules les personnes handicapées reconnues par le SPF Sécurité Sociale peuvent en bénéficier. De plus, les conditions d'accès semblent trop strictes (besoin d'une réduction d'autonomie de 12 points). Certaines personnes se déplaçant en chaise roulante motorisée n'y ont parfois pas accès.
- Chaque voyage Taxibus coute 1,70 € à la personne en situation de handicap. La personne doit prépayer minimum 10 voyages (prépaiement par virement bancaire). Il s'agit d'un système de paiement totalement distinct du transport ordinaire. Il n'y a donc aucune possibilité d'abonnement, de réductions, etc. La charge financière pour la personne handicapée est dès lors très lourde : à raison de 5 allers retours par semaine pendant un an = 884 € par an. A cela peut s'ajouter les frais pour un abonnement pour le transport ordinaire qui lui n'est pas valable pour le Taxibus.

3.6 Accès à l'information et à la communication :

- Le site web de la STIB n'est pas labellisé Anysurfer. Les informations relatives à l'accessibilité y sont difficiles à trouver. De plus, elles ne sont pas actualisées (ex : informations sur les travaux, les ascenseurs en panne, les modifications de circulation...).

- En cas de situations imprévues ou d'urgence, les informations orales fournies par le chauffeur ne sont pas affichées par écrit.
- La signalétique utilisée par la STIB n'est pas adaptée à tous les types de handicap et n'est pas toujours placée à des endroits facilement accessibles (ex. : derrière un banc).
- Le personnel des Bootik n'est pas sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap et ne pratique pas la langue des signes.
- Les personnes handicapées qui bénéficient d'un tarif réduit et qui souhaitent acheter ou renouveler leur abonnement n'ont pas la possibilité de le faire à distance comme les autres clients. Elles sont dès lors obligées de se rendre dans une Bootik.

4. REFERENCES LEGALES

4.1 Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées

Cette convention internationale a été ratifiée par la Belgique en juillet 2009 et entrée en vigueur le 1er août 2009.

L'article 5 Egalité et non-discrimination de la Convention rappelle l'interdiction de discriminer sur base du handicap et « *afin de promouvoir l'égalité et d'éliminer la discrimination, les Etats Parties prennent toutes les mesures appropriées pour faire en sorte que des aménagement raisonnables soient apportés* ».

L'article 9 de la Convention est consacré aux obligations des Etats Parties en matière d'**accessibilité** :

1. « *Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres :*
 - a) *Aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail ;*
 - b) *Aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.*
2. *Les États Parties prennent également des mesures appropriées pour :*
 - a) *Élaborer et promulguer des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services*

ouverts ou fournis au public et contrôler l'application de ces normes et directives ;

- b) *Faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées ;*
- c) *Assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès auxquels les personnes handicapées sont confrontées ;*
- d) *Faire mettre en place dans les bâtiments et autres installations ouverts au public une signalisation en braille et sous des formes faciles à lire et à comprendre ;*
- e) *Mettre à disposition des formes d'aide humaine ou animalière et les services de médiateurs, notamment de guides, de lecteurs et d'interprètes professionnels en langue des signes, afin de faciliter l'accès des bâtiments et autres installations ouverts au public ; [...].*

L'article 20 demande quant à lui aux États Parties de prendre des mesures efficaces pour assurer la **mobilité personnelle** des personnes handicapées, *dans la plus grande autonomie possible, selon les modalités et au moment que celles-ci choisissent.*

Le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées a récemment édité son **observation générale n°2 (2014)** qui explique aux États parties de la Convention comment mettre en œuvre l'article 9. Il y est précisé que *les obstacles à l'accès aux objets, installations, biens et services existants destinés ou ouverts au public doivent être levés progressivement de manière systématique et surtout, sous une supervision constante, pour parvenir à la pleine accessibilité.* Il y est également indiqué que *le coût potentiel de la suppression des obstacles existants ne doit pas être utilisé comme excuse pour se dérober à l'obligation de lever progressivement les obstacles à l'accessibilité.* De plus, *comme cette obligation doit être exécutée progressivement, les États parties devraient définir des délais précis et allouer des ressources adéquates pour l'élimination des obstacles existants.* Dans ses **observations finales concernant le rapport initial de la Belgique (octobre 2014)**, le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées a dans cette lignée explicitement recommandé à la Belgique d'adopter un cadre juridique avec des objectifs précis et obligatoires en matière d'accessibilité des transports publics.

La Belgique a également signé le protocole optionnel de la Convention, ce qui signifie qu'elle accepte que le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées reçoive et examine des plaintes présentées par des particuliers ou des groupes de particuliers qui s'estiment être victimes d'une violation par cet État Partie des dispositions de la Convention.

Au niveau national, le Centre interfédéral pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et les discriminations est désigné comme le mécanisme indépendant chargé de la promotion, de la protection et du suivi de l'application de la Convention. Les personnes handicapées pourront s'y adresser en cas de violation présumée de la Convention.

4.2 Législation anti-discrimination

A l'opposé de la Région wallonne et des Communautés flamande et française, la Région bruxelloise n'a toujours pas de législation interdisant la discrimination dans le secteur des services privés.

Le Décret wallon du 19 mars 2009 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination ainsi que le Décret flamand du 10 juillet 2008 relatif à l'égalité des chances et l'égalité de traitement couvrent les services relevant de leurs compétences, notamment les transports régionaux TEC en Région wallonne et De Lijn en Région flamande.

Cependant on peut s'attendre à ce que, d'ici peu, soit promulguée une ordonnance portant sur l'interdiction de discrimination dans les services en Région bruxelloise (cf. Déclaration de politique régionale 2014-2019 du Gouvernement bruxellois).

L'ensemble des textes législatifs anti-discrimination interdisent les mêmes comportements :

- La discrimination directe
- La discrimination indirecte (par exemple refuser non pas la personne en situation de handicap mais son chien d'assistance)
- Le harcèlement (basé sur un critère protégé)
- L'injonction de discriminer (dire ou ordonner à quelqu'un de discriminer)
- Le refus de mettre en place des aménagements raisonnables en faveur d'une personne handicapée

Les aménagements raisonnables sont définis comme « des mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et progresser dans les domaines pour lesquels cette loi est d'application, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée. » (loi du 10 mai 2007, art.4-12°).

L'aménagement raisonnable doit répondre à certains critères, notamment :

- il doit être efficace
- son coût éventuel ne doit pas être supporté par la personne handicapée
- il doit respecter la sécurité et la dignité de la personne handicapée
- il doit permettre une participation égale et la plus autonome possible

Le manque d'accessibilité des infrastructures de transports crée des situations discriminatoires : cela a pour conséquence que la personne en situation de handicap n'a pas accès aux services de la STIB sur un pied d'égalité avec les autres personnes. Afin de remédier au manque d'accessibilité, il y a donc lieu de mettre en place des alternatives satisfaisantes et des aménagements raisonnables.

4.3 Règlement régional d'accessibilité

Les Titres IV et VII du RRU en Région bruxelloise définissent les prescriptions d'accessibilité à suivre lors de tous travaux de construction ou de rénovations. Ils s'appliquent notamment aux stations de transport en commun (en ce compris les quais) et aux arrêts en surface.

5. RECOMMANDATIONS

Le Centre et le CAWaB recommandent de :

5.1 Pour l'ensemble du réseau :

- Prévoir un plan d'action ambitieux pour parvenir à l'accessibilité intégrale du réseau de la STIB (tous types de handicap confondus). Pour ce faire, un état des lieux complet devrait être réalisé en vue de définir une stratégie de programmation et de fournir une information précise aux usagers. Le plan d'action devrait également définir un calendrier concret permettant de suivre les modifications progressives qui sont apportées.
- Consulter activement les organismes experts en accessibilité (pour l'élaboration de cahiers des charges, pour les travaux de construction ou de rénovations d'arrêt, lors de l'achat ou la rénovation de matériel roulant, etc..) afin de s'assurer que l'ensemble des efforts réalisés par la STIB répondent correctement aux prescriptions d'accessibilité pour toutes les catégories de personnes en situation de handicap.
- Systématiser les formations de l'ensemble du personnel - personnel nouvellement recruté, chauffeurs, stewards, personnel des Bootik et assistants PMR déjà en service - à l'accueil de l'ensemble des personnes en situation de handicap. La formation devra concerner au moins les domaines suivants :
 - l'accueil des différents passagers en situation de handicap (toutes déficiences confondues : handicap moteur, visuel, auditif, intellectuel...)
 - les méthodes obligatoires d'entretien du matériel
 - le maniement du matériel (lames électroniques, l'ouverture ordonnée des portes, « l'accostage » du bus à ras du quai)
 - des mises en situation de handicap
- Etablir et/ou appliquer une check-list des équipements PMR à vérifier avant toute sortie du matériel roulant (rampe d'accès automatique, lumière sécurité métro, signalétique vocale et visuelle...).
- Prévoir un plan d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite (tous modes de transport confondus) et le communiquer au grand public.
- Prévoir une enquête de satisfaction à l'attention des clients en situation de handicap ou à mobilité réduite.

- Garantir le suivi des plaintes.

5.2 Pour l'accès aux métros :

- Résoudre le problème de franchissement de la lacune présente entre le quai et le matériel roulant. Des solutions efficaces doivent être trouvées pour permettre un accès en autonomie pour tous au matériel roulant à venir (projet Pulsar) mais aussi existant.
- Poursuivre le programme d'installations d'ascenseurs dans les stations de métros et respecter l'échéance initiale de 2018.
- Optimiser à court terme la qualité et l'efficacité du service d'assistance. Afin d'améliorer ce service, il convient de trouver des solutions techniques et/ou organisationnelles qui tiennent compte des contraintes de l'opérateur de transports mais aussi des droits des personnes handicapées.
- Modifier le règlement n'autorisant le service d'assistance à accompagner qu'une seule personne en chaise roulante par métro. La STIB doit pouvoir trouver des aménagements raisonnables pour les personnes circulant à deux ou en petit groupe.
- Remplacer le n° d'appel 070 (surtaxé) pour l'assistance par un numéro gratuit. Doubler ce numéro par une adresse e-mail.

5.3 Pour l'accès aux trams :

- Résoudre le problème de franchissement de la lacune présente entre le quai et le matériel roulant. A l'instar du métro, des solutions efficaces doivent également être trouvées pour permettre un accès en autonomie pour tous au matériel roulant à venir (projet tram 71) mais aussi existant.
- Activer les rampes automatiques des trams 3000 et 4000.
- Prévoir un programme d'installation des ascenseurs pour les arrêts souterrain des trams.

5.4 Pour l'accès aux bus :

- S'assurer que tous les bus équipés de lames rétractables soient en mesure de les utiliser et que les chauffeurs soient formés à leur utilisation. Avant le départ du dépôt, s'assurer de leur fonctionnement et veiller strictement à leur maintenance.
- Continuer le projet Accessibus et l'élargir à plus de ligne, en respectant les conditions de base, à savoir:

- chaque ligne doit être audité au niveau des arrêts avec une information de l'accessibilité de ceux-ci
- seuls des bus accessibles, avec rampe d'accès opérationnelle, peuvent être dispatchés sur ces lignes"

Pour l'accès aux Taxibus :

- Contrôler le bon fonctionnement de ce nouveau service et veiller à la bonne formation des chauffeurs.
- Prévoir un n° gratuit pour la réservation du service.
- Veiller à garantir des temps de parcours raisonnable en cas de regroupement des voyageurs.
- Elargir les critères d'admission.
- Faire fonctionner le service également le dimanche et les jours fériés.
- Modifier le système de paiement qui ne doit pas être distinct du système de paiement pour le transport « ordinaire ». Un seul et unique système de paiement doit exister, afin d'arriver à un transport inclusif, permettant aux personnes en situation de handicap d'avoir accès à une vie active et intermodale (taxibus, métro, tram, bus).

5.5 Pour l'accès à l'information et à la communication :

- Améliorer la communication envers l'ensemble des personnes en situation de handicap. Des informations complètes, précises quant à l'accessibilité du réseau (métros, trams, bus, stations et arrêts) mais aussi sur les services spécifiques proposés, doivent être fournies à l'utilisateur dans les différents formats adaptés. Le site internet de la STIB devrait être mis aux normes du label Anysurfer et proposer des capsules vidéo d'informations en langue des signes. Des informations sur l'accessibilité devraient être facilement trouvables (sur les pages spécifiques et sur les pages généralistes) et devraient y être régulièrement mises à jour (annonce des travaux, signalements en temps réel des ascenseurs en panne...). L'application « proposition d'itinéraire » devrait être corrigée car elle propose des stations non accessible lorsque l'option « personne en chaise roulante » est cochée.
- Avoir une réflexion globale sur la signalétique en vue de la rendre adaptée à tous et de la positionner le plus adéquatement possible.
- Sensibiliser le personnel des Bootik à l'accueil des personnes en situation de handicap et prévoir des agents d'accueil pratiquant la langue des signes.

- Prévoir systématiquement, en plus d'un n° de téléphone, une adresse e-mail et un fax afin de permettre aux personnes déficientes auditives de prendre contact à distance avec les différents services de la STIB (généralistes ou spécifiques).
- Permettre l'achat ou le renouvellement d'abonnement à distance pour les personnes en situation de handicap bénéficiant de tarif réduit.

6. CONCLUSIONS

Afin de respecter la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, une politique ambitieuse en matière d'accessibilité et d'accueil des personnes en situation de handicap doit être mise en place par la STIB. Pour garantir son succès, les ressources nécessaires doivent y être allouées.

Cette politique doit être construite sur base de l'écoute active des personnes en situation de handicap, des associations qui les représentent et des experts en accessibilité. A cet égard, la collaboration entre la STIB et la Commission Régionale de Mobilité – section PMR doit être maintenue et devenir systématique pour l'ensemble des projets d'amélioration de l'accessibilité. Pour toutes les questions techniques, il conviendrait également que la STIB initie une démarche de collaboration structurelle avec les associations expertes en accessibilité du CAWaB.

Si l'accessibilité des transports publics est un élément essentiel pour la libre circulation des personnes en situation de handicap, rappelons qu'elle est également une source de confort indéniable pour l'ensemble des voyageurs. A ce titre, il convient que la STIB envisage le défi de la mise en accessibilité de son réseau, non pas comme une contrainte, mais bien comme une opportunité d'améliorer la qualité de son service à l'ensemble de ses voyageurs.

7. REFERENCES LEGALES

- Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ;
- Directive 2001/85/CE du parlement européen et du Conseil du 20 novembre 2001 ;
- Loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discriminations ;
- Protocole entre l'Etat fédéral et les entités fédérées en faveur des personnes en situation de handicap relatif au concept d'aménagements raisonnables en Belgique (M.B. 20/09/2007, SPF Sécurité sociale)
- Titres IV et VII du Règlement Régional d'Urbanisme de la Région de Bruxelles-Capitale.

8. AUTRES REFERENCES

- Observations finales du Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées concernant le rapport initial de la Belgique (octobre 2014) ;
- Observation générale n°2 (2014) du Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées sur l'article 9 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.