



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Inégalités de traitement entre voyageurs valides et handicapés SNCF

Question écrite n° 18903

Texte de la question

M. Bernard Brochand attire l'attention de Mme la ministre, auprès du ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, chargée des transports, sur le service « Accès plus », service d'assistance aux voyageurs handicapés présent dans 360 gares. Ce service vient de modifier ses conditions de prise en charge des fauteuils roulants. En effet, il est désormais obligatoire de fournir les dimensions de son fauteuil roulant « afin de respecter les normes en vigueur ». Si le fauteuil fait plus d'1,19 cm de long et plus de 70 cm de large, la prise en charge ne serait plus assurée. Alors que les trains récents disposent de plus de place, l'application stricte des conditions générales de vente est une entrave supplémentaire à la circulation de dizaines de milliers de citoyens en situation de handicap. Cette entrave est contraire à la déclaration des droits des personnes handicapées proclamée par l'Assemblée générale de l'Organisation des Nations unies le 9 décembre 1975 (résolution 3447) qui stipule en son article 10 que le citoyen handicapé « doit être protégé contre toute exploitation, toute réglementation ou tout traitement discriminatoires, abusifs ou dégradants ». Aussi, il aimerait savoir si le Gouvernement entend intervenir pour que la SNCF restaure l'égalité de traitement entre voyageurs valides et voyageurs à mobilité réduite, égalité qui présidait jusqu'à présent dans le service « Accès plus ».

Texte de la réponse

Le service dénommé Accès Plus consiste en une assistance garantie sur réservation en gare proposée gratuitement par la SNCF aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite pour réaliser des trajets longue distance (TGV et Intercités). Au 1er octobre 2018, Accès Plus est un service disponible dans 337 gares. La réservation s'effectue par téléphone ou par mail au minimum 48 heures avant le départ du train. Pour réserver ce service d'assistance, la personne handicapée, utilisatrice d'un fauteuil roulant doit communiquer au service SNCF Accès Plus des informations sur les caractéristiques de son fauteuil afin de vérifier que le gabarit et le poids de cet équipement est compatible avec les aménagements prévus en gare et dans les trains. Si le Gouvernement comprend le mécontentement des personnes confrontées aux situations décrites, il est néanmoins indispensable que la SNCF réalise ces vérifications pour garantir la sécurité des voyageurs et de ses personnels. En effet, cette vérification systématique, qui figure dans les conditions générales d'utilisation de la SNCF, permet d'éviter des prises en charge qui conduiraient à des difficultés et des risques pour la sécurité du voyageur (emplacement dédié non prévu pour des fauteuils trop larges et/ou trop grands, accès impossible aux toilettes adaptées, difficultés lors de l'intervention des secours en cas de besoin de transbordement ou d'évacuation d'urgence de la rame...). Elle est par ailleurs conforme au droit communautaire, en particulier elle s'appuie sur le règlement n° 1300/2014 de la Commission du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'Union. Les dimensions standards du fauteuil roulant sont encore basées sur celle d'un fauteuil roulant manuel mais il est difficile dans des trains aux espaces contraints d'envisager un espace dédié beaucoup plus grand. La révision de la STI PMR (spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'Union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite) en cours de discussion vise à mieux faire connaître les dimensions standards sur lesquelles l'accessibilité repose afin d'éviter les problèmes une fois dans le train.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Brochand](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (8^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 18903

Rubrique : Personnes handicapées

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 avril 2019](#), page 3441

Réponse publiée au JO le : [7 janvier 2020](#), page 110