

Questions et réponses concernant la mise en œuvre de la LHand dans les TP

Solutions de remplacement et mesures
transitoires

- **Que change la LHand pour la clientèle?**

La loi sur l'égalité pour les personnes handicapées (LHand) dispose que les transports publics doivent être accessibles sans obstacle, et donc en principe utilisables en toute autonomie par les personnes handicapées, au plus tard au début 2024. Aux endroits où ce n'est pas possible, les client(e)s de l'ensemble des transports publics peuvent s'annoncer sur www.swisspass.ch/handicap (en ligne seulement à partir du 1^{er} janvier 2024) ou téléphoner au Contact Center Handicap. Étant donné que la montée et la descente devront être possibles sur toutes les relations, les prestations d'aide avec une rampe pliable ou un Mobilift seront étendues dès 2024 aux heures creuses et à des gares supplémentaires. Si un arrêt ou un quai n'est pas accessible de plain-pied ou qu'aucune aide ne peut être apportée par du personnel, une mesure transitoire ou une solution de remplacement doit être proposée à la clientèle sous forme de «navette» (transport routier à l'aide de véhicules adaptés aux personnes handicapées).

- **Qui a droit à une solution de remplacement?**

Les personnes durablement handicapées au sens de la loi:

- personnes malentendantes (et sourdes)
- personnes malvoyantes (et aveugles)
- personnes à mobilité réduite (y c. personnes utilisant un fauteuil roulant ou un déambulateur)
- personnes avec un handicap mental ou psychique

Cela comprend également les personnes vivant avec l'un de ces handicaps du fait de leur âge. Les personnes subissant un handicap temporaire (p. ex. une jambe cassée) et les personnes immobiles sont exclues du droit à une solution de remplacement.

Remarque: la solution de remplacement du transport par navette est uniquement proposée aux personnes en fauteuil roulant et aux arrêts auxquels elles ne peuvent pas accéder au quai de plain-pied ou lorsque la pente à l'arrêt dépasse le maximum de 6 % et le dévers dépasse 2 %.

- **Quand des mesures transitoires sont-elles nécessaires?**

Une mesure transitoire doit être appliquée lorsque la transformation architectonique en vue d'un accès sans obstacle ne peut pas être réalisée dans les délais (d'ici au 31 décembre 2023) ou si le matériel roulant ne dispose pas d'une entrée à plancher bas. La mesure transitoire doit être proposée jusqu'à la mise en service d'une gare, d'un arrêt ou de matériel roulant conforme à la LHand. L'aide par du personnel sur place, p. ex. avec un Mobilift ou une rampe pliable, constitue la mesure transitoire standard. C'est seulement aux endroits où un accès de plain-pied à la gare ou au quai ne peut être garanti, ou si la pente de la rampe des véhicules ou celle de l'arrêt est trop élevée, et donc où aucune aide ne peut être apportée par du personnel, qu'il y a lieu de recourir à d'autres mesures transitoires telles que des services de navettes.

Remarque: le contenu des mesures transitoires est souvent identique à celui des solutions de remplacement.

- **Quand des solutions de remplacement sont-elles nécessaires?**

Les entreprises doivent proposer des solutions de remplacement aux installations de transports publics qui ne peuvent pas être adaptées pour des raisons de proportionnalité. Les solutions de remplacement au sens de l'art. 12, al. 3 LHand sont permises lorsque les coûts de réalisation de mesures de construction sont disproportionnés (art. 11, al. 1 LHand). Selon l'art. 3, al. 2 de l'OTHand, l'aide par du personnel de l'entreprise sur place vaut comme solution de remplacement. Après discussion avec l'OFT et approbation de ce dernier, d'autres solutions de remplacement telles que des navettes sont possibles dans des cas particuliers. Les entreprises concessionnaires n'ont pas besoin d'une autorisation pour proposer des services de navette en tant que mesures transitoires ou solutions de remplacement.

Remarque: le contenu des solutions de remplacement est souvent identique à celui des

mesures transitoires.

- **Que signifie une «entrée de plain-pied»?**

L'écart entre le seuil de la porte et la bordure d'arrêt ne doit pas dépasser 75 mm horizontalement et 50 mm verticalement (une marche ne peut pas dépasser 50 mm). Cela vaut aussi bien pour les gares que pour les arrêts de bus et d'autres moyens de transport.

- **Dans quelles gares un transport par navette entre-t-il (provisoirement) en ligne de compte en tant que mesure transitoire?**

Dans les gares dans lesquelles la transformation ne peut pas être réalisée dans le délai du 1^{er} janvier 2024. Dans de tels cas, il est impératif de remettre une fiche d'information à l'OFT.

- **Dans quelles gares un transport par navette entre-t-il (durablement) en ligne de compte en tant que solution de remplacement?**

La solution de remplacement par navette entre en ligne de compte lorsque la mise en œuvre de la solution de remplacement standard selon l'OTHand et les DE-OCF n'est pas possible. Elle peut uniquement être choisie comme solution de remplacement après concertation avec l'OFT. Cela signifie que le transport par navette est uniquement appliquée à titre exceptionnel, ceci lorsque la réalisation de mesures de construction est disproportionnée et qu'une aide par le personnel n'est pas réalisable.

- **Comment s'effectuent l'évaluation et la concertation avec l'OFT en vue d'assurer la solution de remplacement par navette pour les gares non utilisables de manière autonome (lorsque la mise en œuvre de la solution de remplacement standard selon l'OTHand et les DE-OCF n'est pas possible)?**

À travers la remise de la fiche d'information à l'OFT.

- **À quels arrêts de bus et d'autres moyens de transport un transport par navette entre-t-il (provisoirement) en ligne de compte en tant que mesure transitoire?**

Aux arrêts qui ne remplissent pas les normes légales et où aucune aide ne peut être apportée par le personnel de conduite.

- **À quels arrêts de bus et d'autres moyens de transport un transport par navette entre-t-il (durablement et non comme mesure transitoire) en ligne de compte en tant que solution de remplacement?**

Uniquement aux arrêts où une réalisation par des mesures de construction est disproportionnée.

- **Qu'en est-il des arrêts voisins d'un arrêt conforme à la LHand?**

Il n'est en principe pas permis de renvoyer à un autre arrêt. Cela défavoriserait fortement d'autres passagers.

Lorsqu'une navette est proposée à l'arrêt, le voyageur a le choix. S'il ne souhaite pas utiliser l'arrêt voisin, la navette doit être commandée.

- **D'où à où les personnes en fauteuil roulant doivent-elles être transportées? Jusqu'au prochain arrêt accessible sans obstacle, jusqu'à la prochaine gare ou sur l'entier de la course?**

En principe jusqu'au prochain arrêt accessible sans obstacle (de façon autonome ou avec l'aide du personnel, y c. de conduite). Lorsque cela est judicieux, jusqu'au prochain lieu de correspondance.

- **Qui organise les courses?**
Le Contact Center Handicap organise les courses directement avec les prestataires de navettes qui ont conclu un contrat avec les ET ou les propriétaires d'infrastructures.
La conclusion du contrat avec les fournisseurs de prestations ainsi que l'annonce des données et les informations relatives au parcours de la course, au lieu de rendez-vous, au fournisseur de prestation pour chaque arrêt, à l'adresse de facturation, etc., sont du ressort de l'ET concernée et doivent être effectuées jusqu'au 31 octobre 2023 via un fichier Excel.
- **Le Contact Center Handicap est-il desservi 24 heures sur 24 à partir du 1^{er} janvier 2024?**
Non. À partir du 1^{er} janvier 2024, le personnel du CCH sera atteignable tous les jours de 5h00 à minuit.
- **Que se passe-t-il si aucun prestataire de navettes ne peut être trouvé ou n'est disposé à conclure un contrat?**
Les CFF ont établi en collaboration avec d'autres entreprises de transport une liste de prestataires possibles, et des séances d'échange ont régulièrement lieu.
Les questions peuvent être adressées directement aux personnes de contact prévues à cet effet au sein des CFF et de CarPostal SA.
- **Quels sont les délais de réponse demandés aux prestataires de navettes?**
Les clients doivent s'annoncer au plus tard deux heures avant le départ selon l'horaire. Le délai de réponse du prestataire de navettes a été fixé à 10 minutes, après quoi un agent du CCH prend contact avec lui par téléphone. Ce délai de 10 minutes sera évalué pendant la «phase pilote des navettes» (du 16 au 20 novembre 2023); d'éventuelles adaptations seront ensuite possibles.
- **Quels sont les délais d'annonce pour les voyageurs?**
Aucune annonce préalable n'est nécessaire pour les voyages spontanés pour lesquels un embarquement autonome est possible ou une aide par du personnel peut être apportée au moyen d'une rampe. Pour les «prestations d'aide par du personnel sur place», le délai d'annonce est d'une heure au minimum avant la fourniture de la prestation d'aide.
En cas de transport de remplacement par «navette», le délai d'annonce est de deux heures au minimum.
- **Les personnes concernées doivent-elles toujours s'annoncer par téléphone ou peuvent-elles le faire en ligne?**
L'application «système d'annonce et d'information de la mobilité assistée» (AMO) permettra de commander une course de façon numérique. L'annonce pour une navette constitue une exception et sera uniquement possible par téléphone dans un premier temps.
- **Les personnes concernées reçoivent-elles une confirmation de leur course avec des informations détaillées concernant notamment le lieu de rendez-vous?**
Oui. Le passager reçoit une confirmation d'annonce par e-mail de la part du CCH / d'AMO. En outre, un SMS avec les détails de la prestation d'aide est envoyé 30 minutes avant cette dernière.
- **Combien de personnes accompagnantes peuvent monter dans la navette?**
En principe une.
- **Combien de temps la navette attend-elle la personne en cas de retard ou de suppression de train?**
30 minutes au maximum. Le CCH annonce à la personne qui conduit la navette que le client est

en retard et modifie son affectation si nécessaire. La communication entre la navette et la personne à transporter est assurée par le CCH.

- **Que se passe-t-il si la navette ne se présente pas malgré la confirmation de la course?**
La personne qui conduit la navette doit informer le CCH de son retard. Le CCH informe le voyageur et réorganise la poursuite du voyage. S'il s'agit du dernier kilomètre, le client doit si possible attendre la navette.
- **Que se passe-t-il si la personne à transporter ne se présente pas (notamment concernant les coûts)?**
Le délai d'attente est de 30 minutes au maximum. Pendant ce laps de temps, le prestataire de la navette reçoit une indemnisation. Si le retard se prolonge davantage, la course à vide est indemnisée. Un éventuel report des coûts sur la personne qui ne s'est pas présentée est en cours d'évaluation.
- **Qui assume la responsabilité en cas de dommage ou d'accident lors du transport par navette?**
Le fournisseur de prestations. L'assurance responsabilité civile est du ressort du fournisseur de prestations et doit être remise par écrit avec l'offre.
- **Quel billet les personnes ayant besoin d'un transport par navettes doivent-elles posséder?**
Le billet de transports publics ordinaire pour l'itinéraire normal. Les clients doivent détenir un titre de transport valable (selon le T600) avant le début du voyage (pas obligatoirement au moment de l'annonce). Les moyens électroniques permettent de s'en procurer un même en l'absence de distributeurs de billets. Les clients utilisant la billetterie automatique doivent avoir effectué le check-in (même si le décompte en arrière-plan peut ne pas s'effectuer tout à fait correctement).
- **À combien de demandes faut-il s'attendre?**
Cela dépend des lieux et des ET et peut seulement être estimé du fait de l'absence de chiffres. L'hypothèse choisie est de 8000 à 12 000 navettes par année (pour l'ensemble des ET).
- **Le CCH est-il également compétent pour des prestations d'aide à des arrêts situés à l'étranger, et si oui, dans quel délai?**
Les délais d'annonce à l'étranger s'appliquent aux arrêts situés hors de Suisse: 48 heures en Italie, 24 heures ou parfois 12 heures en Allemagne.
- **À qui la facture du transport par navette est-elle envoyée?**
La facture est directement envoyée par le prestataire de navettes à l'ET ou au propriétaire de l'infrastructure sur mandat duquel la course est effectuée. Conformément au mandat du 8 juin 2023, l'adresse de facturation doit être annoncée d'ici au 31 octobre 2023 via fichier Excel.
- **Qui contrôle les factures des prestations de navettes?**
En principe, chaque ET et/ou propriétaire d'infrastructure est responsable de contrôler le décompte des prestations.
AMO informe les ET des prestations fournies et met à disposition des décomptes hebdomadaires ou mensuels.
Le prestataire de navettes reçoit directement de la part d'AMO l'adresse de facturation et procède à la facturation en conséquence.
(Complément pour les ET routières: une refacturation au propriétaire de l'arrêt / au canton est possible. Une solution de branche à cette fin est en cours d'élaboration.)

La coordination des navettes par le CCH est facturée chaque année selon le principe de causalité.

- **Comment les propriétaires des arrêts routiers (généralement les cantons ou les communes) sont-ils informés de leurs obligations, en particulier celles concernant les transports par navettes?**

Les cantons et les communes ont été informés à plusieurs reprises de la reprise des coûts dans leur fonction de propriétaires d'arrêts. CarPostal SA a écrit à tous les cantons et communes en décembre 2022 pour les en informer. En parallèle, différentes séances d'information ont été organisées avec la CTP afin de présenter les bases légales et la procédure. De même, les ET ont été priées plusieurs fois de transmettre ces informations aux communes. En tant qu'entreprise active dans toute la Suisse, CarPostal SA a contacté toutes les entreprises de transport des différentes régions et conduit les discussions sur place en collaboration avec celles-ci. Quatre manifestations d'information ont eu lieu pour couvrir toutes les régions. Les entreprises de transport y ont été informées de la suite des opérations concernant l'attribution des mandats. Les ET sont priées de prendre contact avec les cantons lorsque des arrêts ne sont pas utilisables de manière autonome et nécessitent de recourir à des transports par navette.

- **Le processus de facturation entre les prestataires de navettes, les ET et les propriétaires d'arrêts de TP routiers est-il conforme au droit, et la reprise des coûts par les propriétaires des arrêts (généralement des cantons ou des communes) est-elle garantie?**

La loi dispose que les ET sont responsables du transport, également par rapport aux bases légales relatives au transport et aux obligations. Conformément à la loi, les coûts des prestations de remplacement par navettes doivent être assumés par les propriétaires des arrêts, comme cela a été annoncé aux cantons et aux communes lors de différentes séances de la CTP. De plus, les extraits de textes de loi ont été transmis et la procédure a été évaluée et jugée correcte en coopération avec les services juridiques des CFF et de CarPostal. Tous les cantons et communes ont été informés des conséquences commerciales par CarPostal dans le cadre d'une information générale en décembre 2022.

- **Comment s'effectue la répartition des coûts en présence de différents propriétaires de routes?**

AMO procède à l'attribution et à la facturation des prestations de navettes de façon précise pour chaque arrêt.

- **Que se passe-t-il si les propriétaires de routes n'acceptent pas les prix des prestations de navettes?**

La concertation doit être garantie entre les ET et les propriétaires d'infrastructure. Des contrats correspondants sont ensuite conclus avec les prestataires de navettes.

Vous trouverez davantage d'informations dans le [guide relatif aux mesures de remplacement \(en allemand\)](#) ou sur les pages suivantes:

UTP: [Loi sur l'égalité pour les personnes handicapées](#)

OFT: [Égalité pour les personnes handicapées dans les transports publics](#)

Alliance SwissPass: [Mise en œuvre de la LHand](#)

Vous pouvez adresser vos questions aux interlocuteurs suivants au sein de la branche:

Questions techniques	Inventaire des actifs LHand: DiDok@sbb.ch Données d'horaire: info.fachbus@sbb.ch
Questions relatives à l'inventaire des actifs LHand	behig.ski@sbb.ch
Centre de compétences Handicap et équipe de projet LHand des CFF	handicap@sbb.ch
Partenaire contractuel pour les navettes	Interlocuteurs pour la coordination des prestataires de navettes (par région): liste des contacts
Questions générales à l'UTP	behig@utp.ch