



Avis favorable du CNCPH

relatif à la plateforme unique de réservation à l'intention des personnes handicapées et à mobilité réduite

Assemblée plénière du 23 avril 2021

Rappel du contexte

L'article 28 de la loi d'orientation des mobilités du 24 décembre 2019 dispose qu'une plateforme nationale unique de réservation et de prestations d'assistance ou de substitution à l'attention des personnes handicapées ou à mobilité réduite, est créée par la SNCF pour les transports ferroviaires et transports guidés. La mise en œuvre de cette plateforme est confiée à SNCF Gares & Connexions.

Le projet de décret présenté pour avis au CNCPH est pris en application de ce dispositif. Il précise les modalités de gestion et d'organisation de cette plateforme en coordination avec l'ensemble des entreprises de transports concernées et des autorités organisatrices de transport et de la mobilité. Il définit les conditions d'adhésion des opérateurs de services pour les différents modes de transports ferroviaires ou guidés. Il fixe également les obligations qui s'appliquent au gestionnaire de la plateforme unique et à ses adhérents, ainsi que la date à laquelle ces obligations s'imposent.

L'élaboration de ce projet de décret a fait l'objet d'une concertation préalable avec les associations et les représentants de la commission accessibilité, conception universelle et numérique du CNCPH. L'avis du CNCPH est issue de cette concertation.

Objectif du projet de texte concerné

La création d'une plateforme nationale telle que prévue par la loi des mobilités permet, à partir d'un lieu unique et dans le respect des règles d'accessibilité, d'accéder à l'ensemble des services de réservation, d'informations et d'assistance fournis par les transporteurs ferroviaires de voyageurs.

Le fonctionnement de cette plateforme sera suivi par un comité de gouvernance au sein duquel siégeront les associations œuvrant au niveau national en faveur des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Ce comité de concertation aura pour rôle de veiller à la mise en place et au bon fonctionnement de la plateforme nationale et d'émettre des recommandations pour améliorer les services rendus par la plateforme. Un bilan des travaux de ce comité doit être présenté chaque année à l'ensemble des opérateurs.

Ce dispositif sera complété par la mise en place d'un point d'accueil unique qui assurera l'accueil en gare des personnes handicapées et à mobilité réduite. Le projet de décret prévoit que ce point d'accueil doit être situé à proximité de l'entrée principale de la gare et, dans la mesure du possible, proche d'une dépose-minute, des toilettes et de l'accès aux quais.

Enjeux et conséquences pour la vie des personnes en situation de handicap

Il convient de souligner que ce texte est une avancée majeure pour faciliter les déplacements des personnes handicapées et à mobilité réduite par voie ferrée. Avec la multiplication des acteurs du transport ferroviaire, le nombre des centres de réservation et d'assistance a augmenté. La création d'une plateforme nationale unique permet de faciliter la démarche des personnes handicapées. Elle permet notamment de réunir en un seul lieu les deux prestations de l'assistance et de la substitution et d'organiser les échanges d'informations entre les transporteurs ferroviaires et les utilisateurs handicapés ou à mobilité réduite.

Observations, recommandation et propositions du CNCPH

Le CNCPH tient à saluer la qualité d'écoute, du dialogue et des échanges qui ont accompagnés la préparation de ce projet de décret. Cependant, le CNCPH attire l'attention de l'Administration sur le délai de mise en service de cette plateforme, prévu au 1er janvier 2024. Ce délai, compte tenu des attentes et des besoins, est très long et dans la pratique il risquerait d'aller au-delà de cette échéance, comme c'est déjà arrivé pour d'autres dispositifs relatifs à l'accessibilité. De même, la mise en place de dispositifs intermédiaires, prévus en attendant la création de la plateforme nationale, nécessite une vigilance accrue pour les différentes phases et sur l'articulation entre les différents services.

Par ailleurs, le CNCPH souligne que toutes les communications en ligne avec la plateforme, qu'elles soient par écrit ou par téléphone, doivent être conformes aux normes d'accessibilité et demande qu'un lien de réclamation soit mis en place en page d'accueil de la plateforme. La mise en place d'une application mobile est également recommandée.

Vote de l'Assemblée plénière du CNCPH

Les membres du CNCPH, réunis en assemblée plénière, approuvent et adoptent un avis favorable.