

## Adaptation des systèmes de communication et d'émission de titres de transport conformément à la Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (Loi sur l'égalité pour les handicapés, LHand; SR 151.3) / Délai pour la mise en œuvre: 31.12.2013

### Évaluation de l'enquête sur les entreprises de transports publics 2019

#### Contenu

Situation initiale .....	3
Résultats de l'enquête .....	3
Information des clients aux arrêts et dans les véhicules .....	4
1. Les informations acoustiques pour les clients sont-elles accessibles pour les personnes malentendantes (par exemple, également affichées visuellement)? (OETHand art. 5 al. 1) .....	4
2. Les systèmes d'information et de communication pour les clients et les systèmes d'appel d'urgence pour personnes à déficience auditive et visuelle sont-ils détectables, reconnaissables et utilisables? (OETHand art. 5 al. 2 et FprEN 16584-2:2015) .....	5
3. Y a-t-il des solutions alternatives pour le point 2, et peuvent-elles être utilisées pour les téléphones portables? (OETHand art. 5 al. 3) .....	6
4. Pour les systèmes d'affichage optique statique, la taille de la police des majuscules d'au moins 25 mm par mètre d'éloignement est-elle respectée? En cas de projection non verticale, la taille s'agrandit-elle en conséquence? (OETHand art. 5 al. 4) .....	6
5. Pour les pictogrammes et les indications de voies et de secteurs, une taille d'au moins 60 mm par mètre d'éloignement est-elle respectée? En cas de projection non verticale, la taille s'agrandit-elle en conséquence? (OETHand art. 5 al. 4) .....	7
6. Les horaires et les informations statiques comparables, tels les plans des lignes, sont-ils affichés de manière à ce que la ligne supérieure ne se situe pas à plus de 160 cm du sol? (OETHand art. 5 al. 5).....	7
7. La taille minimale des majuscules utilisée pour les affiches horaires est-elle d'au moins 4 mm (16 points)? (OETHand art. 5 al. 5).....	8

8. Les affichages sur écran aux arrêts sont-ils installés de manière à ce que la ligne supérieure ne se situe pas à plus de 160 cm du sol? (OETHand art. 5 al. 6)..... 8
9. Au moins un des guichets équipés d'un interphone dispose-t-il d'un amplificateur inductif pour personnes malentendantes? Ce guichet est-il dûment signalé en tant que tel? (OETHand art. 5 al. 7) ..... 9
10. Les indicateurs généraux permettent-ils la consultation acoustique des informations? (OETHand art. 5 al. 8) ..... 9
11. Les informations en relief concernant les numéros de voies, les secteurs passagers et les indications importantes comme les sorties de gare figurent-elles sur les mains courantes de tous les arrêts et points de correspondance? (OETHand art. 6 al. 1)..... 10
12. Si vous avez répondu non au point 11, selon quels critères apposez-vous des informations en relief sur les mains courantes ? ..... 10
13. Y a-t-il un système de guidage tactile aux principaux arrêts et à ceux qui offrent des voies de correspondances complexes, et existe-t-il un point de rencontre ? (OETHand art. 6 al. 2 et SN 640 852 "Signalisation visuelle tactile pour piétons aveugles et malvoyants")10
14. Les présentoirs d'informations et autres éléments saillants dans les zones destinées aux clients peuvent-ils être détectés tactilement par les personnes à déficience visuelle? (OETHand art. 6 al. 3) ..... 11
15. Les grandes surfaces et portes vitrées sont-elles marquées pour les personnes à déficience visuelle? (OETHand art. 6 al. 3)..... 12
16. Les bords des quais sont-ils suffisamment éclairés? (OETHand art. 6 al. 4) ..... 12
17. Les entrée et sorties accessibles aux fauteuils roulants, les emplacements des ascenseurs sur les quais (pour autant que l'exploitation le permette) et les emplacements des dispositifs mobiles d'aide à l'embarquement sont-ils clairement signalés? (OETHand art. 7)..... 13
18. Les distributeurs automatiques de billets et les oblitérateurs peuvent-ils être utilisés par les personnes en situation de handicap (principe des deux sens)? Dans le cas contraire, existe-t-il une alternative appropriée? (OETHand art. 8 al. 1) ..... 14
19. Tous les éléments de service et de paiement des distributeurs automatiques de billets sont-ils situés à une hauteur comprise entre 80 cm et 110 cm? (SN 521 500) ..... 15
20. Si vous avez répondu non à la question 19: les éléments de commande des distributeurs automatiques sont-ils placés à 130 cm du sol au maximum? Si le dispositif d'introduction de monnaie est placé plus haut, le paiement sans espèces est-il possible à une hauteur ne dépassant pas 130 cm? (OETHand art. 8 al. 2)..... 15

21. La hauteur de la fente d'oblitération des distributeurs automatiques et des oblitérateurs placés aux arrêts est-elle inférieure à 110 cm de hauteur? Dans les véhicules pourvus de distributeurs automatiques ou d'oblitérateurs, l'un d'entre eux au moins est-il placé à portée des chaises roulantes? (OETHand art. 8 al. 3) .....	16
Répertoire des entreprises de transports interrogées .....	17

## Situation initiale

La LHand est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2004. Depuis, les entreprises de transports soumises à cette loi savent à quelles exigences elles doivent satisfaire pour proposer des transports publics sans barrières à tous leurs usagers. Un premier délai fixé dans la LHand concerne l'adaptation des systèmes d'information pour les clients et d'achat de billets afin de les rendre totalement accessibles. Un délai de 10 ans, jusqu'à la fin de 2013, a été fixé pour cette adaptation.

Peu avant l'échéance du délai, AGILE.CH avait déjà demandé à toutes les entreprises de transports de Suisse si elles étaient en mesure de respecter le délai fixé pour adapter leurs systèmes d'information clients et leurs distributeurs automatiques de billets. À cette époque, les retours avaient été très décevants, car quasiment aucune entreprise n'avait indiqué être en mesure de procéder aux adaptations dans les temps.

À la suite de cette enquête, et donc cinq ans après l'échéance du délai, nous avons souhaité savoir si les entreprises de transports s'étaient entre-temps mises en conformité, ou au moins une partie.

## Résultats de l'enquête

Sur les 156 entreprises de transports contactées, 80 ont répondu à notre questionnaire, dont toutes les grandes. Deux entreprises ont indiqué qu'elles mettraient en place un groupe de travail chargé de la mise en conformité avec la LHand, sur la base des résultats de la présente enquête. Les différentes réponses nous permettent également de constater que grâce à notre enquête, des adaptations isolées seront maintenant réalisées, ou du moins planifiées.

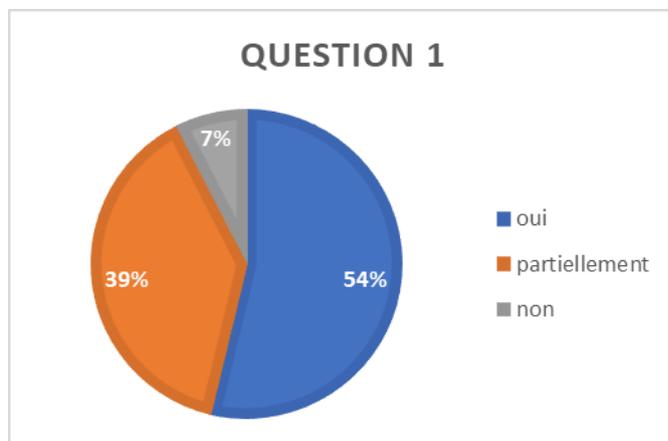
Les observations des entreprises sur les différentes questions sont résumées ci-après, car elles fournissent des informations sur la manière dont elles ont abordé la mise en œuvre des exigences.

La vue d'ensemble des mises en œuvre est répertoriée dans les diagrammes et dans le premier paragraphe, question par question.

Dans le texte qui suit, les entreprises de transports sont citées par leur sigle. Une liste de ces sigles et des noms complets se trouve à la fin de l'évaluation.

## Information des clients aux arrêts et dans les véhicules

### 1. Les informations acoustiques pour les clients sont-elles accessibles pour les personnes malentendantes (par exemple, également affichées visuellement)? (OETHand art. 5 al. 1)



36 entreprises (54 %) affirment répondre aux exigences, 26 (39 %) partiellement, 5 (7 %) pas du tout. 8 entreprises indiquent ne pas être concernées par cette exigence.

Dans les cas d'une réponse partielle aux exigences, c'est avant tout le fait que tous les arrêts et véhicules ne sont pas équipés d'écrans et donc de possibilités d'afficher un texte complémentaire qui est évoqué. Certaines entreprises de transports, notamment les plus petites, fournissent

l'information soit uniquement dans les véhicules, soit uniquement aux arrêts.

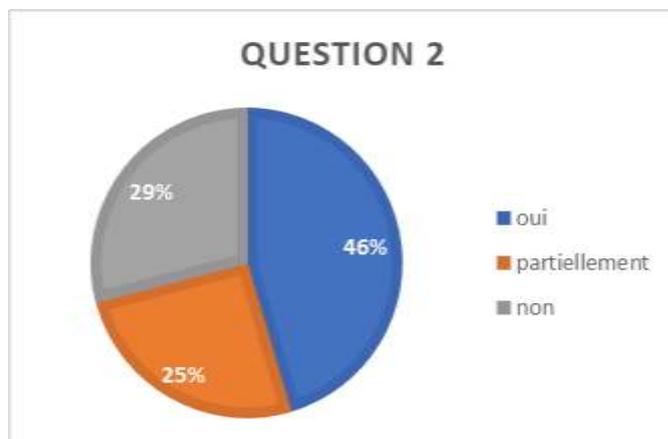
Les grandes entreprises ne sont pas toujours non plus en mesure de fournir des informations situationnelles sur écran, comme les perturbations de trafic. D'autres sont en train d'introduire des systèmes d'information dernier cri (RBS d'ici fin 2019, CFF en 2020, TRAVYS d'ici à 2023) ou rééquipent les véhicules atteignant la fin de leur durée de vie (Turbo d'ici à 2028, VB d'ici à 2028).

D'autres entreprises utilisent des systèmes d'information clients conformes dans des véhicules plus récents (SVB/BERNMOBIL depuis 2016). Les CFF proposent des informations clients à différents endroits en fonction de la taille de la gare, mais pas systématiquement sur les quais.

Certaines entreprises de transports ont souligné le fait que leurs écrans de dernière génération affichent des textes annonçant le prochain arrêt, mais aussi fournir des informations sur les perturbations d'exploitation. (FB, MGB, la Poste). Des systèmes d'information supplémentaires (CFF: canaux anywhere) ou le service SMS de Procom ont été mentionnés.

La plupart des entreprises qui ont déclaré une conformité partielle ou une non-conformité n'ont pas précisé quand elles prévoyaient adapter leurs systèmes à jour.

**2. Les systèmes d'information et de communication pour les clients et les systèmes d'appel d'urgence pour personnes à déficience auditive et visuelle sont-ils détectables, reconnaissables et utilisables? (OETHand art. 5 al. 2 et FprEN 16584-2:2015)**



25 entreprises (46 %) déclarent que les systèmes d'information et de communication pour les clients, de même que d'appel d'urgence en place sont détectables, reconnaissables et utilisables par des personnes à déficience auditive ou visuelle. 14 entreprises (25 %) affirment ne répondre que partiellement aux exigences, 16 (29 %) pas du tout. 18 entreprises affirment ne pas être concernées par cette exigence.

AAGU, BLT, BOGGG, BSU, RBS, SVB, VBSG ont déclaré explicitement utiliser des systèmes d'information dynamiques pour voyageurs (SIV). Toutefois, les SIV ne couvrent pas tous les secteurs de ces entreprises. Ils sont systématiquement installés lors de transformations des arrêts ou d'acquisition de nouveaux véhicules.

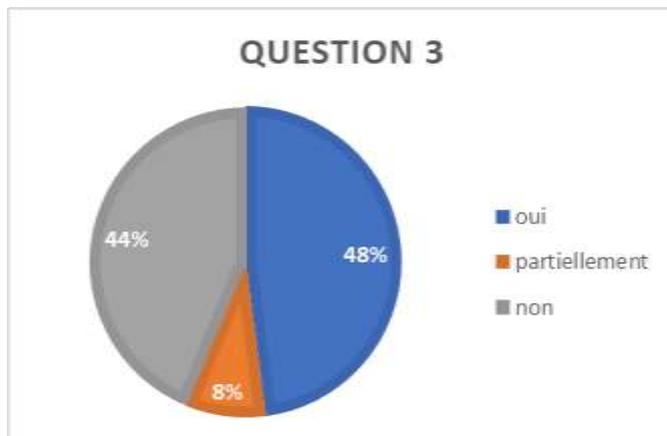
Les CFF étudient actuellement la possibilité d'effectuer des recherches dans les systèmes d'information clients pour les personnes malvoyantes par le biais de balises et d'une application qui devrait également être accessible aux personnes malentendantes. Ces installations sont encore à l'état de prototype. Dans les grandes gares avec guichets, des systèmes de guidage permettent d'y accéder pour y obtenir des informations. Les guichets les plus récents sont équipés de boucles magnétiques. Les plus grandes gares sont équipées de bornes de téléphone d'urgence, lesquelles ne sont toutefois pas intégrées dans les systèmes de guidage. Les véhicules acquis après 2004 sont équipés d'interphones pour passagers (systèmes d'appels d'urgence) munis d'une identification tactile. Mais ils ne fonctionnent que par voie acoustique.

Certaines entreprises de transports (AVA, SBG, Turbo, WETA) ont indiqué que, dans certains cas, c'est le personnel de conduite qui est responsable de garantir les informations aux usagers.

Des décisions relatives à des acquisitions de matériel roulant accessible et aux adaptations aux exigences légales sont en actuellement cours chez BuS, FB, SBB, SBW, SZU, VBG, VBZ, VZO.

Certaines entreprises indiquent qu'elles n'ont pas de système d'appel d'urgence (ABF, BLT, DICH, FB), et affirment qu'équiper les bus et les trams de tels dispositifs ne relève pas d'une exigence légale.

**3. Y a-t-il des solutions alternatives pour le point 2, et peuvent-elles être utilisées pour les téléphones portables? (OETHand art. 5 al. 3)**



Des solutions alternatives sont mises en place dans 23 entreprises (48 %), dans 4 (8 %) partiellement, et dans 21 (44 %) pas du tout. 22 entreprises affirment ne pas être concernées par cette exigence.

Certaines compagnies font mention d'applications fournissant des informations plus détaillées (par exemple perturbations de trafic et correspondances) au lieu d'afficher des informations aux arrêts et dans les véhicules (FB, SBW, SZU, VBG, VBL, VBSG, VBZ, VZO, FLPSA).

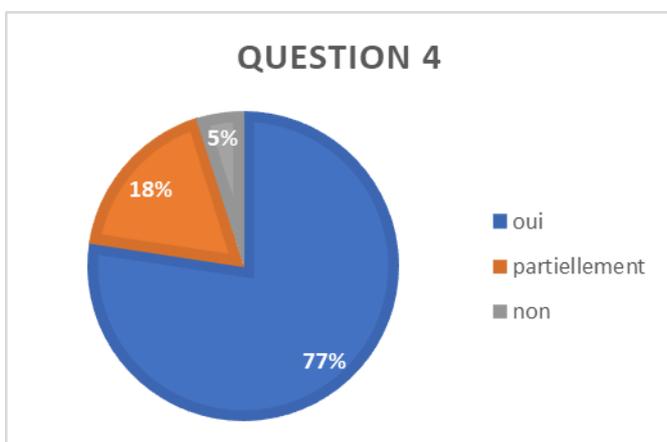
VBL, VBSG, VBZ, VZO, FLPSA).

Les CFF et Turbo recommandent aux passagers malvoyants et malentendants d'utiliser une application qui renseigne sur les correspondances sélectionnées. Les notifications push devraient être dorénavant fonctionnelles pour cette application. Une autre application en cours de développement devrait permettre aux personnes malvoyantes de lire les écrans dans les gares et les voitures à l'échelle 1:1. Cette application est devrait s'étendre à tous les types de handicaps et à d'autres utilisations. Les CFF et Turbo mettent également un numéro de téléphone à disposition des usagers avec déficience visuelle. Pour les personnes malentendantes, l'utilisation du service SMS de Procom est préconisée. Il n'existe actuellement aucune solution alternative pour les systèmes d'appel d'urgence.

AB, BSU, DICH et BLS ont un centre d'information accessible pendant les heures d'ouverture.

Des solutions alternatives sont en cours d'élaboration dans les entreprises BVB, STI et BuS.

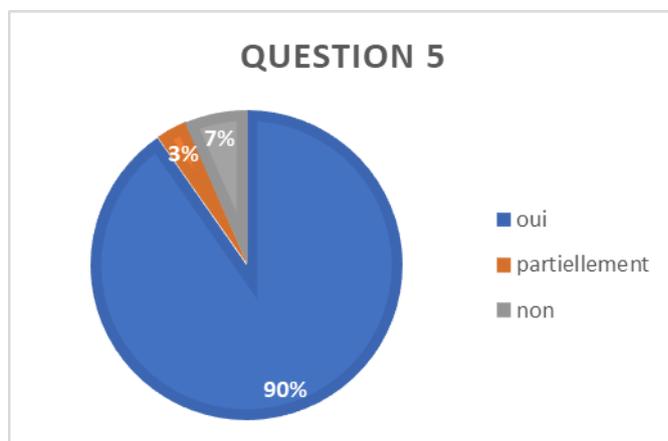
**4. Pour les systèmes d'affichage optique statique, la taille de la police des majuscules d'au moins 25 mm par mètre d'éloignement est-elle respectée? En cas de projection non verticale, la taille s'agrandit-elle en conséquence? (OETHand art. 5 al. 4)**



48 entreprises (77 %) affirment respecter cette exigence, 11 (18 %) partiellement, 3 (5 %) pas du tout. 10 entreprises prétendent ne pas être concernées par cette exigence.

FB, SBW, SZU, VBG, VBZ, VZO, BLS, AVJ, AMSA, mentionnent qu'elles ne respectent que partiellement l'exigence et que des projets d'adaptation sont prévus.

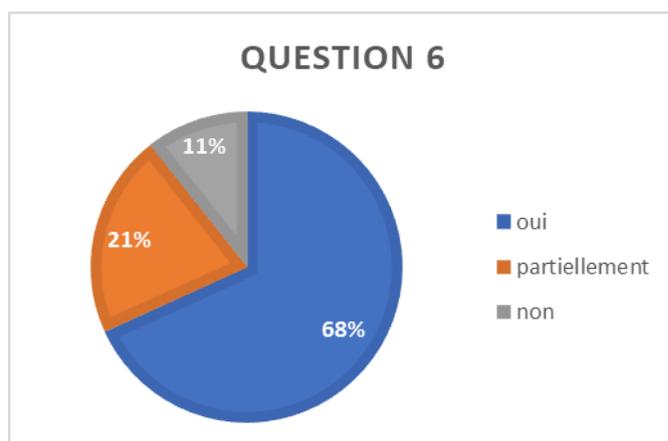
**5. Pour les pictogrammes et les indications de voies et de secteurs, une taille d'au moins 60 mm par mètre d'éloignement est-elle respectée? En cas de projection non verticale, la taille s'agrandit-elle en conséquence? (OETHand art. 5 al. 4)**



28 entreprises (90 %) déclarent que ces exigences sont respectées. Une seule entreprise ne les respecte que partiellement (3 %), et 2 (7 %) pas du tout. 41 entreprises ne seraient pas concernées par cette exigence.

BLT indique que les exigences ne sont respectées que pour les nouvelles installations.

**6. Les horaires et les informations statiques comparables, tels les plans des lignes, sont-ils affichés de manière à ce que la ligne supérieure ne se situe pas à plus de 160 cm du sol? (OETHand art. 5 al. 5)**



45 entreprises (68 %) se conforment à cette exigence, 14 (21 %) ne la respectent que partiellement, et 7 (11 %) pas du tout. 5 entreprises indiquent ne pas être concernées par cette exigence.

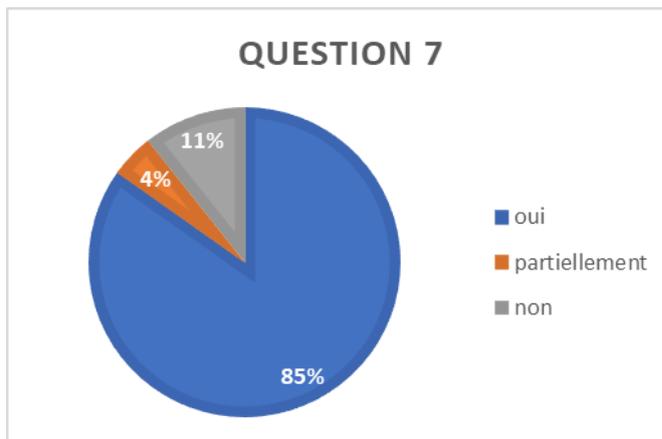
AAGU, AVB, SBF et ABI prévoient des adaptations.

Chez AVB, asm, AVG, BOS, SBG, STI, TPF, TUB, TUD, MG et SNL, l'adaptation technique/architecturale aux exigences n'est pas possible partout. FB, SBW, VBG,

VBZ, VZO soulignent que les exigences relatives aux nouveaux arrêts sont respectées, mais que celles qui concernent l'adaptation des anciens arrêts leur semble disproportionnée dans certains cas.

Les CFF et Turbo soulignent que les normes d'affichage au format A0 ne peuvent être respectées en raison de la conception des colonnes d'information. Ces affiches sont principalement utilisées dans les grandes gares, où il existe d'autres systèmes affichant les horaires à bonne hauteur.

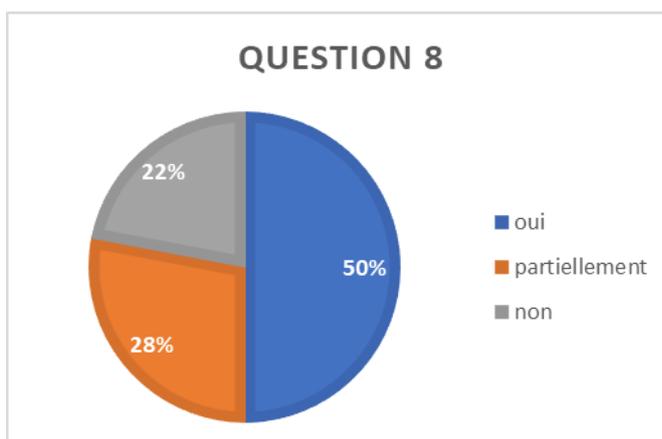
**7. La taille minimale des majuscules utilisée pour les affiches horaires est-elle d'au moins 4 mm (16 points)? (OETHand art. 5 al. 5)**



56 entreprises (85 %) disent respecter cette exigence, 3 (4 %) partiellement, 7 (11 %) pas du tout. 6 entreprises prétendent ne pas être concernées par cette exigence.

AB, FB, SBW, STI, SZU, VBG, VBZ, VZO, AMSA annonce avoir planifié des adaptations. Toutefois, la majorité d'entre elles soulignent que, la taille de police indiquée dans l'aide à l'interprétation de l'OETHand n'est pas applicable partout.

**8. Les affichages sur écran aux arrêts sont-ils installés de manière à ce que la ligne supérieure ne se situe pas à plus de 160 cm du sol? (OETHand art. 5 al. 6)**



25 entreprises (50 %) affirment respecter cette l'exigence. 14 entreprises (28 %) seulement partiellement et 11 (22 %) pas du tout. 23 entreprises prétendent ne pas être concernées par cette exigence.

La question concerne l'affichage des départs sur écrans, utilisés à la place des panneaux. Il convient de faire une distinction avec les écrans placés en hauteur et dont la taille de police est adaptée en conséquence (OETHand art. 5

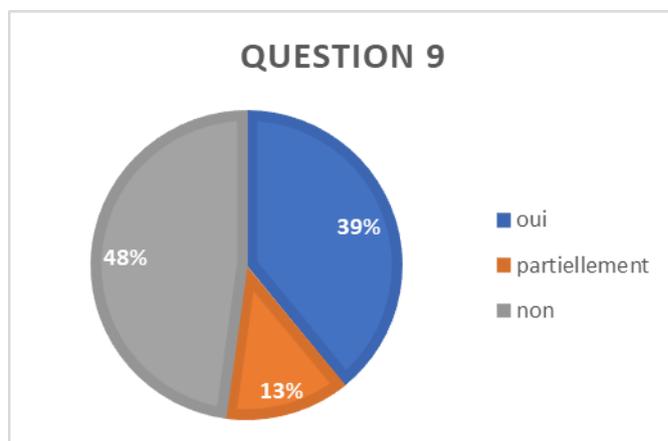
al. 2).

BuS dispose en règle générale d'un écran de ce type par gare. Contrairement aux panneaux d'affichage situés sur les quais, ceux-ci peuvent indiquer les perturbations.

Aux CFF, ces écrans ne sont pas toujours placés à la hauteur indiquée. Les écrans affichant des informations d'exploitation sont généralement suspendus plus haut, sur colonnes.

VBL, zb, TPF, TRAVYS, TRN, MG: la hauteur prescrite des écrans n'est pas respectée, en partie à cause de limitations architecturales.

**9. Au moins un des guichets équipés d'un interphone dispose-t-il d'un amplificateur inductif pour personnes malentendantes? Ce guichet est-il dûment signalé en tant que tel? (OETHand art. 5 al. 7)**



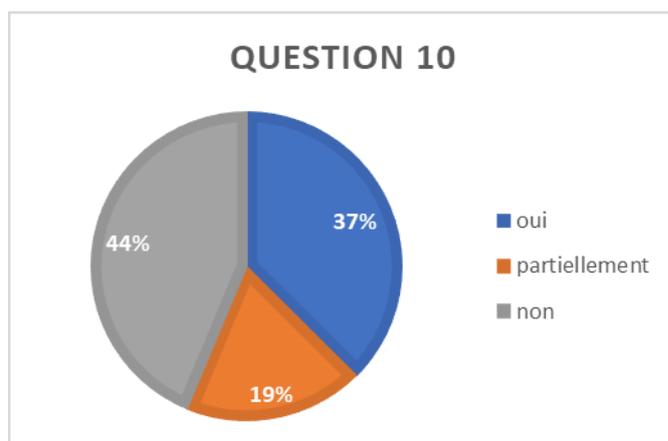
9 entreprises (39 %) affirment respecter cette exigence, 3 (13 %) partiellement, 11 (48 %) pas du tout. 50 entreprises prétendent ne pas être concernées par cette exigence.

AAGS, AAGU, asm, FB, SBW, SVB, SZU, VBG, VBGS, VBZ, VZO, SNL: les guichets sont ouverts et ne sont pas équipés d'interphones.

SBB, Turbo et FLPSA: adaptations des anciennes installations planifiées, pour

qu'elles soient conformes aux exigences Cependant, il n'est pas précisé quand ces adaptations auront lieu.

**10. Les indicateurs généraux permettent-ils la consultation acoustique des informations? (OETHand art. 5 al. 8)**



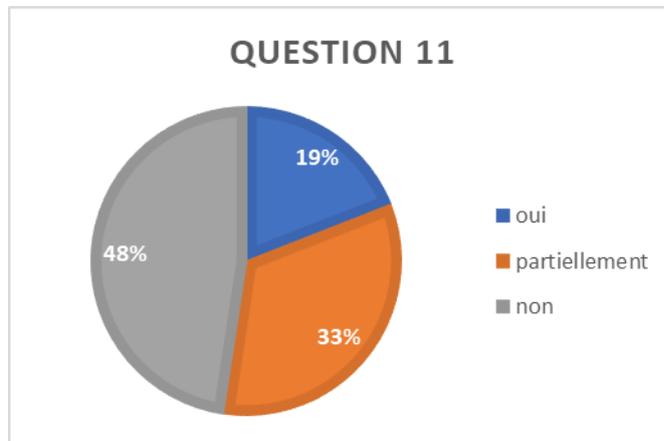
18 entreprises (37 %) affirment répondre à l'exigence. 9 entreprises (19 %) n'y répondent que partiellement et 21 (44 %) pas du tout. 25 entreprises prétendent ne pas être concernées par cette exigence.

Le BLS a intégré cette possibilité dans sa radiomessagerie. ZVV n'utilise que très peu d'indicateurs généraux. Une fonction de lecture est disponible en gare de Winterthur, mais pas de Zurich.

Depuis plusieurs années, La Poste Suisse et SETT complètent tous les nouveaux indicateurs généraux par des annonces acoustiques. BuS: un projet d'acquisition est en cours.

Les CFF et Turbo prévoient d'équiper les gares de bornes interactives pour 2020, qui permettront la diffusion acoustique des informations générales. Les deux entreprises font également mention d'applications en cours de développement.

**11. Les informations en relief concernant les numéros de voies, les secteurs passagers et les indications importantes comme les sorties de gare figurent-elles sur les mains courantes de tous les arrêts et points de correspondance? (OETHand art. 6 al. 1)**



4 entreprises (19 %) affirment respecter cette exigence, 7 (33 %) partiellement, 10 (48 %) pas du tout. 53 entreprises prétendent ne pas être concernées par cette exigence.

AAGS, BOGG, Post, SBB, VBL et SETT affirment que certaines mains courantes ne relèvent pas de leur domaine compétence, les propriétaires des routes (communes, cantons ou autres entreprises de transports) étant responsables de

l'infrastructure.

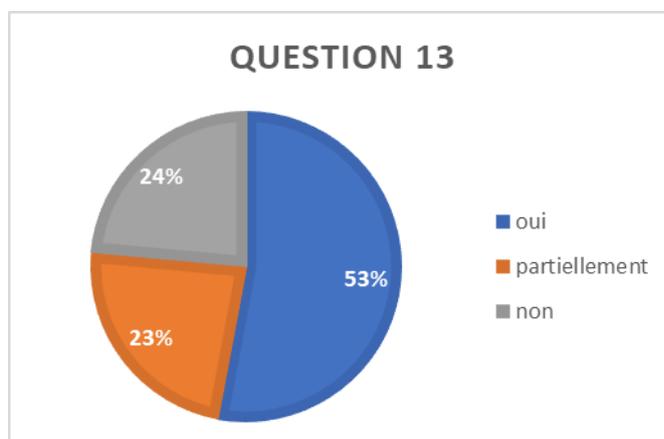
TPF: l'équipement est planifié. MGB souligne que cette exigence sera respectée avec l'adaptation de toutes les gares d'ici la deuxième échéance de la LHand, en 2023.

Les CFF et Turbo n'ont pas d'inventaire des mains courantes, qui seront réaménagées lors de travaux d'adaptation. Les entreprises partent du principe qu'une grande partie des gares est conforme aux exigences.

**12. Si vous avez répondu non au point 11, selon quels critères apposez-vous des informations en relief sur les mains courantes ?**

Seules quelques entreprises de transports ont répondu à cette question. Nous avons donc décidé de ne pas procéder à une évaluation.

**13. Y a-t-il un système de guidage tactile aux principaux arrêts et à ceux qui offrent des voies de correspondances complexes, et existe-t-il un point de rencontre ? (OETHand art. 6 al. 2 et SN 640 852 "Signalisation visuelle tactile pour piétons aveugles et malvoyants")**



18 entreprises (53 %) affirment respecter l'exigence. 8 (23 %) ne la respectent que partiellement et 9 (24 %) pas du tout. 39 entreprises prétendent ne pas être concernées par cette exigence.

Les CFF et Turbo disposent d'un système de guidage tactile et d'un point de rencontre dans les plus grandes gares. Pour les petites et moyennes gares, le système de guidage est maintenu tant qu'il y en a un à

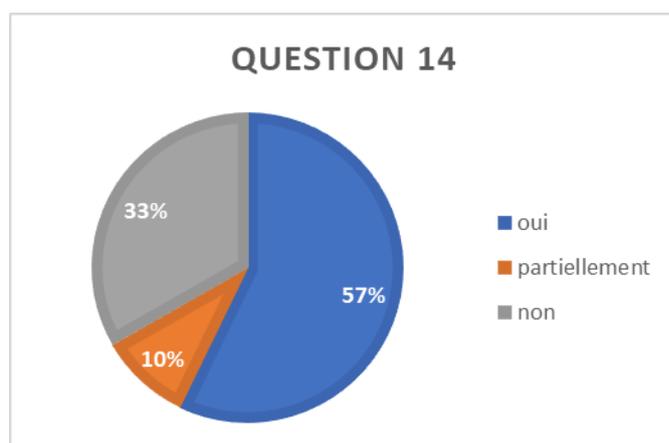
proximité de la gare. Dans les petites et moyennes gares, il n'y a pas d'inventaire y relatif.

AAGL, AAGS, BOGG, BVB, Post et SETT indiquent que la responsabilité des systèmes de guidage tactiles incombe aux propriétaires des routes (commune, canton) ou aux autres transporteurs. La Poste a également pris position dans ce sens, mais attire l'attention des propriétaires sur cette exigence relevant de leur responsabilité lors de la rénovation ou de la construction de nouveaux arrêts de bus.

Les TPF ont répondu que les arrêts rénovés répondent aux exigences. MOB: l'exigence est partiellement respectée, et des projets d'adaptation sont en cours dans d'autres gares. MGB précise que cette exigence remplie avec l'adaptation de l'infrastructure, conformément à la deuxième échéance de la LHand pour 2023.

Sur cette question, SVB, VBSG indiquent avoir posé des marquages d'embarquement sur la porte 1 des voitures. Cela a été fait en coopération avec des bureaux de génie civil.

#### **14. Les présentoirs d'informations et autres éléments saillants dans les zones destinées aux clients peuvent-ils être détectés tactilement par les personnes à déficience visuelle? (OETHand art. 6 al. 3)**



24 entreprises (57 %) affirment répondre à l'exigence, 4 (10 %) partiellement, 14 (33 %) pas du tout. 30 entreprises affirment ne pas être concernées par cette exigence.

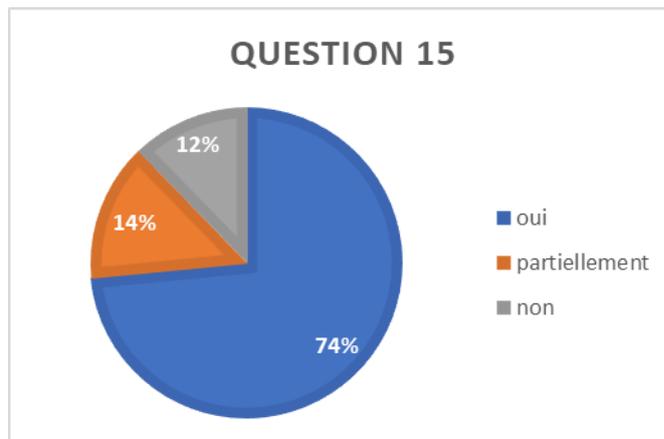
RhB: l'exigence est respectée dans la mesure du possible. Les écarts sont répertoriés et corrigés en permanence. VBL: l'exigence a été réalisée dans les principaux nœuds ferroviaires.

Le BLS répond que les bornes d'information sont tactiles, mais que l'information n'est

pas disponible en braille.

BLT: l'exigence sera réalisée d'ici à la deuxième échéance de la LHand en 2023.

### 15. Les grandes surfaces et portes vitrées sont-elles marquées pour les personnes à déficience visuelle? (OETHand art. 6 al. 3)



36 entreprises (74 %) affirment respecter l'exigence. 7 (14 %) ne la remplissent que partiellement et 6 (12 %) pas du tout. 24 entreprises prétendent ne pas être touchées par cette exigence.

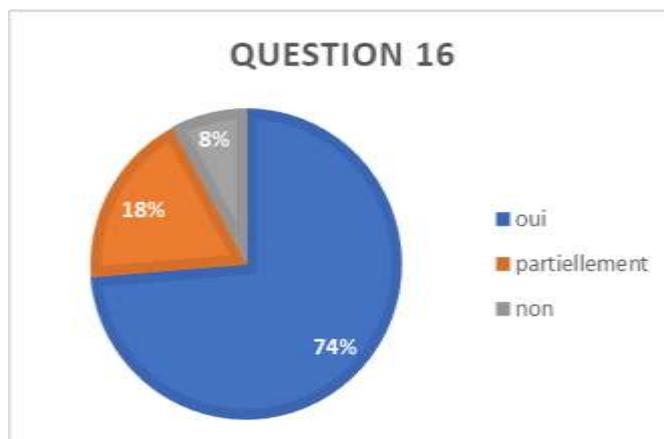
BLT, MGB ont prévu de respecter cette exigence pour la seconde échéance de la LHand en 2023. RhB: il est répondu à l'exigence dans la mesure du possible, mais les écarts sont répertoriés et ajustés en permanence.

Chez BGU, BOGG, BOS, BRER, FB, La Poste, REGO, SBW, SZU, VBG, VBZ, VZO et SETT, l'exigence a été réalisée dans les nouveaux véhicules. La Poste et SETT soulignent que les véhicules plus anciens sont réaménagés au fur et à mesure.

LLB souhaite à l'avenir modifier les portes arrière des véhicules pour les rendre conformes à l'exigence. AMSA indique que les véhicules plus récents répondent en partie à l'exigence, mais qu'une adaptation complète est prévue.

Sur la base des réponses reçues, il apparaît que la question a été partiellement mal comprise. L'article de l'OETHand mentionné dans la question fait référence à des surfaces vitrées plus grandes, par exemple dans des bâtiments ou des abribus. Pour le marquage des portes de véhicules selon l'art. 15 de l'OETHand, l'échéance de fin 2023 s'applique (note de la rédaction).

### 16. Les bords des quais sont-ils suffisamment éclairés? (OETHand art. 6 al. 4)



28 entreprises (74 %) affirment respecter l'exigence, 7 (18 %) partiellement, 3 (8 %) pas du tout. 34 entreprises prétendent ne pas être concernées par cette exigence.

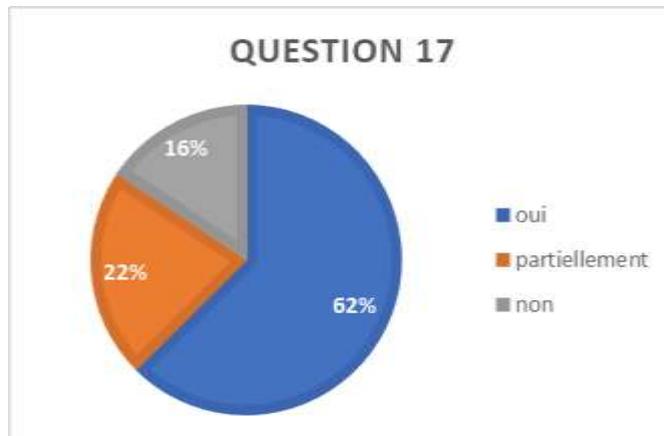
Selon AAGL, AAGS, BOGG, BVB, Post et SETT, la responsabilité de respecter cette exigence incombe aux propriétaires des routes (commune, canton) ou aux autres transporteurs.

Chez AB, MGB et TRAVYS, cette réalisation devrait se faire lors de la

deuxième échéance de 2023 fixée par la LHand. RhB: les adaptations sont en cours dans le cadre de travaux de réaménagement des gares. Les gares CFF et Turbo sont éclairées conformément aux normes SN EN 12464-1 et -2.

VBL répond que l'exigence sera respectée dans la mesure du possible et des besoins.

**17. Les entrées et sorties accessibles aux fauteuils roulants, les emplacements des élévateurs sur les quais (pour autant que l'exploitation le permette) et les emplacements des dispositifs mobiles d'aide à l'embarquement sont-ils clairement signalés? (OETHand art. 7)**



20 entreprises (62 %) affirment respecter l'exigence, 7 (22 %) partiellement, 5 (16 %) pas du tout. 42 entreprises prétendent ne pas être concernées par cette exigence.

Chez CFF et Thurbo, les entrées et sorties accessibles en fauteuil roulant ne sont pas spécifiquement signalées car, en règle générale, toutes les rampes et les ascenseurs sont accessibles. Avec la dernière génération d'indicateurs de quai, tous les compartiments pour fauteuils

roulants devraient dorénavant être indiqués, alors que les dispositifs plus anciens n'en signalent qu'un seul. Ces informations sont également disponibles dans l'horaire en ligne. Les emplacements des élévateurs mobiles ne sont pas indiqués car ils ne peuvent pas être utilisés par les clients eux-mêmes.

TRAVYS a marqué les accès de manière conforme. SVB: un peu moins de  $\frac{3}{4}$  des signalisations d'accès pour les personnes malvoyantes sur le réseau urbain ont été réalisées, et un peu plus de la moitié sur l'ensemble du réseau. BVB, LLB indiquent que les portes des véhicules sont clairement signalées par des rampes rabattables pour les usagers de fauteuils roulants.

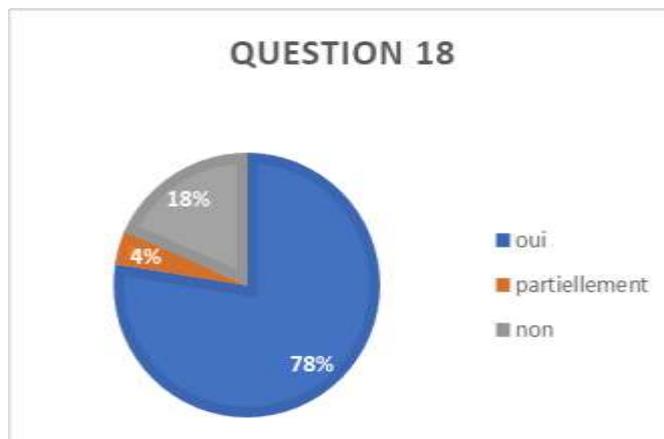
AAGU: tous les grands arrêts de bus n'ont pas encore été mis aux normes de la LHand, des adaptations sont toutefois prévues dans le canton d'Uri. MBG et RhB ont l'intention de mettre en œuvre cette exigence pour la seconde échéance de la LHand en 2023.

AAGS, BLT et DVZO soulignent que la responsabilité de la mise en œuvre de cette exigence incombe aux propriétaires des routes (communes, cantons) et des autres transporteurs.

AFA, DICH et MG indiquent que le personnel de conduite sera utilisé pour répondre à cette exigence.

Le BLS indique que, pour des raisons d'exploitation, les zones d'embarquement pour les usagers en fauteuils roulants ne peuvent pas être marquées de manière fixe. En revanche, l'emplacement des élévateurs mobiles est signalé.

**18. Les distributeurs automatiques de billets et les oblitérateurs peuvent-ils être utilisés par les personnes en situation de handicap (principe des deux sens)? Dans le cas contraire, existe-t-il une alternative appropriée? (OETHand art. 8 al. 1)**



38 entreprises (78 %) affirment respecter l'exigence, 2 (4 %) partiellement, 9 (18 %) pas du tout. 20 entreprises prétendent ne pas être touchées par cette exigence.

Les distributeurs automatiques de billets de FB, CFF, Turbo, SZU, VBG, VBZ, VZ, VZO peuvent être télécommandés via un numéro de téléphone tactilement identifiable sur les distributeurs. Les distributeurs automatiques sont également munis d'un mode quadrant, qui facilite

l'utilisation pour les personnes avec déficience visuelle.

AAGL, ABF, asm, BLT, BVB, DICH, RVBW, SBF, TUD, MG, SNL proposent l'achat de billets via leurs propres applications ou boutique en ligne, comme une solution alternative à la vente de billets par le personnel de conduite et/ou via les points de vente. En ce qui concerne l'achat des billets, SVB oriente ses clients vers Railservice.

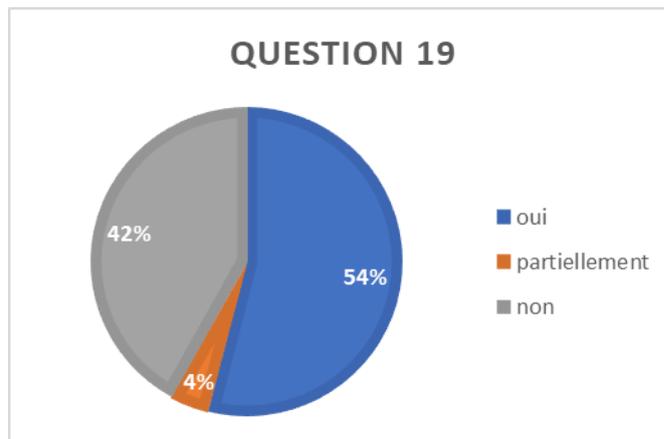
Chez TRAVYS, les guichets sont équipés d'interphones et les clients peuvent acheter des billets à l'aide d'code. Chez BOS, DVZO, SBG, WETA et LLB, la vente des billets se fait toujours par le personnel de conduite ou dans les points de vente.

Chez BLT, les personnes malvoyantes, les chiens-guides et les personnes accompagnatrices peuvent utiliser gratuitement la carte de légitimation UTP (TNW tarif 651.0, art. 7.9.0.1) dans certaines zones et n'ont donc pas besoin d'acheter de billets.

AB indique que les adaptations n'auront lieu qu'après la fin de la durée de vie des machines précédentes (dans 7 ans).

BSU ne sait pas si l'exigence est remplie ou non. RBS: les distributeurs automatiques de billets ne sont pas équipés de sorties vocales.

**19. Tous les éléments de service et de paiement des distributeurs automatiques de billets sont-ils situés à une hauteur comprise entre 80 cm et 110 cm? (SN 521 500)**



27 entreprises (54 %) affirment respecter l'exigence, 2 (4 %) partiellement, 21 (42 %) pas du tout. 23 entreprises prétendent ne pas être concernées par cette exigence.

Par dérogation aux directives de la OETHand, la question était de savoir si les entreprises de transport respectent les exigences plus strictes de la norme SIA 500.

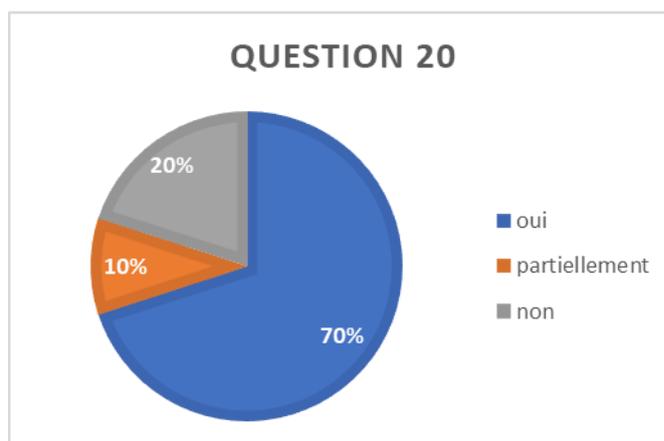
Les nouveaux terminaux (EPOS) de La Poste et de SETT respectent cette norme.

CFF et Thurbo: 1050 de leurs machines répondent à ces exigences, mais pas les 320 machines les plus anciennes.

AAGL, SNL: mention des solutions alternatives «vente auprès du personnel de conduite / dans les points de vente» et/ou «vente en ligne / via l'application». AVG: la vente des billets est assurée exclusivement par le personnel de conduite.

SBF indique que leur type de distributeur automatique ne peut pas être transformé. Chez VBL, tous les éléments de commande des distributeurs automatiques sont entre 75 cm et 135 cm. SVB: les fentes pour la monnaie et le clavier pour introduire le code sur les lecteurs de cartes sont trop haut.

**20. Si vous avez répondu non à la question 19: les éléments de commande des distributeurs automatiques sont-ils placés à 130 cm du sol au maximum? Si le dispositif d'introduction de monnaie est placé plus haut, le paiement sans espèces est-il possible à une hauteur ne dépassant pas 130 cm? (OETHand art. 8 al. 2)**

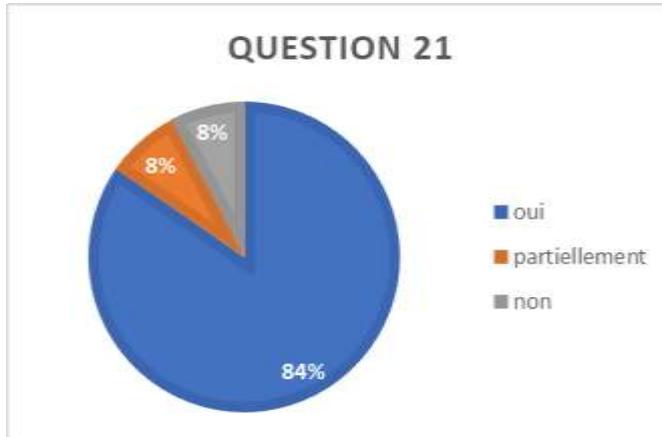


21 entreprises (70 %) affirment respecter l'exigence, 3 (10 %) partiellement, 6 (20 %) pas du tout. 21 entreprises ne seraient pas concernées par cette exigence.

Chez AB, le pavé numérique est trop élevé pour les paiements par carte. Les distributeurs automatiques de BVB sont fixés sur des socles et comportent des écarts de quelques centimètres. Cependant, toutes les machines nouvellement installées sont conformes aux

exigences. CFF et Thurbo: 320 anciens distributeurs automatiques ne répondent aux exigences que pour les paiements sans espèces. SVB: signalement de quelques exceptions dans la vieille ville de Berne.

**21. La hauteur de la fente d'oblitération des distributeurs automatiques et des oblitérateurs placés aux arrêts est-elle inférieure à 110 cm de hauteur? Dans les véhicules pourvus de distributeurs automatiques ou d'oblitérateurs, l'un d'entre eux au moins est-il placé à portée des chaises roulantes? (OETHand art. 8 al. 3)**



44 entreprises (84 %) affirment respecter l'exigence, 4 (8 %) partiellement, 4 (8 %) pas du tout. 20 entreprises prétendent ne pas être concernées par cette exigence.

Aucun commentaire n'a été formulé sur cette question.

## Répertoire des entreprises de transports interrogées

Abréviations et désignations d'après l'Office fédéral des transports; elles ne correspondent pas nécessairement aux noms couramment utilisés.

<b>Sigle</b>	<b>Nom de l'entreprise</b>	<b>Réponse</b>
AAGL	Autobus AG Liestal Öffentlicher Verkehr	x
AAGR	Auto AG Rothenburg	
AAGS	Auto AG Schwyz	x
AAGU	AUTO AG URI	x
AB	Appenzeller Bahnen AG	x
ABF	Autobusbetrieb Freienbach	x
ABI	Autolinee Bleniesi SA	x
AFA	Automobilverkehr Frutigen-Adelboden AG	x
ALEX	Verein Aletsch-Express, Bettmeralp-Riederalp	
AMSA	Autolinea Mendrisiense SA	x
AOT	Autokurse Oberthurgau AG	
ARAG	Rottal Auto AG	
ARL	Società Autolinee Regionali Luganesi	
AS	Autobetrieb Sernftal AG	
ASA	Stadt Arbon	
ASGS	René Ballestraz et fils, transports SA	
asm	Aare Seeland mobil AG	x
AUT	Andermatt-Urserntal Tourismus GmbH	
AVA	Aargau Verkehr AG	
AVB	Gemeinde Arosa	x
AVG	Autoverkehr Grindelwald AG	x
AVJ	Société anonyme des auto-transports de la Vallée de Joux A.V.J.	x
AWA	Autobetrieb Weesen-Amden	
BA	Bergbahnen Adelboden AG	
BBA	Busbetrieb Aarau AG	x
BBO	Gemeinde Eschenbach	x
BCN	Bus de la Commune de Nendaz	
BCR	Bus de la Commune de Riddes	x

BCS	Bus de la Commune de Sion	
BGU	Busbetrieb Grenchen und Umgebung AG	x
BLS	Bern-Lötschberg-Simplon Netz AG	x
BLT	Baselland Transport AG	x
BLWE	Genossenschaft Busbetrieb Lichtensteig-Wattwil-Ebnat-Kappel	
BNP	Municipalité de Nyon	
BOGG	Busbetrieb Olten Gösgen Gäu AG	x
BOB	Berner Oberland-Bahnen AG	
BOS	BUS Ostschweiz AG	x
BPB	Bus Personico-Bodio	x
BRB	Brienz Rothorn Bahn AG	
BRER	O. Schneider AG	x
BS	Commune de Sierre	x
BSU	Busbetrieb Solothurn und Umgebung AG	x
BüBu	Gemeindeverband Koppigen	
BUCM	Commune de Collombey-Muraz	x
BUM	Ville de Martigny	
BuS	Bus und Service AG	x
BUV	Commune de Bagnes	
BVB	Basler Verkehrs-Betriebe	x
BWS	Busbetriebe Bamert GmbH	
CdA	Commune d'Anniviers	
CJ	Compagnie des Chemins de fer du Jura (C.J.) SA	x
cmBC	Société coopérative du Chemin de fer - Musée Blonay-Chamby	
DBZ	Dolderbahn-Betriebs-AG	x
DFB	DFB-Dampfbahn-Furka-Bergstrecke AG	
DICH	Deutsche Eisenbahn-Infrastruktur in der Schweiz	x
DVZO	Dampfbahn-Verein Zürcher Oberland	x
EAB	Engelberger-Auto-Betriebe AG (EAB)	
EBZ	Gemeinde Zermatt	
ESE	Eurobus swiss-express AG	
ESMM	Engadin St. Moritz Mountains AG	

ETB	Emmentalbahn GmbH	x
FART	Società per le Ferrovie Autolinee Regionali Ticinesi Società Anonima	x
FB	Forchbahn AG	x
FCA	FUNICAR AG	
FLP	Ferrovie Luganesi SA	x
FW	Frauenfeld-Wil-Bahn AG	
GCS	Gemeinde Celerina/Schlarigna	x
GDT	Gemeinde Thalwil	
GGB	Gornergrat Bahn AG	
GHU	Einwohnergemeinde Gondiswil / Bürgerbus Gondswil-Huttwil-Ufhusen	x
GHU*	Einwohnergemeinde Huttwil	x
HBS	Hafenbahn Schweiz AG	
KRÖBU	Rudolf und Heidi Gerber-Salzmänn	
LEB	Compagnie du chemin de fer Lausanne-Echallens-Bercher SA	
LLB	Société anonyme des transports publics de Loèche-les-Bains et environs	x
LRU	Munizipalgemeinde Unterbäch	x
LVSA	Lémania Voyages S.A.	x
MBC	Transports de la région Morges-Bière-Cossonay SA	
MG	Ferrovie Monte Generoso SA	x
MGB	Matterhorn-Gotthard-Bahn	x
MOB	Compagnie du Chemin de fer Montreux Oberland bernois SA	x
OBSM	Gemeinde St.Moritz	
OBV	Gemeinde Vals	
OeBB	Oensingen-Balsthal-Bahn AG	
OGS	Gemeinde Silvaplana	
OSF	Munizipalgemeinde Saas Fee	
OTL	Leysin Tourisme	
PAG	PostAuto Schweiz AG	x
PB	PILATUS-BAHNEN AG	
Post	Die Schweizerische Post	x
RA	REGIONALPS SA	
RB	RIGI BAHNEN AG	

RBL	Regionalbus Lenzburg AG	
RBS	Regionalverkehr Bern-Solothurn AG	x
REGO	Regiobus Gossau AG	x
RhB	Rhätische Bahn AG	x
RiT	Riffelalp Resort AG	x
RSZ	Bürgerbus Rüderswil	x
RTG	Reichenbach Transporte AG	
RVBW	Regionale Verkehrsbetriebe Baden-Wettingen AG	x
RVSH	Regionale Verkehrsbetriebe Schaffhausen AG	
SAPJV	Société des Auto-transports du Pied du Jura Vaudois	
SAVDA	Società Autoservizi Valle d'Aosta s.r.l.	
SBB	Schweizerische Bundesbahnen	x
SBB-D	SBB GmbH	
SBF	Stadtbus Frauenfeld	x
SBG	SüdbadenBus GmbH	x
SBW	Stadtbus Winterthur	x
SBZ	Gemeinde Zuoz	
SETT	Société d'exploitation touristique de Torgon Sàrl	x
SMC	Compagnie de Chemin de Fer et d'Autobus Sierre-Montana-Crans SA	
SNL	SOCIETA' NAVIGAZIONE DEL LAGO DI LUGANO SA	x
SOB	Schweizerische Südostbahn AG	
SS	Gemeinde Sils i.E./Segl	
ST	Sursee-Triengen Bahn AG	
STB	Sensetalbahn AG	
STI	Verkehrsbetriebe STI AG	x
BM	BERNMOBIL	x
SWEG	Südwestdeutsche Verkehrs-Aktiengesellschaft	
SZU	Sihltal Zürich Uetliberg Bahn AG	x
TDEV74	Transdev Haute Savoie SARL	
THP	Trägerverein Historische Postautolinie	
THURBO	Thurbo AG	x
TL	Transports Publics de la Région Lausannoise sa	

TMR	Transports de Martigny et Régions SA	
TPC	Transports Publics du Chablais SA	
TPF	Transports publics fribourgeois Trafic SA	x
TPG	Transports publics genevois (TPG)	
TPL	TRASPORTI PUBBLICI LUGANESI SA	x
TPN	Transports publics de la Région Nyonnaise SA	
TRAVYS	Transports Vallée-de-Joux - Yverdon-les-Bains - Sainte-Croix SA	x
TRN	Transports Publics Neuchâtelois SA	x
TSD	Theytaz Excursions SA	
TUB	Municipalité de Porrentruy	x
TUD	Ville de Delémont	x
TUM	Ville de Monthey	
TVCM	Société de la Télécabine de Vercorin SA	x
TWS	Häslitaxi + Transporte Schaad AG	x
VB	Verkehrsbetriebe Biel	
VBD	Landschaft Davos	x
VBG	VBG Verkehrsbetriebe Glattal AG	x
VBL	Verkehrsbetriebe Luzern AG	x
VBSG	Verkehrsbetriebe St. Gallen	x
VBSH	Verkehrsbetriebe Schaffhausen	
VBZ	Verkehrsbetriebe Zürich	x
VLM	Verkehrsbetrieb LIECHTENSTEINmobil	
VMCV	Transports public Vevey-Montreux-Chillon-Villeneuve	
VS	Canton du Valais	
VSK	Stadt Kreuzlingen	x
VZO	Verkehrsbetriebe Zürichsee und Oberland AG	x
WETA	Gemeinde Walperswil	x
WETA*	Gemeinde Täuffelen	
WETA**	Gemeinde Epsach	
WETA***	Gemeinde Aarberg	
zb	zb Zentralbahn AG	x
ZVB	Zugerland Verkehrsbetriebe AG	