

Good Service

C.5 Accélérer la mise en accessibilité des services de mobilité, en ce compris le transport public

L'ambition est de rendre l'ensemble des espaces publics et du réseau de transport public accessibles aux PMR. En complément à la mise en accessibilité des arrêts de surface (voir fiche B.1), il convient aussi de veiller à une bonne accessibilité numérique des applications de mobilité et d'améliorer l'information à destination des PMR. Il s'agit aussi de mettre en place, lorsqu'il n'y a pas d'alternative possible, des services destinés spécifiquement aux PMR.

Bilan de mise en œuvre par la Région

Mise en œuvre des actions



-  Veiller à rendre l'application de la STIB et les futures applications MaaS numériquement accessibles
-  Améliorer l'information à destination des PMR quant à l'accessibilité réelle du réseau : poursuivre le déploiement du programme Accessibus à toutes les lignes et affiner l'information en temps réel sur l'état de fonctionnement des ascenseurs
-  Réglementer l'activité des centrales téléphoniques et les applications taxis afin d'assurer et d'améliorer les services de réception de demandes pour les taxis PMR
-  Élaborer un référentiel commun et applicable à l'ensemble des opérateurs de transports publics afin d'harmoniser la signalétique et les panneaux d'information
-  Poursuivre l'installation d'ascenseurs dans deux nouvelles stations de métro par an (voir fiche C.8) et assurer leur bon entretien (voir fiche B.8)
-  Poursuivre les efforts en vue de réduire les lacunes entre le matériel roulant et les quais
-  Veiller à la mise en œuvre du plan de mise en accessibilité du réseau de la STIB, tel que repris dans le contrat de service public.

Analyse de l'avancement et des freins

L'application de la STIB est devenue beaucoup plus accessible numériquement et reprend en outre différentes informations en lien avec l'accessibilité du réseau (niveau d'accessibilité des arrêts de bus et disponibilité en temps réel des ascenseurs et escalators). L'application Floya (MaaS numérique développée par la STIB), en revanche, telle que lancée en 2023, n'est pas conforme aux normes d'accessibilité et ne reprend pas d'information sur l'accessibilité des services de mobilité. La STIB s'est néanmoins engagée à atteindre le niveau de conformité WCAG 2 AA au cours de l'année 2024.

En ce qui concerne l'information sur l'accessibilité à destination des usagers, la signalétique AccessiBus caractérise le niveau d'accessibilité de l'ensemble des arrêts de bus (y compris Noctis). Un programme similaire est en cours de déploiement pour le réseau de tram (AccessiTram). Par ailleurs, en mai 2022, la STIB a déployé un système d'annonce sonore (haut-parleurs installés à l'extérieur des véhicules) qui indique l'arrivée du véhicule, son numéro de ligne et sa destination.

Les efforts se poursuivent aussi pour réduire la lacune entre les quais et les véhicules : l'ensemble des bus sont désormais dotés de rampe d'accès (et leur disponibilité effective s'est elle aussi améliorée); un système de comble-lacune a été conçu pour les trams T3000 et T4000; le nouveau modèle de métro (M7) réduit la lacune. En outre, une attention poussée a été consacrée à cet enjeu dans le cadre du réaménagement des stations le long de la future ligne du métro 3.

Le programme d'installation d'ascenseurs se poursuit. Aujourd'hui, les quais de 55 stations sur 69 sont accessibles de plain-pied depuis la surface (soit 7 de plus que début 2019). Parallèlement, entre début 2019 et fin 2023, 379 arrêts de surface ont été (ré-)aménagés dont 72 en 2023.

La sous-action concernant la définition d'un référentiel commun aux différents opérateurs de transport public en lien avec la signalétique n'a pas encore été initiée. Néanmoins les directives de conception de station de (pré)métro se sont alignées pour les éléments podotactiles sur le référentiel de la SNCB. Les stations récemment dotées d'éléments podotactiles respectent ce référentiel.

Malgré les efforts de mise en accessibilité du réseau régulier, un certain nombre de personnes restent et resteront dépendantes d'un service spécialisé. À ce titre, la STIB organise le service TaxiBus : un service de transport, à la demande, de porte à porte, pour les personnes en situation de handicap. La demande pour ce service a fortement augmenté ces dernières années, ce qui traduit la qualité du service offert (malgré les difficultés en termes de disponibilité rencontrées dans le sillage de la crise sanitaire).

Pour cadrer les efforts de mise en accessibilité, la STIB et Bruxelles Mobilité disposent d'un Plan Stratégique de Mise en Accessibilité (PSMA) qui a été joint au Contrat de service public de la STIB. Ce plan a fait l'objet d'une transposition opérationnelle et d'un suivi rapproché et de haut niveau grâce à la Task Force Accessibilité qui réunit 3 fois par an les directions de la STIB et Bruxelles Mobilité, ainsi que le cabinet et le CAWaB.

De façon générale, il n'y a pas eu d'amélioration concernant l'accessibilité au niveau des taxis. La nouvelle réglementation prévoit davantage de taxis PMR, mais est moins exigeante au niveau de la formation des chauffeurs. Aucun suivi de la mise en circulation effective des taxis PMR n'est prévu. Par ailleurs, il n'y a pas eu de réglementation concernant l'activité des centrales téléphoniques.

Chiffres clés

- Nombre d'ascenseurs : 55 sur les 69 du (pré) métro bruxellois
- Nombre d'arrêts mis en accessibilité : 379 (depuis 2019)
- Stations équipées avec le nouveau système de dalle podotactile (dont la station Albert, partiellement équipée) en 2023 : 5
- Escalators remplacés en 2023 : 26
- Voyages Taxibus en 2022 : 158.056
- Programmes développés :
 - Signalétique Accessibus déployée sur l'ensemble du réseau de jour depuis 2021 (et Noctis depuis 2023)
 - Système d'annonce sonore (2022)

Réalisations illustrées



Arrêts accessibles Ces arrêts sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant, sans accompagnateur.



Arrêts praticables Ces arrêts sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant, avec accompagnateur. Malheureusement, il n'est pas possible d'y circuler en autonomie, même avec un fauteuil roulant motorisé.

Pictogramme du système d'information AccessiBus de la STIB



Ascenseur de la station Madou mis en service en 2023

La mise en œuvre de cette action étant plutôt de nature régionale, il n'y a pas d'évaluation sur la mise en œuvre au niveau communal.