

# Mise en œuvre de la LHand

## Mesures de recharge ou de transition et livraison des données

Guide destiné aux gestionnaires de  
l'infrastructure et aux entreprises de  
transports publics

## Table des matières

1	Avant-propos .....	3
2	Arbre décisionnel .....	4
3	Introduction .....	5
3.1	Bases de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) .....	5
3.2	Définition d'une personne handicapée selon la LHand .....	5
3.3	Importance de la LHand pour le secteur des transports publics .....	5
3.4	Compétences et responsabilités .....	6
3.4.1	Entreprises de transport (ET) et gestionnaires d'infrastructure (GI) .....	6
3.4.2	Contact Center Handicap (CCH) .....	6
3.4.3	Système d'annonce et d'information de la mobilité assistée (AMO) .....	7
3.4.4	Villes, communes et cantons .....	7
4	Exigences relatives à la conformité des gares, arrêts et stations avec la LHand .....	7
4.1	Exigences posées aux gestionnaires d'infrastructure .....	7
4.2	Exigences posées aux entreprises de transport par bus, trolleybus et tramway .....	7
5	Solutions de rechange et mesures de transition .....	8
5.1	Délimitation entre les solutions de rechange et les mesures de transition .....	8
5.2	Mesure de rechange «Assistance par le personnel avec préavis» .....	9
5.2.1	Quand une assistance est-elle nécessaire? .....	9
5.2.2	Tâches et responsabilités des ET .....	9
5.2.3	Responsabilité du CCH .....	10
5.3	Mesure de rechange «Service de navette» .....	10
5.3.1	Quand un service de navette est-il nécessaire? .....	10
5.3.2	Organisation du service de navette .....	10
5.3.3	Exigences posées aux opérateurs du service de navette .....	11
5.3.4	Coordination du service de navette .....	11
5.3.5	Réalisation du transport .....	11
5.3.6	Décompte du service de navette .....	11
5.3.7	Tâches et responsabilités des ET/GI .....	12
5.3.8	Tâches et responsabilités du CCH .....	12
6	Saisie des données .....	13
6.1	Bordures d'arrêts, arrêts et remarque sur le service de navette dans DiDok .....	13
6.1.1	Enregistrement des données réelles sur l'arrêt et la bordure d'arrêt .....	13
6.1.2	Saisie de l'arrêt et de la bordure d'arrêt dans DiDok .....	13
6.2	Horaire, bordures d'arrêts et information sur l'horaire dans INFO+ .....	14
6.3	Informations détaillées sur le transport de remplacement et points de contact des ET/GI dans le modèle Excel .....	14
7	Informations complémentaires et interlocuteurs .....	15
7.1	Documents et sites Internet utiles .....	15
7.2	Contacts et interlocuteurs .....	15
8	Annexe .....	16

# 1 Avant-propos

Conformément aux prescriptions de la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand), les bâtiments et installations existants ainsi que les véhicules des transports publics doivent être adaptés aux personnes handicapées à la fin de l'année 2023 au plus tard. Si, à partir de 2024, l'accès autonome des personnes concernées aux transports publics n'est pas (encore) possible, il convient de proposer des solutions de rechange permanentes ou des mesures de transition provisoires.

Le fonctionnement et la facilité d'utilisation par les personnes handicapées des solutions de rechange ou de transition sont non seulement une prescription légale, mais aussi un critère déterminant pour l'acceptation des transports publics.

Le présent guide doit permettre à toutes les entreprises de transport de proposer des solutions appropriées dans les délais impartis. Il ne décrit aucune exigence nouvelle ou supplémentaire et fournit simplement une vue d'ensemble des bases et critères nécessaires à l'élaboration de solutions de rechange et de transition conformes à la LHand ainsi qu'une instruction par étapes des mesures requises pour leur mise en œuvre, sous la forme d'une assistance par le personnel ou, le cas échéant, d'un service de navette.

Dans ce contexte, la saisie des données déterminantes pour une coordination des mesures de rechange et de transition à l'échelle du secteur revêt une importance particulière. Sont également indiqués les points de contact auxquels peuvent s'adresser toutes les entreprises de transport en cas de questions.

L'Union des transports publics (UTP) recommande à tous ses membres de prendre les mesures permettant de mettre en œuvre les solutions de rechange et de transition dans les plus brefs délais.

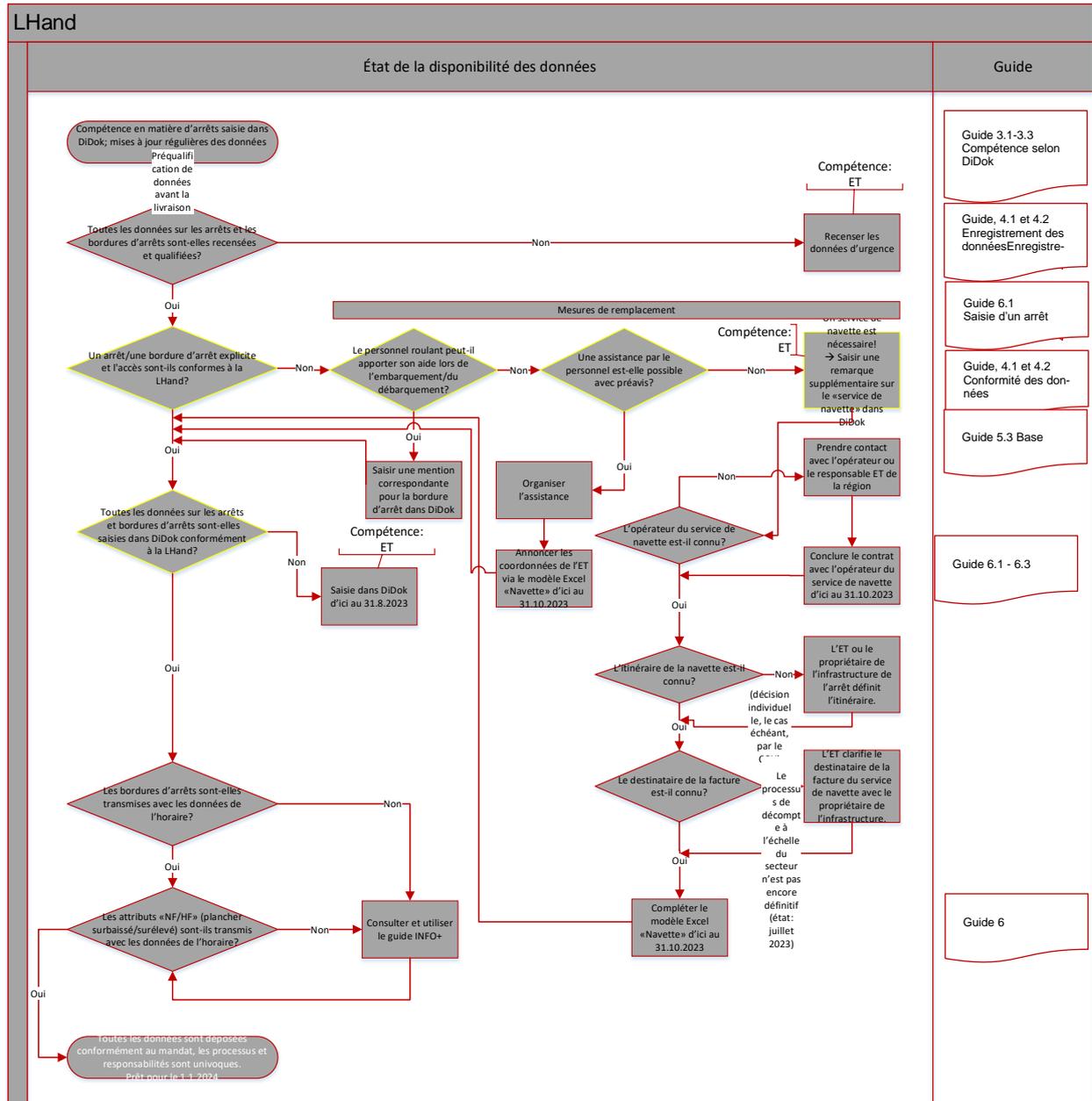
Ce guide a été élaboré par un groupe de travail de l'UTP, en collaboration avec des expertes et experts d'entreprises de transport. L'UTP remercie toutes les personnes impliquées pour leur engagement en faveur de transports publics accessibles à toutes et à tous.

Berne, août 2023

Bernhard Adamek  
Vice-directeur de l'UTP

## 2 Arbre décisionnel

L'arbre décisionnel vous permet de déterminer la conformité actuelle de vos prestations de transport avec la LHand. Il vous indique ainsi les tâches qui doivent encore être exécutées. Les liens à droite vous conduisent directement aux chapitres correspondants, qui vous proposent des informations et instructions complémentaires.



## 3 Introduction

### 3.1 Bases de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand)

Le champ d'application de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) comprend, selon l'art. 3 let. b (RS 151.3), les équipements des transports publics (constructions, installations, systèmes de communication et systèmes d'émission de billets).

Conformément à l'art. 3 de l'ordonnance sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics (OTHand, RS 151.34), les personnes handicapées en mesure d'utiliser l'espace public de manière autonome doivent aussi pouvoir utiliser les prestations des transports publics de manière autonome.

### 3.2 Définition d'une personne handicapée selon la LHand

Conformément à l'art. 2 al. 1 LHand, est considérée comme personne handicapée [...] toute personne dont la déficience corporelle, mentale ou psychique présumée durable l'empêche d'accomplir les actes de la vie quotidienne, [...] de se mouvoir [...] ou d'exercer une activité professionnelle, ou la gêne dans l'accomplissement de ces activités.

Les personnes visées par la loi sont les suivantes:

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

Dans la LHand, le terme «personnes handicapées» est utilisé pour désigner non seulement les personnes en situation de handicap, mais aussi les personnes limitées dans leur mobilité du fait de leur âge.

**La règle est la suivante:** «Les personnes handicapées en mesure d'utiliser l'espace public de manière autonome doivent aussi pouvoir utiliser les prestations des transports publics de manière autonome.»

Liens vers les textes de loi:

- [Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées](#)
- [Ordonnance sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics](#)

### 3.3 Importance de la LHand pour le secteur des transports publics

Le délai transitoire de mise en œuvre de la loi sur l'égalité pour les handicapés expire fin 2023. À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, tous les transports publics devront être accessibles aux personnes à mobilité réduite et leur permettre une utilisation autonome et spontanée.

Si un voyage autonome et spontané est impossible sans préavis en raison de mesures de construction non réalisées et/ou des véhicules utilisés, il y a lieu de prévoir des mesures de rechange et de transition.

Mesures de rechange:

- a. Assistance par le personnel, p. ex. avec Mobilift ou rampe pliable (solution de rechange par défaut) ou

- b. Offre d'un transport de remplacement (service de navette) lorsqu'un accès sans marches au quai est impossible, que l'arrêt n'est pas conforme à la LHand ou que l'assistance par le personnel n'est pas envisageable.

L'ordre de priorité suivant s'applique aux mesures de transition/rechange:

1. Voyage spontané sans préavis:
  - Accès sans obstacles à l'arrêt, à la bordure d'arrêt et au véhicule
  - Accès sans obstacles à l'arrêt et au véhicule, rehaussement partiel de la bordure d'arrêt
  - Accès sans obstacles à l'arrêt, embarquement avec l'aide du personnel roulant
2. Voyages avec préavis d'au moins une heure:  
Accès sans obstacles à l'arrêt, à la bordure d'arrêt et/ou véhicule non accessible aux personnes à mobilité réduite, assistance par le personnel
3. Voyages avec navette moyennant un préavis d'au moins deux heures:  
Pas d'accès sans obstacles à l'arrêt ou à la bordure d'arrêt, service de navette (transport routier par des entreprises étrangères aux transports publics)

## **3.4 Compétences et responsabilités**

### **3.4.1 Entreprises de transport (ET) et gestionnaires d'infrastructure (GI)**

Les ET/GI répondent de l'accès au moyen de transport et donc, dans la plupart des cas, de l'assistance fournie par le personnel (interne) lors de l'embarquement des voyageuses et voyageurs à l'aide, par exemple, d'une rampe pliable, d'une rampe de véhicule ou d'un Mobilift [cf. chapitre 5]. Les ET, en collaboration avec les GI, ou les GI sont en outre responsables de la prestation du service de navette (évaluation, conditions, signature des contrats). Les coûts sont pris en charge par les propriétaires de l'infrastructure (pour les chemins de fer) et par les propriétaires des arrêts (pour les entreprises de transport routier).

Les CFF et CarPostal SA garantissent leur assistance et mettent à disposition les documents et le support requis.

Pour assurer la cohérence de la communication avec la clientèle, de nouveaux symboles et textes d'information devant être intégrés aux canaux d'information seront utilisés au niveau du secteur dès le 1<sup>er</sup> janvier 2024 [cf. chapitre 8].

### **3.4.2 Contact Center Handicap (CCH)**

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024, le CCH sera le principal interlocuteur national de la clientèle pour toute requête concernant les voyages sans barrières. Il supervisera les voyages annoncés et garantira l'information de la clientèle et des entreprises de transport durant l'exploitation normale ou en cas d'événements.

À cet effet, il utilisera le système d'annonce et d'information de la mobilité assistée (AMO) [cf. chapitre 3.4.3].

Il coordonnera l'assistance par le personnel pour les CFF et l'initiera auprès d'autres ET/GI. Il assurera en outre la coordination du service de navette pour l'ensemble des ET/GI: le mandat de transport de remplacement sera transmis aux opérateurs sous forme de SMS/message électronique via la plate-forme AMO. Ceux-ci confirmeront la réalisation du transport via le lien figurant dans le SMS ou le message. Le CCH surveillera également le processus d'annonce et confirmera le transport de remplacement aux clients concernés.

Les horaires du CCH seront allongés dès le 1<sup>er</sup> janvier 2024 (chaque jour, de 5h00 à minuit).

### 3.4.3 Système d'annonce et d'information de la mobilité assistée (AMO)

Les CFF développent et exploitent le système d'annonce et d'information de la mobilité assistée (AMO). Cette application propose une information clientèle basée sur l'horaire réel et permet à la clientèle d'annoncer un voyage directement à partir de l'horaire.

Elle garantit la transmission automatique d'informations aux ET/GI en cas d'assistance par le personnel et aux opérateurs du service de navette, et déclenche ces offres automatiquement, si nécessaire. Elle assure par ailleurs la communication avec les voyageuses et voyageurs annoncés et envoie automatiquement des informations sur les trajets aux ET/GI ainsi que des données sur les factures aux opérateurs.

### 3.4.4 Villes, communes et cantons

Les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux arrêts de bus relèvent de la compétence des propriétaires de routes, soit, en général, les cantons pour les routes cantonales et les communes pour les routes communales. Les prescriptions légales doivent être mises en œuvre directement par les cantons et communes concernés.

## 4 Exigences relatives à la conformité des gares, arrêts et stations avec la LHand

### 4.1 Exigences posées aux gestionnaires d'infrastructure

Pour assurer l'uniformité de la mise en œuvre de la loi sur l'égalité des handicapés dans le domaine de l'infrastructure ferroviaire, l'OFT a élaboré l'«instruction de planification LHand». Grâce à des typages et à des procédures standardisées, cette dernière permet de réduire les conflits d'objectifs pouvant survenir lors de l'application de la LHand, de garantir une planification plus sûre de la mise en œuvre de la loi précitée et de renforcer la sécurité du droit.

L'application des dispositions de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) dans les cas concrets a représenté un véritable défi. Il manque actuellement des valeurs seuils qui fixent de façon contraignante le principe de proportionnalité. Ainsi, la commission Infrastructure (KIS) de l'UTP a décidé en mai 2014 de définir une marche à suivre uniforme pour la «pesée des intérêts» dans les aménagements des stations ferroviaires. Les cheffes et chefs de projets d'infrastructure ferroviaire disposent ainsi d'une base de décision pour le choix de la variante à appliquer afin de répondre aux exigences de la LHand.

L'aide à la planification pour la pesée des intérêts est accessible au personnel autorisé des gestionnaires d'infrastructure (GI) membres de l'UTP à l'adresse [www.aide-planification-lhand.ch](http://www.aide-planification-lhand.ch).

Les critères de saisie dans DiDok sont décrits dans le [guide sur la saisie des critères sur l'accessibilité des gares, arrêts et stations](#) de l'OFT (chiffre 2.2).

### 4.2 Exigences posées aux entreprises de transport par bus, trolleybus et tramway

	Conforme à la LHand	Avec assistance	Non conforme à la LHand
Inclinaison des accès	- Sans marches - Inclinaison de l'accès par rapport au quai $\leq 6\%$	- Sans marches - Inclinaison de l'accès par rapport au quai $\leq 6\%$	- Accès au quai par des marches - Inclinaison de l'accès au quai $> 6\%$

<b>Dévers de la bordure d'arrêt</b>	Dévers $\leq 2\%$	Dévers $\leq 2\%$	Dévers $> 2\%$
<b>Hauteur de la surface d'embarquement en fauteuil roulant</b>	20 cm – 25 cm	10 cm – 19 cm	0 cm – 9 cm
<b>Longueur de la surface d'embarquement en fauteuil roulant</b>	Longueur $\geq 2$ m	Longueur $\geq 2$ m	Longueur $< 2$ m
<b>Largeur de la surface d'embarquement en fauteuil roulant</b>	Largeur $\geq 1,4$ m	Largeur $\geq 2,3$ m	Largeur $< 1,4$ m pour une hauteur de bordure de 20 cm à 25 cm; $< 2,3$ m pour une hauteur de 10 cm à 19 cm
<b>Surface de passage suffisante en fauteuil roulant</b>	Surface de passage $\geq 90$ cm	Surface de passage $\geq 90$ cm	Surface de passage $< 90$ cm

\*Une largeur d'embarquement minimale de 2 m est prévue pour les fauteuils électriques.

Un complément d'information sur les arrêts de bus accessibles est proposé ici: [guide](#)

Les critères de saisie dans DiDok sont définis dans le [guide sur la saisie des critères sur l'accessibilité des gares, arrêts et stations](#) de l'OFT (chiffre 2.3 et 2.4).

## 5 Solutions de rechange et mesures de transition

### 5.1 Délimitation entre les solutions de rechange et les mesures de transition

Dans les cas où l'utilisation autonome des transports publics par des personnes handicapées ne peut pas être assurée au 1<sup>er</sup> janvier 2024, les entreprises concessionnaires devront proposer des mesures de transition ou des solutions de rechange en accord avec les propriétaires des arrêts ou de l'infrastructure.

**Solution de rechange:** lorsque des installations de transports publics ne peuvent être adaptées pour des raisons de proportionnalité, les entreprises doivent proposer des solutions de rechange. Les solutions de rechange au sens de l'art. 12 al. 3 LHand sont admissibles si les charges liées à une mesure de construction sont disproportionnées (art. 11 al. 1 LHand). Conformément à l'art. 3 al. 2 OTHand, la solution de rechange prend la forme d'une assistance sur place fournie par le personnel de l'entreprise. En fonction du cas, d'autres solutions de rechange (comme le service de navette) peuvent être proposées après entente avec l'OFT et moyennant son approbation.

**Mesure de transition:** lorsque la mise en œuvre d'une mesure dans les transports publics est proportionnée (et peut donc être mise en œuvre d'ici au 31.12.2023) mais que l'entreprise ne respecte pas ce délai, il convient, selon l'OFT, de prévoir des mesures de transition et de garantir ainsi l'accès au transport entre le 1<sup>er</sup> janvier 2024, au plus tard, et la date de mise en service de l'infrastructure ou des véhicules conformes à la LHand.

Bien souvent, le contenu d'une telle mesure est identique à celui d'une solution de rechange selon l'art. 12 al. 3 LHand, mais une autre solution est également possible. Comme le délai légal n'est pas respecté, la mise en œuvre doit se faire le plus rapidement possible après 2024. Le risque de plainte ou de recours par les personnes concernées n'est toutefois pas négligeable.

Dans les deux cas, la priorité est accordée à l'assistance par le personnel des ET/GI.

1. **Assistance par le personnel roulant sans préavis** (-> concerne les entreprises de transport routier)  
L'assistance par le personnel roulant ne nécessite aucun préavis et permet ainsi un voyage spontané. Elle n'est donc pas explicitée dans la description qui suit.
2. **Assistance par le personnel au moyen d'une rampe pliable/d'un Mobilift avec préavis** (-> concerne les entreprises de transport routier et les GI) [cf. chapitre 5.2]
3. **Service de navette avec préavis** (-> concerne les entreprises de transport routier et les GI) [cf. chapitre 5.3]

## 5.2 Mesure de rechange «Assistance par le personnel avec préavis»

La mesure de rechange par défaut est une assistance par le personnel au moyen d'une rampe pliable ou d'un Mobilift.

(Remarque: en trafic national, le préavis de la clientèle doit être déposé au moins une heure avant le début du voyage; exception: mesure de rechange pour des relations du réseau nocturne et matinal avant 6h00: préavis au plus tard à 23h00)

### 5.2.1 Quand une assistance est-elle nécessaire?

Dès que l'accès à la bordure d'arrêt est possible sans marches grâce à un ascenseur ou à une rampe conformes à la LHand et que seul l'embarquement nécessite une aide, celle-ci doit impérativement être fournie par le personnel au moyen d'un Mobilift ou d'une rampe pliable.

### 5.2.2 Tâches et responsabilités des ET

L'assistance par le personnel **doit** être assurée par chaque ET/GI. Les synergies avec d'autres ET/GI ou la mise en œuvre par des tiers doivent être définies.

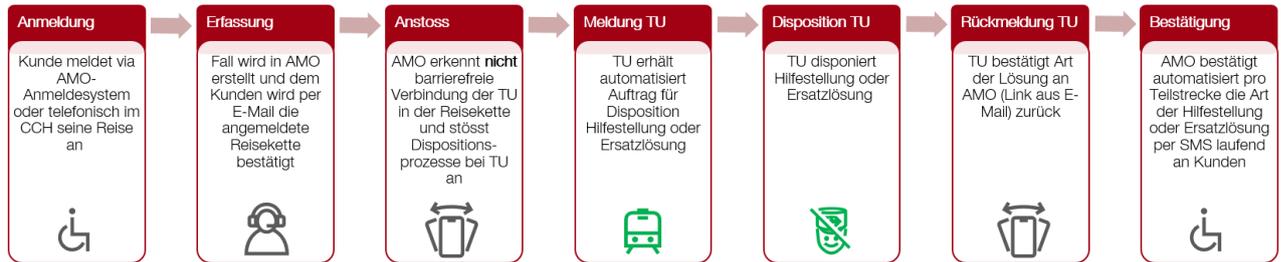
**À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024**, les ET/GI devront garantir leur disponibilité par e-mail pendant toute la durée de l'exploitation et confirmer en l'espace de dix minutes la prise de connaissance et l'exécution de l'assistance en cliquant sur le lien figurant dans le message électronique consécutif.



Toutes les informations sur la livraison des données nécessaires à la planification du voyage sont disponibles dans la communication de l'Alliance SwissPass: [LHand Besoin urgent d'agir](#) [autres, cf. chapitre 6].

## 5.2.3 Responsabilité du CCH

Processus d'assistance (exécution):



## 5.3 Mesure de rechange «Service de navette»

Le service de navette se définit comme l'acheminement par un opérateur qui prend en charge et dépose les personnes à mobilité réduite sur des lieux convenus.

(Remarque: en trafic national, le préavis de la clientèle doit être déposé au moins deux heures avant le début du voyage; exception: mesure de rechange pour des relations du réseau nocturne et matinal avant 6h00: préavis au plus tard à 23h00)

### 5.3.1 Quand un service de navette est-il nécessaire?

Si un arrêt ou une bordure d'arrêt ne peut être utilisé de manière autonome ou n'est pas accessible sans marches, ou si l'assistance par le personnel est impossible, une mesure de rechange sous la forme d'un service de navette (transport routier dans des véhicules adaptés aux personnes handicapées) doit être proposée.

Le service de navette est mis en œuvre si tous les critères suivants sont satisfaits:

- Pas d'accès autonome à la bordure d'arrêt, pas d'embarquement/débarquement autonome
- Assistance par le personnel impossible (requête spontanée ou avec préavis)
- Organisation d'un véhicule ou d'un quai sans obstacles impossible
- Pas d'autre offre de transports publics («transport de remplacement»)

### 5.3.2 Organisation du service de navette

L'organisation du service de navette incombe aux ET/GI. En d'autres termes, chaque ET/GI conclut avec les opérateurs (p. ex. taxis) les contrats couvrant son périmètre d'intervention. La planification individuelle du voyage pour la clientèle est prise en charge par le CCH.

Attention: le service de navette déroge aux dispositions du droit fédéral et doit être approuvé par l'OFT.

Contexte: le 12 janvier 2023, les CFF ont publié, pour le compte de l'Alliance SwissPass, un appel d'offres public sur SIMAP (Système d'information sur les marchés publics en Suisse) qui portait sur l'exécution du service de navette pour les ET et GI inscrits avant le 15 décembre 2022. Ils ont interrompu la procédure le 12 avril 2023 en raison du nombre trop faible d'offres reçues. Les marchés correspondants peuvent être passés de gré à gré depuis le 10 mai 2023. Des séances d'information correspondantes ont été organisées. Chaque région a désigné une ET responsable des premiers contacts avec les opérateurs. En cas de retour positif de ces derniers, les coordonnées sont échangées pour que chaque ET/GI puisse conclure les contrats nécessaires en toute

autonomie. Les CFF mettent les documents relatifs à la procédure de gré à gré à la disposition des ET/GI sur une page [SharePoint](#).

### 5.3.3 Exigences posées aux opérateurs du service de navette

- Assurance responsabilité civile professionnelle et d'entreprise pour les dommages corporels et matériels ainsi que pour les dommages pécuniaires consécutifs, à hauteur de 5 millions par événement et par année civile.
- Disponibilité téléphonique entre 5h00 et 0h00.
- Les demandes doivent être confirmées dans les dix minutes entre 5h00 et 23h00.
- Pour les missions à court terme, l'opérateur est à disposition sur place dans un délai d'**une heure** à compter de l'acceptation du mandat (**préavis minimal de la clientèle: deux heures**).
- Au moins un véhicule pouvant transporter tous les types de fauteuils roulants. Dimensions minimales conformément aux dispositions légales (STI PMR).
- Le véhicule est autorisé conformément aux bases légales et le personnel dispose du permis de conduire de catégorie TPP.
- Au moins une personne supplémentaire peut accompagner la voyageuse ou le voyageur.
- Le personnel peut installer correctement les clients en fauteuil roulant dans le véhicule et les aider à en descendre.

### 5.3.4 Coordination du service de navette

La coordination du service de navette est assurée par le CCH des CFF, qui concentre et traite les demandes de la clientèle.

Pour ce faire, il est indispensable que les ET remettent au CCH toutes les informations nécessaires aux transports de remplacement [cf. chapitre 5.3.7].

### 5.3.5 Réalisation du transport

Le respect des points ci-après conditionne la réussite du transport:

- Préavis d'au moins deux heures avant le départ selon l'offre horaire. Il est conseillé à la clientèle d'annoncer sa venue aussi tôt que possible.
- Pour les trajets effectués entre 0h01 et 7h00, le préavis doit être déposé avant 23h00.



### 5.3.6 Décompte du service de navette

Les frais de la course sont facturés par l'opérateur (du service de navette) directement à l'adresse de facturation enregistrée (mandat selon le modèle Excel «Adresse de facturation navette»). Le flux d'information d'AMO est garanti.

Les frais du CCH liés à la coordination du service de navette sont facturés aux ET/GI correspondants selon le principe du responsable-payeur.

### 5.3.7 Tâches et responsabilités des ET/GI

#### Obligations et exigences posées aux ETF/GI

- Contrôler l'exécution du service de navette en interne ou en externe
- Contacter les opérateurs de la région
- Conclure les contrats
- Définir l'arrêt de départ et d'arrivée du transport
- Définir le temps de trajet et le point de rencontre
- Clarifier l'adresse de facturation des opérateurs
- Mettre à disposition les informations et coordonnées requises

#### Obligations et exigences posées aux entreprises de transport routier

- Assurer la coordination avec le propriétaire de l'infrastructure (canton, commune, particulier, etc.)
- Contrôler l'exécution du service de navette en interne ou en externe
- Contacter les opérateurs de la région
- Conclure les contrats
- Définir l'arrêt de départ et d'arrivée du transport
- Définir le temps de trajet et le point de rencontre
- Clarifier l'adresse de facturation des opérateurs
- Mettre à disposition les informations et coordonnées requises



Un complément d'information sur les obligations et exigences est proposé dans la communication de l'Alliance SwissPass: [L'Hand Besoin urgent d'agir](#).

Ce message contient en outre un «modèle\_navette» permettant de saisir les coordonnées des opérateurs du service de navette. Le fichier Excel doit être envoyé **d'ici au 31.10.2023** à l'adresse [handicap@sbb.ch](mailto:handicap@sbb.ch). [Autres informations sur la livraison des données, cf. chapitre 6].

Les CFF mettent les documents relatifs à la procédure de gré à gré à la disposition des ET/GI sur une page SharePoint: [SharePoint](#).

### 5.3.8 Tâches et responsabilités du CCH

Le CCH coordonne les prestations du service de navette pour l'ensemble des ET/GI:

- Il coordonne les voyages de la clientèle par navette.
- Il mobilise les opérateurs.
- Il est le principal interlocuteur de la clientèle et des opérateurs pour toute question sur l'exécution opérationnelle de la prestation.
- Il assure la transmission aux ET/GI des informations concernant les voyages réalisés.
- Il remet l'adresse de facturation correcte aux opérateurs du service de navette.

## 6 Saisie des données

### 6.1 Bordures d'arrêts, arrêts et remarque sur le service de navette dans DiDok

La saisie correcte, précoce et continue des bordures d'arrêts, chantiers, véhicules et solutions de rechange dans l'inventaire des actifs LHand/la documentation des services des transports publics suisses (DiDok) est une condition indispensable à l'information clientèle transparente et à l'affichage correct du statut d'accessibilité dans les canaux en ligne destinés à la clientèle.

Toutes les exigences nécessaires à la saisie sont décrites sur le site [tp-info.ch](http://tp-info.ch), dans le Guide sur la saisie des critères sur l'accessibilité des gares, arrêts et stations [Guide sur la saisie des critères sur l'accessibilité des gares, arrêts et stations](#).

#### 6.1.1 Enregistrement des données réelles sur l'arrêt et la bordure d'arrêt

Les compétences en matière de saisie des données sur l'accessibilité (inventaire des actifs LHand) sont les mêmes que pour les autres saisies de données DiDok. En principe, les entreprises de transport sont responsables de la qualité et de l'exactitude des données recensées. Si l'entreprise de transport n'est pas propriétaire de l'infrastructure (notamment pour les arrêts de bus et de tram), elle s'appuie au besoin sur les données du propriétaire pour saisir et mettre à jour les données.

#### 6.1.2 Saisie de l'arrêt et de la bordure d'arrêt dans DiDok

L'instruction détaillée sur la saisie de l'arrêt et de la bordure d'arrêt est disponible dans l'[annexe au guide sur l'accessibilité](#).

**Date:** 31.8.2023

**Emplacement de la saisie:** [DiDok](#)

**Support:** DiDok@sbb.ch

Toutes les données sur la conformité de l'arrêt et de la bordure d'arrêt avec la LHand doivent être saisies dans DiDok.

- **Tous les arrêts et toutes les bordures d'arrêts sont conformes:**  
Si tous les arrêts et toutes les bordures d'arrêts sont conformes et saisis correctement dans DiDok, les exigences légales en la matière sont réputées satisfaites.
- **Toutes les bordures d'arrêts ne sont pas conformes, mais une assistance par le personnel roulant est possible:**  
Saisie de la mention «Embarquement/débarquement avec assistance par le personnel, sans préavis» dans DiDok sous la bordure d'arrêt («Accès au quai, embarquement»)
- **Tous les arrêts et/ou toutes les bordures d'arrêts ne sont pas conformes, une assistance par le personnel (mesure de rechange par défaut) est possible avec Mobilift/rampe pliable:**  
Saisie de la mention «Utilisation autonome: non» sous l'arrêt et sélection du moyen d'aide correspondant sous la bordure d'arrêt.
- **Arrêts et/ou bordures d'arrêts non conformes, une assistance par le personnel est impossible, un transport de remplacement (navette) est requis:**

Saisie de la mention «Utilisation autonome: non», sélection «autre transport public» et mention «Navette» sous l'arrêt, mention «Navette» supplémentaire sous la bordure d'arrêt correspondante.

La saisie se fait dans DiDok LHand conformément au guide [Annexe au guide sur l'accessibilité](#).

Thème	Données requises	Date
<b>Inventaire des actifs LHand</b>	<b>Conformité des arrêts et bordures d'arrêts avec la LHand</b>	<b>31.8.2023</b>
Navette	<b>Au niveau de l'arrêt:</b> → <b>Pour les ETF</b> Sélection: service de navette ou autre offre de transports publics <a href="#">Annexe au guide sur l'accessibilité web.xlsx (live.com)</a> → <b>Pour les entreprises de transport routier</b> Sous «Remarques sur l'arrêt», mot-clé « <b>Navette</b> »	31.10.2023
Navette	<b>Au niveau de la bordure d'arrêt et pour chaque bordure non conforme:</b> sous la remarque concernant l'accès à la bordure d'arrêt, mot-clé «Navette» <a href="#">Annexe au guide sur l'accessibilité web.xlsx (live.com)</a> ligne 8	31.10.2023
Chantiers	<a href="#">Annexe au guide sur l'accessibilité web.xlsx (live.com)</a> Doivent toujours être saisis (mandat de l'OFT à partir de douze mois)	Dès le 1.1.2024

## 6.2 Horaire, bordures d'arrêts et information sur l'horaire dans INFO+

Système de saisie	Données requises	Date
INFO+ Attributs des véhicules	L'attribut «NF» (plancher surbaissé) des véhicules doit impérativement être livré avec les données de l'horaire. <i>(Pour les ETF, uniquement si elles ne sont pas présentes dans le service de formation [FOS])</i>	Avec le dépôt des données sur le changement d'horaire 2023
INFO+ Bordure d'arrêt	Le code SLOID et/ou la mention concernant la présence d'une bordure d'arrêt doivent impérativement être livrés avec les données de l'horaire.	Avec le dépôt des données sur le changement d'horaire 2023

Complément d'information sur la saisie dans INFO+: [Accessibilité d'un véhicule planifié pour les personnes en fauteuil roulant](#)

## 6.3 Informations détaillées sur le transport de remplacement et points de contact des ET/GI dans le modèle Excel

Les ET/GI doivent remettre des informations détaillées pour permettre au CCH de coordonner le service de navette et d'envoyer l'adresse de facturation. Comme elles ne peuvent actuellement être saisies dans aucun système, ces données doivent être enregistrées dans le [fichier Excel \(«modèle navette»\)](#), puis envoyées aux CFF à l'adresse [handicap@sbb.ch](mailto:handicap@sbb.ch). Les informations absolument nécessaires sont les suivantes:

- Arrêt de la navette selon DiDok LHand
- Destination de la navette (point d'arrivée de la clientèle pour chaque direction)

- Temps de trajet de la navette (divergent notamment pour les ETF)
- Point de rencontre (ex.: arrêt place taxi devant la gare)
- Coordonnées des opérateurs du service de navette
- Adresse de facturation pour la prestation du service de navette
- Adresse de facturation pour la prestation de coordination par le CCH
- Coordonnées des ET pour l'assistance par le personnel (disponibilité pendant les heures d'exploitation)

Thème	Données requises	Date
Détail de la navette	Arrêt de la navette, destination de la navette, temps de trajet de la navette, point de rendez-vous pour les clientes et les clients	31.10.2023 Envoyer à: <a href="mailto:handicap@sbb.ch">handicap@sbb.ch</a>
Adresse de facturation	Adresse de facturation	31.10.2023 Envoyer à: <a href="mailto:handicap@sbb.ch">handicap@sbb.ch</a>
Contacts des opérateurs	Coopération des opérateurs de navettes par site	31.10.2023 Envoyer à: <a href="mailto:handicap@sbb.ch">handicap@sbb.ch</a>
Contacts des entreprises de transport	Adresse électronique et numéro de téléphone des ET pendant les heures d'exploitation pour l'assistance par le personnel	31.10.2023 Envoyer à: <a href="mailto:handicap@sbb.ch">handicap@sbb.ch</a>

## 7 Informations complémentaires et interlocuteurs

### 7.1 Documents et sites Internet utiles

Un complément de données sur l'état de la mise en œuvre, des informations générales sur la LHand et d'autres guides sont proposés sous les liens suivants:

UTP : [Loi sur l'égalité des personnes handicapées \(LHand\)](#)

OFT: [Accessibilité des Transports Publics](#)

ASP: [Mise en œuvre de la loi sur l'égalité pour les handicapés](#)

### 7.2 Contacts et interlocuteurs

Questions techniques	Inventaire des actifs LHand: <a href="mailto:DiDok@sbb.ch">DiDok@sbb.ch</a> Données de l'horaire: <a href="mailto:info.fachbus@sbb.ch">info.fachbus@sbb.ch</a>
Questions sur l'inventaire des actifs LHand	<a href="mailto:behig.ski@sbb.ch">behig.ski@sbb.ch</a>
Centre de compétences CFF Handicap et groupe de projet LHand	<a href="mailto:handicap@sbb.ch">handicap@sbb.ch</a>
Partenaires contractuels pour navette	Interlocuteurs pour la coordination des opérateurs du service de navette (par région): <a href="#">liste des contacts</a>
Questions générales à l'adresse de l'UTP	<a href="mailto:behig@voev.ch">behig@voev.ch</a>

## 8 Annexe

### Icônes de l'horaire et textes d'information

Symbole	Descriptif dès le 1 <sup>er</sup> janvier 2024	Texte d'information dès le 1 <sup>er</sup> janvier 2024
	Embarquement/débarquement autonome	
	Aide à l'embarquement et au débarquement par le personnel roulant	Veillez vous adresser directement au personnel roulant ou au personnel de service pour obtenir de l'aide.
	Embarquement/débarquement avec l'aide du personnel – annoncer sa venue au moins une heure à l'avance	Une aide à l'embarquement et au débarquement est nécessaire pour les personnes à mobilité réduite souhaitant prendre cette correspondance. Veuillez annoncer votre venue au plus tard une heure avant le départ du train sur <a href="https://www.swisspass.ch/handicap">swisspass.ch/handicap</a> ou au Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Joignable tous les jours de 5h00 à minuit par tél. au 0800 007 102 (appel gratuit en Suisse), ou depuis l'étranger au +41 800 007 102 (appel payant).
	Transport en navette jusqu'au prochain arrêt avec embarquement autonome – annoncer sa venue au moins deux heures à l'avance	Une navette est nécessaire pour les personnes à mobilité réduite souhaitant prendre cette correspondance. Veuillez annoncer votre venue par téléphone au Contact Center Handicap au plus tard deux heures avant le départ. Contact Center Handicap Joignable tous les jours de 5h00 à minuit par tél. au 0800 007 102 (appel gratuit en Suisse), ou depuis l'étranger au +41 800 007 102 (appel payant).
	Embarquement/débarquement autonome à proximité – tenir compte du parcours à pied	Cette relation n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant. Un embarquement/débarquement autonome est peut-être disponible à proximité. Renseignements auprès du Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Joignable tous les jours de 5h00 à minuit par tél. au 0800 007 102 (appel gratuit en Suisse), ou depuis l'étranger au +41 800 007 102 (appel payant).
	Aucune information disponible	Nous ne pouvons garantir les informations pour les correspondances prévues dans plus de 21 jours. Veuillez renouveler votre demande ultérieurement. Contact Center Handicap Joignable tous les jours de 5h00 à minuit par tél. au 0800 007 102 (appel gratuit en Suisse), ou depuis l'étranger au +41 800 007 102 (appel payant).