

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE,
DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT

ACCESSIBILITE DES SERVICES DE TRANSPORT COLLECTIF

PROCEDURE DE DEPOT DES PLAINTES

L'article L. 1112-7 du code des transports, issu de l'article 45 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, prévoit que les autorités organisatrices de transport (AOT) mettent en place une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite.

L'objectif est de mieux prendre en compte les besoins des personnes à mobilité réduite et d'assurer un meilleur contrôle du respect de la continuité de la chaîne du déplacement, en particulier dans le domaine des transports¹.

En l'absence de données sur la mise en œuvre de cette obligation législative, le groupe de travail sur l'accessibilité de la voirie et des transports constitué par l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle a lancé une enquête auprès de 270 AOT. 9 d'entre elles, sur les 36 ayant répondu à l'enquête, déclarent avoir mis en place une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacles à la circulation, généralement sous la forme de services de réclamation accessibles par courrier ou par mail, via des formulaires téléchargeables sur le site de l'opérateur.

Il ressort de cette enquête que cette disposition suscite deux difficultés. La première porte sur la signification exacte de l'expression « dépôt de plainte » : s'agit-il d'une plainte pénale et dans ce sens en quoi se distingue-t-elle des procédures de droit commun ? Ou bien est-ce une simple procédure de recueil de réclamation ? La deuxième difficulté rencontrée par les AOT est d'ordre méthodologique. En effet, si les AOT peuvent mettre en place leur propre système de gestion de plaintes, dans la plupart des cas ce sont les opérateurs qui recueillent et traitent les réclamations des usagers au titre de leurs obligations contractuelles.

Notion de dépôt de plainte

Interrogé par le ministre chargé des transports sur le sens qu'il convenait de donner à cette disposition, le ministère de la Justice a fait savoir, par courrier du 9 mai 2006, que l'intention du législateur n'était pas d'instituer une véritable procédure de nature pénale mais d'imposer aux organismes de transport public la création d'un dispositif leur permettant de recueillir rapidement et efficacement les doléances spécifiques aux difficultés rencontrées par les personnes à mobilité réduite, afin de les supprimer par exemple en rétablissant au plus vite le fonctionnement des équipements défectueux.

¹ Une telle possibilité avait déjà été prévue par l'article 10 abrogé du décret n° 78-1167 du 9 décembre 1978 pour favoriser l'accessibilité des installations ouvertes au public aux personnes handicapées.

A cet égard, la directive du 13 avril 2006 relative à l'application de la loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'accessibilité des services de transport public terrestres de personnes handicapées et à mobilité réduite précise qu'« *un registre devra être ouvert au siège de l'autorité organisatrice de transport ou en un autre lieu porté à la connaissance du public par les moyens de publicité appropriés, sur lequel les personnes intéressées inscriront leur demande.*

Il appartiendra à l'autorité organisatrice de transport d'informer le demandeur des suites réservées à sa requête. »

La mise en place par les autorités organisatrices de transport d'une procédure de dépôt de plainte pour obstacle à l'accessibilité du système de transport ne fait pas l'objet de texte d'application. Si la loi ne précise pas qu'il convient de traiter ces informations, elles ne sauraient rester sans un examen attentif et une réponse de l'AOT.

Evolution possible

Pour clarifier la notion de dépôt de plainte et éviter toute ambiguïté, une modification de la loi est à l'étude. Le terme « dépôt de plainte » pourrait être remplacé par celui de « **signalement** ». Une modification de la loi serait nécessaire.

Situation actuelle

De nombreuses autorités organisatrices et des exploitants ont déjà instauré un système de recueil des réclamations mais il n'est pas propre aux obstacles à la mobilité des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

En outre, les réclamations :

- ne sont pas homogènes ;
- ne permettent pas d'avoir régulièrement un regard sur les principaux obstacles à la mobilité et les réponses apportées, que ce soit au cas par cas, ou de manière plus globale ;
- ne sont consolidées ni au niveau départemental ou régional, ni a fortiori au niveau national et de ce fait aucune visibilité générale des obstacles à la mobilité n'est possible.

Finalités de la démarche de dépôt de plainte

1. Identifier les obstacles à l'accessibilité les plus fréquents et pouvoir mettre en place des mesures d'amélioration ;

2. Permettre aux transporteurs de connaître en temps réel les dysfonctionnements notamment en matière de disponibilité des équipements d'accessibilité (escaliers mécaniques, ascenseurs, portillons de passage...) et pouvoir y remédier dans des délais raisonnables et acceptables pour l'utilisateur ;
3. S'assurer que les usagers handicapés et à mobilité réduite peuvent en temps utile être informés des difficultés d'accessibilité d'un réseau que ce soit du fait de travaux ou de dysfonctionnements ;
4. Associer les personnes handicapées ou à mobilité réduite à l'identification des problèmes rencontrés et aux solutions à apporter ;
5. Disposer de manière régulière d'un bilan de l'accessibilité des systèmes de transport et de l'évolution en la matière, que ce soit au niveau local, départemental, régional ou national. Ce bilan serait très utile, notamment dans le cadre de l'élaboration ou de la révision des schémas directeurs d'accessibilité des services de transport institués par la loi ;
6. Le cas échéant, faire remonter au niveau national la connaissance des « plaintes » pour obstacles à l'accessibilité et consolider les données ;

Structuration de la démarche

La mise en place d'une procédure de signalement des obstacles peut faire l'objet d'un processus en trois étapes :

- l'état des lieux
- la définition des actions
- la mise en place d'indicateurs

1. L'état des lieux

Il permet de faire le point sur les dispositifs de recueil des réclamations qui existent déjà. Il convient notamment de s'interroger sur les aspects suivants :

- existe-t-il un dispositif de recueil ? Qui le gère ?
- le signalement concerne-t-il tous les obstacles, permanents ou temporaires, et tous les types de handicap ?
- le signalement mentionne-t-il la date, la situation rencontrée, le lieu, le lien éventuel avec un type de handicap et d'une manière générale, tous les éléments permettant une meilleure compréhension du défaut d'accessibilité pour faciliter la recherche de solutions ?
- peut-il être transmis par différents moyens : courrier, courriel, téléphone (n° Vert), dépôt de formulaire à l'accueil ? La procédure est-elle simple, pratique, de manière à ne pas décourager l'utilisateur à porter une réclamation ?

- donne-t-il lieu à accusé de réception ?
- l'usager est-il tenu informé des suites données s'il le souhaite ?

2. La définition des actions

Selon les réponses aux questions formulées lors de l'étape précédente, l'autorité organisatrice définit un certain nombre de mesures à mettre en place pour permettre d'atteindre les finalités de la procédure :

- rédaction d'un formulaire (un modèle est donné en annexe) ;
- détermination, en concertation avec les représentants des personnes handicapées et à mobilité réduite et les opérateurs, des conditions de mise à disposition du formulaire ;
- harmonisation, en lien avec les autres autorités organisatrices, des modalités de recueil et de suivi des réclamations afin de procéder à des évaluations ;
- institution d'un délai de réponse au réclamant ; contractualisation entre l'AOT et le transporteur d'un délai pour apporter une réponse à l'usager, le délai pouvant être choisi comme critère de performance ;
- information des réclamants, recherche d'une solution ;
- concertation avec les associations, les constructeurs, les gestionnaires de voirie et les gestionnaires des infrastructures ;
- établissement de bilans périodiques ;
- retours d'expériences ;
- information des usagers, etc.

Ces mesures pourraient faire l'objet d'une consultation avec les différentes catégories d'acteurs concernés (AOT, exploitants, gestionnaires des infrastructures et des gares, associations de personnes handicapées et à mobilité réduite..) avant d'être précisées par circulaire adressée aux Préfets.

3. La mise en place d'indicateurs

Pour mesurer l'efficacité du dispositif de « dépôt de plainte », il est vivement recommandé de mettre en place quelques indicateurs simples tels que le nombre de demandes reçues, en distinguant leurs causes et les modes de transport, le délai moyen de réponse, le délai moyen d'intervention sur les équipements...

Des bilans réguliers permettraient, si nécessaire, d'améliorer le dispositif.

NOM – LOGO et
coordonnées de l’AOT

**PROPOSITION DE FICHE A
DISPOSITION DE
L’USAGER**

FICHE DE SIGNALEMENT
**Obstacle à l’accessibilité des personnes à mobilité réduite
aux systèmes de transports**

En tant que personne à mobilité réduite, vous avez rencontré des obstacles pour accéder aux transports publics. Dans ce cadre, (*nom de l’AOT*) met à votre disposition cette fiche pour recueillir vos réclamations et en assurer le suivi.

Ces réclamations peuvent concerner les dysfonctionnements que vous avez rencontrés dans les véhicules, aux arrêts, dans les gares ou les stations.

Elles peuvent porter également sur l’information, la vente des titres de transport, l’assistance...

DESCRIPTIF DE VOTRE SIGNALEMENT	
Date et heure	
Lieu, nom de l’arrêt	
Commune	
Le service en question est exploité par	<input type="checkbox"/> (<i>nom de l’entreprise</i>) <input type="checkbox"/> vous ne savez pas
Nom ou n° de la ligne	
<u>Explications en quelques lignes du défaut d’accessibilité constaté :</u>	

Avez-vous rencontré l'obstacle ou la gêne lors de :

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> la préparation du voyage | <input type="checkbox"/> l'accès à l'arrêt | <input type="checkbox"/> la montée à bord du véhicule |
| <input type="checkbox"/> l'achat du titre | <input type="checkbox"/> l'attente | <input type="checkbox"/> durant le voyage |
| | | <input type="checkbox"/> la descente du véhicule |

○ **L'obstacle à votre déplacement concerne :**

→ **Les dispositifs d'accès en gare, stations, points d'arrêt :**

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ascenseurs | <input type="checkbox"/> Escaliers mécaniques | <input type="checkbox"/> Rampes d'accès |
| <input type="checkbox"/> Hauteur des quais | <input type="checkbox"/> Hauteur des trottoirs | <input type="checkbox"/> Autre : _____ |

→ **Les dispositifs d'aide à l'embarquement dans les véhicules de type**

- train Métro Tramway Bus Autre _____

→ **Les dispositifs de signalisation**

- Visuelle Sonore Autre _____

→ **L'acceptation de votre chien d'assistance ou chien-guide :** _____

→ **Autre :** _____

Vous pouvez également nous suggérer des propositions d'amélioration

○ **Vous êtes une personne (facultatif) :**

- handicapée ou à mobilité réduite :** *préciser votre handicap si vous le souhaitez*

- autre :** _____

- **Vos coordonnées** (facultatif, mais nécessaire si vous souhaitez une réponse personnelle²) :

<input type="checkbox"/> Monsieur	<input type="checkbox"/> Madame	<input type="checkbox"/> Mademoiselle
Nom _____	Prénom _____	Age _____
Adresse _____		
Code postal _____	Ville _____	
Téléphone _____	Courriel _____	

Je souhaite être informé (e) des suites réservées à mon signalement : oui

non

Par : téléphone : courriel courrier

- **Le formulaire de signalement est disponible :**

- sur le site internet , à l'adresse : (*à compléter*)
- au point de vente (*à compléter*)
- autre (*à compléter*)

- **le formulaire peut être transmis :**

- par mél à : (*à compléter*)
- par courrier à : (*à compléter*)
- au point de vente, à l'accueil (*à compléter*)
- autre..... (*à compléter*)

² confidentialité des données : conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez également, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Ressources, territoires, habitats et logement
Énergies et climat
Prévention des risques
Développement durable
Infrastructures, transports et mer

**Présent
pour
l'avenir**

**Ministère de l'Écologie, du Développement
Durable, des Transports et du logement**

Direction Générale des infrastructures,
des transports et de la mer
Arche Sud

92055 La Défense Cedex

Tél. 01 40 81 21 22

Fax. 01 40 81 16 40

Mél : *Sfd1.Sfd.Dst.Dgitm@developpement-durable.gouv.fr*

www.developpement-durable.gouv.fr

