

Accessibilité des transports en commun



Infos pratiques pour voyageurs
en situation de handicap

introduction

La **semaine européenne de la mobilité** est une excellente occasion pour s'intéresser au fonctionnement pratique des différents moyens de transport quand on est une personne âgée, une personne malade, une personne en situation de handicap. La législation européenne devient en effet de plus en plus contraignante en matière de non-discrimination, mais nous savons tous très bien que le chemin entre théorie et pratique peut être très fastidieux. Même si les lois et règlements sont précis, cela ne protège pas du risque de se retrouver dans des situations fâcheuses et, en règle générale, les moyens pour faire valoir ses droits, prennent beaucoup de temps et sont rarement effectifs dans la situation proprement dite.

Il est donc important de connaître ses droits et de savoir où et comment les faire valoir, mais il est plus important encore, d'être bien informé et familiarisé avec le côté pratique des transports en commun.

Le présent dépliant fournit des renseignements importants quant à l'utilisation de certains moyens de transport et les différents chapitres sont structurés de la façon suivante :

- **Références législatives européennes** (textes, dates, critères)
- **Références législatives de transposition au Luxembourg** (lois, règlements, critères)
- **Procédures et contacts au Luxembourg** (fonctionnement, contacts, délais à respecter)



Voyager par avion

Références législatives européennes (textes, dates, critères)

Droits des personnes handicapées et personnes à mobilité réduite
en tant que passager aérien :

Le règlement CE No 1107/2006 concernant les droits des personnes à mobilité réduite est entré en vigueur depuis le 26 juillet 2007.

Conformément à la législation européenne, les personnes handicapées et/ou à mobilité réduite sont protégées contre la discrimination pendant la réservation et au moment de l'embarquement. Elles ont également le droit de bénéficier d'une assistance dans les aéroports (au départ, en transit et à l'arrivée) ainsi qu'à bord des avions.

Depuis le 26 juillet 2007, il est **illégal** pour un transporteur aérien (une compagnie aérienne), un agent de voyage ou un organisateur de voyages **de refuser une réservation pour une raison d'invalidité ou de mobilité réduite d'un passager** pour n'importe quel vol arrivant ou décollant d'un aéroport situé dans l'Union Européenne. Il est aussi illégal de refuser l'embarquement d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite.

Les **chiens d'assistance peuvent voyager à bord des avions** volant à l'intérieur de l'espace aérien européen.



Voyager par avion

Références législatives de transposition au Luxembourg (lois, règlements, critères)

Art. I, paragraphe 19 de la Loi du 5 juin 2009 ayant pour objet de modifier la loi modifiée du 31 janvier 1948 relative à la réglementation de la navigation aérienne :

La Direction de l'aviation civile est l'autorité compétente pour l'application des dispositions relatives aux personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens. Le ministre ayant les Transports aériens dans ses attributions peut infliger une amende pouvant aller jusqu'à 10.000€ en cas de non-respect du règlement CE No 1107/2006.

Si le service d'assistance n'a pas été à la hauteur ou si le passager a rencontré des difficultés lors de son voyage, il est conseillé de faire en premier lieu une réclamation auprès de lux-Airport ou bien de la compagnie aérienne responsable.

Si le passager ne peut pas obtenir satisfaction, la réclamation peut être envoyée à la Direction de l'Aviation Civile :

Direction de l'Aviation Civile

Tél: (+352) 247 74900

B.P. 283

L-2012 Luxembourg

FAX (+352) 467790



Voyager par avion

Procédures et contacts au Luxembourg (fonctionnement, contacts, délais à respecter)

Il est recommandé de signaler au moins 48 heures avant l'heure de départ vos besoins à l'avance.

Lors de la réservation, il est important de préciser si vous voyagez avec votre fauteuil roulant personnel, s'il s'agit d'un fauteuil roulant électrique ou manuel, pliant ou non, son poids et ses dimensions en position repliée dans l'ordre suivant : (longueur x largeur x hauteur). Pour les fauteuils roulants électriques, vous devez également indiquer la nature des batteries (sèches ou humides).

Si vous avez besoin de voyager en avion avec de l'oxygène médical, veuillez le préciser au moins 48h à l'avance à votre compagnie aérienne. Certains avions ne permettent pas l'utilisation de bonbonnes d'oxygène et fournissent l'oxygène par les masques à l'intérieur de l'avion, qui peut être facturé selon la compagnie aérienne.



Ces informations sont également importantes pour l'aéroport de destination afin de vous offrir la même qualité de service.

Dans des circonstances exceptionnelles, ces droits peuvent ne pas être appliqués pour des raisons de sécurité ou des raisons techniques bien définies. La personne handicapée ou à mobilité réduite devra en être immédiatement informée (dans un délai de cinq jours ouvrables) et une solution alternative acceptable devra être proposée à la personne en cas de refus. Depuis le 26 juillet 2008, l'assistance dans les aéroports doit être assurée par le gestionnaire de l'aéroport. Lux-Airport assure cette mission à Luxembourg.

Luxairport : (+352) 24 64 35 35



Se déplacer en train

Références législatives européennes

(textes, dates, critères)

Droit de transport pour les passagers à mobilité réduite
en tant que passager ferroviaire :

Le règlement CE n° 1371/2007 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires est entré en vigueur depuis décembre 2009.

Si vous êtes en situation de handicap ou de mobilité réduite, vous devez pouvoir voyager en train sans difficultés.

Vos billets et réservations internationaux doivent vous être proposés sans frais supplémentaires. Les compagnies ferroviaires et les chefs de gare doivent mettre en place et appliquer des règles pour garantir un accès sans discrimination.

Références législatives de transposition au Luxembourg

(lois, règlements, critères)

Règlement grand-ducal du 1er décembre 2009 portant dérogation pour certains services de transport ferroviaire au règlement 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires et désignation de l'autorité compétente chargée de l'application dudit règlement.

Art. 2. Portée :

A compter du 3 décembre 2009, les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs sont soumis aux **seuls articles 9, 11, 12, 19, 20, paragraphe 1er, 22, paragraphe 1er, et 26 du règlement 1371/2007 du Parlement européen** et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.



Se déplacer en train

Conformément à son article 2, paragraphe 5, ces services ferroviaires sont dispensés de l'application des autres articles du règlement 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Art. 4. Autorité responsable :

Sur base de l'article 7bis, paragraphe 2, dernier tiret, de la loi modifiée du 29 juin 2004 sur les transports publics, **la Communauté des Transports (Verkeiersverbond)**, établissement public créé par cette même loi, est chargée de l'application du règlement précité.

Pour des raisons d'accords internationaux entre les CFL et les réseaux ferroviaires étrangers concernant la demande d'assistance aux gares étrangères, le délai de préannonce pour un voyage international est de 48 heures précédant le voyage par les mêmes modalités de contact que pour le Service national.

CFL - Service QSE

Tel. (352) 4990 – 3737

Depuis le 1er juillet 2007, les cartes d'invalidité des catégories A, B et C qui sont émises par le Ministère de l'Intérieur seront reconnues comme titres de transport. La carte d'invalidité est exclusivement valable en 2^{ième} classe. Elle n'est valable qu'au départ et à destination d'un point frontière.



Se déplacer en train

Procédures et contacts au Luxembourg (fonctionnement, contacts, délais à respecter)

Pour ce qui est du réseau national CFL, le plan de modernisation des gares et arrêts prévoit l'installation de rampes ou d'ascenseurs partout où cela est techniquement réalisable.

La Gare de Luxembourg a mis à la disposition de sa clientèle un service d'assistance aux personnes à mobilité réduite qui se compose d'un service d'accompagnement et de porte bagage.

Les personnes nécessitant de l'assistance sont priées d'annoncer leur intention de voyager en train **au minimum 1 heure à l'avance** par les modalités de contact ci-dessous: Tél.: (352) 4990-3737

Ceci est impératif vu que les gares et arrêts ne sont pas toujours occupés par du personnel CFL et que les personnes à mobilité réduite risquent donc de ne pas trouver de l'assistance sur place.

Les informations sur l'accessibilité des gares et arrêts luxembourgeois sont référencées sur notre site internet **www.welcome.lu**.

Pour d'éventuelles informations supplémentaires, veuillez contacter:

CFL - Service QSE

Tel. : (352) 4990 – 3737

Fax. : (352) 4990 – 3489



Se déplacer en autobus et autocar

Références législatives européennes (textes, dates, critères)

Droits des passagers à mobilité réduite dans les autobus et les autocars :

 **Le règlement 181/2011 a été publié le 28 février 2011 et ses dispositions s'appliqueront à partir du 1er mars 2013.**

Ce règlement s'applique dans sa totalité aux services de longue distance (c'est-à-dire sur plus de 250 km) et seulement en partie à tous les services indépendamment de la distance parcourue.

Les nouveaux droits applicables aux services longue distance prévoient notamment:

- une **assistance adéquate** (collations, repas, rafraîchissements et, au besoin, hébergement pour deux nuits au maximum, sans dépasser 80 euros la nuit, sauf en cas de conditions météorologiques extrêmes ou de catastrophes naturelles majeures) en cas d'annulation ou de retard supérieur à 90 minutes si le voyage est d'une durée supérieure à trois heures;
- un **remboursement** ou un **réacheminement** en cas de surréservation, d'annulation ou de retard de plus de 120 minutes par rapport à l'heure de départ prévue;
- une **indemnisation** à hauteur de 50 % du prix du billet en cas de retard de plus de 120 minutes par rapport à l'heure de départ prévue ou d'annulation de voyage si le transporteur n'a pas proposé au passager d'être réacheminé ou remboursé.
- des **informations** en cas d'annulation ou de retard au départ;
- la **protection** en cas de décès, blessure, perte ou détérioration entraînés par un accident de la route, notamment en ce qui concerne la réponse aux besoins concrets immédiats (possibilité d'être hébergé à l'hôtel pour deux nuits au maximum, sans dépasser 80 euros la nuit);
- une **assistance** gratuite spécifique pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite dans les stations et à bord du véhicule et, le cas échéant, le transport gratuit de leurs accompagnants.



Se déplacer en **autobus et autocar**

En outre, les droits suivants s'appliqueront à tous les services (y compris inférieurs à 250 km):

- **l'absence de discrimination**, en ce qui concerne les tarifs et les conditions contractuelles pour les passagers, fondée directement ou indirectement sur la nationalité;
- le **traitement non discriminatoire** des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et indemnisation financière, en cas d'accident, pour la perte ou la détérioration du matériel leur servant à se déplacer;
- des règles minimales concernant les **informations à fournir** à l'ensemble des passagers à propos de leur voyage, avant et durant celui-ci, et les informations générales sur les droits des passagers dans les stations et sur Internet. Lorsque cela est possible, cette information sera fournie sur demande dans des formats accessibles, plus particulièrement dans l'intérêt des personnes à mobilité réduite;
- une **procédure de traitement des réclamations**, établie par les transporteurs, ouverte à tous les passagers;
- l'existence dans tous les États membres **d'organismes nationaux indépendants** chargés de faire appliquer le règlement et, le cas échéant, de prendre des sanctions.

Références législatives de transposition au Luxembourg (lois, règlements, critères)

A l'heure actuelle il n'y a pas encore de Règlement grand-ducal relatif au RÈGLEMENT (UE) n°181/2011 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar.



Se déplacer en **autobus et autocar**

Procédures et contacts au Luxembourg (fonctionnement, contacts, délais à respecter)

Depuis le 1er juillet 2007, les cartes d'invalidité des catégories A, B et C qui sont émises par le Ministère de l'Intérieur sont reconnues comme titres de transport. La carte d'invalidité est valable pour les bus AVL, TICE, RGTR et CFL. Elle n'est valable qu'au départ et à destination d'un point frontière.

AVL

Les Autobus de la Ville de Luxembourg (AVL) disposent de 46 autobus articulés, 92 autobus standard et 12 mini- et midibus équipés pour transporter des personnes à mobilité réduite. Nombreux bus du réseau AVL sont équipés d'une annonce vocale pour annoncer le prochain arrêt de bus.

TICE

Les TICE possèdent 21 autobus équipés d'un espace pour personnes handicapées. En plus, ils disposent de 56 bus qui correspondent à la directive EU 2001/85.

Pour plus d'informations, veuillez visiter www.mobilite.lu ou téléphoner à la Mobilitészentral au 2465 2465 pour obtenir des renseignements et des conseils sur l'offre des services de transports publics.



Se déplacer en **autobus et autocar**

Services spécialisés

Le Novabus

Le service Novabus est un service destiné aux déplacements occasionnels comme p.ex. achats, loisirs, visites médicales ponctuelles ou autres.

Les personnes désirant utiliser ce type de transport, devront détenir une **carte d'invalidité de type B ou C**, délivrées par le Ministère de l'Intérieur.

Les transports Novabus sont assurés par des minibus qui sont dotés d'équipements spéciaux (p.ex. pour transporter des personnes en chaise roulante). Ils effectuent, sur commande individuelle, un service porte-à-porte à des prix modiques pour le voyageur.

Les entreprises de transport qui offrent ces transports pour les habitants de leur région, sont indiquées dans un dépliant que l'on peut commander à la **Mobilitéitszentral (tél. : 2465 2465)** ou chez **Info-Handicap (tél. : 366 466)**

Les Novabus sont disponibles sur tout le territoire du Grand-Duché, 7 jours sur 7, entre 7h00 et 22h00 (les vendredis et samedis des départs peuvent être pris jusqu'à 24h00). Exception: le 24 décembre pas de service après 20h00.

La demande doit se faire au plus tard **la veille avant 18h00**. Pour les dimanches ou jours fériés, ainsi que pour les lundis, la demande doit se faire le samedi ou la veille avant 12h00.



Se déplacer en **autobus et autocar**

Les tarifs :

5,00 € par personne (aller simple) / 8,00 € par personne (aller-retour).

Le prix du billet est à payer au chauffeur au début du voyage.

Un accompagnateur éventuel paiera le même tarif.

Call-a-bus

Les AVL offrent également le service Call-a-bus à réserver par téléphone au numéro **4796-2888** - qui s'adresse exclusivement aux personnes handicapées physiques, obligées de se déplacer en fauteuil roulant et, le cas échéant, à leurs accompagnateurs. Ce service est réservé aux personnes handicapées physiques, obligées à se déplacer en fauteuil roulant et habitant, soit la Ville de Luxembourg, soit une commune consentant à subvenir aux dépenses afférentes (prière de s'informer au préalable). Le service dans ces communes est seulement assuré en cas de disponibilité d'un bus, resp. d'accord en ce qui concerne les frais afférents aux déplacements occasionnels, à l'exclusion de toute course à caractère régulier (transport domicile - lieu de travail/école et retour).

Le chauffeur aide les personnes à monter et descendre du bus.

Heures de circulation:

le vendredi de 07h30 à 22h00 (nocturne)

les autres jours de la semaine, de 07h00 à 20h30

les dimanches et jours fériés de 07h00 à 20h00



Se déplacer en **autobus et autocar**

Le prix d'un voyage simple est de **1,50.- €** par personne.

Réservation par téléphone 2 jours à l'avance (lundi - vendredi: 8.00 - 17.00 heures).

Desserte du Call-a-bus :

Ville de Luxembourg et communes de Bertrange, Hesperange, Leudelage, Niederanven, Sandweiler, Steinsel, Strassen et Walferdange.

Le Flexibus

Le Flexibus est un concept moderne de transport en commun, disposant d'une rampe pour les personnes en fauteuil roulant pour faire des distances courtes au sein des communes de Bettembourg, Esch/Alzette, Hesperange, Mersch, Roeser et de Walferdange.

Son principe est simple: sur demande il vient vous chercher chez vous, vous conduit à l'adresse de votre choix et, si vous le désirez, vous ramène chez vous.

Vous pouvez réserver le Flexibus par la centrale, ouverte du lundi au vendredi de 5h45 à 20h00 et le samedi de 7h45 à 18h00.

Pour réserver le Flexibus, composez gratuitement le **8002 20 20**. C'est ici que les demandes de transport sont enregistrées. Le système de gestion du Flexibus détermine le trajet. Il peut arriver que le Flexibus fasse un détour pour prendre ou déposer d'autres passagers.

Les tarifs varient **entre 1€ et 2€ par trajet** selon la commune.




Se déplacer en **autobus et autocar**

City-Bus Wiltz

La Ville de Wiltz met à disposition des personnes à mobilité réduite un bus adapté. Le City-Bus est équipé d'une rampe permettant un accès plus facile. Si nécessaire, les chauffeurs de l'entreprise sont avisés à aider les personnes à mobilité réduite pour entrer dans le bus.

Services de bus porte-à-porte

De plus en plus de communes proposent des services de bus porte-à-porte accessibles aux personnes en fauteuil roulant. N'hésitez pas à contacter votre commune pour voir si elle dispose d'un tel service. D'autres services existent.



65, Avenue de la Gare
L-1611 Luxembourg