

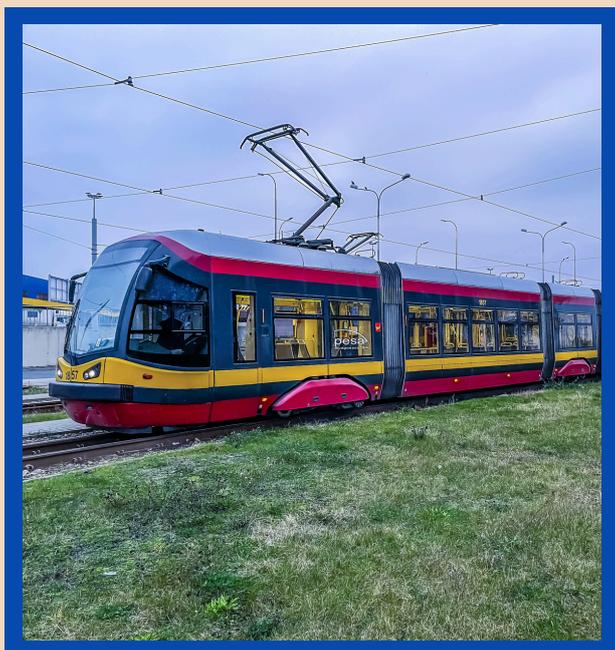
Accessibilité ferroviaire à Łódź

Contexte

- Łódzka Kolej Aglomeracyjna (LKA), l'opérateur ferroviaire régional de Łódź, en Pologne, a lancé en 2014 un programme complet d'accessibilité afin de lever les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans l'utilisation des services ferroviaires. À l'époque, de nombreux passagers polonais à mobilité réduite ou souffrant de déficiences auditives ou visuelles se heurtaient à des services inaccessibles et à une assistance limitée.
- Pour y remédier, la LKA a mis en place des wagons accessibles avec un accès de plain-pied entre les trains et les quais, ainsi que des équipements tels que des élévateurs pour fauteuils roulants, des portes larges et une signalisation en braille. Les passagers malentendants peuvent bénéficier des services d'interprètes en langue des signes en ligne aux guichets et à bord de tous les trains. La LKA a également adopté les normes WCAG pour son site web et ses services numériques.

Principales activités

- Introduction d'un accès sans marches et de plain-pied aux trains.
- Mise à disposition d'élévateurs pour fauteuils roulants et de portes larges et accessibles dans les trains.
- D'ici 2021, 14 des 34 trains de la flotte LKA seront équipés de boucles d'induction.
- Les numéros de siège ont été améliorés avec des caractères en gros, des codes QR, du braille et des étiquettes NFC pour aider les passagers malvoyants.
- Interprétation en langue des signes à la demande en ligne pendant le trajet.
- Site web conforme aux normes WCAG et système de billetterie accessible.
- La notification préalable de 48 heures pour l'assistance, imposée par le règlement européen (CE) n° 1371/2007, n'est pas requise, ce qui établit une norme nationale plus stricte.
- L'entreprise dispense également trois heures de formation annuelle sur l'accessibilité à chaque membre du personnel et collabore avec les parties prenantes nationales, notamment le Fonds polonais pour la réadaptation des personnes handicapées (PFRON), afin d'aider à l'élaboration de lignes directrices nationales en matière d'accessibilité.
- Collaboration avec les utilisateurs handicapés pour la conception et l'évaluation des services.
- Participation à l'élaboration de la politique nationale en matière d'accessibilité via le PFRON.



Accessibilité ferroviaire à Łódź

Impact

Accessibilité et inclusion

- En 2019, 14% des passagers étaient des personnes à mobilité réduite.
- Les passagers malvoyants peuvent désormais voyager de manière autonome grâce à une signalisation en braille et à des repères tactiles sur les sièges.
- Les passagers sourds bénéficient d'une assistance en ligne à la demande en langue des signes à toutes les étapes du voyage.
- Des systèmes de billetterie et d'information inclusifs réduisent les obstacles pour tous les groupes d'utilisateurs.
- Les efforts de LKA en ont fait le seul transporteur ferroviaire en Pologne offrant une accessibilité numérique et communicationnelle totale, et d'autres compagnies ferroviaires de l'e commencent désormais à suivre son exemple.

Influence sur le secteur

- LKA a créé un précédent dans le secteur ferroviaire polonais.
- D'autres compagnies ferroviaires reproduisent désormais les pratiques de LKA.
- Le personnel de LKA participe à l'élaboration des lignes directrices nationales en matière de formation à l'accessibilité.

Changement organisationnel

- Les immeubles de bureaux sont en cours de rénovation afin d'être équipés de sols tactiles et de boucles d'induction.
- L'accessibilité est intégrée dans l'infrastructure et la culture de l'organisation.

Défis et solutions

Défis:

- Infrastructure inaccessible dans le réseau ferroviaire polonais.
- Peu d'exemples de conception accessible dans les chemins de fer régionaux.
- Nécessité de former et de sensibiliser le personnel aux divers besoins.
- Coûts élevés des infrastructures accessibles et des modifications.

Solutions:

LKA a utilisé des fonds européens pour acheter des wagons accessibles. Elle a donné la priorité à la conception universelle et a investi dans des services d'accessibilité numériques et en personne. La formation annuelle du personnel et la collaboration avec les utilisateurs handicapés ont permis de s'assurer que l' trait les besoins réels. LKA a également influencé de manière proactive les pratiques nationales, contribuant ainsi à combler les lacunes politiques.



Accessibilité ferroviaire à Łódź

Conseils pour des projets similaires

- Impliquer les utilisateurs handicapés dans la conception et l'évaluation.
- Adoptez les principes de conception universelle dès le départ.
- Allez au-delà des exigences légales minimales pour offrir une véritable accessibilité.
- Utilisez les fonds publics et européens de manière stratégique pour moderniser les infrastructures.
- Formez régulièrement le personnel afin de promouvoir la sensibilisation et le professionnalisme.
- Intégrer l'accessibilité dans les infrastructures physiques et numériques.

Limites/faiblesses identifiées

Bien que LKA ait montré l'exemple, l'accessibilité totale n'est pas encore disponible dans tous les trains (par exemple, 14 sur 34 sont équipés de boucles d'induction). Une intégration plus large au réseau ferroviaire national polonais reste un défi. Des investissements continus et une coordination des politiques sont nécessaires pour étendre le modèle à l'échelle nationale.



Vidéo

Vidéo sur l'accessibilité ferroviaire à Łódź, en Pologne

Description de la vidéo

Vidéo sur le programme d'accessibilité de LKA.

Ressources

- **Site web du projet Zero** avec des informations sur le programme.
- Fiche d'information et image également disponibles en téléchargement sur cette page.

Partenaires

