

Mix and Move!



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Évènement «Multimodalité pour tous»  
dans le cadre de la Semaine européenne de la mobilité 2018

Luxembourg, le 19 septembre 2018 - Dans le cadre de la Semaine européenne de la mobilité, qui se déroule chaque année du 16 au 22 septembre, les CFL, la Ville de Luxembourg, Luxtram, Adapth, Info-Handicap, Blannevereenegung et le Verkéiersverbond ont organisé ensemble l'évènement «Multimodalité pour tous» le 19 septembre de 11h00 à 14h00.

Dans ce cadre, un parcours «train, funiculaire, tram et bus» a été organisé en présence de personnes à mobilité réduite et de personnes malvoyantes afin de sensibiliser le public à la multimodalité pour tous. Le parcours prévoit les étapes suivantes :

- en train de la Gare de Luxembourg vers l'arrêt Pfaffenthal-Kirchberg ;
- en funiculaire jusqu'au pôle d'échange Pfaffenthal-Kirchberg ;
- en tram jusqu'au pôle d'échange Stäreplaz / Étoile ;
- en bus vers la gare routière de Luxembourg.

Un Rollibus, exposé par le Service des autobus de la Ville de Luxembourg au parvis de la Gare de Luxembourg devant la verrière, ainsi que plusieurs stands, installés dans le hall des pas perdus de la Gare de Luxembourg, permettront aux visiteurs de s'informer sur différents sujets concernant les personnes à mobilité réduite et les personnes malvoyantes de même que les transports publics en général.

- Stand de l'association «Info-Handicap» en collaboration avec l'Adapth et la *Fondation Lëtzebuenger Blannevereenegung* proposant informations, orientation et sensibilisation sur le sujet du «Design for all», des aides techniques, et du handicap au Luxembourg. Info-Handicap asbl est une fédération de plus de 57 associations de et pour personnes handicapées au Luxembourg.



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère du Développement durable  
et des Infrastructures  
Département des transports



- Stand du Service intégration et besoins spécifiques de la Ville de Luxembourg avec la participation du Service des autobus de la Ville de Luxembourg. Le Service intégration et besoins spécifiques constitue un lieu de contact pour les personnes concernées ainsi que pour l'ensemble des associations du domaine du handicap. En coopération avec ces dernières et d'autres services communaux, une amélioration continue des services offerts aux personnes à besoins spécifiques est rendue possible.
- Stand de la *Mobilitétszentral*: un service du *Verkéiersverbond*, coordinateur national de la Semaine européenne de la mobilité.



## Les services des CFL en faveur des personnes à mobilité réduite et des personnes malvoyantes

Dans le cadre du concept européen «Design for all », les CFL montrent clairement leur volonté d'offrir des services dont peuvent bénéficier une large diversité d'utilisateurs, dont les personnes en situation de handicap. Ainsi, les CFL veillent à respecter au même titre les besoins spécifiques, par exemple, des personnes à mobilité réduite lors de la construction et de la modernisation des gares et arrêts du réseau ferré luxembourgeois. Lors de l'évènement « Multimodalité pour tous », les CFL ont présenté leurs projets pour rendre le transport accessible pour tous. En effet, les CFL investissent constamment dans le développement des infrastructures afin d'adapter les gares, les arrêts et le matériel roulant aux besoins d'une large diversité d'utilisateurs.

Les CFL se rencontrent régulièrement avec les organismes et structures qui s'occupent des droits des personnes à mobilité réduite et qui veillent au maintien des réglementations et prescriptions à observer au respect des personnes à mobilité réduite. Les organisations concernées sont « Info-Handicap », Centre national d'information et de rencontre du handicap et « Adaph », Centre de compétence national pour l'accessibilité des bâtiments.

Au niveau international, les CFL s'échangent régulièrement dans un groupe de travail « Passage » issu de l'UIC (Union Internationale des Chemins de fer).

Voici un aperçu des améliorations importantes réalisées afin de rendre le voyage accessible pour tous.

### 1/ La demande d'assistance en Service National et International

Les personnes nécessitant de l'assistance sont priées d'annoncer leur intention de voyager au moins une heure à l'avance pour les trajets nationaux. Pour des raisons d'accords entre les CFL et les réseaux ferroviaires étrangers, un délai de préannonce de 48 heures est prévu pour les demandes d'assistance aux gares étrangères par l'intermédiaire d'un « Assistance Booking Tool » (programme informatisé pour effectuer les demandes auprès des gares étrangères).

Des bornes « SOS » sont installées sur les quais rénovés pour des demandes d'assistance dans des cas urgents et des demandes d'assistance à très court terme. Le personnel du « Service Gare » assiste les personnes sur les arrêts/gares après demande au préalable.

Les demandes d'assistance en Service National et International sont à adresser par :

Téléphone : +352 4990 3737 ou Téléfax : +352 4990 3489 ou E-mail : [video-surveillance.zoc@cfl.lu](mailto:video-surveillance.zoc@cfl.lu)

### 2/ La prise en charge

- Le personnel du « Service Gare » assure l'assistance dans les grandes gares.
- Le personnel d'accompagnement des trains assure l'assistance dans les trains et à un arrêt ou une gare sans personnel.

Le personnel CFL, en contact avec les clients, bénéficie d'une formation offerte par Info-Handicap pour mieux gérer le contact avec des personnes à mobilité réduite.

### **3/ Le matériel**

#### Automotrice Série Z2000

Accessible par rampes mobiles et assistance de personnel. Non recommandée pour le transport de personnes à mobilité réduite (personnes en chaise roulante). Le remplacement des automotrices Série Z2000 se fait au fur et à mesure de la réception des 34 nouvelles automotrices à deux niveaux.

#### Automotrice Série 2200 – TER2NG

Accessible par rampes intégrées et manipulation manuelle par le personnel d'accompagnement des trains. Toilettes accessibles en chaise roulante et emplacement prévu pour chaises roulantes.

Voitures DOSTO – Bombardier/voiture pilote

Accessible par rampes intégrées et manipulation électrique par le personnel d'accompagnement des trains. Toilettes accessibles en chaise roulante et emplacement prévu pour chaises roulantes.

#### Automotrice Série 2300 STADLER – KISS

Accessible par rampes intégrées et manipulation manuelle par le personnel d'accompagnement des trains. Toilettes accessibles en chaise roulante et emplacement prévu pour chaises roulantes.

Trois rampes mobiles « Steppless » de la marque Guldmann sont utilisées par le « Service Gare » pour aider les personnes en chaise roulante à accéder au matériel roulant ne disposant pas d'une rampe intégrée.

### **4/ L'orientation dans les gares/arrêts**

- La clientèle des CFL est orientée en général par l'intermédiaire de pictogrammes et d'annonces acoustiques.
- Les personnes mal voyantes sont orientées par des lignes de guidage podotactiles vers les entrées, les quais, les escaliers, les ascenseurs et des stèles avec annonces acoustiques.
- Les personnes en chaise roulante sont orientées à l'aide des pictogrammes indiquant les accès aux rampes, ascenseurs et les emplacements parking réservés pour personnes en chaise roulante.

### **5/ Les distributeurs automatiques de billets de transport**

Les clients peuvent se procurer un titre de transport dans les centres d'accueil et de ventes, auprès d'un distributeur automatique de billets ou via un SMS. Les distributeurs automatiques de billets de transport sont tous signalisés par des lignes de guidage podotactile.

### **6/ Le parking**

Toutes les gares et arrêts disposent d'emplacements de parking pour personnes à mobilité réduite. Détermination du nombre des emplacements de parking pour personnes à mobilité réduite :

- 5% des emplacements de parking disponibles, plus 1 emplacement supplémentaire pour chaque tranche de 50 places.

### **7/ Le label européen « EureWelcome » attribué par le ministère de l'Économie**

Actuellement, 18 gares et arrêts du réseau ferré luxembourgeois disposent du label « EureWelcome » et correspondent donc au concept « Design pour Tous ». Ce concept répond à la volonté d'offrir des services d'accessibilité conviviale et complète dont peuvent bénéficier une grande diversité d'utilisateurs.

Liste des gares et arrêts du réseau ferré luxembourgeois disposant du label « EureWelcome » : Bascharage, Belval-Lycée, Belval-Université, Cents-Hamm, Dippach-Reckange, Dommeldange, Dudelange-Usines, Dudelange-Ville, Lamadelleine, Leudelange, Luxembourg, Mersch, Noertzange, Oberkorn, Pétange, Pfaffenthal-Kirchberg, Sandweiler-Contern et Schouweiler.

### **8/ Le projet « information voyageurs visuelle et acoustique automatisée – AURIS »**

Ce projet améliore fortement l'information des clients dans les gares. Le projet-pilote est en place depuis le premier semestre 2017 sur les arrêts / gares de Rodange, Lamadelaine, Pétange, Bascharage-Sanem, Schouweiler, Dippach-Reckange, Niederkorn, Differdange, Oberkorn, Belval-Lycée et Belval-Université. Le déploiement du système AURIS sur tout le réseau est en cours et se terminera en 2019.

**Contact pour l'assistance sur demande** : Service Gare

Téléphone : 4990-3737 - Email : video-surveillance.zoc@cfl.lu

L'assistance sur demande doit être faite 1 heure à l'avance pour le trafic national et 48 heures à l'avance pour le trafic international.

## **Les services de la Ville de Luxembourg en faveur des personnes à besoins spécifiques**

Soucieux de l'intégration des personnes à besoins spécifiques et de la promotion du « Design For All », la Ville de Luxembourg a élaboré de nombreuses mesures et mis en place des infrastructures pour garantir et optimiser le bien-être des personnes à besoins spécifiques, favoriser la participation de tous et faciliter le déplacement sécurisé pour tout un chacun.

### **1/ Chemins adaptés, trottoirs et passages pour piétons**

Lors de chaque nouveau projet et dans le cadre de réaménagements urbains, la Ville de Luxembourg porte une attention particulière aux chemins adaptés, c'est-à-dire des trajets sur lesquels les installations pour personnes malvoyantes sont installées de façon continue du départ jusqu'à l'arrivée. Récemment, une grande partie du quartier nord de Bonnevoie a été réaménagée de manière à faciliter les cheminements des personnes à besoins spécifiques sur le territoire de la Ville.

En ce qui concerne les trottoirs, ils sont abaissés à l'approche des passages pour piétons, pour faciliter le passage aux personnes malvoyantes, en fauteuil roulant, aux poussettes... en fonction de leurs besoins.

De nombreux aménagements particuliers sont également réalisés aux passages pour piétons proprement dits. Des bandes podo-tactiles - c'est-à-dire les surfaces présentant une texture sur le trottoir - permettent aux piétons atteints d'une déficience visuelle de reconnaître au toucher (par les pieds, au travers des chaussures, ou à la canne blanche) un passage pour piétons par exemple : ceux-ci se composent notamment d'un champ d'attention, indiquant la présence d'un passage pour piétons, d'une ligne de guidage vers le passage, d'un champ de direction, indiquant la direction pour traverser le passage et d'un champ de blocage, avertissant les personnes concernées d'un abaissement du trottoir et donc du début de la chaussée.

Pour les passages pour piétons ne disposant pas de feux de signalisation, un éclairage d'appoint est placé juste avant les passages pour piétons dans le sens de la circulation : il fait en sorte que les piétons soient bien visibles pour les automobilistes. Pour ce qui est des passages pour piétons avec feux de signalisation, des boutons poussoirs équipés pour personnes malvoyantes ou aveugles sont mis en place. Sur les boutons spécifiques se trouve également une flèche en relief qui indique la direction à prendre. Des signaux soit vibratoires, soit combinés (vibratoires et sonores) annoncent ensuite que la phase verte est accordée.

### **2/ Autobus et Call-a-Bus**

Tous les autobus de la Ville de Luxembourg disposent dans la partie avant d'emplacements spécifiques pour les personnes à mobilité réduite, les femmes enceintes et les personnes âgées. Les véhicules disposent également d'au moins une plate-forme centrale pour y placer un fauteuil roulant ou une poussette. L'ensemble de la flotte est composé de bus à plancher bas qui sont tous équipés d'une rampe permettant aux personnes en chaise roulante d'accéder aux lignes régulières.

Dans les autobus, l'annonce des arrêts se fait de façon visuelle (écrans) pour personnes malentendantes et de façon sonore pour personnes malvoyantes et personnes à mobilité réduite. Les boutons de demande d'arrêt sont d'ailleurs placés de manière à être accessibles de toutes les places assises dans le bus et certains boutons de demande d'arrêt disposent également d'une inscription en braille.

Pour garantir une plus grande flexibilité aux citoyens et notamment aux personnes à mobilité réduite, la Ville de Luxembourg a mis en place le système du Call-a-Bus, un bus à la demande qui conduit les personnes à la destination de leur choix indépendamment des arrêts, des horaires et des lignes de bus. Ce service connu dans le temps sous le nom de « Rollibus » et destiné aux personnes à mobilité réduite, a été intégré dans l'offre proposée par Call-a-Bus : ainsi, la plupart des bus sur demande sont équipés d'un dispositif permettant l'accès en chaise roulante et d'un système de ceintures pour fixer les chaises roulantes.

### **3/ Arrêts de bus, aubettes et iBeacons**

Concernant les arrêts de bus, un repérage tracé au sol détermine l'emplacement du milieu de la porte avant du bus et facilite ainsi aux personnes aveugles ou malvoyantes la montée dans le véhicule. Selon besoin, les chauffeurs peuvent activer le système d'agenouillement du bus, c'est-à-dire de l'incliner du côté du trottoir, permettant une montée ou une descente plus aisée pour les personnes à mobilité réduite.

Concernant les quelque 300 arrêts d'autobus sur le territoire de la capitale équipés d'aubettes, un soin particulier a été porté à ce que les informations affichées puissent être consultées de jour comme de nuit par toute personne, valide ou à mobilité réduite.

Par ailleurs, plus de 200 d'arrêts de bus dans la capitale sont équipés d'émetteurs Bluetooth appelés « iBeacons ». Ceux-ci permettent d'informer par notifications push les clients des transports publics du départ imminent de leur bus favori lorsqu'ils l'attendent à l'arrêt : cette technologie facilite l'utilisation des transports en commun notamment aux heures de pointe et plus particulièrement pour les personnes à besoins spécifiques. Disponible depuis septembre 2017 pour iPhone, le système est également disponible pour Android depuis janvier 2018.

### **4/ Emplacements réservés pour personnes à mobilité réduite**

Quelque 300 emplacements de stationnement en ville sont réservés aux personnes à besoins spécifiques qui disposent de la carte de stationnement pour personnes handicapées. Ils sont signalés au moyen d'un panneau additionnel reproduisant le symbole du fauteuil roulant, complété par un marquage horizontal correspondant.

### **5/ Accessibilité à l'occasion d'événements spécifiques**

À l'occasion d'événements grand public, tels que l'Octave ou la Schueberfouer, la Ville de Luxembourg veille également à une bonne accessibilité de tout un chacun.

Ainsi, la Ville fait contrôler l'accessibilité des sites pour les personnes à mobilité réduite par l'association In-fo-Handicap, en vue d'une meilleure information des personnes concernées et de la mise à jour du label « EureWelcome » pour sites culturels et touristiques temporaires, label attribué par le ministère des Classes moyennes et du Tourisme. Par ailleurs, des transports spécifiques, tels que le « Fouer-Call-Bus » pour personnes à besoins spécifiques sont mis en place.

Enfin, des emplacements supplémentaires réservés aux personnes à mobilité réduite sont aménagés pour toute la durée des manifestations : ces emplacements sont situés dans la mesure du possible à proximité immédiate des sites, facilitant les déplacements aux personnes concernées.

### **6/ Le Service intégration et besoins spécifiques : un lieu de contact pour les personnes et associations concernées**

Le Service intégration et besoins spécifiques est un lieu de contact pour les personnes et les associations concernées. La philosophie de travail est d'impliquer les personnes et associations concernées ainsi que l'ensemble des services de la Ville de Luxembourg dans la réalisation de projets, pour continuellement améliorer les services offerts à l'ensemble des citoyens en vue d'une « Ville pour tous ».

En plus des actions de sensibilisation, d'autres actions et services sont proposés :

- groupes de travail et de réflexion dans le cadre du comité participatif
- espaces pour personnes à besoins spécifiques lors des activités festives et manifestations
- accessibilité des actions proposées par la Ville
- aménagements divers « design for all »
- cours de langue des signes allemande
- aide et soutien pour la recherche de solutions adaptées.

#### **Adresse de contact :**

Service intégration et besoins spécifiques  
42, place Guillaume II, L-2090 Luxembourg  
Madeleine Kayser, chef de service  
Tel : 4796-4215  
Courriel : makayser@vdl.lu

## UN TRAM POUR TOUS

### Une attention particulière portée à l'accessibilité

Le nouveau réseau de tramway a été conçu de façon à intégrer les aménagements qui facilitent les déplacements de tous et en étroite coopération avec l'Adapth, qui est, depuis 2014, associée à la conception du projet du tram notamment en termes d'accessibilité.

Au droit des passages piétons, les trottoirs sont abaissés et élargis et les cheminements sont directs et sans obstacle. Les quais de station sont équipés de rampes d'accès aux extrémités et de bandes podotactiles partout où il existe un éventuel risque. Pour tous, les informations diffusées en station sont accessibles via smartphone.

Les usagers ont accès à des services de communication performants, avec des afficheurs extérieurs latéraux et frontaux, des afficheurs intérieurs et des dispositifs d'annonces sonores.

Les rames de tramway sont équipées de 8 grandes portes doubles de chaque côté. **Sans aucune marche entre le quai et la rame**, elles offrent une **accessibilité de grande qualité** à tous les utilisateurs. L'espace entre le quai et la rame est minimal (moins de 3 cm). Avec une largeur de 2,65 mètres, l'espace intérieur climatisé et lumineux permet un voyage dans de bonnes conditions. Chaque rame dispose de **10 places assises réservées aux personnes à mobilité réduite**, toutes situées à proximité des portes et deux emplacements réservés aux personnes en fauteuil roulant. Une barre horizontale leur permet de se mouvoir de façon autonome. L'espace intérieur est conçu pour accueillir jusqu'à une douzaine de personnes en fauteuil roulant.

Les barres de maintien dans les rames ont été conçues pour tenir compte des besoins et des exigences de sécurité et la nécessité d'avoir assez de points de maintien. Dans les deux modules situés aux extrémités du tram, la barre de préhension, avec une hauteur de 1m10, est spécifiquement adaptée aux personnes à déficience visuelle.

Chaque rame intègre également un système de vidéo-protection et un défibrillateur semi-automatique.