Cap Access
Association loi 1901, Orléans

Fiche de la bibliothèque

Transports en commun : ce qu'une personne en situation de handicap peut attendre et signaler

Fiche mise à jour le	2 novembre 2026
PDF généré le	2 novembre 2026
Diffusion	Fiche en accès libre

En bref

Les réseaux de bus, de car, de tramway et de train ont des obligations d'accessibilité. Elles ne couvrent pas encore tout le trajet de chaque personne. Cette fiche explique les mots utilisés par les réseaux, ce que l'on peut raisonnablement attendre et comment signaler un obstacle pour qu'il soit traité.

Les mots à connaître

- **Autorité organisatrice de la mobilité :** la collectivité qui organise le réseau local. L'exploitant est l'entreprise qui fait rouler les véhicules.
- **SD'AP :** schéma directeur d'accessibilité, agenda d'accessibilité programmée. C'est le plan de travaux d'un réseau. Selon le ministère, il n'est plus possible d'en déposer depuis le 31 mars 2019.
- **Ad'AP :** agenda d'accessibilité programmée. Ce terme désigne surtout la démarche des établissements recevant du public. Il ne faut pas le confondre avec le SD'AP des transports.
- **Arrêt prioritaire :** un arrêt qui doit être rendu accessible en priorité, par exemple un pôle d'échanges ou un arrêt desservi par au moins deux lignes.
- **Impossibilité technique avérée :** un arrêt qui ne peut pas être rendu accessible, par exemple à cause d'une pente trop forte.

- **Service de substitution :** une solution humaine, organisationnelle ou technique qui remplace l'accès à un arrêt non accessible.

Ce que l'on peut attendre

Selon le ministère de la Transition écologique :

- un service de substitution est prévu quand un arrêt prioritaire est en impossibilité technique avérée. Il doit être adapté et ne pas coûter plus cher que le trajet habituel ;
- une part minimale des véhicules doit être accessible. Le matériel plus ancien peut encore circuler ;
- pour les bus, le ministère décrit notamment une rampe ou une palette, un emplacement pour fauteuil roulant, l'affichage de la ligne et de la destination, et des annonces sonores et visuelles ;
- la personne qui accompagne bénéficie de tarifs spécifiques, qui peuvent aller jusqu'à la gratuité, selon la carte détenue ;
- pour le train, la plateforme Assist'enGare permet de réserver une assistance au plus tard 24 heures avant le départ ;
- la formation continue des conductrices et conducteurs comprend un module sur l'accessibilité.

Le transport à la demande adapté

Le service de transport pour personnes à mobilité réduite n'est pas obligatoire. Chaque collectivité choisit les publics, les horaires, la zone et les règles de réservation. Pour les titulaires de la carte mobilité inclusion mention invalidité, l'accès ne peut pas dépendre d'une condition de résidence ni d'un passage devant une commission médicale locale. Renseignez-vous auprès du réseau de votre territoire.

Signaler un obstacle

Ce qu'il faut noter

- la date, l'heure, la ligne et le sens ;
- le nom de l'arrêt ou le numéro du véhicule, s'il est visible ;
- le problème constaté : rampe en panne, annonce absente, arrêt bloqué, refus de prise en charge ;
- la conséquence pour vous : trajet impossible, retard, aide nécessaire.

À qui l'adresser

- au service client de l'exploitant, par écrit si possible, en gardant une copie ;
- à l'autorité organisatrice de la mobilité, si la réponse ne vient pas ;
- à la mairie pour un trottoir ou une traversée aux abords de l'arrêt ;
- à la commission pour l'accessibilité de la commune ou de l'intercommunalité, pour un problème qui se répète.

Si vous pensez avoir subi un traitement défavorable en raison de votre handicap, le Défenseur des droits peut être saisi gratuitement, en ligne, par courrier ou au 3928, selon Service Public.

Limites

Les règles varient selon le mode de transport, le réseau et la date de mise en service des véhicules. Cette fiche ne remplace pas l'information du réseau ni un conseil juridique. Cap Access peut aider une collectivité ou un réseau à recueillir l'avis des personnes concernées : contact@capaccess.fr.

Nature : Repère.

Public : voyageuses et voyageurs, proches, associations, collectivités, réseaux de transport.

Textes de référence : ministère de la Transition écologique : l'accessibilité des transports individuels et collectifs, page mise à jour le 2 juin 2025, consulté le 28 octobre 2026 ; Service Public : discrimination, saisir le Défenseur des droits, vérifié le 10 mars 2026, consulté le 28 octobre 2026.

Version et droits

Version en ligne : https://capaccess.fr/ressources/transports-en-commun-ce-quune-personne-en-situation-de-handicap-peut-attendre-et-signaler/. La version en ligne fait foi.

Contact : Cap Access, 6, rue Saint-Étienne, 45000 Orléans, 06 72 27 57 85, contact@capaccess.fr, www.capaccess.fr

© Cap Access 2026. Diffusion libre, sans modification, en citant Cap Access et la date.