



Dossier de presse

Mardi 17 novembre 2015

« TOUS DIFFERENTS, TOUS VOYAGEURS »

SMTC Tisséo s'engage pour un réseau de transport pour tous

Sommaire

- **Accessibilité : un réseau pour tous, la démarche ambitieuse du syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération toulousaine** 3
- **Une concertation continue avec les associations des personnes handicapées** 5
- **Du matériel roulant accessible à tous** 6
- **Sensibilisation du personnel et mise en place d'un service de substitution « Le Lien »** 7
- **Une semaine pour mieux se comprendre** 8

Accessibilité : un réseau pour tous, la démarche ambitieuse du syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération toulousaine

La loi de 2005 a posé le principe de l'accessibilité généralisée à tout et pour tous. La prise de conscience qu'elle a générée s'est traduite en 2009 par l'élaboration du Schéma Directeur d'Accessibilité du SMTC, et par l'inscription d'une série de mesures visant à faciliter l'accès au transport aux personnes fragilisées sur le réseau urbain Tisséo.

Le bilan du Schéma Directeur Accessibilité a été adopté par le Comité Syndical du 25 mars 2015.

Il a représenté 33 millions d'Euros, dont près de la moitié sur l'aménagement des arrêts de bus.

Les autres actions ont porté notamment sur :

- la formation de l'ensemble des conducteurs et agents commerciaux à la prise en compte des différents types de handicap ;
- l'adaptation des portillons PMR avec cible de validation abaissée sur les lignes de contrôle du métro ;
- la mise aux normes des escaliers du métro.

Parallèlement, le SMTC a assuré le renouvellement progressif et la rénovation des matériels roulants.

Ainsi, en 2015 :

- les matériels roulants Métro-Tram-Bus sont accessibles à 100%,
- 38 stations de métro et 48 stations tramway sont accessibles à 100%,
- 60% des 3 600 arrêts bus sont accessibles.



Un exemple de réalisation dans le cadre de l'opération de rénovation à mi-vie des rames de métro Val 206 : confort et sécurisation avec meilleur éclairage, zone de positionnement des personnes en fauteuil roulant signalé au sol, seuil de porte contrasté

Syndicat Mixte des Transports en Commun
Contacts Presse :

Michèle Guallar - 06 22 73 15 65 – michele.guallar@tisseo.fr
Alexandra Philippoff - 05 81 91 83 01 – alexandra.philippoff@tisseo.fr

Au-delà des actions initialement prévues, le SMTC a mis en œuvre d'autres mesures en faveur de l'accessibilité, telles que l'application mobile, l'audio-description des stations de métro ou le renforcement de la signalétique.

La loi du 10 juillet 2014 accorde aux autorités organisatrices de la mobilité des délais au-delà de 2015 pour l'accessibilité de leur réseau de surface et des stations de métro, dans le cadre de l'élaboration des programmes **Schéma Directeur d'Accessibilité Programmée (SDAP)** et **Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP)**.

Le SMTC a élaboré ce programme **SDAP** avec la même méthode de concertation avec les associations représentatives de personnes à mobilité réduite et les partenaires en charge de la voirie.

Ainsi, 2 800 arrêts sont définis comme prioritaires à partir des critères réglementaires, dont environ 1 800 sont d'ores et déjà accessibles. **La mise en accessibilité des 1 000 arrêts restant est programmée sur la période 2015-2018, ces travaux représentent environ 20 millions d'euros.**

Les arrêts des principales lignes de bus, qui représente 80% de la fréquentation des bus et enregistre plus d'1 million de validations de personnes détentrices d'une carte d'invalidité, seront ainsi accessibles d'ici 2018.

Le SDAP prévoit par ailleurs :

- la prise en compte de l'accessibilité dans les formations initiales des conducteurs de bus, et plus généralement de tout le personnel en contact avec les usagers
- l'adaptation de l'information voyageurs aux différentes déficiences, en ayant recours, notamment, aux nouvelles technologies, à l'information en temps réel, aux pictogrammes, à l'usage de la **Langue des Signes Française...**
- des campagnes d'information à l'attention du public, sont destinées à sensibiliser aux problèmes rencontrés par les personnes déficientes et à faire connaître les solutions qui leur sont proposées sur le réseau.
- Le lancement pour les personnes à mobilité réduite du **service gratuit à la demande « Le Lien »**, compensant la non-accessibilité de certains points d'arrêt.

4

L'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) porte sur les installations ouvertes au public et directement liées au transport.

Le programme « Stations de Métro » 2016-2024 intègre :

- la poursuite des mesures engagées en 2014, telles que la mise aux normes des ascenseurs des stations du métro, l'adaptation des portillons billettiques PMR, l'accessibilité des escaliers fixes des stations et mise en place des bandes d'éveil de vigilance,
- de nouvelles mesures, telles que la définition d'une signalétique des stations sous forme de pictogrammes et de nouvelles actions pour rendre plus confortables et sécurisés les cheminements dans toutes les stations.

Avec ces deux programmes, le SMTC poursuit la mise en accessibilité du réseau Tisséo pour tous en programmant des investissements de l'ordre de 28 millions d'Euros :

- **20 millions d'Euros pour la mise en accessibilité des arrêts bus prioritaires d'ici 2018,**
- **2 millions d'Euros pour l'information sur l'accessibilité,**
- **6 millions d'Euros pour la mise en accessibilité des Etablissements Recevant du Public, dont le traitement de l'ensemble des ascenseurs et escaliers fixes du métro d'ici 2017.**

Une concertation continue avec les associations des personnes handicapées

Une Commission Accessibilité Réseau Urbain Tisséo (CARUT) a été créée en 2008 dans le cadre du Schéma Directeur d'Accessibilité.

La CARUT comprend une cinquantaine d'associations représentant les personnes à mobilité réduite et quatre élus du SMTC. La commission consacre ses travaux à la recherche, au développement et à la mise en place de solutions pérennes d'accès facilité pour tous au réseau de transport. Son expertise est essentielle à la compréhension des difficultés rencontrées sur le réseau par les personnes à mobilité réduite.

Des ateliers de travail thématiques sont organisés régulièrement avec les représentants des associations de façon à les associer aux réflexions le plus en amont possible des projets et apporter ainsi une réponse appropriée à tous les types de besoins. Une soixantaine d'ateliers ont eu lieu depuis le début du SDA (aménagement de passages piétons sur la ligne du tram, adaptation des portillons PMR des lignes de contrôles du métro, analyse de l'agencement des emplacements réservés aux fauteuils dans les bus,...)

Cette dynamique se poursuivra dans le cadre du déroulement du Schéma Directeur d'Accessibilité Programmée 2016 – 2018.



Du matériel roulant accessible à tous

Quel que soit le mode, l'ensemble du matériel roulant circulant sur le réseau Tisséo est depuis 2014 accessible à toutes les personnes à mobilité réduite.

Matériel roulant	Nombre de véhicules	Description des équipements
METRO	116 rames	Annonces sonores et visuelles intérieures, deux espaces réservés aux fauteuils roulants, boutons d'appel d'urgence abaissés dans les rames Val 206 rénovées, alerte sonore de fermeture des portes, alerte visuelle de fermeture des portes sur la ligne B, pictogrammes indiquant les places prioritaires indiquant les places prioritaires pour les personnes à mobilité réduite.
TRAMWAY	28 rames	Annonces sonores et visuelles intérieures, quatre emplacements de fauteuils roulants, quatre boutons de demandes d'arrêts abaissés, alerte sonore et visuelle de fermeture des portes, pictogrammes indiquant les places prioritaires pour les personnes à mobilité réduite.
BUS	578 véhicules	Palettes rétractables pour les usagers en fauteuil roulant, un emplacement réservé de fauteuil roulant pour les bus mis en circulation avant 2007, annonces sonores et visuelles intérieures, boutons d'appel d'urgence et de demandes d'arrêts abaissés, pictogrammes indiquant les places prioritaires pour les personnes à mobilité réduite.
MINIBUS	16 véhicules	Palettes rétractables pour les usagers en fauteuil roulant, un emplacement réservé pour ces usagers, boutons de demandes d'arrêt et d'appel d'urgence abaissés, pictogrammes indiquant les places prioritaires pour les personnes à mobilité réduite.
BUS AFFRETES	14 véhicules	Accessibilité par rampe, plancher bas ou ascenseur pour les usagers en fauteuil roulant.
TRANSPORT A LA DEMANDE (TAD)	42 véhicules	L'accessibilité est garantie sur réservation ou au départ des pôles d'échanges desservis.
LINEO (10 lignes d'ici 2020)	75 à 90 véhicules supplémentaires	Espace dégagé permettant une manœuvre plus aisée pour les fauteuils roulants, des boutons de demandes d'arrêt et des cabochons d'ouverture de porte aux couleurs plus contrastés (<i>un effort particulier est mené au niveau de l'accessibilité, ces différentes mesures sont issues de la concertation menée avec les associations de personnes handicapées</i>).

Sensibilisation du personnel et mise en place d'un service de substitution « Le Lien »

- ❖ **La prise en compte des handicaps et de la mobilité réduite au sens large est une nécessité pour garantir la mobilité de tous. C'est pourquoi Tisséo s'est engagé depuis plusieurs années dans la sensibilisation et la formation de ses personnels afin de répondre aux besoins des usagers quelles que soient leurs difficultés de déplacement.**

Entre 2009 et 2014, 1 750 agents (conducteurs, téléopérateurs, agents conseil et vente, vérificateurs, agents de prévention,...) ont été formés pour faire face à des situations particulières qui peuvent se produire en fonction des difficultés de mobilité des usagers.

Le programme de sensibilisation a porté sur les thèmes suivants :

- l'identification de la personne handicapée ;
- le contact avec les personnes porteuses d'un handicap ;
- la bonne attitude à adopter ;
- l'amélioration du confort de déplacement et du bien-être de l'utilisateur ;
- l'accroissement du sentiment de sécurité ;
- la valorisation de la mission des intervenants de Tisséo sur le thème du handicap ;
- la prise en compte de la dimension du handicap en amont des processus d'organisation du service à rendre.

Dans la même période, 25 agents travaillant dans les agences commerciales ont suivi une formation à la Langue des Signes Française (LSF) afin de pouvoir accueillir la clientèle sourde ou malentendante. En complément, un système de vidéo-interprétation a été installé au sein de l'agence Jean-Jaurès. Celui-ci permet de mettre en relation un agent maîtrisant la LSF avec une personne malentendante, grâce à un système de visioconférence.

Depuis le début de l'année 2015, les modules de sensibilisation sont intégrés dans la formation initiale des personnes en contact avec le public : conducteurs-receveurs, vérificateurs, agents de prévention, opérateurs technico-commerciaux du métro.

- ❖ **En juillet 2013 après une expérimentation probante, le service de substitution appelé « Le Lien » a été généralisé à l'ensemble du périmètre des transports urbains.**

« Le Lien » est un service de transport réservé aux personnes à mobilité réduite qui ne peuvent utiliser le réseau urbain de transports en commun sur un trajet comportant un arrêt de bus identifié comme techniquement inaccessible. Contrairement au service spécialisé Mobibus, il n'offre pas d'accompagnement à domicile, mais il assure le transport jusqu'à un arrêt accessible. C'est un service gratuit.

Ce service a un triple objectif :

- répondre au mieux aux exigences légales en faveur des personnes en situation de handicap ;
- s'insérer harmonieusement dans l'offre globale de transport sur le périmètre urbain en tant que maillon palliant la non accessibilité de certains arrêts ;
- agir comme une incitation à utiliser le réseau urbain dont l'accessibilité est en constante augmentation.

« Le Lien » fonctionne selon les plages horaires du réseau Tisséo : de 5 h 15 à 0 h 00 du dimanche au jeudi et de 5 h 15 à 1 h 00 le vendredi et le samedi.

Une semaine pour mieux se comprendre

Le SMTC-Tisséo organise du 17 au 20 novembre 2015 une semaine de l'accessibilité pour appuyer son engagement auprès du grand public en associant son personnel et les associations avec lesquelles il travaille.

A partir du 17 novembre 2015, une exposition sur le thème de l'accessibilité « Tous différents, tous voyageurs » sera présentée à l'Espace Occitane Tisséo (place Occitane à Toulouse). Y seront exposés les réalisations faites sur le réseau, le bilan de mise en œuvre, l'organisation du suivi,...

Le 18 et le 19 novembre 2015, sur la place Olivier à Saint Cyprien – Toulouse, une installation appelée « Mobil'Hand » propose aux passants un parcours de mise en situation de handicap. Ce parcours a pour but de sensibiliser la population aux handicaps moteurs et visuels en invitant les visiteurs à se confronter aux principaux obstacles quotidiens d'une personne handicapée. Il est accompagné d'une exposition expliquant ce que peut être un handicap quand on le vit au quotidien. Cette expérience se veut ludique et pédagogique, le parcours peut être un outil attrayant pour sensibiliser les scolaires à « la différence ».

