

Schéma Directeur de l'Accessibilité

Mise en accessibilité pour tous des services et réseaux de transport collectif urbain de l'agglomération toulousaine



Programmation

Période 2009-2015

SOMMAIRE

INTRODUCTION

Les principaux enjeux et principes directeurs du SDA	4
Les enjeux de l'accessibilité	4
Enjeux dégagés lors de la phase du diagnostic	7
Les grandes lignes directrices du SDA	10
Choix du scénario	11
Les réponses du Schéma Directeur d'Accessibilité	12

LES VOLETS du Schéma Directeur d'Accessibilité

VOLET ACCUEIL CLIENTELE:	13
---------------------------------	-----------

VOLET FORMATION:	19
-------------------------	-----------

VOLET SERVICE DE SUBSTITUTION:	25
---------------------------------------	-----------

VOLET STATIONS DE METRO:	30
---------------------------------	-----------

VOLET ARRETS BUS ET POLES D'ECHANGES:	35
--	-----------

VOLET MATERIEL ROULANT:	47
--------------------------------	-----------

VOLET INFORMATION VOYAGEUR:	56
------------------------------------	-----------

VOLET ECOUTE, SUIVI, EVALUATION:	63
---	-----------

Préambule

Présentation de la loi du 11 février 2005

La loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a été votée le 11 février 2005 (Journal officiel du 12/02/2005). Cette loi se compose de 101 articles et donne lieu à la rédaction de plus de 80 textes d'application. Elle apporte de nombreux changements dont l'ampleur est conditionnée par le contenu des textes d'application et les précisions qu'ils apportent.

La loi du 11 février 2005 est l'une des principales lois sur les droits des personnes handicapées, depuis la loi de 1975.

Les toutes premières lignes de la loi rappellent les droits fondamentaux des personnes handicapées et donnent une définition du handicap :

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

Le principe d'accessibilité pour tous, quel que soit le handicap, est réaffirmé.

Les critères d'accessibilité et les délais de mise en conformité sont redéfinis. Ainsi les établissements existants recevant du public, et les transports collectifs ont dix ans pour se mettre en conformité avec la loi.

Par ailleurs, la logique de la continuité déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, doit être assurée pour lever les obstacles à la libre circulation des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Les Autorités Organisatrices de transport public, les Communes ou EPCI doivent harmoniser leurs efforts pour assurer la nécessaire continuité de la chaîne du déplacement. La concertation avec les différents partenaires de cette chaîne de solidarité est un accent fort qui est mis par la loi avec la création obligatoire de commission d'accessibilité pour les communes de plus de 5000 habitants ou pour les communes regroupées en EPCI.

Le lien avec les associations de personnes handicapées ou à mobilité réduite est instauré.

Il doit être le fil conducteur d'une démarche consensuelle basée sur le respect des engagements pris au delà de la simple réponse normative souhaitée par le législateur.

INTRODUCTION

Les principaux enjeux et principes directeurs du SDA

Les enjeux de l'accessibilité

Enjeux et conditions de réussite

L'amélioration des conditions de déplacement des personnes handicapées ou à mobilité réduite concerne l'intégralité des maillons de la chaîne de déplacement (cadre bâti, voirie, aménagements des espaces publics, transports) comme par exemple l'accessibilité aux établissements recevant du public (ERP) et aux installations ouvertes au public (IOP), la continuité et l'accessibilité des cheminements...

La prise en compte des handicaps dans la chaîne de déplacement est une nécessité pour garantir la mobilité pour les personnes à mobilité réduite et au sens large celle de tous. Dans ce cadre, cette démarche permet également de prendre en compte le vieillissement prévisible de la population.

Trois enjeux sont associés à l'accessibilité aux réseaux de transport en commun :

- **un enjeu de solidarité** : l'accessibilité s'adresse en premier lieu à toutes les personnes, qui atteintes d'une incapacité permanente ou provisoire, rencontrent des difficultés à utiliser les transports en commun, quel que soit leur handicap ;
- **un enjeu social** : la part des personnes âgées étant amenée à s'accroître fortement dans les décennies à venir, il est donc primordial de concevoir un service de transport capable de répondre aux difficultés qu'elles peuvent rencontrer dans leurs déplacements ;
- **un enjeu de qualité** d'utilisation du service pour tous : tout un chacun bénéficiera de la prise en compte de l'accessibilité, qui implique une amélioration des matériels roulants (véhicules) et des infrastructures (quais, arrêts) et ainsi améliore l'accès au système de transport.

L'accessibilité renforce l'attractivité du service de transport public offert à tous les usagers.

Les clés de la réussite de la mise en accessibilité passent par :

- **une volonté politique** ferme fondée sur un principe de non-discrimination vis-à-vis de certaines catégories de la population,
- une bonne **connaissance de l'état des lieux**,

Une élaboration concertée

- une **élaboration concertée** avec l'ensemble des acteurs (associations, représentants, usagers...),
- une définition précise des actions à mettre en œuvre prenant en compte tous les handicaps, complémentaires les unes par rapport aux autres et d'un coût raisonnable pour la collectivité,
- une mise en œuvre progressive à travers une programmation réaliste, pragmatique, cohérente et coordonnée.

Un Périmètre des Transports Urbain (PTU): un paysage très fragmenté en compétences diverses et variées, difficile dans ces conditions d'organiser la concertation.

Le PTU s'étend sur 86 communes dont 27 communes de plus de 5000 habitants). Trois EPCI sont représentés au sein du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine (SMTCAT)

La Commission d'Accessibilité Réseau Urbain Tisséo (CARUT) a été créée pour traiter du seul sujet des transports à l'échelle du Périmètre des Transports Urbain

La CARUT, pilotée par l'autorité organisatrice des transports, est composée de 50 associations représentatives des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Elle a été largement associée à la démarche d'élaboration du SDA.

Les séances plénières de la CARUT

Le 6 février 2008 : restitution du diagnostic qualitatif, recensement des besoins, les pistes d'actions du SDA

Le 6 février 2009 : présentation des mesures volet par volet

Le 23 juin 2009 : avis des membres de la CARUT sur la programmation des mesures volet par volet du SDA et des coûts estimatifs associés

8 ateliers thématiques

- Phase de diagnostic
 - 4 ateliers par type de handicap (moteur, auditif, visuel, psychique)
 - 1 atelier sur le diagnostic des points d'accueil clientèle
- Phase de programmation
 - 2 ateliers sur le volet « Station de métro »
(Station de métro UPS, Station de métro Ramonville)

1 atelier sur le « volet Information Voyageur » (signalétique arrêt bus et site internet)

1 atelier « déficience psychique » en partenariat avec la Ville de Toulouse

Autres rencontres

Présentation de la démarche d'élaboration du SDA aux Commissions d'Accessibilité

- du SICOVAL,
- de RAMONVILLE,
- de la Ville de TOULOUSE

Enjeux dégagés lors de la phase du diagnostic

Un réseau TC moyennement accessible et sujet à une utilisation importante

Le maillage actuel du réseau Tisséo permet une bonne couverture du territoire. A ce titre les lignes régulières desservent d'ores et déjà les espaces « stratégiques » au vue de la problématique (pôles générateurs, zones denses en population percevant l'allocation aux adultes handicapés (AAH).

Les lignes régulières sont à ce titre d'ores et déjà impactées par l'usage des personnes à mobilité réduite.

La prise en compte des problématiques concernant l'accessibilité des personnes handicapées ou à mobilité réduite est très disparate et fonction du type de réseau (métro ou bus : variable) et du milieu urbain (dense, rase campagne).

L'accessibilité des arrêts bus et l'information voyageurs sont les points qui nécessitent d'importants efforts d'amélioration.

L'analyse de la mobilité et des déplacements actuels des utilisateurs de Mobibus montre que les besoins et la structure (motifs, origines destinations...) en déplacement des personnes à mobilité réduite est équivalente à la demande de déplacement de l'ensemble de la population.

Il convient à ce titre de répondre aux besoins d'insertion sociale portés par le rôle des transports

L'analyse des besoins sur l'ensemble de la chaîne de déplacement montre également que les attentes des personnes handicapées sont de même nature que celle des autres usagers mais avec un niveau d'exigence plus fort.

L'identification des besoins doit aboutir à la définition des éléments transversaux pouvant permettre de traiter les dysfonctionnements sur l'ensemble de la chaîne de déplacements.

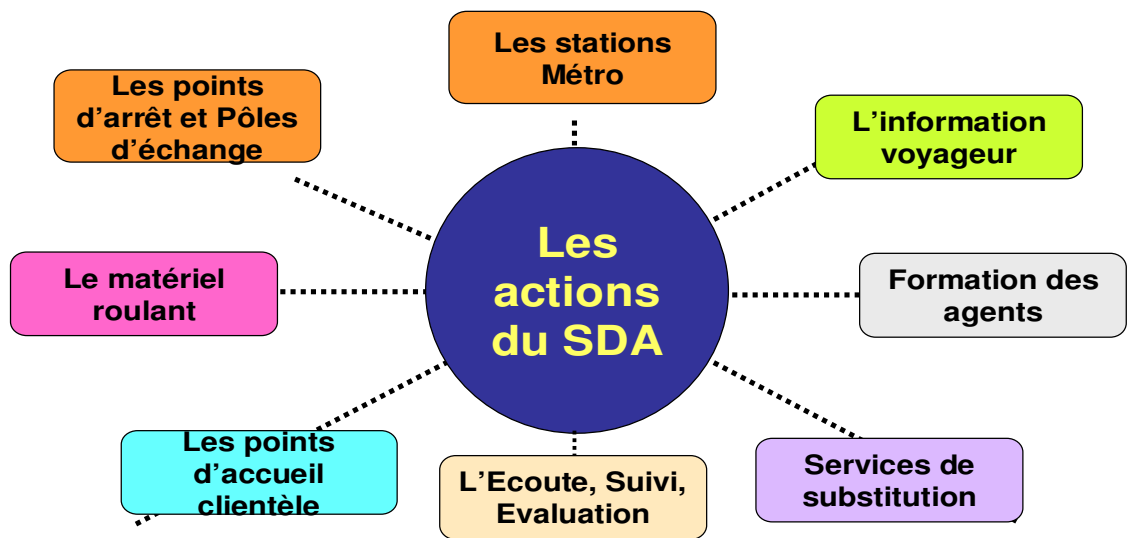
Mobibus : un service spécifique apprécié

Le réseau Mobibus, service public de transport urbain à la demande spécialisé pour Personnes à Mobilité Réduite et Usagers en Fauteuil Roulant (UFR), est très apprécié par les usagers.

Il permet de prendre en charge le transport des personnes dont le niveau de handicap est peu compatible avec l'autonomie que nécessite actuellement l'accès aux lignes régulières du réseau urbain.

La fréquentation de ce service est elle en très forte progression ces dernières années. Les associations souhaiteraient que ce service soit étendu même aux personnes présentant une invalidité inférieure à 80% et un alignement sur les tarifs du

	reste du réseau urbain. Ces deux demandes devraient encore venir favoriser son utilisation mais ne vont pas dans le sens de la loi « ouvrir » le réseau urbain conventionnel aux personnes à mobilité réduite.
Des aménagements de voirie hétérogènes et une multiplicité d'acteurs	<p>Le territoire desservi par le réseau Tisséo comprend 86 communes, 3 intercommunalités.</p> <p>Chaque commune ou intercommunalité possède et exerce la compétence sur une partie ou la totalité de la voirie au sein de son territoire. Chaque collectivité aménage la voirie selon ses règles et habitudes.</p> <p>Dans ces conditions, la configuration et l'aménagement des arrêts sont hétérogènes sur le territoire du Périmètre des Transports Urbains.</p> <p>Ainsi l'une des principales problématiques se pose en termes de diversité et de multiplicité des acteurs et de limite de compétence de chacun dans la chaîne de déplacement autour du réseau de transport.</p>
Perspectives issues du diagnostic	Deux éléments principaux ressortent de l'analyse et seront la clef de la mise en place de scénarii partagés, de scénarios cohérents et efficaces :
Traitements des lignes régulières	<p>Comme le démontre le diagnostic, les lignes régulières sont et seront impactées en termes d'usage actuel, de besoins et de probables réponses aux besoins.</p> <p>Perspectives :</p> <p>Les scénarii à étudier ne pourront pas se permettre d'omettre le traitement des lignes régulières. L'affinage des scénarios se fera en fonction d'un curseur devant se placer entre l'aménagement « léger » (adapté aux déficiences les moins lourdes mais devant absolument être accompagné de services de substitution) et l'aménagement total (mise en adéquation du réseau régulier avec les besoins spécifiques).</p>
Mise en place de volets permettant la transversalité des actions	<p>Si la chaîne de déplacements est constituée de maillons distincts, il existe néanmoins des besoins semblables sur l'ensemble des maillons.</p> <p>Perspectives :</p> <p>Des volets transversaux d'actions sont d'ores et déjà identifiés (et présentés ci-après). Les scénarios devront également s'affiner en fonction de la priorisation des volets et le degré d'investissement sur chaque volet.</p>



Les 8 volets transversaux du SDA



Les grandes lignes directrices du SDA

La prise en compte des enseignements dans les scénarios

La philosophie

Il apparaît clairement pour les usagers le besoin d'accéder à plus d'autonomie sur les réseaux de transport et d'inculquer progressivement une obligation d'efficacité sur l'ensemble des déplacements.

La proposition de scénarii contrastés se basera donc sur les vecteurs d'autonomie et d'efficacité. Cette démarche vise à mettre en avant les avantages et inconvénients de chacun des scénarii proposés pour faire émerger le positionnement stratégique le plus en adéquation avec les attentes des usagers et les intentions de Tisséo.

3 scénarios

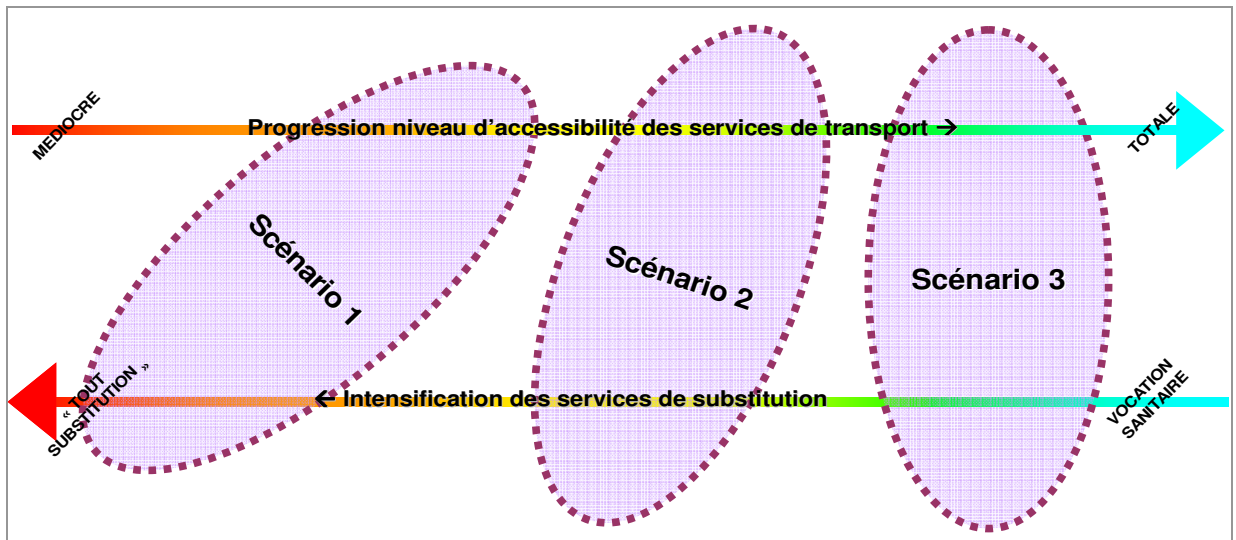
Les 3 scénarii présentés varieront en fonction d'un compromis entre deux types de solutions de mise en accessibilité du réseau :

- une mise en accessibilité physique basée sur les différents maillons et services proposés tout au long de la chaîne des transports, et qui remettrait en cause le service spécialisé actuel (MOBIBUS)
- Le choix de l'optimisation du service spécialisé actuel (MOBIBUS), ou de mise en place de mesures de substitution (assistance humaine...), plutôt qu'une mise en accessibilité physique

Le scénario 1 sera alors la solution « minimaliste » de base privilégiant une mise en accessibilité progressive et opportuniste des services tout en garantissant les déplacements des personnes via des services de substitutions étoffés.

Le scénario 2 sera le scénario « réglementaire + » permettant la garantie de réponse aux exigences et horizons fixés par la loi, tout en apportant quelques compléments pour améliorer le niveau d'accessibilité des services de Tisséo.

Enfin, le scénario 3 « services + » sera le scénario le plus ambitieux prônant une forte volonté à inscrire pour dynamiser l'ensemble des services et ce pour l'ensemble des usagers ; diminuant de fait significativement les besoins en services palliatifs.



Choix du scénario

Scénario 3

Le scénario 1, bien qu'étant le plus souple dans sa mise en place, s'exclut par lui-même étant donné sa trop grande fragilité vis-à-vis de la législation. D'autre part l'absence d'autonomie qu'il engendre pourrait nuire à l'image du réseau Tisséo.

Le scénario 2, quant à lui, s'avère beaucoup plus intéressant, en permettant la mise en place d'un panel de services répondant aux principes et décrets édictés par la loi et attentes des usagers.

Le scénario 3 est, de tous, celui qui apparaît le plus ambitieux. Il permet en effet, la mise en place de moyens soutenus d'action visant, au-delà même du contexte législatif, la mise en place d'un réel niveau de service pouvant répondre aux attentes fines de l'ensemble des usagers et s'inscrivant dans la pérennité.

Dynamiser l'attractivité du réseau Tisséo

« Ce que l'on fait pour eux vaut pour tous »

En accord avec les principes évoqués lors du comité de gouvernance, ainsi que dans l'objectif de soutenir l'action engagée visant à dynamiser l'attractivité du réseau Tisséo, le scénario 3 est retenu et devra se décliner en un programme de mesures et d'actions.

En effet, le scénario 3 est à même de :

- Soulever l'ambition portée par Tisséo,
- Répondre aux attentes fortes du législateur,
- Répondre aux attentes des usagers,
- Développer un niveau de service global,

Renforcer les partenariats avec les communes pour des actions conjointes accessibilité voirie / aménagement arrêts (charte d'aménagement).

**Les réponses du
Schéma Directeur d'Accessibilité
pour une accessibilité pour tous
des services et réseaux Tisséo dès 2015**

Les mesures volet par volet

1.



Accueil Clientèle



Introduction

Les Espaces Conseil et les Points de vente permettent aux usagers de trouver toute l'information nécessaire à la préparation de leur déplacement et également d'effectuer les achats de titres de transport ainsi que les démarches liées au service après vente.

En tant qu'Établissement Recevant du Public (ERP), les Espaces Conseil et les Points de Vente doivent être accessibles à tous. La loi de février 2005 et les décrets d'application s'y rapportant précisent les aménagements et imposent les délais de mise en accessibilité si le bâtiment ne répond pas aux normes.

1.1.

Mesure 1

Mettre en accessibilité les Espaces Conseil, les Points de vente, les agences de mobilité Tisséo

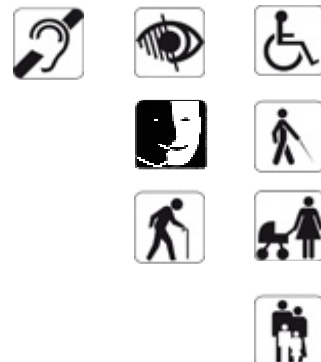
Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Éléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : Court terme 2009-2010
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Les associations
- Indicateurs : Constat, budgets, réclamations
- **Estimation : 200K€**

Usagers cibles



Le contexte

L'évolution du réseau commercial de Tisséo qui impacte un certain nombre de sites d'accueil clientèle (fermeture de certains sites et création d'agence de mobilité).

Les arrêtés du 1^{er} Août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007, et l'arrêté du 21 mars 2007 fixent les dispositions prises pour l'application du code de la construction et de l'habitation

relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public.

Rappel :

Pour les établissements recevant du public de 1^{er} à 2^{ème} catégorie ainsi que pour les établissements de 3^{ème} et 4^{ème} catégorie appartenant à l'Etat, un diagnostic obligatoire est à réaliser avant le 1^{er} janvier 2010. Ce diagnostic doit être tenu à la disposition des usagers de ces établissements.

- Pour les autres établissements recevant du public hors ceux classés en 5^{ème} catégorie et ceux précédemment cités, le diagnostic doit être réalisé avant le 1^{er} janvier 2011.
- Tous les établissements ouverts au public, quelle que soit leur catégorie, doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées avant le 1^{er} janvier 2015, pour les Préfectures et les bâtiments d'enseignement supérieur de l'état, l'accessibilité partielle devra intervenir avant la fin 2007 et totalement en fin 2010
- Pour les maîtres d'ouvrage effectuant des travaux soumis à permis de construire, répondant aux nouvelles exigences d'accessibilité, la loi impose la délivrance par un organisme indépendant d'une attestation d'accessibilité.

Tout nouveau projet sera donc passé au crible des dispositions susvisées.

Actions :

1.1.1.

Un diagnostic détaillé de l'accessibilité réalisé par un cabinet d'ergonomie au niveau de l'Espace Conseil des Arènes ainsi que de l'Agence Jean-Jaurès montre la voie à suivre en termes d'aménagement adaptés.

1.1.2.

Mise aux normes des ERP existants

Marengo SNCF

1.1.3.

ERP travaux neufs :

Jean Jaures

1.1.4.

Basso Cambo

1.1.5.

Balma Gramont

1.1.6.

Arènes

1.1.7.

Ramonville

1.1.8.

Borderouge

Accompagnement des actions :

Autorisation de travaux :

Solliciter l'avis de la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité, qui a un délai d'un mois pour délivrer son avis.

Autorisation d'ouverture :

L'attestation constatant que les travaux réalisés respectent les règles d'accessibilité est délivrées après une visite de la CCDSA

travaux à effectuer :

Amélioration de la signalétique sur les façades des agences, puis à l'entrée et bien sûr à l'intérieur.

Automatisation et Elargissement des issues « Entrées /Sorties ».

Ergonomie et confort de l'espace d'accueil et/ ou d'attente

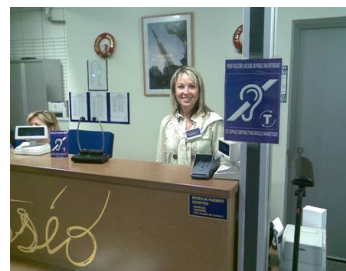
Ergonomie des banques (guichets) pour un meilleur échange avec nos agents.

1.



Accueil Clientèle

Mesure 2



1.2.

Fidéliser un public de malentendant sur le réseau

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : Court terme 2009-2010
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Les associations
- **Estimation : 10K€**

Le contexte

En fournissant des efforts de concentration épuisants pour compenser leur handicap lors d'une conversation, les malentendants, même appareillés, ne saisissent qu'une partie des propos débattus, souvent insuffisante pour une bonne compréhension.

Basé sur la technique des « **boucles magnétiques** », le système composé d'un tapis de sol magnétique installé côté public, d'un micro de son haute définition associé à un boîtier électronique offre une excellente qualité d'écoute. Sans stigmatiser le Handicap, l'accueil et l'intégration des personnes malentendantes est favorisé.

Actions :

1.2.1.1.

Acquisition et mise en place de Kits accueil pour malentendants appareillés sur la position « T » pour chaque site recevant du public. Le Kit Accueil comprend une formation des agents d'accueil pour les sensibiliser au déficit auditif.

1.2.1.2.

1.

1.3



Accueil Clientèle

Mesure 3

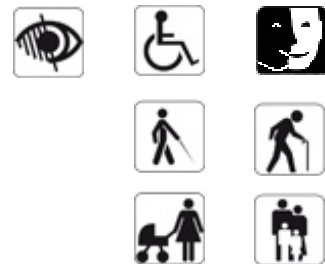


Adapter le service « Allô Tisséo » aux besoins des usagers

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Éléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : Court terme 2009-2010
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires :
- **Estimation : 15K€**

Le contexte

Tisséo dispose d'un service d'appel client appelé « Allô Tisséo » connu et reconnu par les usagers. Cependant celui-ci peut être optimisé et adapté aux besoins des PMR :

- les opérateurs ne sont pas toujours sensibilisés à la problématique des personnes à mobilité réduite.
- les horaires d'ouverture du service sont limités.
- les opérateurs ne disposent pas des informations en temps réel concernant le bon fonctionnement des équipements nécessaires au déplacement des PMR (escalators, ascenseurs...)

Objectif :

- Les opérateurs d' « Allô Tisséo » doivent être en mesure de fournir à l'usager une information claire et précise sur le fonctionnement des équipements nécessaires au déplacement des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite (escalators, ascenseurs...).
- Lorsqu'un opérateur entre en communication avec une personne de cette catégorie, il doit déjà avoir ce type d'information en main.
-

1.3.1.

Actions :

Un circuit parfaitement huilé de l'information doit donc être mis en place pour permettre à un agent de terrain, relevant un dysfonctionnement, de faire rapidement remonter l'information aux opérateurs d' « Allô Tisséo ».



Introduction

La prise en compte des besoins et attentes de la population handicapée ou à mobilité réduite exige une bonne connaissance des différents types de handicap et des difficultés de déplacements pouvant être rencontrées dans la chaîne du déplacement. Une formation efficace aide à surmonter les éventuelles inhibitions à la fois des clients et du personnel.

De plus, la question du renforcement de la qualité de service et de l'accessibilité pour tous au réseau urbain de transport en commun est en interaction avec la démarche d'optimisation de l'image de Tisséo

Mesure 1

Professionaliser les compétences relationnelles pour faire face à toutes les situations qui peuvent se produire en fonction des spécificités de mobilité de la clientèle :

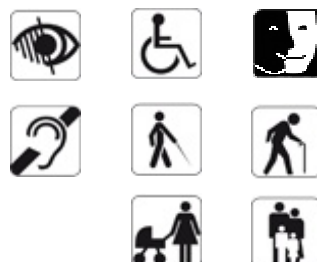
Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Éléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009-2015
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Les associations
- Indicateurs : Enquêtes de satisfaction, analyse des réclamations enregistrées sur le thème de la relation clientèle
- **Estimation : 100K€ à 150K€**

Usagers cibles



Le contexte

La pérennisation de la mesure passe par une volonté affirmée de construire une véritable culture collective au service de l'utilisateur quel que soit son degré de mobilité.

Les actions du volet formation s'inscrivent également dans le cadre du développement durable.

A titre d'exemple l'apprentissage de la conduite souple se traduit par des économies d'énergie et surtout par un confort de déplacement accru pour l'utilisateur

2.1.1.

Actions :

D'ici à 2015 environ 2000 agents devront être formés

Personnels concernés

Conducteurs 1300 agents

Téléopérateurs : 10 agents (Cf volet accueil clientèle)

Agents conseil et vente : 40 agents

Vérificateurs : 40 agents

Agents de prévention : 40 agents

Maîtrise terrain : 150 agents

Encadrement : 200 cadres

Diffuser un programme de sensibilisation à la relation clientèle:

Thèmes abordés

- Identifier la personne handicapée
- Faciliter le contact avec les personnes porteuses de handicap
- Savoir adopter la bonne attitude, connaître les bonnes pratiques
- Améliorer le confort du déplacement, le bien-être de l'utilisateur
- Assurer le sentiment de sécurisation et de sécurité
- Valoriser sur le thème du Handicap, la mission des acteurs Tisséo
- Prise en compte la dimension du handicap en amont des processus d'organisation du service à rendre

La programmation : Formation des agents mesure 1

2.1.1.1. Elle tient compte de la disponibilité des agents qui est liée aux échéances des autres projets (Tramway, SAEIV, ...)

Année	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
2.1.1.2. Nombre d'agents	72	200	300	357	357	357	357	2000
2.1.1.3. % par rapport à l' effectif total concerné	3.6%	10%	15%	17.85%	17.85%	17.85%	17.85%	100%
2.1.1.4. Coûts en €	4200	10000	15000	17850	17850	17850	17850	100600

Cette formation de sensibilisation se déroulera sur une demi journée. Le coût par session est estimé à 600€. Une session comprend entre 12 et 15 personnes.

2.

2.2.



Formation des agents



Mesure 2

Apprentissage à la langue des signes français

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : Court terme 2009
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Les associations
- Indicateurs : enquêtes de satisfaction
- **Estimation : entre 40K€ et 50K€**

Le contexte

40% de la population française déclarent une déficience. Parmi elles, plus de 4 millions déclarent une surdité. La moitié des individus (2 millions) présentent une surdité légère et 1 320 000 une surdité moyenne.

Au total 3 320 000 peuvent donc bénéficier de suppléances sonores (appareils auditifs, systèmes de transmission dans les lieux publics). Les surdités sévères touchent 320.000 personnes et les surdités profondes 120.000 personnes.

Il faut s'attendre à voir la population des déficients auditifs augmenter au regard du vieillissement de la population française.

Au 1^{er} janvier 2007, 10,3 millions de personnes étaient âgées de 65 ans ou plus, soit 16,2 % de la population, alors qu'elles représentaient moins de 15% de l'ensemble en 1994.

La plupart des personnes sourdes ou malentendantes utilisent plusieurs modes de communication. Le plus souvent, oralité et lecture labiale sont associées à divers degrés. Le langage des

signes est une langue muette mais ceux qui la pratiquent ne sont pas nécessairement muets.

Acquérir les notions de base de cette langue facilitera la relation clientèle sourde ou malentendante mais aussi avec la clientèle étrangères qui fréquentent le réseau.

2.2.

Actions :

2.2.1.

1) Initiation à la langue des signes français (LSF) pour 4 agents des agences commerciales

: acquérir les rudiments de la LSF

Objectif :

- connaître ce handicap
- être capable de s'exprimer spontanément sans trop devoir chercher ses signes
- savoir renseigner la clientèle sur des thèmes identifiés parfois complexes (indiquer un itinéraire, une démarche à suivre : perte carte transport, expliquer les titres de transport, etc.)

Formation de 5 jours

2.2.2.

2) Perfectionnement à la langue des signes : savoir utiliser la LSF en toutes situations

Formation sur 10 jours

2.2.3.

3) Entretien : permettre de conserver le niveau de compétences en LSF acquis

Formation de 2 jours par an

Action complémentaire : Prévoir un réseau de visioconférence

A partir d'un point « contact clientèle central » possibilité de connecter l'agent formé à la langue de signes à un système de visioconférence pour le mettre en relation avec une personne sourde qui se trouve dans un autre point contact du réseau métro.

La programmation

Initialement 4 personnes seront formées. On prévoit que sur la période on forme 4 autres personnes soit en plus soit pour remplacer les personnes déjà formées au cas où elles changeraient de fonction.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Nombre de personnes formées	4	4	4	4	4	8	8	8
Module initiation (5 jours)	5000€				5000€			10000€
Module perfectionnement (10 jours)	10000€				10000€			20000€
Module entretien (2 jours)		2000€	2000€	2000€	2000€	2000€	2000€	12000€

Coût total estimé: 42000€

Le coût estimé d'une journée de formation est de 1000€

2.2.1.1.
2.2.1.2.
2.2.2.1.
2.2.2.2.
2.2.3.1.
2.2.3.2.
2.2.3.3.
2.2.3.4.
2.2.3.5.



SERVICE DE SUBSTITUTION

Introduction

Principes et échéances de la loi « Handicap »

- Trois ans à compter de l'adoption du SDA, mise en place d'un service de substitution en cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité des réseaux existants,
- Les cas d'impossibilité technique avérée sont identifiés dans le cadre du SDA.

Mesure 1

Création d'un service de substitution en 2012

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Éléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2012 - 6 mois à compter de la notification à l'exploitant
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Les associations
- Indicateurs : : Nombre d'appels – Nombre de déclenchements du service
- **Estimation : pour un forfait annuel de 1 800 voyages : 45 K€ en fonctionnement**

Le contexte

C'est un service de transport qui se substitue au réseau urbain lorsqu'il n'est pas accessible.

Les cas d'impossibilité technique avérée sont identifiés dans le cadre du SDA.

Ce service n'intègre pas un accompagnement complémentaire.

Le coût de ce service pour l'utilisateur ne doit pas être supérieur à celui du réseau urbain.

3.1.1.

Actions :

- Service de substitution
Défini comme une option dans le cadre du nouveau contrat de délégation du service spécialisé de transport des PMR
Il pourra être déclenché dans le cadre du contrat dès 2011
Caractéristiques du service de substitution
 - Une réservation préalable
 - Une prise en charge au trottoir : service de trottoir à arrêt
 - Absence d'accompagnement au domicile
 - Service distinct de Tisséo Mobibus
-

3.



SERVICE de SUBSTITUTION

Mesure 2

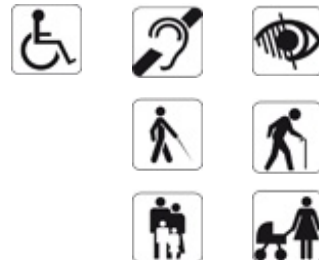
3.2.

Amélioration progressive de l'accessibilité des services délégués en fonction des prescriptions du SDA

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009-2010/ 2010-2015
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Les associations
- Indicateurs : enquêtes de satisfaction et réclamations
- **Estimation : à définir dans le cadre du diagnostic**

Le contexte

Tisséo délègue ou soustraite des services de transports collectifs urbains tels que

- Services urbains affrétés
 - Transport à la demande
 - Navette
- Navette Aéroport
- Tisséo Mobibus

Etudier et programmer à moyen terme l'amélioration progressive de l'accessibilité des services délégués en fonction des prescriptions du SDA

3.2.1.

Actions :

Etudier et programmer à moyen terme l'amélioration progressive de l'accessibilité des services délégués en fonction des prescriptions du SDA

3.2.1.1.

2009 : second semestre

Diagnostic accessibilité des services urbains affrétés sur les volets du SDA : accueil, information, formation, aménagement des arrêts, matériel roulant

3.2.1.2.

2009- 2010 :

Diagnostic accessibilité des services délégués sur les volets du SDA

3.2.1.3.

2010-2015

Programmation des actions de mise en conformité des services avec les prescriptions du SDA

3.



SERVICE de SUBSTITUTION

Mesure 3

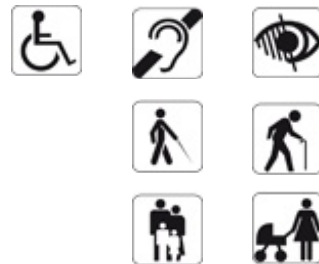
3.3.

Appréciation des services par les usagers (enquête satisfaction, image, qualité)

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009-2015
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Les associations
- Indicateurs : Enquêtes, Interrogations de panels d'usagers, Suivi de la mobilité
- **Estimation : coût compris dans les enquêtes clientèles**

Le contexte

Mieux comprendre les attentes, les besoins et les comportements des usagers

Actions :

3.3.1.

Réalisation d'enquêtes pour appréhender la demande des usagers, mesurer leur satisfaction et leur perception de la qualité de service

3.3.1.1.

- Mesurer la qualité de service perçue par les usagers et la qualité de service produite par les exploitants

3.3.1.2.

- Analyser la perception des services par les usagers et :
 - maintenir les critères du service jugés satisfaisants
 - améliorer les critères du service jugés moins satisfaisants par la programmation d'actions dans le respect des contraintes de la collectivité

3.3.1.3.

3.3.1.4.

- Suivre les actions d'amélioration du service programmées et les évaluer



STATION DE METRO



Introduction

Tout comme la ligne A du métro, la ligne B a été pensée dès sa conception afin de favoriser l'accès des personnes handicapées à ce mode de transport. Les 18 stations de la ligne A mise en service en 1993 et bien que très accessibles doivent faire l'objet d'une mise à niveau en regard des nouvelles dispositions réglementaires en matière d'accessibilité. La remarque est aussi valable pour les 20 stations de la ligne B qui nécessitent des ajustements malgré son ouverture au public qui date seulement de juillet 2007.

Mesure 1

Mise en accessibilité des stations de la ligne A

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009-2015
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Les associations, Direction Métro, PIE,
- Indicateurs : Réclamations

Estimation : ligne A 2 850 000 €, valeur juillet 2008

Usagers cibles



Le contexte

Obligation légale du
Maître d'ouvrage
Loi du 11 février 2005
Tous handicaps

- Accessibilité extérieure (P+R)
- Accessibilité intérieure
- Accessibilité aux services

4.1.1.
4.1.2.
4.1.3.
4.1.4.

Actions :

Diagnostic 2008 dans le cadre du projet 52 m
Elaboration de scénarios de travaux (phasages, coûts) fin 2009
Arbitrages fin 2009- début 2010
Travaux 2010-2015

4.



STATION DE METRO



4.2.

Mesure 2

Mise en accessibilité des stations de la ligne B

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009-2015
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Les associations, Direction Métro, PIE,
- Indicateurs : Réclamations
- **Estimation : 1 334 140 € hors travaux systèmes**

Le contexte

Obligation légale du Maître d'ouvrage
Loi du 11 février 2005
Tous handicaps

- Accessibilité extérieure (P+R)
- Accessibilité intérieure
- Accessibilité aux services

Actions :

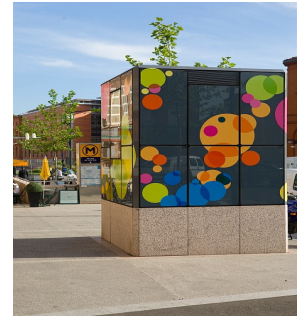
4.2.1.
4.2.2.
4.2.3.
4.2.4.

Diagnostic mi-2009
Elaboration de scénarios de travaux (phasages, coûts) fin 2009
Arbitrages fin 2009- début 2010
Travaux 2010-2015

4.



STATION DE METRO



4.3./
4.4.

Mesure 3

Mise en œuvre des prescriptions de la Commission d'accessibilité de la ligne B

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Éléments de programmation

Délai de mise en œuvre : fin 2009 pour actions A.

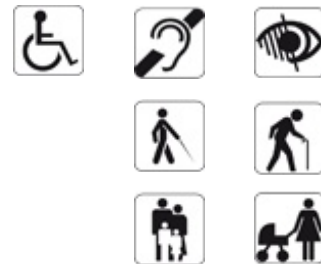
Etudes en cours pour actions B

Période travaux 2009-2015

- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Les associations, Direction Métro, PIE, les responsables des volets SDA, SMAT
- Indicateurs : Constats, Réclamations

**Estimation : Actions A → 201 K€ dont 75 K€ pour la station UPS (surface)
Actions B → non chiffrées**

Usagers cibles



Le contexte

Obligation légale du MOA
Loi du 11 février 2005
Tous handicaps

- Accessibilité extérieure (P+R)
- Accessibilité intérieure
- Accessibilité aux services

4.3.1.

Actions :

A .Réalisées dans le cadre des ajustements finaux ligne B

- Aménagement et mise en conformité station UPS (surface)
- Mise en place de solutions techniques pour améliorer les contrastes visuels et tactiles : bande d'alerte haut d'escaliers, paliers intermédiaires, bornes de rechargement et de consultation, œuvres d'art...
- Miroir inox dans les ascenseurs
- Travaux divers sur certaines stations: La Vache, Compans, Empalot, UPS, Ramonville, Saint-Agne

4.3.2.

4.3.3.

4.3.4.

B. Hors ajustements finaux

4.4.1.

- Amélioration du contraste des nez de marche et des contremarches
- Modification du lecteur de titre aux passages PMR des lignes de contrôle

4.4.2.



Arrêt-bus et pôles d'échanges



Introduction

Arrêt-bus

Le point d'arrêt est le premier contact de l'utilisateur avec le transport public. Il doit traduire une volonté de qualité et de sécurité pour tous

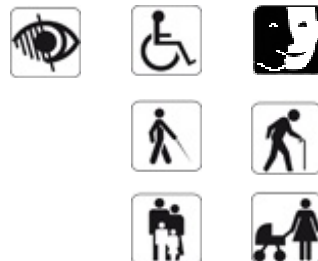
Le réseau de transport Tisséo comprend environ 3500 points d'arrêt répartis sur 86 communes. Si la mise en accessibilité des arrêts bus est de la compétence de Tisséo, par contre la gestion du trottoir sur lequel se trouvent l'arrêt et la route à son abord sont rarement de sa compétence.

Un diagnostic qualitatif exhaustif au niveau des points d'arrêt a été réalisé. Il ressort que les aménagements et le niveau d'accessibilité des arrêts sont assez contrastés aussi bien d'une commune à une autre qu'au sein d'une même commune.

Afin d'être complet dans la compréhension de ce diagnostic, il faut rappeler qu'au sein du PTU, chaque gestionnaire de voirie possède ses propres règles et habitudes d'aménagement de la voirie.

Mesure 1**Réaliser un diagnostic exhaustif des 3500 arrêts de bus du réseau****Maillon de la chaîne concerné**

- Préparation du déplacement

Usagers cibles**Éléments de programmation**

- Délai de mise en œuvre : juin 2009
- Porteurs de l'action : *Tisséo DTGP*
- Partenaires : Les associations, Exploitation Réseau bus
- Indicateurs : Réclamations

Estimation : 70 K€

Le contexte

Un état des lieux du niveau de l'accessibilité des arrêts s'impose pour planifier la mise en accessibilité physique des lignes. Le réseau de transport Tisséo comprend environ 3500 points d'arrêt répartis sur 87 communes. Si la mise en accessibilité des arrêts bus est de la compétence de Tisséo, par contre la gestion du trottoir sur lequel se trouvent l'arrêt et la route à son abord sont rarement de sa compétence.

Un diagnostic qualitatif exhaustif au niveau des points d'arrêt a été réalisé. Il ressort que les aménagements et le niveau d'accessibilité des arrêts sont assez contrastés aussi bien d'une commune à une autre qu'au sein d'une même commune. Afin d'être complet dans la compréhension de ce diagnostic, il faut rappeler qu'au sein du PTU chaque gestionnaire de voirie possède ses propres règles et habitudes d'aménagement de la voirie.

5.1.1.

Actions :

Préparation d'un canevas d'analyse de chaque arrêt de bus comportant 90 points de mesures.

5.1.2.

Suivi des travaux de relevé terrain

5.1.3.

Analyse des résultats, estimation des coûts de mise à niveau

Etablir les préconisations et les coûts des travaux pour mettre en accessibilité le réseau de bus urbain de Tisséo

5.



Arrêt-bus et pôles d'échanges



5.2.

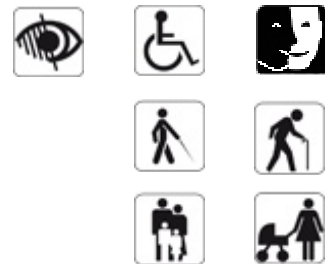
Mesure 2

Etablir les préconisations et les coûts des travaux de mise à niveau de l'accessibilité des arrêts-bus

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : juin 2009
- Porteurs de l'action : *Tisséo DTGP*
- Partenaires : Les associations, Exploitation Réseau bus
- Indicateurs : Réclamations, suivi de la mise en œuvre,

Estimation : compris dans l'étude d'élaboration du SDA

Le contexte

Pour prioriser et planifier les travaux, il est nécessaire d'évaluer les coûts de mise à niveau de l'accessibilité des arrêts, par arrêt, pour chaque ligne et donc pour l'ensemble du réseau.

Actions :

5.2.1.

Etablir à partir de la base de données, les préconisations et les coûts unitaires des travaux à réaliser ultérieurement.
Pour chaque arrêt, définir l'ensemble des préconisations à mettre en œuvre pour le rendre accessible.

5.



Arrêt-bus et pôles d'échanges



5.3.

Mesure 3

Etablir une priorisation des travaux de mise en accessibilité physique des lignes

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : juillet 2009
- Porteurs de l'action : *Tisséo DTGP*
- Partenaires : Les associations, Exploitation Réseau bus
- Indicateurs : Réclamations, suivi de la mise en œuvre,

Estimation : compris dans l'étude d'élaboration du SDA

Le contexte

Etablir une priorisation des travaux de mise en accessibilité physique des lignes

5.3.1.
5.3.2.
5.3.3.

Actions :

Définition des critères de priorisation
Etablissement des scénariis de programmation
En fonction du scénario retenu lister les lignes à aménager en dés 2010.

5.



Arrêt-bus et pôles d'échanges



5.4.

Mesure 4

Créer et maintenir une base de données relationnelle pour suivre l'évolution du réseau et à terme fournir de l'information voyageur en temps réel

Maillon de la chaîne concerné

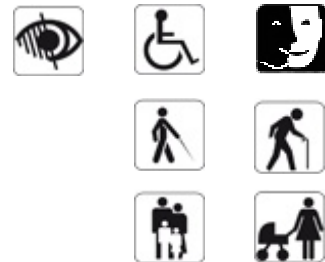
- Préparation du déplacement

Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : juillet 2009
- Porteurs de l'action : *Tisséo DTGP*
- Partenaires : Les associations, Exploitation Réseau bus
- Indicateurs : Réclamations suivi de la mise en œuvre,

Estimation : compris dans le marché diagnostic Arrêt bus

Usagers cibles



Le contexte

La base de données constituée des points de relevé de grilles d'évaluation par arrêt constitue un outil qui doit servir à d'autres acteurs métiers de Tisséo (Exploitation, Service Commercial, information Voyageur). Cette base de données qui est une photographie à l'instant T du réseau, pour être exploitable doit être mise à jour pour relayer une information voyageur en temps réel

5.4.1.

Actions

Création de masques de requêtes pour récupérer les données en fonction des objectifs de gestion assignée aux utilisateurs de la base.

5.4.2.

Définir la procédure du maintien de la base de données

5.4.3.

S'assurer de la cohérence entre les applications actuelles et le nouvel outil qui constitue la base de données relationnelle et son exploitation optimisée

5.



Arrêt-bus et pôles d'échanges



5.5.

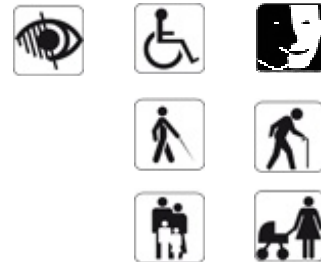
Mesure 5

Réaliser un cahier des charges des aménagements des arrêts : un référentiel technique concret et compréhensible par tous

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Éléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 3^{ème} trimestre 2009
- Porteurs de l'action : *Tisséo DTGP*
- Partenaires : Les associations, Exploitation Réseau bus, EPCI, Collectivités , AOT
- Indicateurs : Réclamations, suivi de la mise en œuvre,

Estimation : compris dans le marché diagnostic Arrêt bus

Le contexte

Les objectifs de cette charte consistent à établir des principes d'aménagement partagés avec l'ensemble des gestionnaire de voirie afin d'obtenir une homogénéité d'aménagement des points d'arrêt sur le périmètre des Transports Urbains de Tisséo et une large accessibilité aux bus.

Tisséo et les gestionnaires de voirie sur le PTU s'engagent, à travers ce document, à respecter les principes d'aménagement des arrêts tels que définis afin d'offrir un niveau d'accessibilité et de service satisfaisant à l'ensemble des usagers.

5.5.1.

Actions

5.5.2.

- Réunir l'ensemble des documents d'aménagement existants, les ajuster en regard de préconisations issues de la loi de 2005
- Transcrire l'ensemble de ces données sous forme de schéma simple et compréhensible par des services techniques ou des élus y compris des petites communes.

5.



Arrêt-bus et pôles d'échanges



5.6.

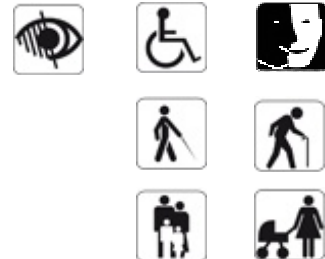
Mesure 6

Travaux de mise en accessibilité des arrêts de bus du réseau urbain de Tisséo.

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009-2010
- Porteurs de l'action : *Tisséo DTGP*
- Partenaires : Les associations, Exploitation Réseau bus, EPCI, Collectivités , AOT
- Indicateurs : Réclamations, suivi de la mise en œuvre,

Estimation : 30 millions d'euros

Le contexte

En tant qu'autorité organisatrice des transports urbains, Tisséo devra être le principal intervenant lors des aménagements sur les points d'arrêt.

Avant tout travaux, Tisséo devra réaliser des études de travaux d'aménagement de mise en accessibilité arrêt par arrêt.

Le projet d'aménagement sera conforme à la charte d'aménagement d'arrêt bus. Le projet devra être validé dans son contenu et son positionnement par le gestionnaire de la voie pour avis technique avant la réalisation des travaux.

A la suite de la priorisation des lignes à aménager et de la définition des aménagements à réaliser, il s'agit de mettre en œuvre les travaux dans les meilleurs délais.

		<p>Dans l'intervalle, une dizaine de sites sont choisis pour réaliser des aménagements sommaires permettant de répondre aux attentes des personnes à mobilités réduites.</p>
5.6.1. 5.6.2.	Actions	<p>Passer les conventions de co-maîtrise d'ouvrage avec les différents partenaires Assurer le suivi de la mise en œuvre des travaux et du suivi budgétaire</p>

5.



Arrêt-bus et pôles d'échanges



Introduction : Pôles d'échanges

Les pôles d'échanges, lieux d'interface entre les différents modes de déplacements, constituent une étape essentielle dans la chaîne de déplacements du voyageur. Ils sont le lieu d'accès privilégié à une offre diversifiée de transports, ainsi qu'à toutes les autres composantes du service indispensables à la réalisation du voyage : information multimodale, vente de titres...

5.7.

Mesure 1

Etablir le programme de la mise en accessibilité des pôles existants

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Eléments de programmation

Délai de mise en œuvre : 2009-2011

- Porteurs de l'action : *Tisséo DTGP*
- Partenaires : Les associations, Exploitation Réseau bus, EPCI, Collectivités, AOT
- Indicateurs : Réclamations, suivi de la mise en œuvre,

Estimation : 2 millions d'euros

Usagers cibles



Le contexte

Afin de traiter l'ensemble de la chaîne de déplacements (d'éliminer toute rupture dans les déplacements), et notamment de faciliter l'intermodalité entre les différents réseaux de transport, il est proposé d'entamer des concertations d'aménagement avec la SNCF, le Conseil Régional Midi-Pyrénées et le Conseil Général de Haute Garonne en créant un groupe de pilotage.

5.7.1.

Actions :

- Mise en place du Contrat d'Accessibilité des Pôles d'Echanges (CAPE)

5.7.2.

- Mise en place d'un groupe de pilotage qui rassemble tous les acteurs locaux concernés

5.7.2.1.

Ce groupe de travail sera chargé :

1. d'identifier les priorités qui répondent aux attentes des usagers en termes d'accessibilité mais doit également être l'occasion du lancement d'une démarche concertée, globale et opérationnelle sur l'aménagement des pôles d'échanges

5.7.2.2.

2. d'estimer les coûts des opérations

5.7.2.3.

3. d'établir la programmation des réalisations

6.



MATERIEL ROULANT



Introduction :

Tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion de l'extension des réseaux doit être accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Des décrets précisent, pour chaque catégorie de matériel, les modalités d'application de cette disposition.

6.1.

Mesure 1

Rendre accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite, la totalité du parc bus Tisséo en 2015

Maillon de la chaîne concerné

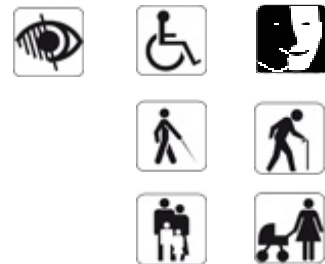
- Accès au matériel roulant

Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009 - 2015
- Porteurs de l'action : *Tisséo DTGP*
- Partenaires : Les associations, Exploitation Réseau bus,
- Indicateurs : Réclamations, suivi de la mise en œuvre, Marchés d'acquisition et livraison

Estimation : 80 000K€ (hors budget SDA)

Usagers cibles



Le contexte

Fin 2009, 68% des bus seront équipés de dispositif pour l'embarquement des personnes en fauteuil roulant équipés.

En conservant un âge moyen des bus de 7, 5 ans et un programme de renouvellement au rythme de 35 à 40 bus par an en moyenne, le parc bus Tisséo sera totalement accessible en 2015.

Le nombre d'acquisitions annuelles de bus peut fluctuer en fonction de la variation de l'offre Réseau.

Avec une offre en augmentation de 3%, le nombre d'acquisition de bus pourrait passer à 45 bus an

6.1.1.

Actions

6.1.2.

- Tenir le planning des acquisitions
- S'assurer que les constructeurs respectent les dispositions légales en termes d'accessibilité

6.



MATERIEL ROULANT



6.2.

Mesure 2

Mesure palliative à l'absence de système d'information embarqué

Maillon de la chaîne concerné

- A bord du matériel roulant

Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009
- Porteurs de l'action : *Tisséo DTGP*
- Partenaires : Les associations, Exploitation Réseau bus,
- Indicateurs : Réclamations,

Estimation : pas d'impact financier (procédures)

Usagers cibles



Le contexte

La quasi totalité du parc bus Tisséo (95%) dispose des équipements nécessaires à l'annonce sonore et visuelle des prochains arrêts.

Cependant le système actuel d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur (SAEIV) nécessite d'être renouvelé compte-tenu de sa vétusté. Le renouvellement de cet équipement est une action déjà engagée hors SDA. Une mise en exploitation du nouveau SAEIV est prévue pour la fin de l'année 2010.

6.2.1.

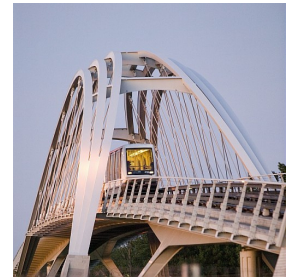
Actions :

En lien avec l'exploitation, s'assurer que les conducteurs reçoivent les consignes propres à compenser cette absence d'information et donc à renseigner et à avertir lorsque c'est nécessaire les personnes handicapées notamment celles porteuses d'un handicap visuel.

6.



MATERIEL ROULANT



6.3.

Mesure 3

Améliorer la lisibilité des places réservées aux fauteuils roulants dans les rames de métro

Maillon de la chaîne concerné

- A bord du matériel roulant

Usagers cibles



Éléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009-2010
- Porteurs de l'action : *Tisséo DTGP*
- Partenaires : Les associations, Exploitation Réseau bus,
- Indicateurs : Réclamations,

Estimation : 50 K€

Le contexte

Bien que respectant les dispositions en vigueur, la signalisation des zones réservées aux usagers en fauteuil roulant n'est pas visible notamment lorsque le nombre de voyageurs dans la rame est important.
L'emplacement des usagers en fauteuil roulant (UFR) est signalé par un pictogramme en façade masqué par les usagers voyageant debout.

6.3.1.

Actions :

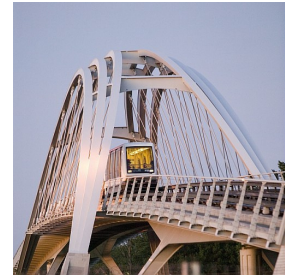
- Etude d'un marquage au sol à l'image des places de stationnement sur la voirie.
- Organisation d'un atelier sur cette question en présence de membres de la CARUT

6.3.2.

6.



MATERIEL ROULANT



6.4.

Mesure 4

Programme de mise aux normes des rames métro

Maillon de la chaîne concerné

- A bord du matériel roulant

Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009-2015
 - Porteurs de l'action : *Tisséo DTGP*
 - Partenaires : Les associations, Exploitation Métro,
- Indicateurs : Constat, réclamations,

Estimation : : 5M€ (à confirmer par les études approfondies et selon les solutions techniques retenues)

Usagers cibles



Le contexte

Plusieurs types de rames équipent le métro :

- VAL 206 (28) : ce matériel date de la mise en service de la ligne A (1993) et doit faire l'objet d'une rénovation à mi-vie dans laquelle est prévue la mise aux normes accessibilité (ajout d'un système d'afficheurs intérieurs de même niveau que le val 208)
- VAL 208 Ancienne Génération(AG) (14) acquises pour le prolongement de la ligne A en 2003.
- VAL 208 Nouvelle Génération (NG) (56) acquises pour la ligne B en 2007 et 18 rames supplémentaires de VAL 208 (NG) identiques à celles de la ligne B ont été commandées en juin 2008 et seront livrées en 2011. Elles ne répondent pas complètement aux dispositions du décret du 18 juin 2008 relatif à la mise en accessibilité des véhicules de transport public guidé urbain aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

Le constat :

- les études menées à ce jour par le constructeur Siemens ne sont pas encore complètement abouties sur le sujet (techniquement mais aussi en terme d'ergonomie et de design intérieur, circulations, restitution des appuis ischiatiques) et ne permettent de garantir la conformité à la réglementation,
- le traitement ponctuel de quelques rames sans assurer une cohérence sur tout le parc paraît être contre-productif en termes de lisibilité et d'accessibilité au réseau pour le voyageur
- les solutions techniques envisagées n'ont pas encore été discutées avec les associations
- il n'est pas souhaitable de multiplier les matériels roulants différents en exploitation et en maintenance
- le coût des modifications proposé par Siemens doit être comparé à d'autres fournisseurs, et il n'y a pas d'économie conséquente à traiter les 18 rames en usine par rapport à un traitement sur site de tout le parc

Actions :

6.4.1.

- Etudier la mise en conformité du parc de rames global : (solutions techniques, phasage, impacts sur l'exploitation

6.4.2.

- Consultation des associations sur les solutions techniques envisagées

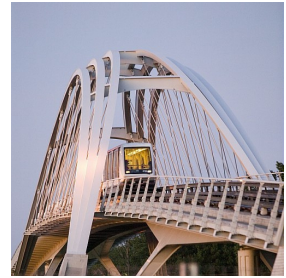
6.4.3.

- Programmation de mise aux normes du parc global

6.



MATERIEL ROULANT



6.5.

Mesure 5

Programme de mise aux normes partiel des rames tramway

Maillon de la chaîne concerné

- A bord du matériel roulant

Éléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009-2010
 - Porteurs de l'action : *Tisséo DTGP*
 - Partenaires : Les associations, Exploitation Métro,
- Indicateurs : Constat, réclamations,

Estimation : 410 K€

Usagers cibles



Le contexte

Un projet étudié en concertation avec les associations de personnes handicapées.

22 juin 2006 : Présentation du projet ligne E et des dispositions proposées pour l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

14 novembre 2006 : Présentation du matériel roulant, des équipements billettiques et de l'information voyageur de la ligne E.

21 septembre 2007 : Présentation de la maquette à l'échelle 1

Le décret du 18 janvier 2008 relatif à la mise en accessibilité des véhicules de transport public guidé urbain aux personnes handicapées et à mobilité réduite intervient après la commande des 18 rames.

Une mise en conformité partielle est à prévoir compte-tenu du démarrage de la fabrication des rames. La mise en conformité totale n'est pas possible car les travaux impactent, de manière importante, sur la structure même des rames.

Actions :

6.5.1.

6.5.2.

6.5.3.

Les améliorations prises en compte :

- Déplacement du boîtier interphone Voyageur vers le bas
- Déplacer les boutons d'appel d'ouverture porte vers le bas (110mm<H>120mm)
- Remplacer les afficheurs latéraux par des afficheurs de surface d'affichage supérieure (4 cm de plus en largeur et 1 cm de plus en hauteur)



Information voyageur



INTRODUCTION

Prévoir son trajet, accéder facilement aux horaires, anticiper la durée de son voyage, être informé des éventuelles perturbations, telles sont les principales attentes des utilisateurs de transport public. Aussi, répondre aux besoins légitimes des personnes porteuses de handicap (moteur, visuel, auditif, psychique) est un des enjeux majeurs du Schéma Directeur d'Accessibilité. Les mesures prévues au « volet Information Voyageur » sont de nature à proposer :

- des modes de communication moderne accessibles à tous
- des supports adaptés aux différents handicaps
- une signalétique cohérente sur l'ensemble du réseau

7.

Mesure n°1

7.1.

Evolution des équipements aux points d'arrêt bus.

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009-2011
- Porteurs de l'action : Tisséo
- Partenaires : Les associations PMR
- Indicateurs : nombre de poteaux mis en place
- **Estimation 400 K€ sur 2009 (1200k€ si changement complet du poteau)**

Le contexte

Le renouvellement des équipements aux points d'arrêt (poteaux, supports d'information sur les poteaux et les abribus) a pour objectif de rendre les points d'arrêt plus repérables et l'information plus lisible.

7.1.1.

Actions :

De nouvelles têtes de poteaux:

- Meilleure visibilité.
- Meilleure lisibilité du nom de l'arrêt.
(Police plus grande, contraste plus important)

Une variante éventuelle, avec de nouveaux panneaux complets en cohérence avec les futurs poteaux avec borne d'information dynamique (cf. mesure n°5)

7.



Information voyageur

Mesure n°2

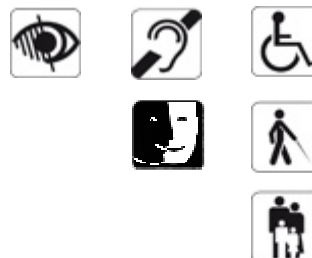
7.2.

Etablir une charte signalétique et jalonnement

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2012
- Porteurs de l'action : Tisséo
- Partenaires : Les associations PMR
- Indicateurs : charte formalisée, charte diffusée, charte appliquée
- **Estimation 50 K€ sur 2009 puis selon diagnostic sur les années suivantes**

Le contexte

Les échanges avec les associations et les usagers ainsi qu'une étude réalisée par un ergonome montrent que la signalétique au sein du réseau peut être améliorée.

Pour cela, il convient d'établir une nouvelle charte signalétique et jalonnement qui respectent un équilibre entre la grosseur de typographie et le positionnement des panneaux afin d'être lisible et accessible à tous.

7.2.1.

Actions :

- Enquête information à l'arrêt (avec Eyetracking (*) et parcours personnalisé)

7.2.2.

- Etablissement d'une proposition de charte et évaluation de la mise en conformité

(*)Le Eyetracking permet de savoir exactement où les visiteurs regardent lorsqu'ils arrivent sur un site)

7.



Information voyageur



Mesure n°3

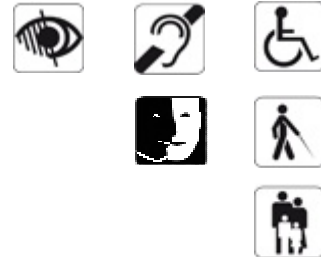
7.3.

Améliorer l'accessibilité du site Internet Tisséo

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : Court terme 2009-2010
- Porteurs de l'action : Tisséo
- Partenaires : Les associations PMR
- Indicateurs : réclamations, Nombre d'internautes connectés
- **Estimation 230 K€**

Le contexte

Loi 2005-102 du 11 février 2005 - Article 47

Penser l'accessibilité d'un service dès l'origine permet d'en assurer la pérennité dans un contexte d'évolution technologique permanente.

Un site accessible doit être compatible avec des plates-formes permettant l'accès à des personnes handicapées.

7.3.1.
7.3.2.

Actions :

- La conception et la réalisation d'un nouveau site est lancée : le premier trimestre 2009 a été consacré à la mise à jour des besoins pour la rédaction d'un cahier des charges, le 2ème trimestre à la définition des choix techniques pour ce cahier des charges.
- Un appel d'offre a été lancé pour une réalisation du site au 3ème trimestre 2009. La mise en ligne est prévue fin 2009 après une période de test.
- Accès au calculateur par la cartographie
- Intégration dans le calculateur d'itinéraire des autres transports publics permettra de trouver son itinéraire complet par une seule recherche.
- Des ateliers sont prévus pour évaluer les propositions du prestataire en fonction des handicaps

7.3.3.
7.3.4.
7.3.5.

7.3.6.

7.3.7.

7.3.8.

7.



Information voyageur



Mesure n°4

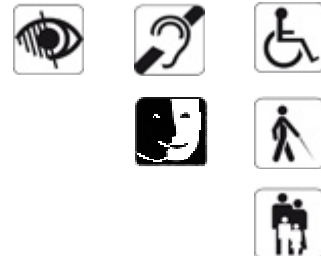
7.4.

Evolution de la conception des documents d'information pour les rendre plus lisibles

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : Court terme 2009-2010
- Porteurs de l'action : Tisséo
- Partenaires : Les associations PMR
- Indicateurs : constat, réclamations
- **Estimation 90K€ + description sonore des stations 76K€**

Le contexte :

Les documents d'information sont difficilement lisibles, notamment sur le terrain. Un travail de sélection et de présentation des informations doit permettre une accessibilité accrue, quel que soit le handicap de l'utilisateur.

7.4.1.

Les actions :

- Nouvelle organisation de la production des documents d'information afin de garantir leur mise à jour,
- Amélioration de leur lisibilité : des indications sur les services et sur les horaires plus faciles à lire
- Achat d'un logiciel de fourniture des horaires au poteau (pour une meilleure lisibilité et une compréhension simplifiée des horaires proposés)
- Un plan du métro en braille sera très prochainement mis à disposition des clients.

7.4.2.

7.4.3.

7.4.4.

7.4.5.

- Un diagnostic sera effectué sur l'ensemble des documents d'information produits actuellement pour programmer une production accessible aux personnes porteuses de déficits visuels. Une enquête est lancée pour l'information aux points d'arrêt.

7.4.6.

- Description audio des stations de métro à destination des personnes malvoyantes (un CD pilote a été réalisé en juin 2009. Evaluation en cours)

7.



Information voyageur



7.5.

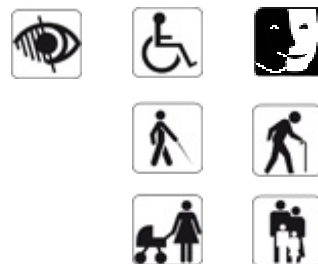
Mesure n°5

Information en temps réels Amélioration de la lisibilité des panneaux d'information

Maillon de la chaîne concerné

- Préparation du déplacement

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2012
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Les associations PMR
- Indicateurs : nombre de bornes et service opérationnel

Estimation : 8 800K€

Le contexte :

- Les panneaux d'information en temps réel présents actuellement dans les gares d'échange fournissent des informations théoriques sur les départs des bus ainsi que des informations sur d'éventuelles perturbations du réseau

7.5.1.

Les actions :

- Renforcement des effectifs pour diffuser de l'information en temps réel
- Amélioration de la lisibilité des informations
- Mise en place d'un service d'information par SMS ou Audiotel pour les prochains passages de bus aux arrêts

7.5.2.

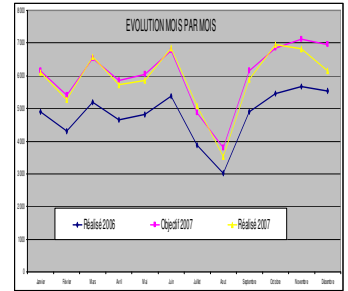
7.5.3.

7.5.4.

- Mise en place de nouvelles bornes d'information voyageur (100 fin 2010 puis 1000 en 2011)



ECOUTE, SUIVI, EVALUATION



INTRODUCTION

Un dispositif de suivi-évaluation doit permettre de vérifier que les objectifs énoncés ont été atteints

Au vu des résultats affichés, Tisséo sera à même d'apporter les corrections nécessaires au plan d'actions initial.

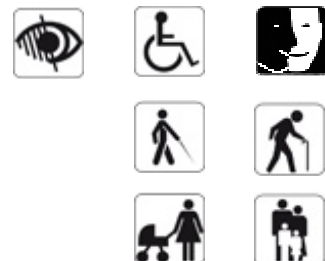
la Commission d'Accessibilité du Réseau Urbain Tisséo (CARUT), lieu d'échange et de concertation sera régulièrement réunie pour faire un point de situation sur les travaux engagés en regard des mesures retenues au plan d'actions SDA (Période 2009-2015).

Mesure n°1

Mise en place d'indicateurs de suivi

Maillon de la chaîne concerné

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009-2015
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Exploitation, Les associations PMR
- Indicateurs : Statistiques – analyse du suivi de la mise en œuvre SDA

Estimation : 50K€

Le contexte :

Tisséo prévoit de faire une évaluation régulière de la mise en œuvre du SDA et cet effet doit mettre en place des indicateurs de suivi, qualitatif et quantitatif.

Les actions :

Mettre en place :

8.1.1.

- Un questionnaire de satisfaction des usagers ;

8.1.2.

- Un suivi statistique :

- Fréquentation du réseau -nombre de déplacements sur le réseau par des personnes bénéficiant de la tarification « titulaire de la carte d'invalidité »).
 - Evolution du nombre de bénéficiaires du service spécialisé « Mobibus »
 - Evolution des réclamations en lien avec le volet accessibilité
-

8.



ECOUTE, SUIVI, EVALUATION

8.2.

Mesure n°2

Cohérence des documents de planification en lien avec l'Accessibilité

Maillon de la chaîne concerné

Usagers cibles

Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009-2015
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Les associations PMR, EPCI, Collectivités, AOT
- Indicateurs : CR des réunions, plans d'action du Référent accessibilité Tisséo

Estimation : 10 K€

Le contexte :

Pour une cohérence des documents de planification, l'ensemble des préconisations issues du SDA devront être prise en compte dans les autres documents de planifications prévus par la Loi du 11 février 2005, notamment :

- Les plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics
- Le constat d'accessibilité du cadre bâti, de la voirie, des espaces publics et des transports (commissions communales ou intercommunales d'accessibilité)
- L'évaluation des mesures de mise en accessibilité des ERP des catégories 1 à 4 (administration ou exploitant concerné)
- SDA des différentes AOT situées sur le PTU

8.2.1.

Les actions :

8.2.2.

8.2.3.

- Mise en ligne des différentes chartes d'aménagements pour accéder à l'information et la partager
 - Communiquer sur le SDA et les travaux en cours
 - Participer à toutes les études de faisabilité en amont de projets en connexion avec le Réseau
-

8.



ECOUTE, SUIVI, EVALUATION



8.3.

Mesure n°3

Faciliter l'accès au service de réclamation

Maillon de la chaîne concerné

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Exploitation, Les associations PMR
- Indicateurs : Bilan d'activité

Estimation : 460K€

Le contexte :

L'article 45 de la loi 2005-102 du 11 février 2005 précise que dans un délai de 3 ans, est mise en place une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite.

Les actions :

Formulaire de dépôt de plainte :

- Mettre en ligne le formulaire de dépôt de plainte sur le site internet Tisséo
- Mettre à disposition le formulaire de dépôt de plainte dans les espaces Conseil et Points de vente Tisséo

S'assurer :

- S'assurer que le traitement des réclamations par les services concernés est fait
- Vérifier que les réponses sont suivies d'effet (lorsqu'une intervention est prévue en réponse à la problématique posée)
- Reprendre les données susvisées dans un tableau de bord de suivi des réclamations en lien avec le Service Intervention et Relation au Public

8.3.1.
8.3.1.1.
8.3.1.2.
8.3.2.
8.3.2.1.
8.3.2.2.
8.3.2.3.

8.



ECOUTE, SUIVI, EVALUATION

8.4.

Mesure n°4

Identifier et pérenniser au sein de Tisséo le référent « Accessibilité »

Maillon de la chaîne concerné

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009.....2016
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Exploitation, Les associations PMR, EPCI, Collectivité, AOT
- Indicateurs : Bilan d'activité

Estimation : 460K€ (charges incluses)

Le contexte :

Un climat de confiance s'est manifestement créé entre les associations ayant participé à l'élaboration du SDA et l'Autorité Organisatrice des transports.
Le maintien d'une interface crédible et pérenne doit favoriser la poursuite de la concertation dans l'action même de mise en œuvre du SDA.
Objectif :
Garantir la prise en compte de toutes les dimensions du handicap ainsi que le respect des dispositions en faveur des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

8.4.1.

Les actions :

Pérenniser l'action du référent « Accessibilité » au delà de la phase d'élaboration du schéma Directeur d'Accessibilité

Le référent accessibilité :

- S'impose comme porte d'entrée repérée pour tout ce qui touche de près ou de loin aux conditions d'accès au réseau
 - Favorise le dialogue, les échanges avec les différents partenaires
 - Reste à l'écoute
 - Assure une veille juridique et technologique
 - Favorise les échanges transversaux au sein des services
-

8.



ECOUTE, SUIVI, EVALUATION

8.5.

Mesure n°5

Plan de Communication

Maillon de la chaîne concerné

Usagers cibles



Eléments de programmation

- Délai de mise en œuvre : 2009.....2015.....
- Porteurs de l'action : *Tisséo*
- Partenaires : Exploitation, Les associations PMR, EPCI, Collectivité, AOT
- Indicateurs : Bilan d'activité

Estimation : 300K€

Le contexte :

Faire c'est bien, faire savoir c'est mieux.

Tous ceux qui sont partie prenante dans la démarche d'amélioration de l'accessibilité du réseau au quotidien voient leur travail récompensé et valorisé.

C'est dans cet esprit qu'un plan de communication sera établi avec 4 cibles parfaitement identifiées et des objectifs adaptés et circonstanciés

8.5.1. **Les actions :**

- Communication institutionnelle :
Rendez-vous avec les chargés de mission, définition des thèmes de campagne de sensibilisation, du planning, des supports...

8.5.2.

- les institutions composantes du SMTC
Suivi du programme « SDA », statistiques, bilan d'activité, coût et financement des actions,

8.5.3.

- Le secteur associatif (CARUT)
Suivi du SDA, Bilan d'activité, analyse des résultats, , les procédures, la veille technologique,

8.5.4.

- Les acteurs de Tisséo
Mise en valeur des actions menées, leur investissement au quotidien pour rendre le meilleur confort aux usagers en déplacement sur le réseau

Les outils : réunions, colloques, exposés, affichage, ateliers thématiques, Commission CARUT, articles de presse..