

Liste des documents :



Document n° 1 :
CARUT - Compte rendu de séance du 2012-03-05



Document n° 2 :
Aide au déplacement des déficients intellectuels sur le réseau Métro



Document n° 3 :
Le lien : un nouveau service pour faciliter la mobilité



Document n° 4 :
Volet SDA Formation



Document n° 5 :
Tramway
Station Marengo
Station Jean Jaurès

CARUT du 5 mars 2012

Relevé des décisions

Présents :

Elus Tisséo CARUT : Gérard ANDRE Président

Ville de Toulouse : Maxime ARCAL

Communauté Urbaine Grand Toulouse : Brigitte GRASSET

Direction Départementale des Territoires 31 : Gérard CASTELLO

Tisséo-SMTC : Jean-Paul MAZABRARD – Christophe DOUCET - Jean-Claude BERNARD - Maxime RAVENEL - Valérie BLANCHET - Sébastien DALLE

Tisséo : Marie-Hélène TEXIER – Marc ROUX -Thierry BURGUION – Jean-Pierre TERRAL – Delphine PARENTIS – Eric KERGOSIEN – Michel BORG

Associations représentées :

ADAPEI / AGAPEI	Michèle CHAVE - Jack HENRI – DIBOIS Pierreck – CAMMAS Christèle – Anne-Marie ESTEVE
AFM	Francette DESCLINE
AJH	Jacky BALDELLI
ANPEA	Augustin MIQUEL
ANPIHM	Christianne ROUAIX –Eric NOURRISSON
ASEI ESAT René CAMINADE	Patrick DE DOURAYNE
ASEI Centre Lestrade	Cendrine CARRER
ASMTH (handicap défi)	Daniel PROGASSAU - REYNAUD
AVH	Jean-Michel CONCAUD – Jean-Michel CHARVET
CTEB	Monique TRUQUET
FNATH	Florentin MUNOZ – Paule PERALES
GIHP	Jean- Louis ANTONA – Odile MAURIN – Catherine COUSERGUE Jean BOULLAUD
SAVS Les IRIS	Perrine DUPEYRON
UNADEV	Jean-Louis PARRE
URAPEI	Simone OLTRA
Voir Ensemble	Gilbert BRIOT

Ordre du jour :

- Aide au déplacement des déficients intellectuels sur le réseau Métro
- Point sur le volet formation SDA « sensibilisation des personnels à la problématique du Handicap »
- Tramway ligne T1 : annonces sonores et visuelles de la fermeture des portes (suite donnée à l'atelier CARUT du 7 juillet 2011)
- Présentation des travaux sur la station Jean-Jaurès et de Marengo –SNCF
- Les mesures supplémentaires facilitant l'accès à l'aire d'influence de la station CAPITOLE pour les personnes à mobilité réduite
- Projet « Le Lien » : Nouvelle offre de transport en faveurs des personnes à mobilité réduite

Aide au déplacement des déficients intellectuels sur le réseau Métro

Contexte :

Présentation par Anne-Marie Estève.

Rendre accessible les transports en commun à tous les usagers quelque soit leur handicap constitue un des objectifs de la Loi de 2005.

Le législateur a souhaité que l'environnement des transports en commun soit traité d'ici 2015 de manière à faciliter l'insertion des personnes les plus fragilisées dans la vie sociale et le monde du travail renforçant ainsi la cohésion sociale en luttant contre l'exclusion et les discriminations.

Depuis juillet 2009, date de l'approbation du Schéma Directeur Tisséo, le réseau accessible se construit en partenariat avec les associations représentatives des différents handicaps. L'expertise des usagers porteurs de handicap est indispensable quand il s'agit de mettre en place des solutions techniques pour atténuer les dysfonctionnements rencontrés, et supprimer les barrières à une utilisation normale d'un mode de transport.

C'est dans le cadre d'un partenariat que Tisséo, la Ville de Toulouse, et l'ADAPEI qu'est entamé un travail sur l'accessibilité cognitive.

Développer l'autonomie des personnes en situation nécessite la mise en place de modalité d'accompagnement pédagogique (situation virtuelle) consolidées par les apprentissages sur le terrain en situation réelle.

Le projet d'outil d'aide au déplacement des personnes déficientes intellectuelles sur le Métro Toulousain consiste en la création de pictogrammes. Ces points de repère compensateurs pour toutes les personnes qui ont des difficultés de lecture (illettrés, mal lettrées, étrangères..) donnent une représentation mentale plus figurative du déplacement que celles des personnes dites valides.

Pour ce faire, les pictogrammes proposés (non définitifs) rappellent de manière figurative les œuvres artistiques associées à chaque station de métro, le principe étant de symboliser le lieu avec le pictogramme de manière non discriminante.

Un fil conducteur inclusif qui se trouve être «culturel» et qui confère une dynamique positive à une démarche qui pourrait être reprise par d'autres réseaux comme c'est le cas avec les audio-descriptions des stations de métro primées au niveau National.

Actions à mener :

- poursuite des travaux en ouvrant l'atelier CARUT « **Aide au déplacement des déficients intellectuels sur le réseau Métro** » à d'autres associations **représentatives des différents handicaps intellectuels**
 - dans le cadre de l'audit « signalétique » qui doit se dérouler d'ici l'été 2012, le projet sera présenté aux experts en signalétique afin de s'assurer de la cohérence et de pertinence d'un tel dispositif (retour d'expérience)
 - tester le dispositif en situation réelle (modalités à définir)
-

Point sur le volet formation SDA « sensibilisation des personnels à la problématique du Handicap »

Présentation par Marc Roux.

Il ne suffit pas de mettre aux normes d'accessibilité des infrastructures et les matériels roulants pour proclamer un service accessible. Il faut aussi que chaque acteur parti prenante dans la chaîne de l'accueil des usagers ait une connaissance des problématiques du handicap. Reconnaître le type de handicap, appréhender leur difficultés et adopter les bonnes pratiques pour rendre confortables et sécurisés les déplacements des usagers fragilisés tel est l'objectif du volet formation SDA. Au-delà, il est question de créer une véritable culture du handicap au sein de l'entreprise. L'encadrement Tisséo est aussi concerné par ces formations afin que tous les aspects de l'accessibilité du réseau soient pris en considération dans l'organisation même des services le plus en amont possible.

Dans ce contexte, Marc Roux, responsable du volet SDA « Formation », rappelle les axes de formation inscrits au SDA :

- 1 – Initiation à la Langue des Signes Française (LSF)
- 2 – module de sensibilisation aux différents types de handicap

Concernant l'initiation à la LSF, c'est sur la base du volontariat que 4 agents des services commerciaux suivent cette formation entamée en 2009. L'idée est de permettre à ces acteurs en présence de personnes sourdes de rentrer en contact et de répondre de manière simple à des questions de type : destination, N° de ligne, tarifs Il n'est pas question ici de former ces personnes à l'interprétariat en LSF mais de soutenir leur connaissance par des mises en situation auprès notamment des associations qui accompagnent la communauté des sourds et malentendants.

1100 agents Tisséo ont bénéficié à ce jour du module de « sensibilisation aux différents types de handicap » depuis 2009. 370 personnes seront formées sur 2012. Tous les conducteurs de bus suivent cette formation.

Les retours des personnels en ayant bénéficiés sont très positifs. Ces rencontres sont l'occasion d'échanger sur les pratiques des uns et des autres, de percevoir différemment la personne handicapée dans l'exercice de sa mission et de développer une réflexion personnelle et collective sur cette problématique. En 2015 tous les personnels Tisséo auront bénéficié de cette formation.

Question du GHIP : les autres personnels en station qui ne sont pas des agents Tisséo suivent-ils la même formation ?

Réponse : ils ne suivent pas cette formation, ce qui ne veut pas dire qu'ils n'ont pas eu de formation au sein de leur société.

Actions en cours : Tisséo est en contact avec la société WEBSOURD pour examiner les différentes solutions techniques de traduction en LSF par visioconférence. Pour autant la formation LSF des 4 agents se poursuivra.

Tramway ligne T1 : annonces sonores et visuelles de la fermeture des portes (suite donnée à l'atelier CARUT du 7 juillet 2011)

Présentation par Sébastien Dalle, pôle patrimoine travaux.

Le dispositif relatif à l'annonce sonore et visuelle de la fermeture de portes des véhicules de transports publics guidés urbains est régi par l'arrêté du 13 juillet 2009.

Sur la ligne T1, en mode self -service, l'annonce sonore de la fermeture imminente de la porte n'est pas assurée.

Lors de l'atelier CARUT du 7 juillet 2011, les associations ont été invitées à tester un dispositif d'annonce qui répond aux dispositions en vigueur.

Le responsable du volet SDA « Tramway » fait savoir que la commande du nouveau dispositif a été passée auprès de la société ALSTOM : déploiement à l'automne 2012.

En parallèle, le plastron des boutons d'ouverture des portes sera changé. Actuellement gris clair sur fonds transparent, il n'était pas assez contrasté pour les malvoyants. Un nouvel enjoliveur jaune testé par l'AVH et l'ANPEA paraît donner satisfaction. L'échange des plastrons est prévu pour l'automne 2012 dans le cadre du déploiement du nouveau système d'annonces sonores et visuelles.

Question de l'ANPIHM : La signalétique « directionnelle » sur les quais des stations tram est insuffisante. Et certaines stations présentent du danger car des dénivelés ne sont pas protégés (Espaces entre les vitres).

Actions : Des travaux d'ajustements sont prévus sur la ligne T1 dans les mois à venir. Concernant la signalétique directionnelle, un audit sur la signalétique est prévu sur l'ensemble du réseau. Ces questions seront évoquées dans ce cadre.

Présentation des travaux sur la station Jean-Jaurès et de Marengo-SNCF

Présentation par Sébastien Dalle.

Il s'agit de rendre plus fluide le trafic des usagers sur les quais des stations Marengo et J JAURES sur la ligne A du métro.

A Marengo est prévu la création d'un escalier supplémentaire pour désengorger les quais aux heures de pointe ; Ces travaux sont prévus dans des parties techniques qui n'impactent pas l'accessibilité de la station (maintien en service de l'ascenseur).

Sur le quai central de la station J Jaurès ligne A, la suppression de l'îlot central (escalier et ascenseur) et reconstruction en bout de quai sur des parties techniques. L'accès aux quais par l'actuel ascenseur sera maintenu sur la période des travaux et ce jusqu' à la mise en service du nouvel équipement en bout de quai. Une photo en 3D du projet est présentée ; à l'évidence, l'espace libéré sur le quai central va accroître considérablement l'accès aux rames et faciliter l'évacuation de celles-ci.

Question du GIHP : Le doublement de l'ascenseur serait très rassurant pour les personnes à mobilité réduite. L'exemple de l'arrêt de l'ascenseur de la station Capitole est cité.

Réponse du chef de projet : un problème d'espace se pose pour créer deux ascenseurs. Pour améliorer les conditions d'accès, il est prévu des ascenseurs de nouvelles générations plus performants et plus fiables. Un travail est par ailleurs engagé sur les contrats de maintenance des ascenseurs afin de réduire la fréquence des pannes de ces derniers.

Mesures supplémentaires facilitant l'accès à l'aire d'influence de la station CAPITOLE pour les personnes à mobilité réduite

Présentation par Marie-Hélène Texier, responsable Information Voyageurs et référent accessibilité Tisséo-EPIC.

Tisséo a saisi l'opportunité du chantier de la rue d'Alsace-Lorraine et de la rénovation du square Charles de Gaulle pour moderniser l'ascenseur d'accès aux quais du métro en souscrivant à de nouvelles normes de sécurité.

Ces travaux ne permettent pas à la station de métro Capitole de satisfaire l'accessibilité des personnes à mobilité réduite jusqu'à l'été 2012.

Le GIHP a demandé à ce que l'on complète le dispositif de substitution pour faciliter l'accès à l'aire d'influence de la Station Capitole.

Les mesures :

1. Dans la station Capitole, la présence de deux agents est pérennisée avec pour missions :
 - informer
 - accompagnement des PMR sur les escaliers mécaniques.

En cas d'absence, l'utilisation des bornes d'appel d'urgence est possible. L'appel signale au PCC du Métro qu'une personne a besoin d'aide.

2. La Navette Centre-ville accessible et gratuite permet d'effectuer une correspondance avec la ligne B du métro à la station CARME. Elle dispose de deux nouveaux arrêts à proximité du Capitole : arrêt Alsace Lorraine et arrêt Rémusat.
3. Un N° vert (0800 006 930) permet de réserver un déplacement aller-retour depuis les stations Jean Jaurès ou Esquirol. Le transport est gratuit sur l'aire d'influence de la station Capitole. Il est effectué avec un véhicule adapté de la flotte Mobibus. Seul les ayants droits Mobibus peuvent bénéficier de ce service.

Commentaire : les mesures prévues sont perfectibles. Certains dysfonctionnements ont été signalés (absences récurrentes de l'agent sur le quai de la station capitole notamment). L'intérêt aussi de la démarche vise à tester un dispositif de substitution en prévision du programme de rénovation des ascenseurs de la ligne A. Pour les stations de métro hors centre ville, impactées par l'indisponibilité des ascenseurs sur plusieurs semaines, le dispositif de substitution devra être pensé bien en amont de l'opération « rénovation ascenseur » prévue sur 2013 et 2014.

Projet « Le Lien » : Nouvelle offre de transport en faveurs des personnes à mobilité réduite

Présentation par Maxime Ravenel, Chargé d'Etudes Accessibilité et Mobibus.

L'objectif : Inciter à l'usage des transports en commun les personnes pour lesquelles le cheminement jusqu'au réseau peut représenter un obstacle.

Le service « Le Lien » a vocation à compléter l'offre de Tisséo en faveur des personnes à mobilité réduite. Il s'agit d'un service de rabattement effectué avec prise en charge sur le trottoir de la voie publique, de l'adresse des usagers à l'arrêt ou station du réseau lourd accessible (Métro Tram, bus en site propre) le plus proche.

Ce service tient compte des différents degrés de mobilité des personnes en situation de handicap et il est ouvert à tous (ayant droit Mobibus ou non / personne en situation de handicap permanent sur commission d'accès, ou temporaire avec certificat médical).

Le périmètre de l'offre et les horaires de fonctionnement du service « Le Lien » sont identiques à l'offre du réseau Urbain (soit actuellement les 86 communes du Périmètre des Transports Urbains sur une amplitude horaire allant de 5h15 à 0h00 du lundi au jeudi, et le dimanche, et de 5h15 à 1h les vendredis et samedis.

Tout déplacement doit être préparé en amont car la réservation est obligatoire, elle devra être faite au minimum deux heures avant l'heure de départ souhaitée..

Des pôles de rabattement sont définis en fonction de :

- la présence d'un mode lourd accessible
- la possibilité pour la personne d'être déposée :
 - o en toute sécurité,
 - o avec un minimum de gêne pour les autres flux de circulation,
 - o afin d'accéder de manière autonome au mode lourd.

Tous les points de dépose et prise en charge des personnes seront sécurisés et matérialisés au sol aux abords des pôles de rabattement.

Le service « Le Lien », complémentaire des offres de transport accessibles Tisséo sera géré par le délégataire du service spécialisé Mobibus. Après une période de test envisagé de juillet 2013 à décembre 2013, le service deviendrait effectif au 1er janvier 2014.

Commentaire :

Cette nouvelle offre de transport a été présentée au Comité de pilotage Mobibus et a fait l'objet de deux ateliers Carut. Suite à ces rencontres, le GIHP a fait savoir qu'il s'opposait à la création de ce nouveau service. Craignant qu'il s'agisse d'un moyen de se défaire de l'obligation d'une mise en accessibilité du réseau d'ici 2015, le GIHP demande à Tisséo de s'en tenir aux dispositions de la Loi de 2005 et de concentrer l'effort financier sur la mise en accessibilité du réseau et à l'amélioration des conditions d'exécution du service Mobibus.

Le président rappelle que l'obligation est faite de rendre les arrêts accessibles mais qu'il n'existe pas de date butoir pour l'aménagement des voiries et des cheminements piétons permettant d'accéder aux arrêts de transport en commun.

La difficulté de répondre aux exigences de la loi est donc encore plus grande en zone rurale où les cheminements n'existent pratiquement pas.

Il rappelle que tous les efforts sont faits pour rendre le réseau accessible dans les meilleurs délais et les meilleures conditions possible et invite à ne pas confondre les sujets.

Maxime Ravenel rappelle que le service « Le Lien » a vocation à être complémentaire au réseau urbain et n'impacte en rien la poursuite de sa mise en accessibilité.

L'avis des membres de la Commission est sollicité sur cette proposition de nouvelle offre de transport en faveur des personnes à mobilité réduite. Il est procédé à un vote à main levée.

Résultats :

Favorable : 13

Remarques faites après réunion :

(Mr MIQUEL ne disposant pas de procuration de voter en lieu et place de Mme Simone Miquel – Association ANPEA)

(Par lettre en date du 13 juin 2012 Mme Francette DECLINE AFM31 fait savoir qu'au moment du vote, elle n'était pas présente ayant dû partir avant la fin de la réunion – Il est également rappelé que l'AFM s'est opposé à ce nouveau service Le LIEN par courrier du 9 décembre 2011)

Défavorable : 1

Abstention : 0

ADAPEI / AGAPEI	Favorable	AVH	Favorable
AFM	Absent lors du vote	CTEB	Favorable
AJH	Favorable	FNATH	Favorable
ANPEA	Absence de procuration	GIHP	Défavorable
ANPIHM	Favorable	SAVS Les IRIS	Favorable
ASEI ESAT René CAMINADE	Favorable	UNADEV	Favorable
ASEI Centre Lestrade	Favorable	URAPEI	Favorable
ASMTH (handicap défi)	Favorable	Voir Ensemble	Favorable

Autres remarques:

Programmation de la mise en accessibilité des arrêts de bus :

Le GIHP souhaite disposer pour la CARUT du 27 juin 2012 d'une programmation détaillée de cette opération ainsi que la liste des arrêts non rendus accessibles en 2015 + date de leur mise en accessibilité.

J-C BERNARD précise que la demande du GIHP représente un travail considérable qui nécessite des interfaces AOT et Collectivités complexes. Il ne peut s'engager à fournir un état aussi précis. Seul le chef de projet du volet SDA « arrêt bus » est à même de déterminer le format de l'information à ce sujet.

Un atelier CARUT sera programmé courant mai sur cette thématique.

Le GIHP souhaite connaître les périodes de l'indisponibilité des ascenseurs des stations de métro sur la durée des travaux 2012-2015 « rénovation des ascenseurs ligne A et B »

M-H TEXIER précise que la question de l'accessibilité des stations impactées par cette opération est à l'étude. Un point d'information sera fait en CARUT. Les informations liées à ces travaux seront consultables sur le site Tisséo et communiqués par SMS.

Commission Accessibilité Réseau Tisséo (CARUT)



5 mars 2012

tisséo

Direction Générale Services Techniques



**Recherche d'une signalétique adaptée pour faciliter
le déplacement des personnes handicapées
intellectuelles sur les lignes du Métro Toulousain**

Etude réalisée en partenariat avec

Le « Pôle Handicap » de la Ville de Toulouse

I' ADAPEI 31

TISSEO



Contexte juridique

la Loi du 11 février 2005 consacre le principe d'accessibilité pour tous, quel que soit le handicap (physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, polyhandicap).

La démarche:

- Connaître les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap intellectuel dans leur déplacement
- Mettre en place un dispositif afin de créer les conditions d' une autonomie réelle dans leur déplacement
- Périmètre de l'étude :
 - lignes A et B du métro toulousain



- **L'adapei 31 est une association créée le 2 décembre 1958** (sous l'appellation AFDAEIM) à l'initiative de parents, qui, en l'absence de réponses adaptées aux besoins de leurs enfants déficients intellectuels, se mobilisèrent afin que des solutions d'accueil et d'accompagnement spécifiques soient mises en place. l'association s'est engagée à :
- **Accueillir et accompagner des personnes déficientes intellectuelles** au sein de dispositifs adaptés créés par l'ADAPEI31 et gérés par l'AGAPEI
- **Apporter aide et soutien à leur famille**
- **Défendre les droits et intérêts** des personnes déficientes intellectuelles
- **Aujourd'hui, l'AGAPEI 31 compte 25 établissements et services** sur l'ensemble du territoire de la Haute Garonne qui accueillent plus de 1800 personnes: enfants, adolescents et adultes. Elle emploie plus de 1200 salariés pour mener à bien ses missions.

Le handicap intellectuel

Le handicap intellectuel se traduit par des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication, de décision, un défaut de logique première, difficultés de reconnaissance des lieux inhérents aux personnes ne sachant pas lire ...

Le dispositif en cours d'étude:

L'apprentissage à l'autonomie dans les transports s'appuie sur la reconnaissance de pictogrammes distinctifs pour chaque station du métro, visibles de l'intérieur de la rame et en surface.

Hypothèse de travail :

La personne sait d'où elle vient , sait où elle va et dans le principe, par où elle doit passer . La personne handicapée a été formée dans le cadre d'un travail éducatif

Remarque:

Ce concept d'indication, de repère par pictogramme ne s'applique pas uniquement aux déficients intellectuels mais également aux personnes qui ne lisent pas (étrangers, personnes analphabètes..), et d'une manière générale à tous les usagers.



Les œuvres artistiques des stations base de l'étude des pictogrammes

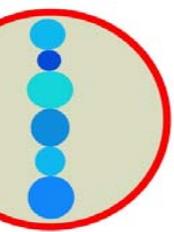
Avantages du choix basé sur ce support :

- Suivre un fil rouge facilitateur pour les apprentissages (*assurer un apprentissage logique, cohérent, valorisant et ludique tout en promouvant l'art au travers des œuvres qui sont repérables dans toutes les stations du Métro Ligne A et B*)
- Choix le plus adapté aux besoins des déficients intellectuels, aux objectifs et au travail pédagogique
- Homogénéité dans l'exercice des apprentissages
- Non discrimination des œuvres

Autres sources possibles d'inspiration

- Œuvres symbolisables
- Œuvres non symbolisables
- Nom des stations dominant
- Nom des stations en Occitan symbolisable
- Sites caractéristiques extérieurs à la station plus évocateurs

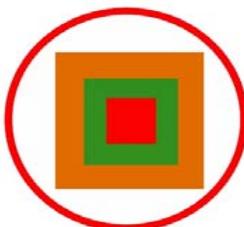
e A



na Gramont



Argoulets



Roseraie



Jolimont



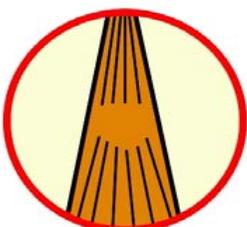
Maringo SNCF



Jean Jaures



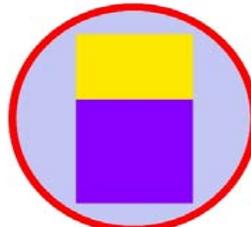
Capitole



Esquirol



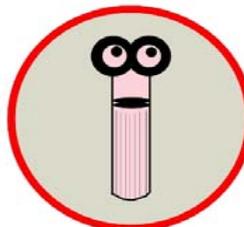
St Cyprien république



Patte d'oie



Arènes



Fontaine Lestang



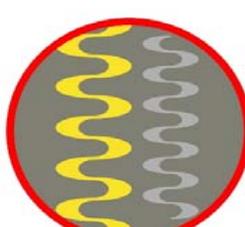
Mermoz



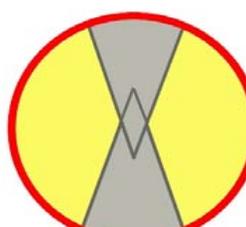
Bagatelle



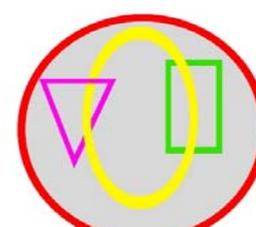
Mirail Université



Reynerie



Bellefontaine



Basso Cambo

e B



rouge



Les 3 Cocus



La vache



Barriere de Paris



Minimes



du midi



Compans Caffarelli



Jeanne d'Arc



Jean Jaures



François Verdier



carmes



Palais de Justice



Saint Michel



Empalot



Saint Agne



Exemple de positionnement d'un pictogramme visible à l'arrivée de la rame en station



**Mise en accessibilité
et
Continuité de la chaine du déplacement**



Un nouveau service pour faciliter la mobilité



Chaîne du déplacement & accessibilité

Nouveau service

- ✓ Elargir l'offre de transport Tisséo pour :
 - Faciliter l'accès de tous au réseau urbain Tisséo accessible (Métro, Tram, Bus en site propre).
 - Inciter à l'usage des transports en commun les personnes pour lesquelles le cheminement jusqu'au réseau peut représenter un obstacle.

	
	Le Lien
	Mobibus

Le Lien

Caractéristiques



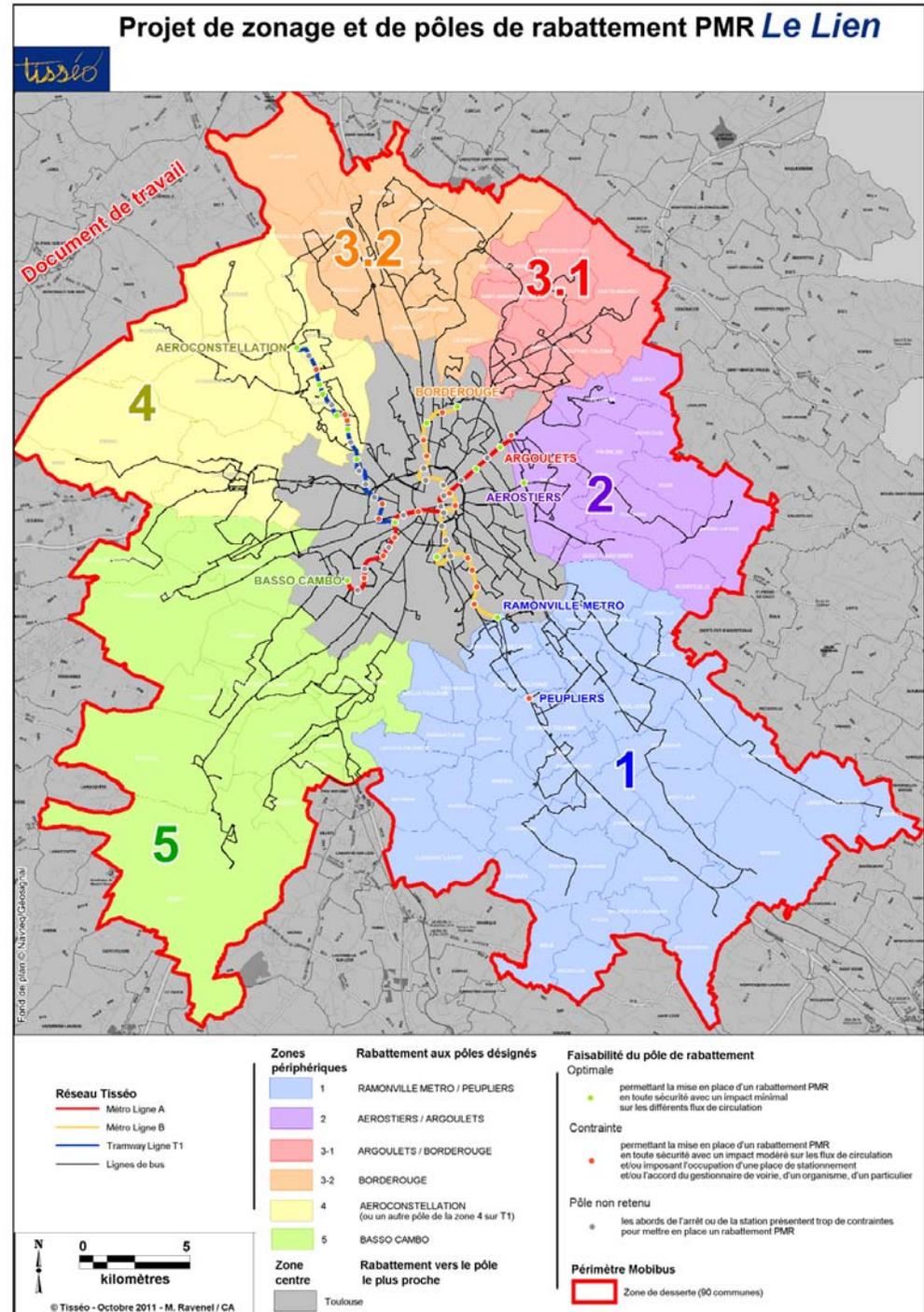
- ✓ Ouvert à tout PMR :
 - Ayant droit Mobibus : accès direct.
 - Handicap permanent (non inscrit Mobibus) : accès après examen du dossier par une commission d'accès.
 - Handicap temporaire : accès sur présentation d'un certificat médical précisant l'état de la personne et la durée d'immobilisation.
 - ✓ Sur tout le périmètre desservi par Tisséo.
 - ✓ Réservation obligatoire.
-
- ✓ Sur les horaires du réseau urbain :
 - 5h15 → 0h00 du lundi au jeudi, et le dimanche.
 - 5h15 → 1h00 vendredi et samedi.
 - ✓ Prise en charge sur le trottoir de la voie publique (à l'adresse) et rabattement sur le pôle accessible (métro, tram ou BSP) le plus proche, et inversement.
 - ✓ Géré par le délégataire en charge de Tisséo Mobibus.
 - ✓ Complémentaire du Réseau Urbain Tisséo et de Mobibus.
 - ✓ A partir de Janvier 2014.



Pôles de rabattement accessibles

Répartition géographique des pôles

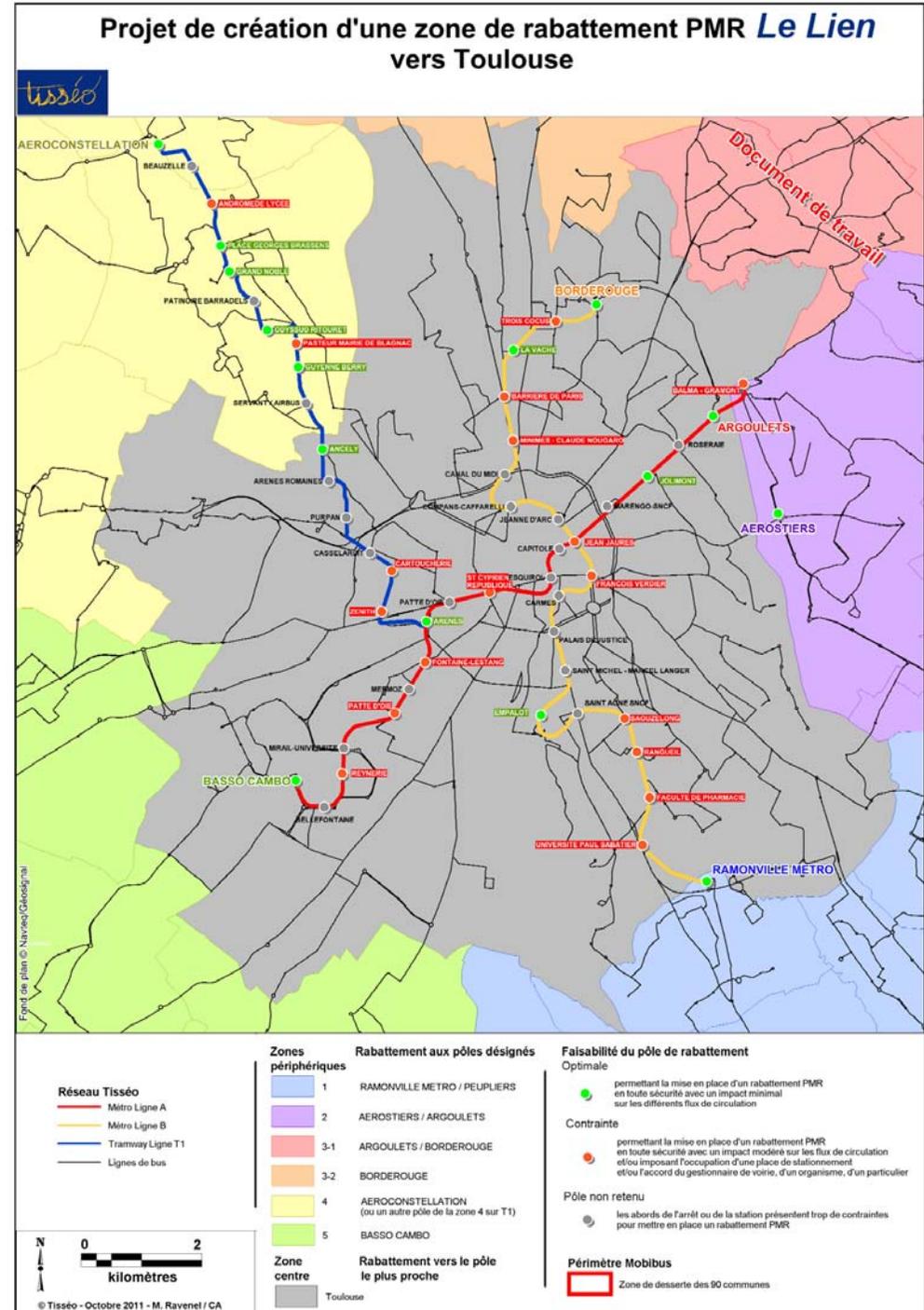
- ✓ Les pôles ont été choisis en fonction des critères suivants :
 - Desservi par un transport en commun en site propre accessible.
 - Possibilité de déposer et prendre en charge des PMR :
 - en toute sécurité,
 - avec un minimum de gêne pour les autres flux de circulation,
 - permettant un accès autonome aux transports en commun.
- ✓ Des aménagements sont proposés afin d'adapter au mieux les pôles de rabattement.



Pôles de rabattement accessibles

Répartition géographique des pôles (suite)

- ✓ Chaque zone périphérique dispose d'un ou plusieurs pôles de rabattement attiré(s).
- ✓ Sur la ville centre : principe du rabattement au pôle le plus proche.



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



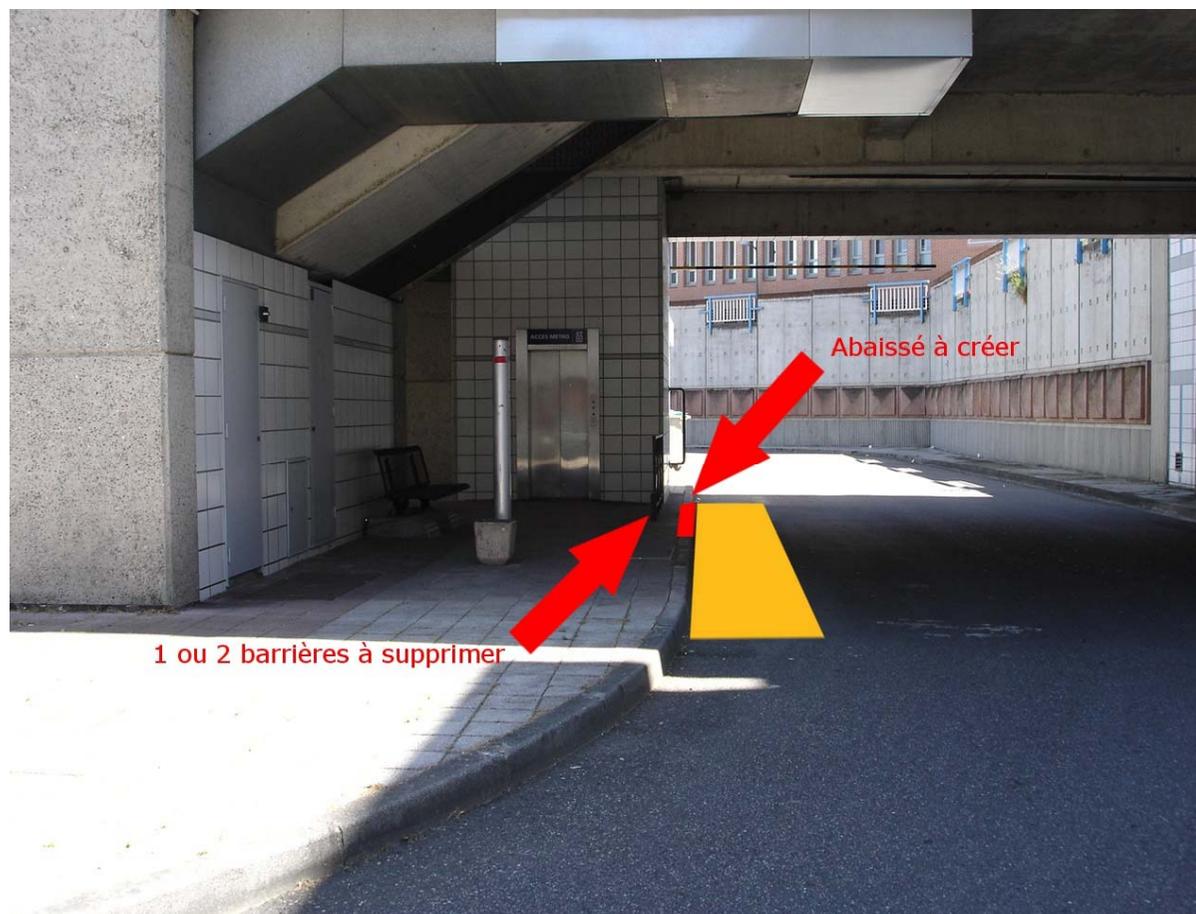
Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



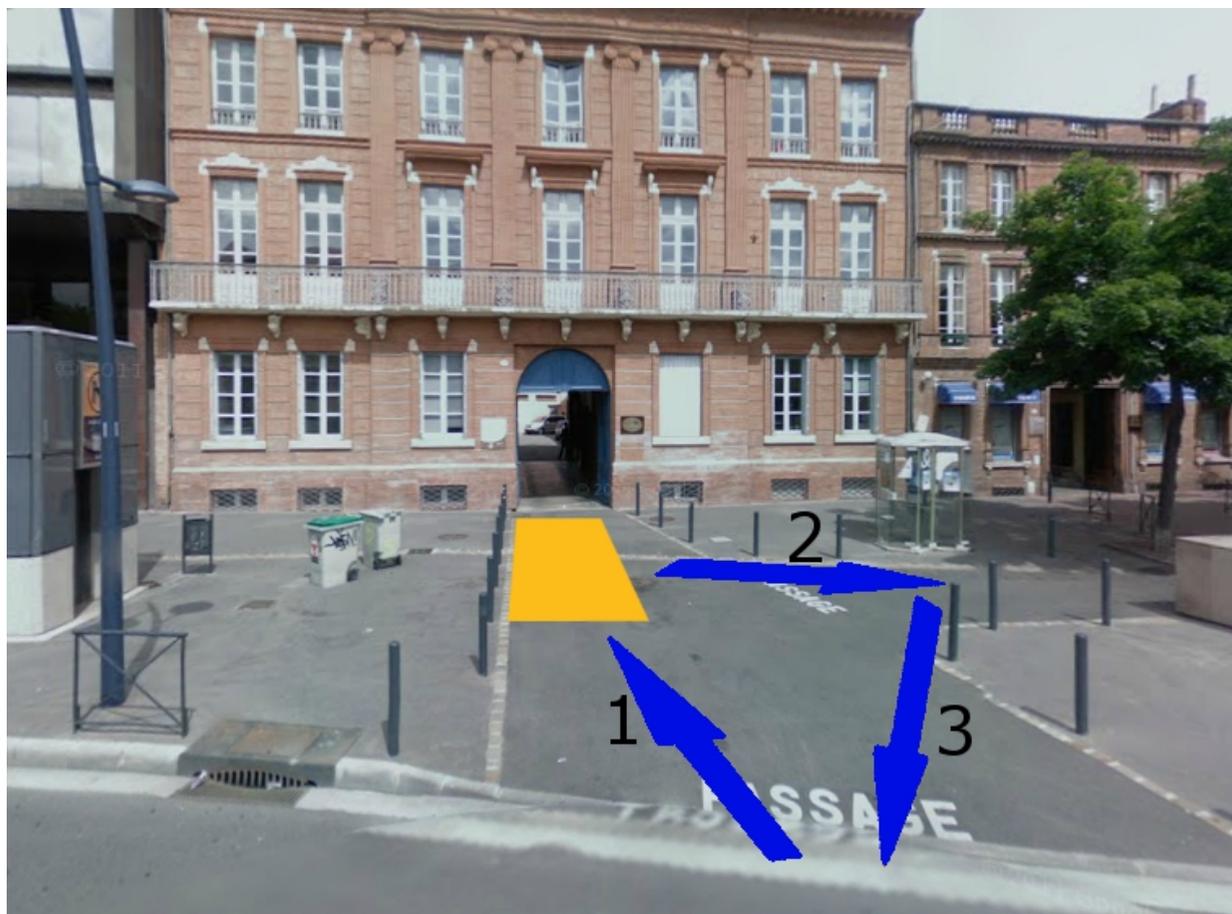
Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



Pôles de rabattement accessibles

Exemple de pôle de rabattement



de rabattement accessibles

de pôle de rabattement



CARUT du 5 mars 2012

Volet Formation



Initiation à la langue des signes français (LSF)

Qui : 4 agents des agences commerciales

Objectif :

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

Comment :

- Formation initiale : 15 jours la 1ère année
- Entretien : 2 jours par an



Sensibilisation aux divers handicaps

Qui :

Conducteurs, Conseillers clientèle, Vérificateurs, Agents de prévention, Maîtrises terrain, Encadrement, personnels administratifs...

Objectifs :

- 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
- Prise en compte la dimension du handicap en amont des processus d'organisation du service à rendre

Comment :

- Une demi journée,
- Alternance théorie et mise en situation

Langue des signes français:

5 personnes formées, 4 sont toujours en place et suivent l'actualisation des connaissances

Leurs retours :

- « **Sont en capacité d'exprimer des choses simples : indiquer une direction, les tarifs, les différents moyens de déplacements,... »**
- « **Piqûre de rappel est essentielle et compense le peu de pratique régulière »**
- « **Fréquentation des agences par les personnes sourdes en progression constante »**
- « **Clientèle agréablement surprise »**
- « **Rend les rapports plus cordiaux qu'une communication écrite et renforce l'envie d'y aller ... »**
- « **Intensifier le rappel de formation »**
- « **Rencontrer des associations de personnes sourdes et/ou des écoles »**



Sensibilisation aux divers handicaps

- Près de 1100 personnes formées à ce jour soit la moitié de l'objectif
- 370 personnes seront formées en 2012
- Formation intégrée dans :
 - la formation initiale des conducteurs receveur, des vérificateurs
 - les formations liées au déroulement de carrière des conducteurs
 - les cursus de formation des nouveaux responsables de proximité
 - les plans de formation des entités fonctionnelles (DRH, ...)
- Formation vient compléter les dispositifs internes sur les actions en faveur du handicap



Sensibilisation aux divers handicaps (suite)

Retours des personnels formés :

- « Permet d'évacuer les idées reçues et change radicalement notre regard »
- « Permet d'entrevoir les effets négatifs et positifs que peut engendrer chacun des types de handicap »
- « les mises en situation sont percutantes »
- « Apporte une réflexion individuelle et collective des changements à opérer dans les mentalités ainsi que sur le plan matériel pour arriver à plus d'égalité »
- « La hiérarchie collabore bien avec nous car elle aussi a suivi cette formation »
- « L'approche du formateur est appréciée car généreuse et basée sur sa propre expérience de personne handicapée »



tisséo

Ma ville, mon trajet





Tisséo



Portes Tramway

2 Actions :

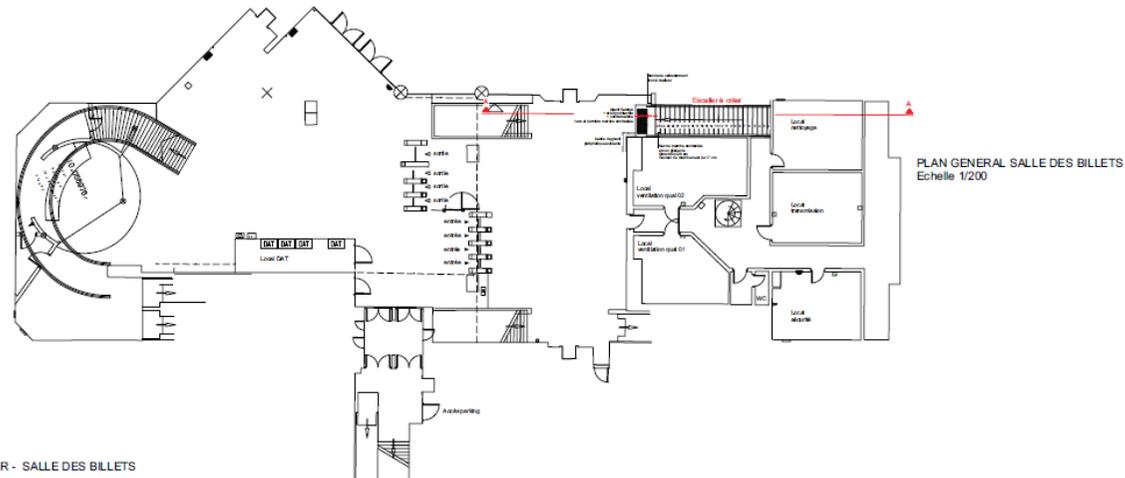
- Mise en place d'une annonce sonore et visuelle de la fermeture des portes pour tous les modes de fonctionnement (libre service & fermeture forcée)
- Modification des plastrons des boutons d'appel (gris -> jaune)



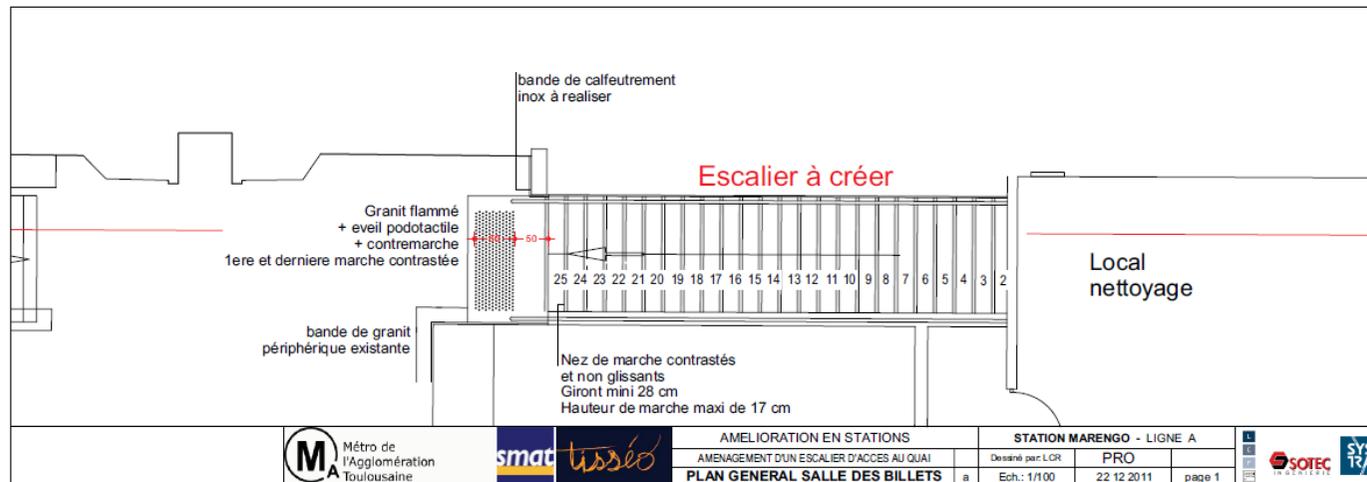
Livraison : Automne 2012



Station MARENGO



ZOOM ESCALIER - SALLE DES BILLETS
Echelle 1/50



Travaux de octobre 2012 à avril 2013



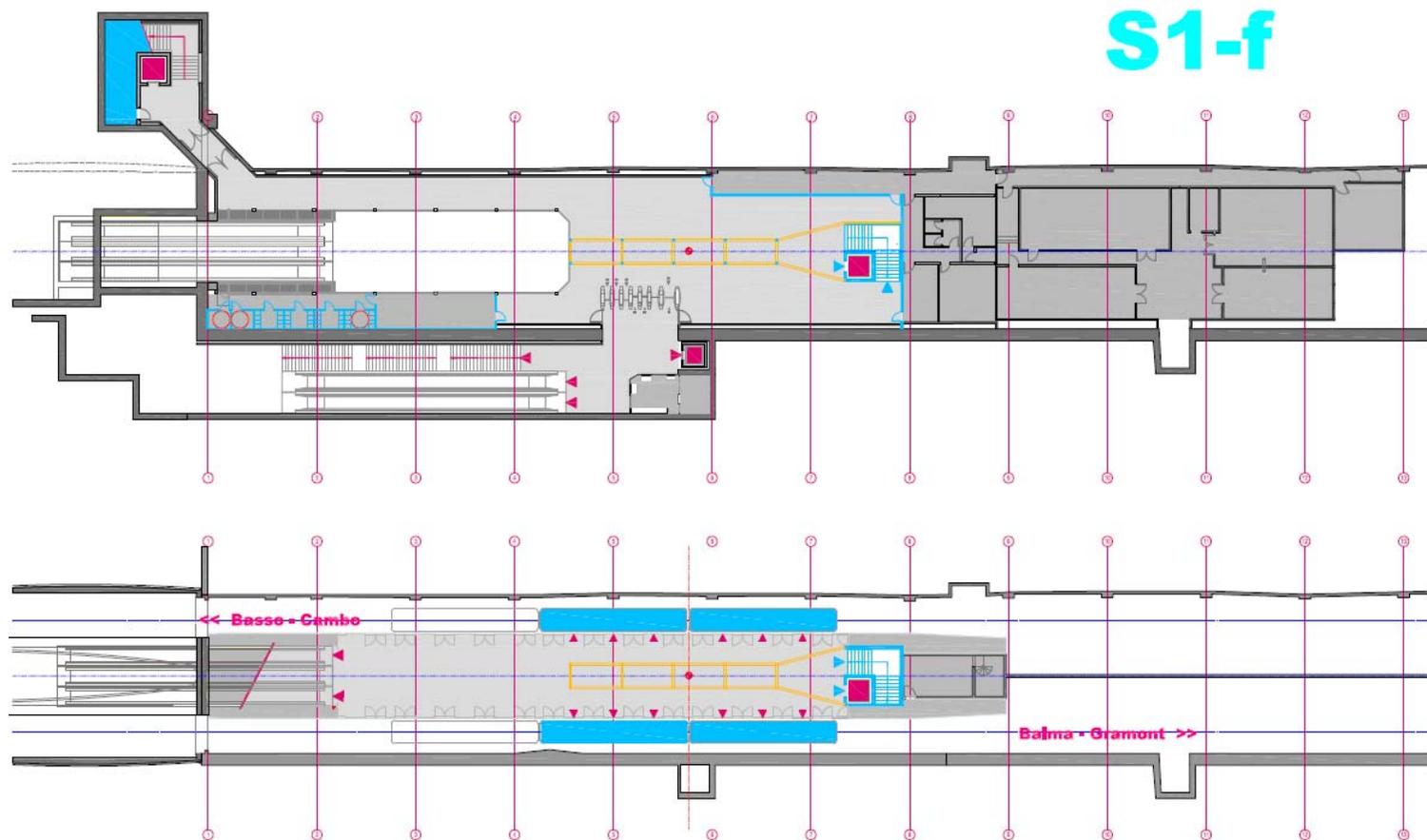
tissééo



AMÉLIORATION EN STATIONS		STATION MARENGO - LIGNE A	
AMÉNAGEMENT D'UN ESCALIER D'ACCÈS AU QUAI		Dessiné par: LOR	PRO
PLAN GENERAL SALLE DES BILLETS		Ech.: 1/100	22.12.2011 page 1



Station Jean Jaures



Travaux de octobre 2012 à décembre 2013



Station Jean Jaures

