

Liste des documents :



Document n° 1 :

CARUT - Compte rendu de réunion du 2019-07-05



Document n° 2 :

Commission Accessibilité Réseau Urbain Tisséo
Ordre du jour



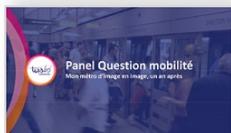
Document n° 3 :

Suivi SDAP



Document n° 4 :

Mon métro d'image en image – phase 2
Signalétique directionnelle en station



Document n° 5 :

Panel Question mobilité
Mon métro d'image en image, un an après



Document n° 6 :

Baromètre Tisséo
Zoom PMR 2018



Document n° 7 :

Commission Accessibilité Réseau Urbains Tisséo
Ecrans TFT Quais Métro



Document n° 8 :

Téléphérique Urbain SUD
De la conception des stations à l'aménagement des cabines, une accessibilité pensée pour tous retour Atelier du 17 JUIN 2019



Document n° 9 :

Les transports en commun et les personnes à mobilité réduite en Haute-Garonne
Extrait sur le périmètre Tisséo



Document n° 10 :

Résultats
Enquête Transports dans le 31



Compte-rendu de réunion

Toulouse, le 13 août 2019

Nos réf : Référence interne

Pièce(s) jointe(s) : Pièces jointes

Objet : Commission Accessibilité Réseau Urbain Tisséo

Date de la réunion : 05 juillet 2019

Lieu : Tisséo-Collectivités

Organisateur : Jean-Claude BERNARD – Coordonnateur Accessibilité

Destinataire(s) :

Participants :

Tisséo-Collectivités	Denis BACOU	Préside la réunion jusqu'à 15H30 A partir de 15H30
	Jean-Michel LATTES	Président du SMTC
	Marthe MARTI	Elue du SMTC
	Alain VAYSSE	Conseiller technique du Président
	Sandrine AZEMA Vial Patrick Jérémy LAFFONT	Attractivité du réseau DGAPI DGAPI

Tisséo-Voyageurs	Marie-Hélène TEXIER	Responsable accessibilité
-------------------------	---------------------	---------------------------

Toulouse Métropole Associations	David PIGNAUD	Espaces Publics – Accessibilité
	Jean-François BRIEUGNE	ESAT CATIC
	Eric NOURRISSON	ANPHIM
	Dr Catherine COUZERGUE	GIHP
	Léona PISTRE	GIHP

Gisèle DEROUAULT	GIHP
Armelle TURC	GIHP
Adeline COURSAN	CTEB
Pierre BARADAT	Consultant DV
Claire RICHARD	AFP-FH.31
Sonia LAVENIR	AFP-FH.31
Sophie FRILLETZ MICHEL	AFP-FH.31
Ode PUNSOLA	ASTolosa
Etienne GUIGOU	ASTolosa Directeur Visuel MP
Jean-Lou OUVRARD	AMDS
Simone MIQUEL	ANPEA
Odile MAURIN	Handi-Social
Chantal SOULE-DUBOIS	Voir ensemble

Excusés :

Mme Adeline ROUCHON

Messieurs

Thierry WISCHNEWSKI

Jean-Marc DAVIAU

Ordre du jour :

Point avancement

Schéma Directeur d'accessibilité

- Travaux de mise en accessibilité des arrêts de bus

Dispositif « mon métro d'image en image »

- Signalétique directionnelle en station intégrant les visuels des terminus de ligne
- Panel mobilité : Visibilité des visuels des stations du métro
- Baromètre image Tisséo : Zoom PMR

Retours sur les ateliers CARUT

- Charte graphique des nouveaux écrans TFT des quais des stations
- Aménagement des cabines du téléphérique

Monsieur Denis BACOU accueille les participants et les prie de bien vouloir excuser Jean-Michel LATTES retenu pour la cérémonie de pose de la première pierre du chantier du Téléphérique. Il informe que Mr LATTES présidera cette séance de travail à partir de 15H30. Il souhaitait être présent pour la présentation de l'enquête transport réalisée par l'APF-Fh31. C'est pourquoi l'APF-Fh31 interviendra en fin de réunion pour laisser le temps à Mr Lattes d'arriver.

Monsieur BACOU donne ensuite la parole à Jean-Claude BERNARD qui présente l'ordre du jour.

Schéma Directeur d'Accessibilité Programmée

- Travaux de mise en accessibilité des arrêts de bus

Jérémy Laffont rappelle les engagements du SMTC au SDAP 2015. 1034 arrêts de bus avaient été retenus comme arrêts prioritaires suivant les critères de classement réglementaires dont 56 arrêts prioritaires proposés en impossibilité technique avérée de mise en accessibilité (ITA).

Depuis le déploiement du SDAP adopté en octobre 2015 et jusqu'à janvier 2019, 542 arrêts prioritaires ont été traités dans le cadre du SDAP, plus 345 arrêts réalisés hors SDAP.

Par rapport à la programmation initiale et compte-tenu de l'impact de la vie du réseau en constante évolution, il reste à traiter 348 arrêts dont :

- 220 arrêts impactés par un projet (projets urbains, Linéo ..)
- 128 non impactés par un projet, à traiter en priorité

Programmation période 2019-2021 présentée lors du dernier comité de suivi SDAP en perspective de la demande de prorogation des délais d'exécution du SDAP.

Programmation	Nombre d'arrêts	2019	2020	2021
Hors projets	128	112	8	8
Projets Linéo	51	16		35
Restructuration réseau	44	13	11	20
Projets urbains	24		12	11
TAD	71*	25		46
Total		166	31	120
Taux réalisation SDAP		80%	85%	100%

166 arrêts sont programmés sur l'année 2019. Fin 2019, au vu des études réalisées et validées en interne, 80% du programme sera réalisé grâce notamment à une forte mobilisation des services d'étude.

L'objectif sera tenu malgré un circuit d'étude long qui nécessite pour chaque arrêt une reconnaissance terrain, un plan d'exécution précis et un chiffrage.

Du fait d'importants travaux de déviation de réseaux sous maîtrise d'œuvre de Toulouse métropole, le Linéo 10 prévu initialement fin 2020 est décalé sur 2021. De ce fait, les arrêts prioritaires et non prioritaires de la ligne seront traités en 2021.

Astolosa - Etienne GUILLOU : quel est le secteur desservi par le Linéo 10 ?

Tisséo : secteur Fenouillet -Castelginest-Aucamville-Lalande-La Vache

GIHP-Gisèle Derouault : Les réseaux évoluent, les textes aussi, mais les textes involuent.

La situation des personnes handicapées, elle n'évolue pas. Il est toujours aussi difficile de se déplacer. Vous faites tous des efforts pour améliorer le réseau, et nous vous en remercions, mais la situation des PMR continue de se dégrader.

Handi-Social - Mme Odile MAURIN s'oppose à tout report de travaux de mise en accessibilité des arrêts de bus

APF Fh31 - Claire RICHARD : n'est-il pas possible d'anticiper certains travaux prévus sur 2021?

Tisséo : Les arrêts restant à réaliser en 2020 et 2021 portent sur 16 arrêts hors projets. Nous ferons le maximum pour traiter ces arrêts au plus vite. En revanche, les arrêts du tracé Linéo 11 prévu sur 2021 ne pourront être anticipés.

Trois années sont nécessaires pour mettre en œuvre un projet de ligne Linéo (un an d'étude et deux autres années pour la phase de mise en œuvre). Le projet Linéo 11 a été validé en Conseil Syndical en décembre 2018. Dans ces conditions, Il est illusoire d'anticiper des travaux avant 2021.

Monsieur Denis BACOU fait remarquer que l'avancement des projets est marqué par des sujets qui prennent du temps à être réglés. Le passage d'un Linéo supprime des parkings devant les commerces. Il faut du temps pour retrouver le nombre de place pour poursuivre la phase de mise en œuvre.

GIHP - Madame Catherine COUSERGUE : Vous travaillez sur les parkings certes, pendant ce temps-là, il faut trouver une solution pour les personnes en situation de handicap.

Handi-Social – Mme Odile MAURIN : vous pouvez suivre l'exemple de Barcelone qui installe des quais provisoires

Mon métro d'image en image

Marie-Hélène TEXIER

Nous réalisons en 2019 la phase 2 de mon métro d'image en image.

Signalétique directionnelle en station intégrant les visuels des terminus de ligne

Sur les portes palières, l'information existante manquait de contraste et les caractères en majuscule rendaient difficile la lecture pour les personnes malvoyantes. La commodité de lecture passe par le graphisme des mots. Le bas de casse (c'est-à-dire l'écriture en minuscules) permet de lier les lettres et facilite la lecture. La modification qui intervient fait suite à de nombreuses remarques de manque de lisibilité émanant des membres de la CARUT.

L'évolution porte également sur la couleur en noir mat (qui évite les reflets) des lettres et du visuel des terminus.

La phase 2 du dispositif « mon métro d'image en image » consiste à intégrer les visuels des stations terminus dans la signalétique directionnelle à l'intérieur des stations. Il s'agit de recenser les panneaux qui seront impactés station par station. L'information voyageurs de Tisséo Voyageurs est en charge de la mise en œuvre de la deuxième phase prévue sur le 2ème semestre 2019 : les panneaux indiquant la direction des quais seront réalisés sur la ligne A puis sur ligne B, les affiches de « synoptique » des lignes affichés en amont des quais intégreront les visuels des stations dès septembre 2019.

Panel question mobilité -vague 30-mars 2019

Marie-Hélène TEXIER

La méthodologie :

L'aire d'étude couvre 234 communes de la région Toulousaine (soit 30 km autour de Toulouse).

L'enquête : 1113 répondants réguliers au panel interviewés

- Enquête web 11 mars au 24 mars
- Enquête téléphonique 11 mars au 23 mars

Les données ont été redressées et extrapolées pour une représentativité de la population (15 ans et +) de chaque zone en termes de sexe, tranche d'âge, CSP et clients / non clients annuels TC.

- 1ère interrogation du panel : décembre 2017 (vague 25), dans le mois suivant le lancement de « mon métro d'image en image ».
- 2ème interrogation du panel : mars 2019 (vague 30), un an après le lancement de « mon métro d'image en image ».

L'enquête fin 2017 intervenait après une campagne de lancement du dispositif.

Début 2019 : aucun rappel du dispositif dans le contexte médiatique.

Résultats 2019 :

Dispositif «Mon métro d'image en image » :

- Une bonne initiative pour 89 % des personnes interrogées

Bilan un an après, en synthèse :

- Les dessins sont bien remarqués, surtout sur les quais à côté du nom des stations (90%)

- Moins bien vus au-dessus des portes palières, mais c'est là qu'ils sont déclarés le plus utile (enquête réalisée avant l'amélioration de la lisibilité des infos directionnelles en cours)
- Des dessins perçus comme instructifs, esthétiques, simples à comprendre et évocateurs.
- Des dessins constituant une aide pour les enfants, les personnes ayant des difficultés de lecture, un handicap... utiles pour tous.

Baromètre image Tisséo : Zoom PMR

Marie-Hélène TEXIER

L'objectif de l'enquête est de suivre auprès de la population de l'agglomération toulousaine, les évolutions de l'usage, l'image et la satisfaction vis-à-vis de son réseau de transport urbain.

L'enquête s'est déroulée du 12 novembre au 13 décembre 2018. La représentativité de l'échantillon est basée sur l'âge, le sexe et la catégorie socio professionnelle dans les 3 zones définies (Toulouse, 1ère périphérie et 2ème périphérie) en fonction des données INSEE.

Les perturbations liées aux manifestations des gilets jaunes n'ont eu qu'un impact limité par l'organisation de l'enquête.

- 1469 personnes (âge > 15ans) ont été interrogées par téléphone.

Depuis 2014, un focus sur les PMR interrogées lors de cette enquête est réalisé.

Les personnes se déclarant PMR précisent être :

- Personne enceinte
- Personne se déplaçant avec une poussette
- Personnes se déplaçant avec un enfant de moins de 4 ans
- Personne avec un handicap, qu'il soit permanent ou temporaire, visuel, auditif, cognitif et / ou moteur, avec fauteuil roulant ou autre...

Les résultats :

1 personne sur 5 est à Mobilité Réduite

Sur les 291 personnes se déclarant PMR :

- moins d'1/4 avec handicap
- plus de la moitié voyagent avec un enfant en bas âge
- 2/5 utilisent une poussette

La représentation des types de mobilité réduite est variable d'une année à l'autre.

En 2018, comme en 2017, 20 % de PMR sur l'ensemble des personnes interrogées, mais moins de personnes avec un handicap en 2018, et plus de personnes se déplaçant avec une poussette et/ou des enfants en bas âge. Nous avons pu remarquer au cours des années que le caractère positif des résultats était d'autant plus marqué que le taux de personnes handicapées dans l'échantillon était important. Ce qui se vérifie sur les résultats 2018 qui sont plutôt plus sévères...

En synthèse :

L'utilisation des TC par les PMR évolue différemment des non PMR

- Taux d'utilisation annuel stable : 82 % PMR (non PMR : 85 %)
- Taux d'utilisation mensuelle :

Métro stable	Tram stable pour PMR	Bus baisse pour PMR
53 %	22 %	26% (32% en 2017)

L'image : points de vue similaires pour PMR et non PMR

Note d'image des PMR :	Métro 7,5	Tram 6,7	Bus 6,6	Tisséo 7,1
	(en 2017 : 7,2)			(non PMR : 6,9)

La satisfaction des PMR inférieure à celle des non PMR

Pourcentage de PMR satisfaits :	81 % ;	note des PMR	Métro 7,3	Tram 7,4	Bus 7,6
	(non PMR: 89 %)			(en 2017 : 6,9)	

CATIC- Jean-François BRIEUGNE , directeur de ALEFPA ESAT CATIC.

L'ESAT est ouvert depuis plus de 60 ans et accueille 115 travailleurs en situation de handicap. Il est situé dans la ville de Toulouse (Haute-Garonne) et propose les services suivants : Création d'espaces verts, Entretien d'espaces verts, Mise sous pli - mailing - routage, Repassage, Restauration de meubles - cannage - paillage, Nettoyage de locaux, Réparation de vélos.

Le dispositif « mon métro d'image en image » a été très bien accueilli au sein de l'établissement qui travaille avec les pensionnaires pour des déplacements autonomes. Il invite Tisséo à poursuivre le repérage des arrêts de bus à l'aide de visuels.

Tisséo- Marie-Hélène TEXIER précise que la 3ème ligne sera dotée dès sa mise en exploitation du dispositif de reconnaissance des stations. Avec les 4000 arrêts que compte le réseau, il sera difficile de proposer pour chacun d'eux un visuel. En revanche, une réflexion doit s'engager pour indiquer le sens des lignes.

CATIC - Jean-François BRIEUGNE évoque le travail effectué en interne pour faciliter de déplacement des pensionnaires sur les 4 lignes de bus qui desservent l'établissement. Il souhaite à ce titre avoir l'appui des services de Tisséo. A propos de l'application « eô », il s'interroge sur la cible. Est-ce un outil tout public ? Il n'y a pas eu à sa connaissance de communication sur son lancement.

Tisséo-Marie-Hélène TEXIER rappelle que l'application « eô » a été conçue pour préparer et accompagner les déplacements dans le métro. Avec l'application mobile « eô », l'utilisateur choisit ses repères pour réaliser la totalité de son déplacement intégrant (ou pas) un voyage dans le métro. L'application « eô » accompagne ensuite son voyage sans aucun recours à la lecture. L'application « eô » est téléchargeable gratuitement depuis iOS et Android.

Il ne s'agit en aucun cas d'un calculateur d'itinéraire. Effectivement cette application s'adresse plutôt à des personnes en situation de handicap cognitif. Il n'y a pas eu de plan de communication lors de sa mise en service. Nous assurons nous même la « promotion » dès lors que nous rencontrons des établissements spécialisés.

Tisséo-Marie-Hélène TEXIER : l'enquête Zoom PMR auprès du panel Mobilité révèle que 6% des répondants déclarent connaître l'application et que sur ces 6%, 36% l'utilisent, ce qui est une bonne surprise quant à son utilité.

ASTOLOSA- Etienne GUILLOU -Directeur du Centre de Formation Visuel LSF Midi-Pyrénées. Ce centre de formation dispense les cours de la langue des Signes Française destiné au public entendant (de tous âges) et au public sourd.

Il informe que Allô TBM Transport Bordeaux Métropole est en partenariat avec ElioZ le service d'interprétation en LSF à distance. Plusieurs services sont connectés à ElioZ : les vélos en libre-service, Mobibus, et les équipes de TBM.

Toulouse accueille une grande communauté de personnes sourdes beaucoup de personnes sourdes. A quand une plateforme d'interprétation en LSF efficace ?

M-H TEXIER répond : en janvier 2020. Elle précise que le service de traduction en LSF qui était proposé par l'agence située dans la station Jean JAURES a dû être interrompu du fait des travaux.

Tisséo-Voyageurs souhaite que le service d'interprétation à distance soit relié à Allô Tisséo, afin de garantir une meilleure accessibilité à tous à ce service. Il sera mis à disposition en janvier 2020.

Un relais permettant l'utilisation du service dans les agences commerciales sera ensuite à étudier.

APF-FP Claire RICHARD : la mairie de TOULOUSE a mis en place un service pour les personnes sourdes et malentendantes avec prise en compte des problèmes d'élocution. Le système prévoit également la transcription textuelle.

M-H TEXIER M-HT : les différentes techniques comme la Transcription en Temps Réel de la Parole (*TTRP) ou de Langue Française Parlée Complétée (LFPC) ont effectivement été en compte dans le cahier des charges et seront proposés.

ASTOLOSA-Etienne GUILLOU évoque le Centre Relais Téléphonique national pour personnes sourdes, malentendantes, devenues sourdes, sourd-aveugles et aphasiques est en service depuis octobre 2018. La ville de Toulouse énumère sur son site la liste des services municipaux connectés avec ElioZ. La mairie de Toulouse permet de contacter gratuitement des services de la Ville pour faciliter votre quotidien, via la plateforme d'interprétation ElioZ Connect en Langue des Signes Française (LSF), de Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP) ou en Langue Française Parlée Complétée (LFPC).

Charte graphique des nouveaux écrans TFT des quais des stations

Sandrine AZEMA

Un atelier CARUT a été programmé le 14 juin sur les nouveaux écrans d'information voyageurs des quais du métro. Il s'agissait de recueillir l'avis des membres de la CARUT sur les aspects de lisibilité, de contenu et d'emplacement. Ces nouveaux écrans sont dotés de la fonction « message sonore ». Nous avons pu tester en situation nominale le niveau d'audibilité des messages sonores.

Il s'agit d'une première étape de renouvellement des équipements puisqu'est prévu également le remplacement des écrans en salle des billets et ceux des entrées en station.

Le principe de charte graphique correspond à celui des écrans des bus Linéo : fond foncé et caractères clairs.

Les caractéristiques des écrans :

- Placés à une hauteur de 2.20m,
- Entre deux écrans, une distance maximale de 13m pour assurer une bonne visibilité
- 2 types d'implantations (selon la géométrie des stations)

Les écrans TFT permettent, de plus, l'affichage de visuels ou pictogrammes (annonce de l'arrivée d'une rame courte ou longue). Dans un deuxième temps, une étude sur la diffusion de vidéo en Langue de Signes Françaises sera menée (messages de dysfonctionnement ou d'évacuation).

Calendrier de déploiement :

- Équipement des quais ligne A : 4^e trimestre 2019 (lors de la mise en service de la ligne A XXL)
- Équipement des quais ligne B : 3^e trimestre 2020

APF-FH- Claire Richard : l'information de la direction de la ligne doit être accompagnée du visuel de la station terminus, c'est une idée émise lors de l'atelier. En avez-vous tenu compte ?

Tisséo: c'est un point que nous allons étudier en effet. Le volume sonore est à travailler également, notamment celui du message sonore lorsque la rame est à quai.

De la même manière, nous allons faire évoluer tout le système en back office dès lors que l'ensemble des équipements en station auront été remplacés..

Nous tâcherons de simplifier l'information voyageurs au maximum en ayant recours à des pictogrammes pour que ce soit le plus compréhensible et le plus intuitif possible. Le contenu se veut davantage interactif tout en conservant la lisibilité de l'info. L'intégration de vidéo en LSF au moins pour les messages d'évacuation sera prévue.

ANPEA- Mme Simone MIQUEL: si on met d'avantage d'images, on va altérer la grandeur des caractères et tout le monde n'aura pas la télécommande pour écouter le message : plus d'image, moins de place pour les caractères

Tisséo : nous prendrons en considération vos remarques et nous travaillerons ensemble, comme cela s'est fait pour réaliser l'information voyageurs des Linéo. Nous rechercherons le meilleur compromis pour que chacun puisse bénéficier de l'information qui lui est utile dans un déplacement confortable.

P. BARADAT- consultant Déficience visuelle

Il sera utile de connaître le planning des équipements en écrans station par station

Tisséo : le déploiement des écrans se fait, dans un premier temps, au fil de l'eau et ils sont mis en service au fur et à mesure en raison des travaux Doca. Il est donc difficile de donner un planning précis. En revanche, nous serons ensuite dans une logique de déploiement sur la ligne B avec la possibilité de fournir un planning des dates de mise à disposition des écrans.

Jean-Michel LATTES reprend la présidence de la commission tout en remerciant Mr Denis BACOU d'avoir assuré la présidence par intérim.

Avant d'aborder le sujet du Téléphérique SUD, Monsieur LATTES souhaite donner la primeur de l'information à la CARUT du nom de baptême du téléphérique : il s'agit de TELEO, en référence avec Tisséo et téléporté.

Aménagement des cabines du téléphérique Urbain Sud (TELEO)

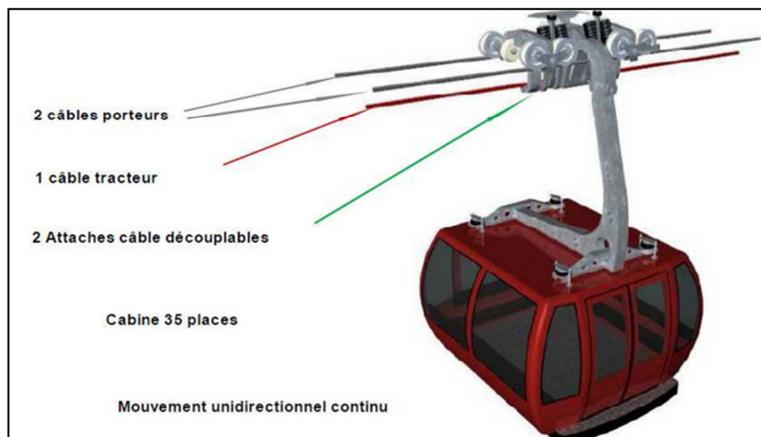
Patrick VIAL

L'atelier du 17 juin dernier portait sur les mesures d'accessibilité prévues sur ce nouveau mode de transport. Un premier atelier avait eu lieu en mars 2018. Il s'agissait d'une présentation globale du projet. Lors de cet

atelier a été présenté le détail des équipements d'accessibilité prévus pour recueillir l'avis des membres de la CARUT.

Les principales caractéristiques du système 3S

2 câbles porteurs - 1 câble tracteur



Débit : 1500 personnes/heure/sens
(2000 à terme)

Longueur : 3km

Arrêts des cabines en stations pour
l'embarquement

Fréquence < 1mn 30 sec à l'heure de
pointe

Durée : 10mn à l'heure de pointe

Amplitude horaire : 5h-0h30

Titre de transport = Ticket ligne du réseau Tisséo

Nombre d'usagers /jour prévisionnel : 8000

ZOOM SUR LES STATIONS

Station UPS

Implantée sur le campus universitaire à droite du bâtiment existant et au niveau de la Gare bus.

- Connectée au pôle d'échange UPS Bus-Métro ;
- Niveau d'embarquement => niveau sol du domaine public.
- Pas d'ascenseur, ni d'escalier. Une pente de 40 mètres à 0,5% permet d'accéder aux quais
- Accès à partir du Campus : Escalier et ascenseur

L'ascenseur « Campus » sera en fonctionnement sur les mêmes plages horaires que le téléphérique et donc de celui du métro. Cheminement accessible sur 150m pour rejoindre le métro ligne B



(Station UPS : photo de synthèse)

Station CHU

Entrée principale : pour les PMR en partie basse (sous la voirie d'accès) et une à droite en sortie de passerelle

- Niveau intermédiaire : avec rampe d'accès et niveau haut d'embarquement

Site très contraint topographiquement mais l'objectif est de se rapprocher au maximum de l'entrée du CHU

Depuis le niveau bas => système d'ascenseurs et d'escalier

- Niveau bas : la raquette de retournement des bus actuelle, sera remplacée par l'aménagement de 8 places de parking PMR

Il n'est pas prévu de mettre des barrières pour protéger les places PMR. Le poste de vigile du CHU est situé à proximité. Le personnel exploitant et le CHU sera sensibilisé sur ces questions.



(Station CHU : photo de synthèse)

Station Oncopole



(Station Oncopole : photo de synthèse)

Contrainte de zone inondable car proche des berges de Garonne.

- Dispositif de rampe qui permet d'accéder aux quais
- Pas d'escalier ni d'ascenseur, mais une rampe qui respecte les normes : 3,85 %
- Des places de parking réservées PMR sont prévues à proximité immédiate de l'accès à la station sur le parc relais (2% des places proposées)

Les caractéristiques des cabines

Nombre de personnes autorisées : 34

Places assises : 17

Position pour UFR face à la porte avec système d'attache et bouton d'interphonie situé à proximité immédiate (avec cache pour éviter les appels intempestifs).

Des questions se posent pour savoir s'il est utile de protéger le bouton d'interphonie : cela peut être une gêne à l'accès du dispositif pour certaines personnes ayant des difficultés de préhension. Les manipulations liées à l'accroche des fauteuils roulant doivent s'avérer faciles et efficaces. Les associations demandent que l'information voyageur dynamique soit du même niveau que celle qui est proposée dans les bus Linéo.

Un film anti-vertige sera placé sur la partie basse des vitres.

Tisséo : des planches d'essai seront réalisées afin de procéder aux choix des matériaux dans le cadre de la concertation CARUT. Les matériaux utilisés pour le guidage au sol seront testés en ateliers CARUT.

Handi-Social – Mme Odile MAURIN demande qu'il y ait davantage de place UFR. Elle revendique le droit de voyager en groupe ;

Tisséo : c'est une technologie qui ne permet pas d'accroître le nombre de place PMR pour des raisons de sécurité (prise en compte du poids des fauteuils). Concernant le système d'accroche des fauteuils roulant, il y aura toujours du personnel sur le quai pour gérer l'embarquement et la descente.

Handi-Social – Mme Odile MAURIN pose la question de l'espace entre la cabine et le quai.

Tisséo : Les lacunes verticales et horizontales seront aux normes. Nous devons continuer à travailler sur ces questions pour minimiser ces espaces. Le signal sonore de fermeture des portes est prévu. Le signal d'alerte indiquant le redémarrage de la cabine est à l'étude.

Questions diverses :

Pierre BARADAT demande une information voyageur adaptée aux déficients visuels décrivant les parcours pour se diriger dans les différentes stations avec le détail des outils de guidage au sol.

GIHP- Mme Catherine COUZERGUE retient que le prochain atelier sur ce mode de transport aura lieu courant 2^{ème} trimestre 2020. Elle souhaite avoir des réponses sur les lacunes avant cette échéance.

En lien avec le Schéma Directeur Piéton animé par l'AUAT : la question des PMR n'est pas prise en compte convenablement. Par ailleurs, l'AUAT n'a pas transmis les comptes rendus des réunions précédentes. Il faut intervenir. Il en est de même avec Mobibus qui ne peut plus se garer sur le parking de la gare.

AFP Fh31F- Claire RICHARD regrette que le lieu des réunions soit indiqué tardivement 10 jours avant : il n'y a pas d'adresse exploitable par Mobibus dans les convocations. Le lieu n'est pas adapté aux PMR.

Jean-Michel LATTES demande qu'un courrier à sa signature soit adressé à l'AUAT dans les meilleurs délais, et de revoir la question de Mobibus car il était déjà intervenu. Il demande aux associations de lui adresser des mails directement lorsque des dysfonctionnements de ce type apparaissent.

Handi-Social -Odile Maurin : dénonce une nouvelle fois le non-respect des engagements du SDAP notamment ceux de la mise en accessibilité des arrêts de bus. Nous allons vous écrire pour faire le nécessaire pour que les arrêts soient réalisés sans attendre. Comment le préfet a-t-il pu accorder une année complémentaire sachant

que vous proposez un calendrier de travaux sur les arrêts qui va au-delà de la nouvelle échéance de février 2020. Je demande que mes remarques soient portées au compte-rendu de la réunion.

Jean-Michel LATTES : il n'y a pas de désengagement politique mais des retards pour des causes techniques. Dès que nous avons perçu les retards, nous sommes intervenus pour alerter les services techniques et prendre les mesures appropriées. Nous n'avons pas pu combler tout le retard mais les engagements du SDAP seront tenus.

Je comprends votre remarque, nous sommes retardés par des problèmes techniques. Si le préfet a donné une suite favorable à notre demande de prorogation des délais, c'est qu'il estime que nous sommes de bonne volonté et que notre implication va nous amener à rendre le réseau accessible, un des 3 réseaux le plus accessible de France. Les parisiens tordent le nez car eux sont parmi les moins accessibles.

Vos remarques sont notées sur les comptes rendus de toutes réunions que nous avons eues.

Enquête sur les transports en commun et les personnes à mobilité réduite en Haute Garonne

Présentation synthétique des résultats de l'enquête menée sur le périmètre des transports urbains.

Mme Sonia LAVENIR remercie Monsieur Lattes d'offrir l'opportunité à l'APF-Fh31P d'intervenir dans cette instance de concertation afin présenter une synthèse des résultats de leur enquête Transports sur le périmètre de Tisséo (métro, bus, tram).

Un travail réalisé par le groupe accessibilité de la délégation APF-Fh31 de la Haute-Garonne. Mme Sonia LAVENIR remercie les membres qui ont activement participé aux travaux : Marie Charlotte FAUCHER, Claire RICHARD, Sophie FRILLEY, Didier MOURGUES, Eric SORIANO.

Mme LAVENIR explique que l'APF-Fh31 a choisi de mener cette enquête suite aux nombreuses plaintes enregistrées et aux questionnements de leurs adhérents. La restitution se fera à trois voix avec Sonia LAVENIR, Claire RICHARD et Sophie FRILLEZ.

Le rapport complet est consultable le blog <http://dd31.blog.apf.asso.fr/>. Il a été remis aux autorités organisatrices de mobilité et aux élus en charge des mobilités.

Le contexte : se déplacer est une liberté fondamentale de chaque individu. Une question centrale pour nombre de personnes dont les personnes à mobilité réduite.

Objectifs :

- Connaître les habitudes de déplacement et connaître les raisons du choix du mode de déplacement
- Voir les difficultés en fonction du mode et du lieu de résidence
- Fournir aux institutionnels et AOT les éléments pour améliorer l'existant, prévoir les futurs besoins

Méthodologie :

- Questionnaire diffusé dans l'association et au-delà (lien internet, dont partenaires via Tisséo, Mobibus, ASEI, AVH,...)

Cible : toutes les PMR résidant en Haute-Garonne et utilisant les transports en commun (PMR au sens large)
Au total 155 répondants et très peu de répondants hors du grand Toulouse du fait du peu d'offre de transport en commun adaptée.

L'étude porte sur les différents modes de transport : Métro, Tramway, BUS, TAD, Train TER, Autocar.

Le faible nombre de réponses portant sur le TAD et le transport en Autocar n'a pas permis une analyse significative.

Support de présentation joint au compte-rendu de la réunion

APF-Fh31 Délégation de Haute Garonne

Groupe Access

LES TRANSPORTS EN COMMUN ET LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE EN HAUTE-GARONNE

CARUT - 5 Juillet 2019

Extrait sur le périmètre Tisséo

Concernant l'offre de transport en zone rurale, Jean-Michel LATTES attire l'attention sur le fait que certaines communes ne peuvent être desservies car non situées dans le périmètre de transport public. C'est le cas de la commune de Léguevin par exemple. Il indique que sur les territoires des communes qui n'ont pas encore transféré la compétence transport, le projet de loi privilégie la création de syndicats mixtes regroupant plusieurs intercommunalités pour exercer la compétence d'organisation de la mobilité.

Le président remercie l'APF-Fh31 d'avoir mené une enquête sur les transports en commun dans le département auprès des personnes à mobilité réduite (PMR). Cette enquête donne de précieuses indications dont les services de Tisséo devront s'emparer pour améliorer l'accessibilité au transport.

Il remercie l'ensemble des participants et clôture la séance.



Commission Accessibilité Réseau Urbains Tisséo

Ordre du jour

05 juillet 2019



ORDRE DU JOUR

Première partie

- ❑ Point avancement du Schéma Directeur d'accessibilité
- ❑ Mon métro d'image en image
 - Phase 2 signalétique directionnelle et Panel Question mobilité « mon métro d'image en image » un an après
- ❑ Baromètre image Tisséo : Zoom PMR
- ❑ Retours sur les ateliers CARUT : Ecran TFT quai des stations du métro et Aménagement des cabines du téléphérique

Seconde partie*

Présentation de l'enquête réalisée par l'Association des Paralysés de France -France Handicap -Délégation de la Haute-Garonne

**LES TRANSPORTS EN COMMUN
ET
LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE
EN HAUTE-GARONNE**
(Extrait sur le périmètre Tisséo)

* Sujet rajouté à l'ordre du jour initial



Syndicat Mixte des Transports en Commun
de l'Agglomération Toulousaine



CARUT

Suivi SDAP Juillet 2019



Syndicat Mixte des Transports en Commun
de l'Agglomération Toulousaine



SOMMAIRE

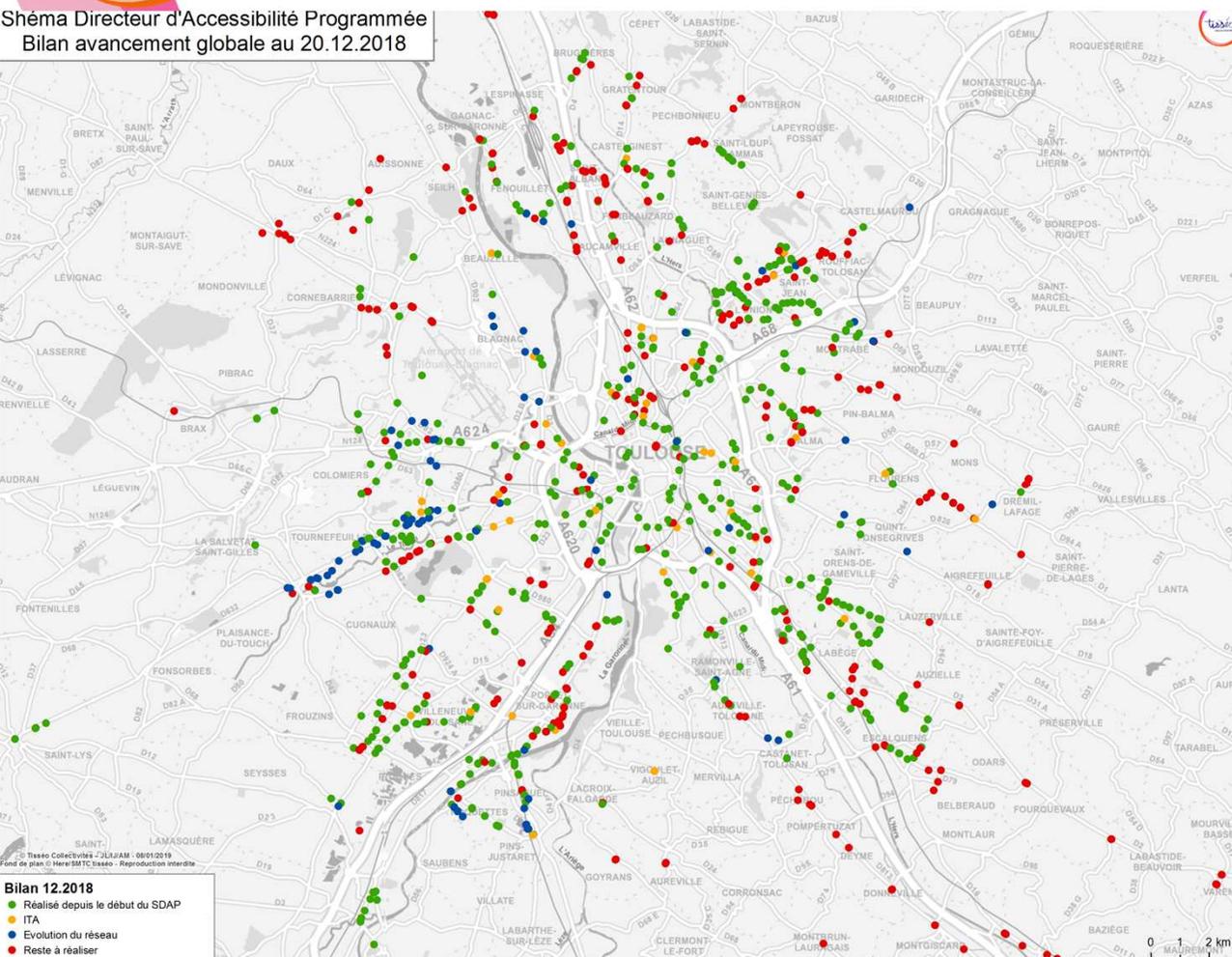
Point d'étape SDAP

- Rappel bilan réalisé à la CARUT de Janvier 2019
- Bilan des arrêts mis en accessibilité 2016-2017-2018
- Bilan à mi-2019
- Les arrêts restant à réaliser



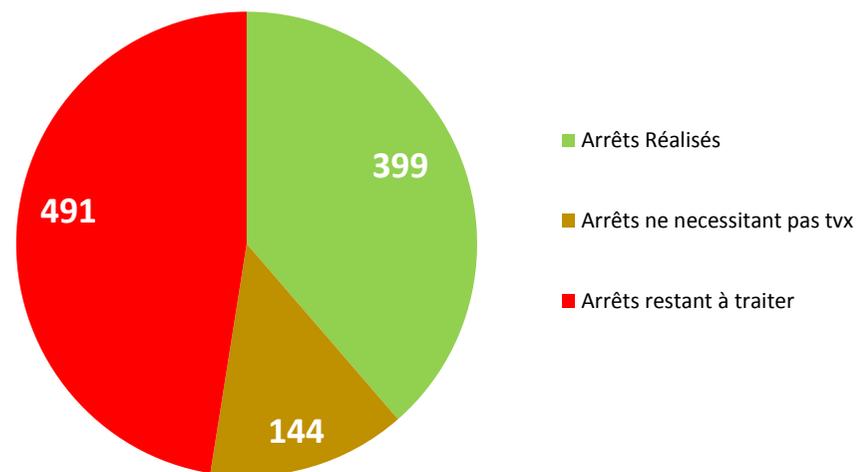
Bilan des arrêts mis en accessibilité – période janv 2016- août 2018

Schéma Directeur d'Accessibilité Programmée
Bilan avancement globale au 20.12.2018



Janvier 2016- août 2018: **399 arrêts** ont été mis en accessibilité dans le cadre du SDAP

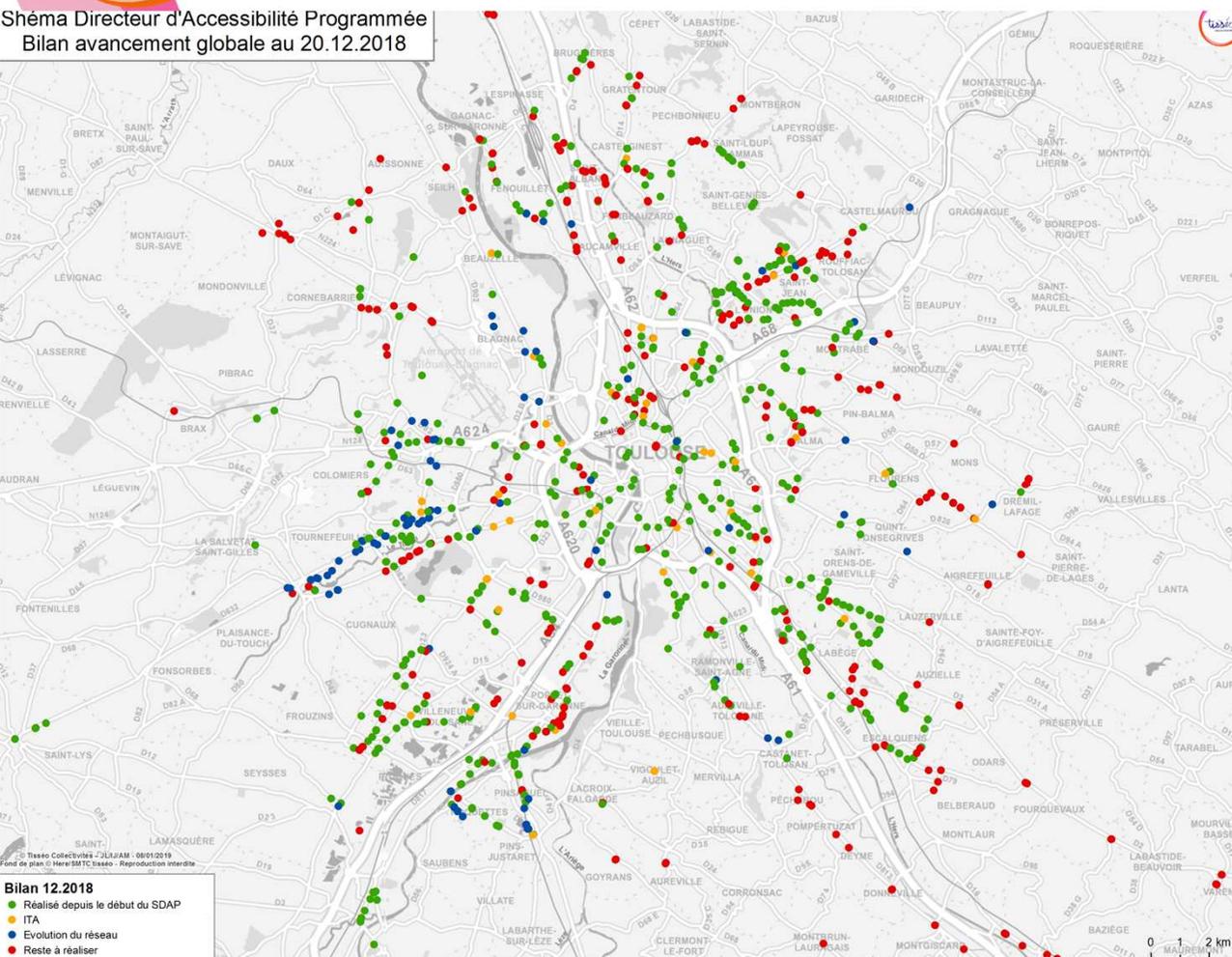
Période Janvier 2016 – Août 2018





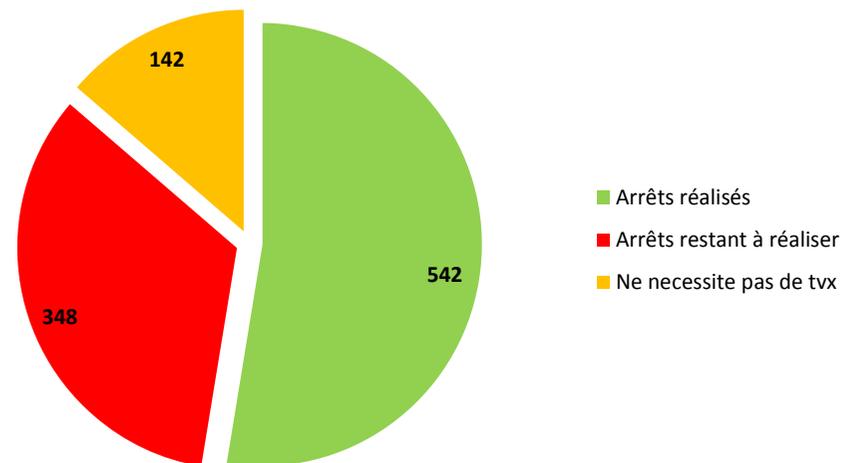
Bilan des arrêts mis en accessibilité – période janv 2016- janvier 2019

Schéma Directeur d'Accessibilité Programmée
Bilan avancement globale au 20.12.2018



Janvier 2016 Janvier 2019: **542 arrêts** ont été mis en accessibilité dans le cadre du SDAP, soit 61% de la programmation totale.

Bilan SDAP Janvier 2019



Bilan 12.2018
 ● Réalisé depuis le début du SDAP
 ● ITA
 ● Evolution du réseau
 ● Reste à réaliser



En synthèse

• Rappel de la programmation SDAP

	ITA	2016	2017	2018	Total
Programmation SDAP 2015	56 *	429	184	365	1034

** 55 ITA restant en Septembre 2018 dont 51 initiales:*

- 3 ITA réalisés en 2017 , 2 à réaliser en 2018 = -5 soit 51 ITA initiales
- + 6 ITA à rajouter à la liste initiale – atelier CARUT avril 2018
- -2 concernés par une évolution de réseau en 2017

• Bilan du nombre d'arrêts traités dans le cadre du SDAP et Hors SDAP

	Programmation *	Total d'arrêts mis en accessibilité dans le SDAP	Arrêts traités Hors SDAP	Arrêts mis en accessibilité
Réalisé en 2016	402	224	150	374
Réalisé en 2017	177	171	157	328
Réalisé en 2018	209**	147	38	185
Total	788	542	345	887

**Arrêts programmés au SDAP en excluant ITA et arrêts non desservis*

*** Programmation revue suite au dépôt du dossier de prorogation.*



Arrêts restant à réaliser

Arrêts restant à réaliser = Total SDAP (1034) – ITA (53) – Evolution réseau (91) – Arrêts réalisés (542) = **348 arrêts**

	Nombre d'arrêts
Arrêts inclus dans un projet	220
Arrêts hors projets	128
Total	348

- Projets linéos, urbains, restructuration de réseaux, TAD,...
- Arrêts à traiter en priorité d'ici la fin du SDAP
- Travail en cours avec Toulouse Métropole pour la planification des arrêts.



Les arrêts restant à réaliser – répartition 2019-2020-2021

- Engagement Fin 2018 – Comité SDAP ADAP – Janv 19

Programmation	Nombre d'arrêts	2019	2020	2021
Hors projets	128	112	8	8
Projets Linéo	51	16		35
Restructuration réseau	44	13	11	20
Projets urbains	24		12	12
TAD	71*	25		46
Total		166	31	121
Taux réalisation SDAP		80%	85%	100%

* Evaluation prévisionnelle du nombre d'arrêts à traiter suite à l'évolution de desserte TAD

Au 1^{er} Juillet 2019 :

- une grande partie des études réalisées (70%).
- Les partenaires en ordre de marche pour tenir l'engagement de 80% de réalisé à fin 2019.
- une prévision des travaux sur le dernier trimestre 2019.

Changement en 2020:

- Linéo 10 initialement prévue en 2020 passe à 2021

- **Objectif : Se rapprocher des 80% en réalisant des efforts supplémentaires.**

Merci de votre attention



Syndicat Mixte des Transports en Commun de
l'Agglomération Toulousaine



Mon métro d'image en image – phase 2

Signalétique directionnelle en station



Mon métro d'image en image phase 2

L'information directionnelle en station

- **Information directionnelle au-dessus des portes palières**
 - *Amélioration du contraste et de lisibilité*
 - lettres et visuel station terminus en noir mat *pour éviter les reflets*
 - nom du terminus en bas de casse
- **Planning de réalisation**
 - Ligne A : pose terminée
 - Ligne B : pose prévue en juin – juillet 2019



avant



après

Mon métro d'image en image phase 2

La signalétique directionnelle en station

- **Signalétique directionnelle entre l'entrée dans la station et les quais**
Intégration du visuel de la station terminus à côté du nom de terminus.
Amélioration de la lisibilité
- **Planning de réalisation**
Lignes A et B : prise de cotes en cours, fin prévue été 2019
Réalisation de pose prévue fin 2019



Visuels des panneaux retenus

Mon métro d'image en image phase 2

Retours de l'atelier du 27 février 2019 : signalétique directionnelle en station

- **Adaptée à la déficience cognitive sans nuire à la compréhension de tous**
Choix de la version la plus contrastée, la plus lisible pour tous



Visuels des panneaux retenus



Mon métro d'image en image phase 2

L'information directionnelle en station

- Autres informations en station
 - Les synoptiques de ligne
- Intégration des visuels :
prochaine édition (fin 2019)

M A Basso Cambo / Balma - Gramont		
Stations	Correspondances	À proximité
Balma - Gramont	20 35 51 43 72 13 84 100	1523 places Parc à vélo
Argoulets	33 43 76	1009 places Parc à vélo Centre Municipal des arts du cirque
Roseaie	39 34	
Jolimont	37 8	341 places Citiz
Marengo - SNCF	18 34 23 27 37 8	Gare Toulouse Matabiau Médiathèque José Cabanis
Jean Jaurès	8 11 14 19 14 29 11 14 19	Galerie commerciale du métro Théâtre National de Toulouse
Capitole	9	Mairie de Toulouse Office du tourisme Théâtre du Capitole
Vous êtes ici Esquirol	17 19 12 14 44	Chambre de Commerce et d'Industrie Musée des Augustins
St Cyprien - République	11 14 31 43 64	Musée des Abattoirs - Hôpital la Grave Musée de l'Écluse - Hôpital L. Ducuing Théâtre Garonne - Clinique Rive Gauche
Patte d'Oie	14 43 66	



Mon métro d'image en image phase 2

L'information directionnelle en rame

- **Réflexion sur les schémas de ligne en voussure des rames**
 - Intégration des visuels à l'étude par le service Information Voyageurs
 - Objectif : conserver la lisibilité de l'ensemble des contenus
 - Planning
 - Opportunité pour intégrer les visuels des station à l'occasion du lancement du Téléphérique : fin 2020



Merci de votre attention



Panel Question mobilité

Mon métro d'image en image, un an après



Panel Question mobilité

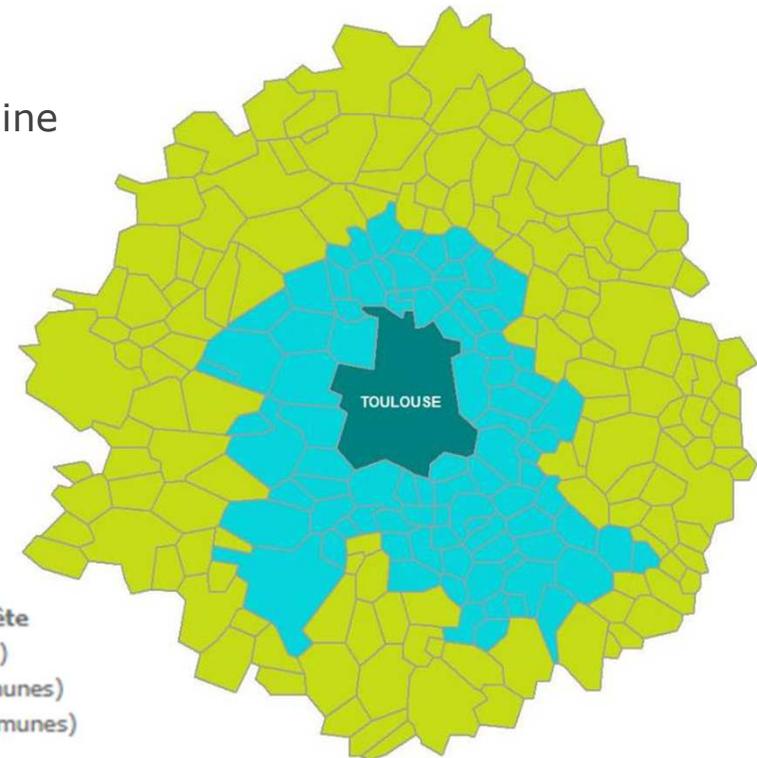
La méthodologie

Panel Question mobilité – vague 30 – mars 2019

- L'aire d'étude couvre 234 communes de la région Toulousaine (soit 30 km autour de Toulouse).
- Cette enquête :
 - 1 113 répondants réguliers au panel interviewés
 - *Enquête web 11 mars au 24 mars*
 - *Enquête téléphonique 11 mars au 23 mars*

Périmètre d'enquête

- Zone 1 (Toulouse)
- Zone 2 (87 communes)
- Zone 3 (146 communes)



Les données ont été redressées et extrapolées pour représentativité de la population (15 ans et +) de chaque zone en termes de sexe, tranche d'âge, CSP et clients / non clients annuels TC.



Panel Question mobilité – vague 30

Mon métro d'image en image



Panel Question mobilité – vague 30 – mars 2019

Mon métro d'image en image

- 1ère interrogation du panel : **décembre 2017** (vague 25), dans le mois suivant le lancement de « mon métro d'image en image ».
- 2ème interrogation du panel : **mars 2019** (vague 30), un an après le lancement de « mon métro d'image en image ».

*L'enquête fin 2017 intervenait après une campagne de lancement du dispositif.
Début 2019 : aucun rappel du dispositif dans le contexte médiatique.*

Mon métro d'image en image :

- **Une bonne initiative** pour **89 %** des personnes interrogées



Panel Question mobilité – vague 30 – mars 2019

Bilan un an après, en synthèse :

- **Les dessins sont bien remarqués,** surtout sur les quais à côté du nom des stations (90%)
- Moins bien vus **au-dessus des portes palières,** mais c'est là qu'ils sont déclarés **le plus utile** (*enquête réalisée avant l'amélioration de la lisibilité des infos directionnelles en cours*)
- **Des dessins** perçus comme **instructifs, esthétiques, simples à comprendre** et **évocateurs.**
- Des dessins constituant **une aide pour les enfants,** les personnes ayant **des difficultés de lecture, un handicap... utiles pour tous.**

Panel Question mobilité – vague 30 – mars 2019

Des dessins qui sont vus, principalement à côté du nom de la station. Leur utilité est plus mitigée. Des résultats en forte hausse par rapport à la dernière vague.

Visibilité des images

Q32. Avez-vous remarqué ces dessins dans les lieux suivants ? / Q32bis. Ces dessins vous ont-ils été utiles dans vos déplacements ?

Base : 215 utilisateurs du métro connaissant le dispositif soit 21% de la population

À l'entrée du métro



À côté du nom de la station



Au dessus des portes d'accès



A remarqué les dessins

69%

Scolaires 86%

90%

66%

Scolaires 84%

Les dessins vous ont été utiles

Base : individus ayant remarqué les dessins

18%

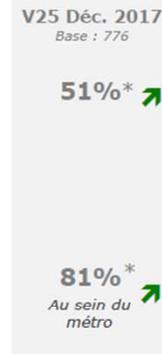
Base : 144

15%

Base : 189

21%

Base : 135



* Question différente : Parmi les endroits cités ci-dessous, faites-nous part de ceux où vous avez remarqué et/ou vous vous êtes servi(e) des pictogrammes. (Plusieurs réponses possibles)



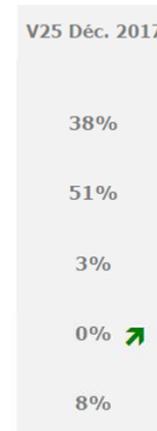
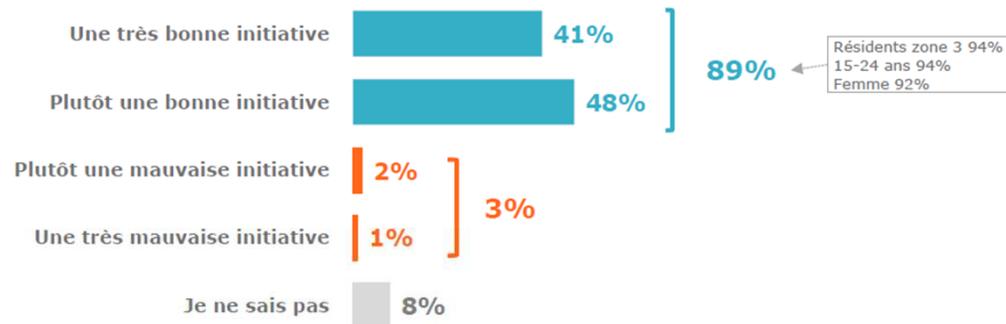
Panel Question mobilité – vague 30 – mars 2019

Un dispositif plutôt bien perçu, encore plus par les résidents les plus éloignés du centre de Toulouse

Image du dispositif

Q33. Pensez-vous qu'associer une station de métro à un dessin est...

Base : 1113 individus





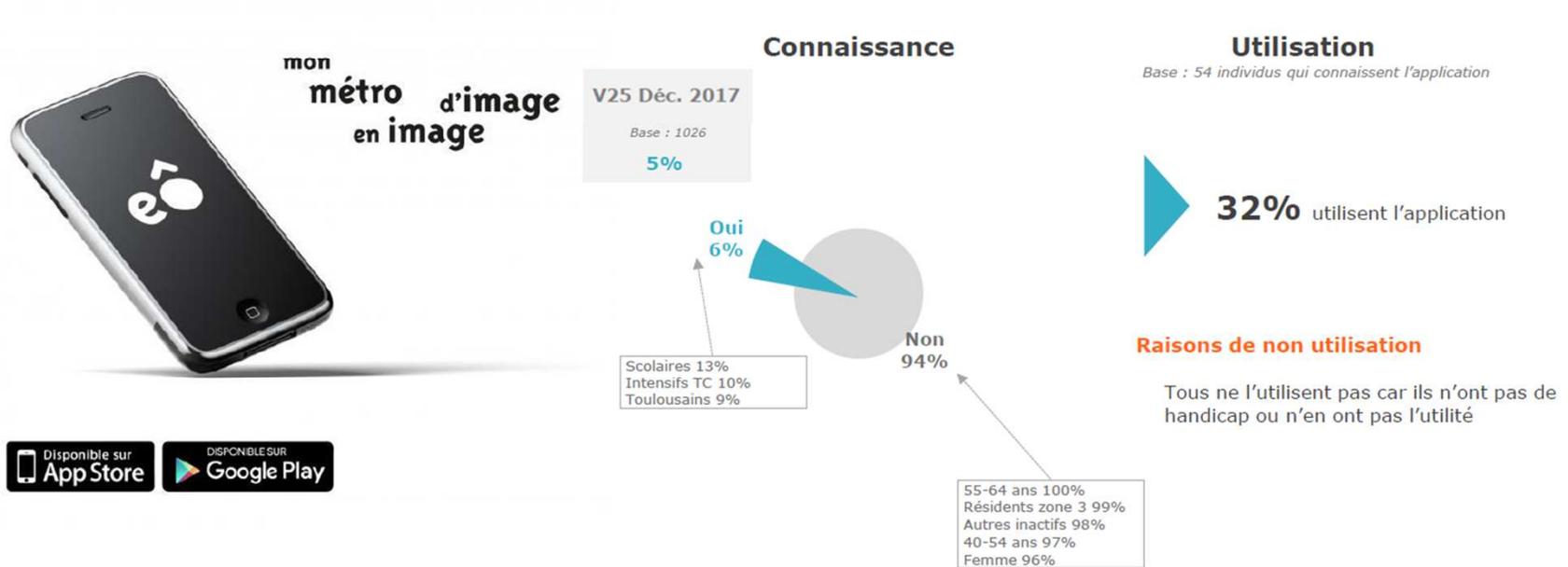
Panel Question mobilité – vague 30 – mars 2019

Éô, une application confidentielle destinée aux personnes en situation de handicap

L'application Éô

Q36. Connaissez-vous cette application ? / Q37. L'avez-vous utilisée ?

Base : 1113 individus





ANNEXES

Panel Question mobilité – vague 30 – mars 2019

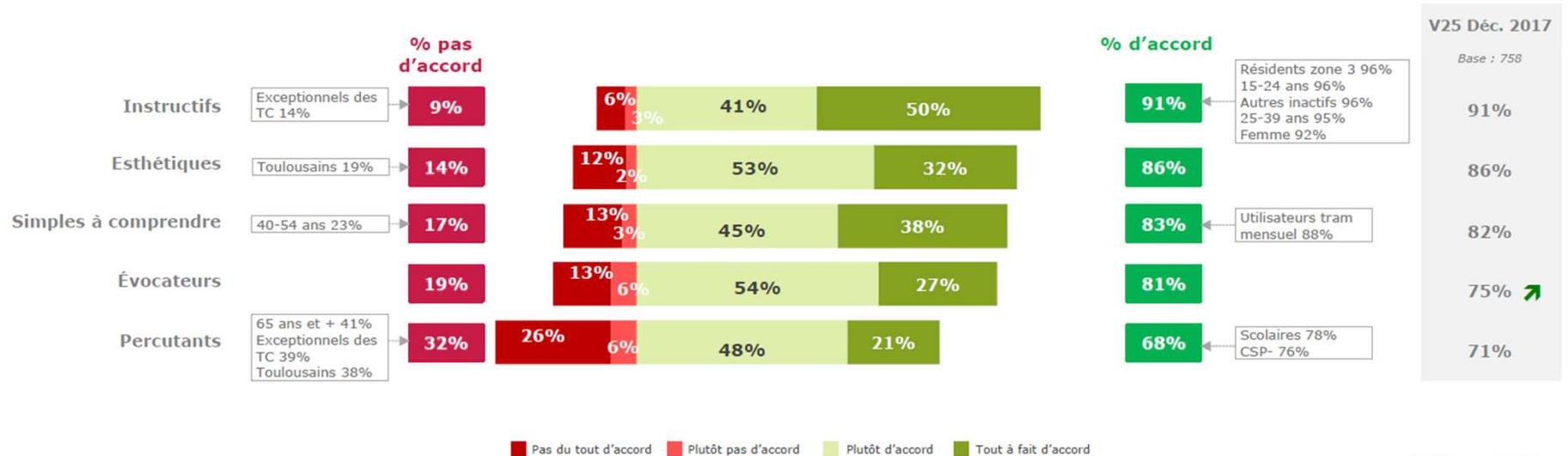
Des dessins plutôt bien appréciés : le caractère instructif et évocateur ne fait pas de doute, on plébiscite l'esthétisme de ces dessins ainsi que la facilité à comprendre. Plus discuté, le caractère percutant...

Image du dispositif

Q34. Ces dessins, sont :

Base : 863 individus

 Jean Jaurès Après avoir enseigné à Abbi et Toulouse, le tarnais Jean Jaurès devient, en 1885, le plus jeune député de France. Brillant orateur, il devient le défenseur des ouvriers. Réformiste et pacifiste, il meurt assassiné à Paris le 31 juillet 1914, à la veille de la première guerre mondiale.	 Esquirol La place Esquirol doit son nom au célèbre médecin aliéniste du XVIIIe siècle Jean-Etienne Esquirol, père de l'organisation de la psychiatrie française qui naquit à proximité de ce carrefour de deux axes majeurs de la ville datant de l'Antiquité. Le patronyme Esquirol, fréquent en Ariège et dans le Tarn, signifie « écuireal » en occitan.	 Saint Michel Marcel Langer Conquis en 1805, sous le règne de Napoléon III, par l'architecte départemental Jacques-Jean Esquié, la prison Saint Michel a des allures de château fort. De 1872 à sa fermeture en 2009, des détenus célèbres y séjournèrent, dont les résistants André Malraux et Marcel Langer, chef de la 35ème brigade des Francs-Tireurs parisiens. Main d'œuvre immigrée (FTIP-MOI) qui y fut guillotiné le 23 juillet 1943.	 Saouzelong Le quartier de Saouzelong tient son nom de la traduction littérale de l'occitan « sauz long », qui signifie saule long. De fait, le quartier, arboré, marécageux, était propice à la prolifération de cette espèce végétale appréciée particulièrement les sols très humides.	 Mirail Le Mirail est le « miroir » en occitan. L'université de Toulouse le Mirail (aujourd'hui Jean Jaurès) veut rester le miroir de sa tradition humaniste. Cette université de Toulouse est spécialisée dans les domaines des Lettres, des Arts, des Langues ainsi que des Sciences Humaines et Sociales.
--	--	---	---	--



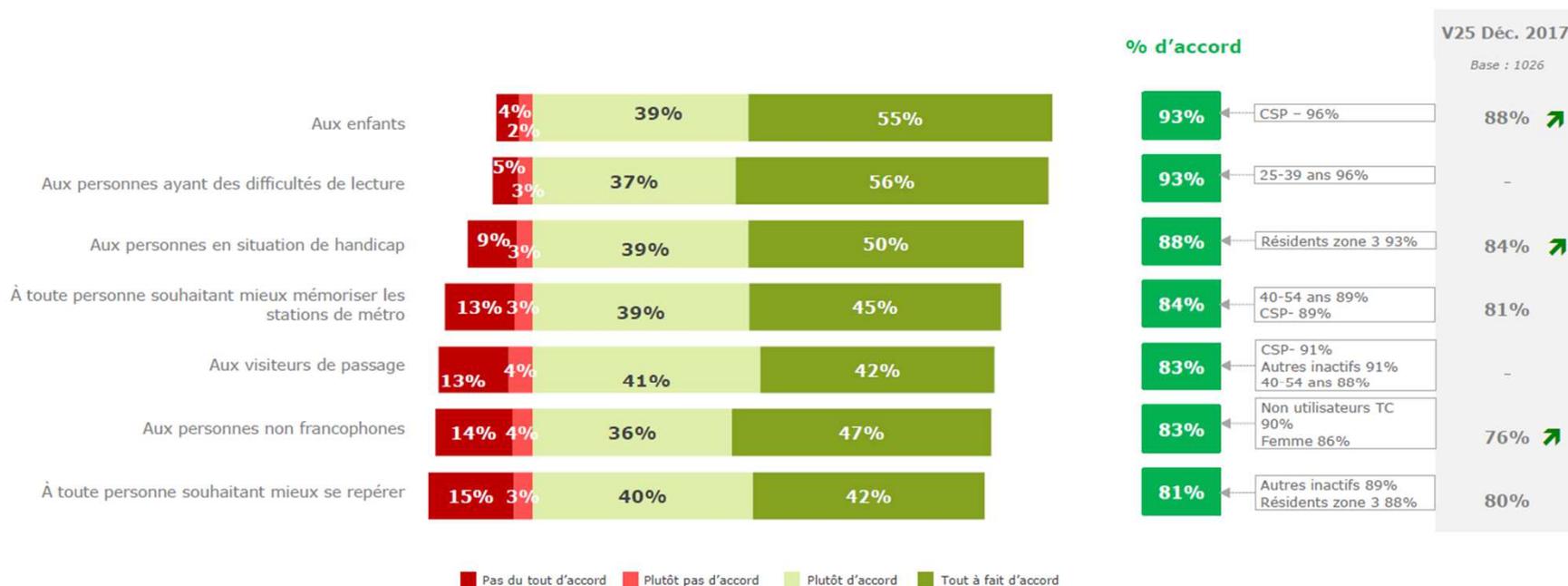
Panel Question mobilité – vague 30 – mars 2019

Une aide constituée par ces dessins destinée notamment aux enfants, et aux personnes présentant des difficultés de lecture ou en situation de handicap ... plus globalement, l'association de ces dessins est bien perçue et peut servir à une majorité d'individus.

Destinataires de ces images

Q35. Selon vous, ces dessins peuvent servir...

Base : 1113 individus





Régie des Transports Publics
de l'Agglomération Toulousaine



Baromètre Tisséo

Zoom PMR 2018





Baromètre Tisséo – zoom PMR

La méthodologie



Le baromètre Image / Satisfaction Tisséo

- 1469 personnes interrogées du 12 novembre au 13 décembre 2018
- **Objectif**
Suivre les évolutions de l'usage, l'image, la satisfaction vis-à-vis de son réseau de transport urbain, auprès de la population de l'agglomération toulousaine.
- **Le focus PMR**
Les personnes interrogées se déclarant PMR précisent être :
 - Personne enceinte
 - Personne se déplaçant avec une poussette
 - Personnes se déplaçant avec un enfant de moins de 4 ans
 - Personne avec un handicap, qu'il soit permanent ou temporaire, visuel, auditif, cognitif et / ou moteur, avec fauteuil roulant ou autre...

La représentativité de l'échantillon (personnes de plus de 15 ans interrogées par téléphone) est basée sur l'âge, le sexe et la CSP dans les 3 zones définies (Toulouse, 1^{ère} périphérie et 2^{ème} périphérie) en fonction des données INSEE.



Baromètre Tisséo – zoom PMR

Les résultats

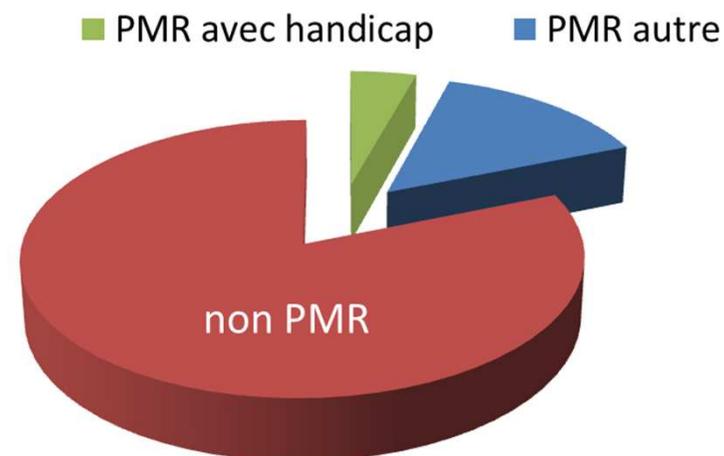


Le baromètre Tisséo – zoom PMR 2018

1 personne sur 5 est à Mobilité Réduite

Sur les 291 personnes se déclarant PMR :

- 1/4 avec handicap
- 1/2 voyagent avec un enfant en bas âge
- 2/5 utilisent une poussette



! La représentation des types de mobilité réduite est variable d'une année à l'autre

en 2018

- de personnes avec un handicap qu'en 2017
- + de personnes se déplaçant avec une poussette et/ou des enfants en bas âge



Le baromètre Tisséo – zoom PMR 2018

L'utilisation des TC : Evolution différente entre PMR et non PMR

	PMR	non PMR	
Taux d'utilisation annuel stable :	82 %	85 %	
Taux d'utilisation mensuelle : Global	57 %	66 %	
	53 %	61 %	
	22 %	21 % 	27% en 2017
	26% 	34 %	32% en 2017



Le baromètre Tisséo – zoom PMR 2018

L'image des TC : Points de vue similaires pour PMR et non PMR

Note d'image des PMR :



7,5

PMR en 2017 : 7,2



6,7



6,6

Meilleure perception de l'entreprise



7,1

non PMR : 6,9

en 2017 : 6,8 PMR et non PMR



Le baromètre Tisséo – zoom PMR 2018

La satisfaction des TC :

La satisfaction des clients PMR est inférieure celle des non PMR

Pourcentage de clients satisfaits :	PMR	non PMR
	81 %	89 %

en 2017 : 86 % PMR et non PMR

mais

Satisfaction des visites des PMR (moyens utilisés pour contacter Tisséo)

sur le site internet Tisséo	100%	↗	83% en 2017
dans les agences Tisséo	99%	↗	80% en 2017



Le baromètre Tisséo – zoom PMR 2018

La satisfaction des TC :

La satisfaction des clients PMR par mode

Note de satisfaction des clients PMR



7,3

non PMR : 7,5



7,4



7,6

en 2017 : 6,9



Le baromètre Tisséo – zoom PMR 2018

La satisfaction des TC :

Les points jugés plus négativement par les clients PMR



	PMR	non PMR
- fonctionnement des escalators et ascenseurs :	6,4	7,2
- facilité pour entrer et sortir des rames	6,4	7,2
- le respect entre passagers :	6,1	6,7
- info d'alerte arrêt métro (quand à l'extérieur) :	6,1	6,0



	PMR	non PMR
- La présence des abribus:	6,3	6,8
- facilité pour trouver une place assise:	6,4	6,6
- Rapidité changement entre lignes bus ou TAD :	6,4	7,1
- Info en cas de perturbation bus :	6,2	6,6



Régie des Transports Publics
de l'Agglomération Toulousaine



Commission Accessibilité Réseau Urbains Tisséo

Ecrans TFT Quais Métro

05 juillet 2019

CONTEXTE

Objectifs

- ✓ Tisséo-Collectivités a pour objectif d'améliorer le parcours des voyageurs grâce à **une information enrichie, de qualité et accessible.**
- ✓ **Un projet de renouvellement des écrans dynamiques d'informations voyageurs** a été lancé sur les stations de métro lignes A et B de l'entrée de la station jusqu'à la sortie.

Périmètre de l'opération

- ✓ Entrée de station
- ✓ **Quais** -> sujet à l'ordre du jour
- ✓ Salle des billets

Calendrier de déploiement des écrans de quais

- Équipement des quais ligne A : 4^e trimestre 2019 (lors de la mise en service de la ligne A XXL)
- Équipement des quais ligne B : 3^e trimestre 2020

Organisation d'un atelier CARUT le 16 juin

Objectif : recueillir l'avis des personnes sur le contenu des écrans (lisibilité, compréhension)

DÉROULÉ DE L'ATELIER CARUT

Présentation des écrans in situ

AVANT :

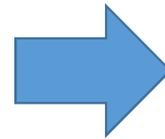
- Des afficheurs obsolètes qui datent des premières mise en service des métros : **des contenus limités.**
- Des afficheurs qui ne respectent pas les normes d'accessibilité n'étant pas sonorisés



Ecrans Quais Ligne A (1993)



Ecrans Quais Ligne B (2007)



LE PROJET :

- Des écrans plus grands pour des **contenus plus lisibles.**
- **Des contenus enrichis et évolutifs** : écrans couleurs, images et vidéos (dans une prochaine phase)
- **Des écrans accessibles** : sonorisés via déclenchement par la télécommande universelle



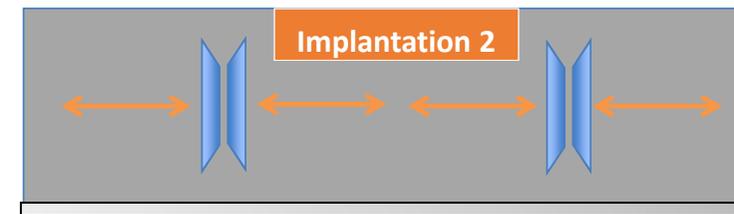
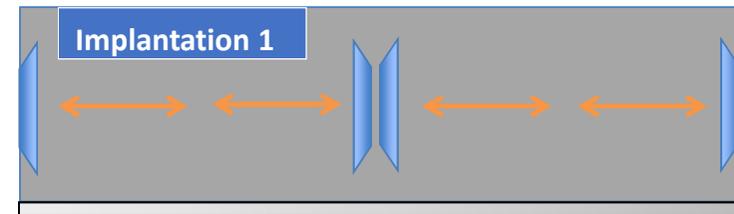
Installation d'un prototype sur les quais Ligne A (Station Arènes)

DÉROULÉ DE L'ATELIER CARUT

Présentation de l'implantation des écrans

Un travail conséquent sur l'implantation des écrans pour assurer un champ de vision confortable :

- Des écrans disposés à la même hauteur : 2m20
- Une distance maximale de 13m entre deux écrans pour assurer une bonne visibilité
- Limitation à deux types d'implantations pour avoir une cohérence d'usage (retrouver les écrans au même endroit)



↔ = 13m



DÉROULÉ DE L'ATELIER CARUT

Présentation de la charte graphique

Application de la charte graphique validée par la commission accessibilité du 20 juin 2017 dans le cadre du projet Linéo.

Principe : des fonds foncés et des écritures claires (meilleure visibilité pour les personnes malvoyantes, éviter les éblouissements).

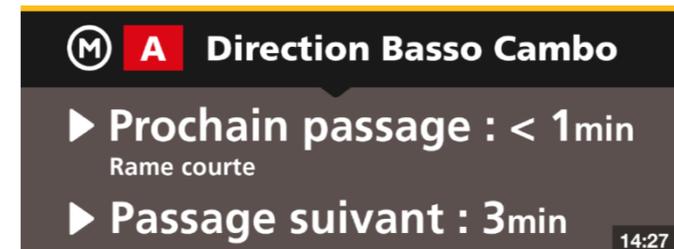
Le contenu des écrans

Présentation du contenu des écrans qui sera diffusé lors de la mise en service (fin 2019) :

- ✓ **Information voyageur nominale :**
 - Les deux prochains passages
 - Rame courte/Rame longue (pour la ligne A XXL)
- ✓ **Information voyageur en situation perturbée :** service perturbé, arrêt métro, évacuation station...
- ✓ **Informations diverses :** messages contextuels, station terminus...



Rappel de la charte graphique des écrans Linéo



RETOURS ATELIERS CARUT 14 JUIN

Retours des associations

- ✓ Une bonne visibilité de l'information
- ✓ Une charte graphique cohérente suivant les niveaux d'information
- ✓ Une fonction audio appréciée

Demandes des associations

- ✓ Augmenter le volume sonore des écrans
- ✓ Ajout du picto de la station terminus
- ✓ Amélioration du message sonore lorsque la rame est à quai
- ✓ Différencier les messages au niveau sonore
- ✓ Simplification de l'information par des pictos
- ✓ Ajouter les informations les plus importantes en Langue des Signes Françaises



Étude pour une réalisation dans une phase 1
(2019-2020)

Étude de faisabilité pour une réalisation
dans une phase 2 (horizon 2021)



PERSPECTIVES D'ÉVOLUTIONS

Réflexions sur l'évolution des contenus dans une phase 2 (horizon 2021) :

- ❑ Simplification de l'information par des pictogrammes
- ❑ Enrichissement des contenus par des solutions multimédias (images, vidéos)
- ❑ Travail sur un contenu plus interactif en gardant la lisibilité des informations
- ❑ Étude sur l'intégration de vidéo en langue des signes pour les messages d'évacuation



Syndicat Mixte des Transports en Commun
de l'Agglomération Toulousaine



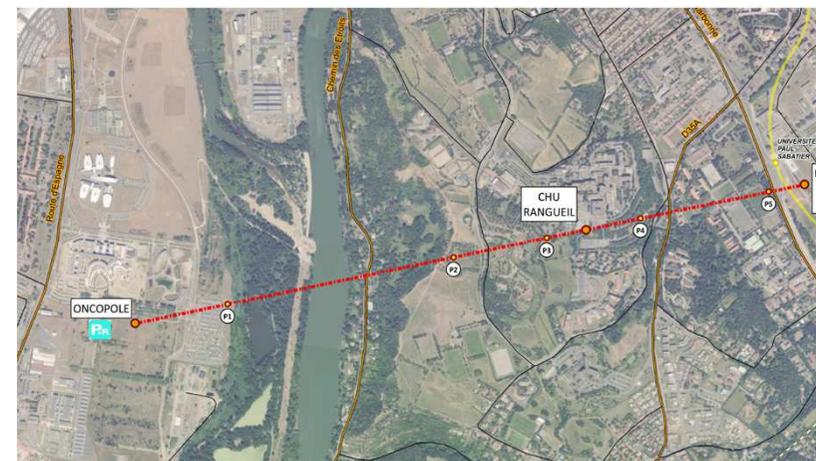
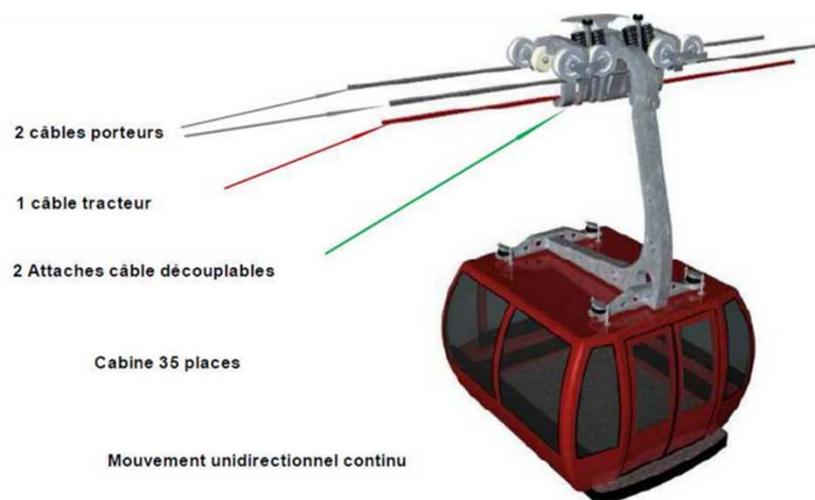
TELEPHERIQUE URBAIN SUD

tisséo
INGÉNIERIE

De la conception des stations à l'aménagement des
cabines, une accessibilité pensée pour tous
retour Atelier du 17 JUIN 2019

OBJECTIF DE L'ATELIER

- Rappeler le tracé, les zones desservies, le lien avec la Ceinture Sud, les horaires et fréquences, la capacité de transport
- Présenter l'accès aux stations depuis l'extérieur
- Présenter l'accès aux cabines depuis les quais
- Présenter la cabine



-  **Arrêt des cabines en stations pour l'embarquement des passagers**
-  **Possibilité d'emporter son vélo dans la cabine**
-  **Fréquence < 1 minute 30 sec à l'heure de pointe**
-  **Durée du trajet < 10 minutes à l'heure de pointe**
-  **Amplitude horaire : 5h – 0h30**
-  **Une ligne du réseau Tisséo**

DES ASSOCIATIONS PRO ACTIVES

- **Un atelier interactif, avec des échanges au fil de la présentation qui ont permis d'apporter des contributions positives à l'usage de ce moyen de transport atypique, avec une appropriation forte des modalités pratiques d'usage.**



POINTS ABORDÉS – ACCÈS STATIONS

- **Accessibilité directe recherchée:** Pente des passerelles accès: de 0,5% à 3,8 % maxi.

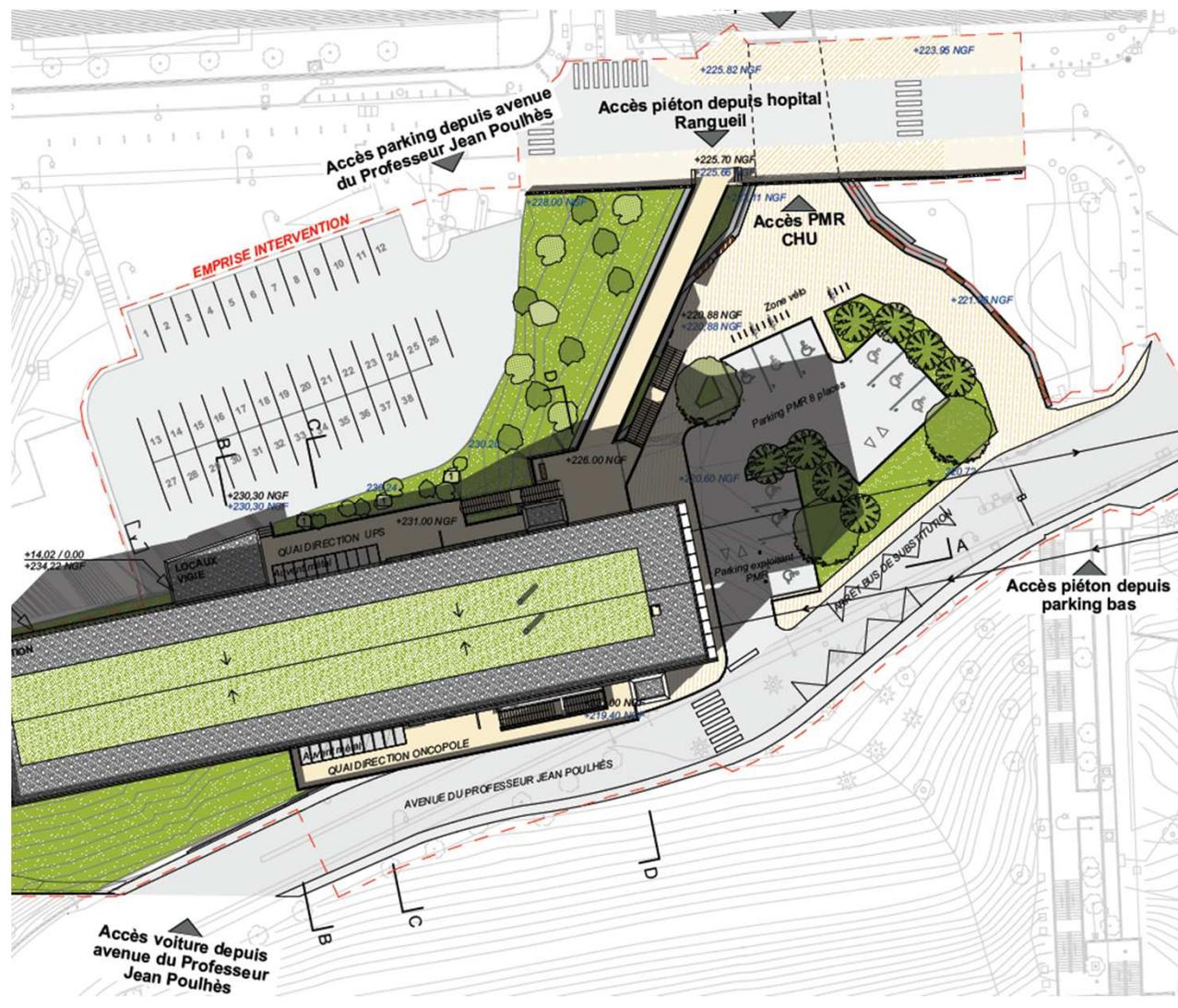


- **UPS: voir modalités accès station depuis domaine UPS (horaires de fermeture)**

POINTS ABORDÉS – ACCÈS STATIONS

- CHU:**

- site le plus contraint, avec rampes et ascenseurs.
- zones stationnement PMR (8) au pied de station: usage ultérieur de barrières si besoin selon mode exploitation CHU (pb éventuel vis-à-vis des VSL, ..)



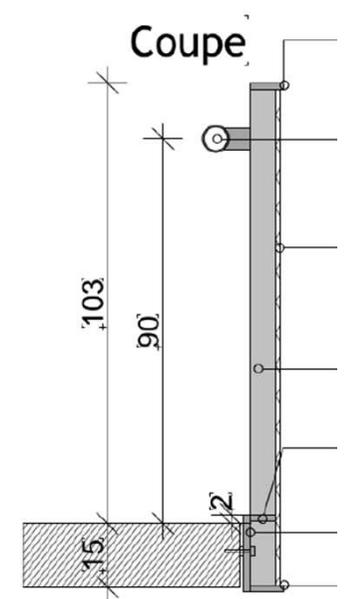
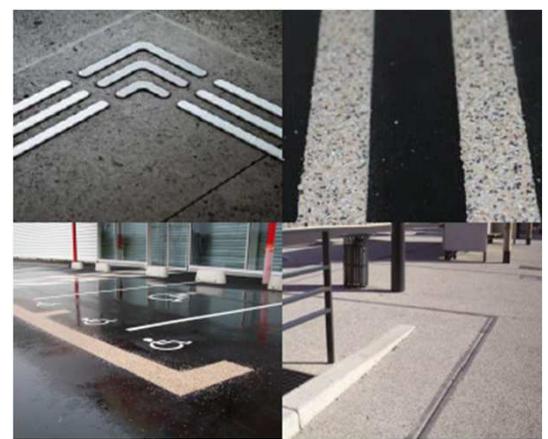
POINTS ABORDÉS – ACCÈS STATIONS

- **ONCOPOLE:**

- P+R avec 10 places PMR.
- pôle d'échange avec Linéo 5 et Ceinture Sud

- **Guidage :**

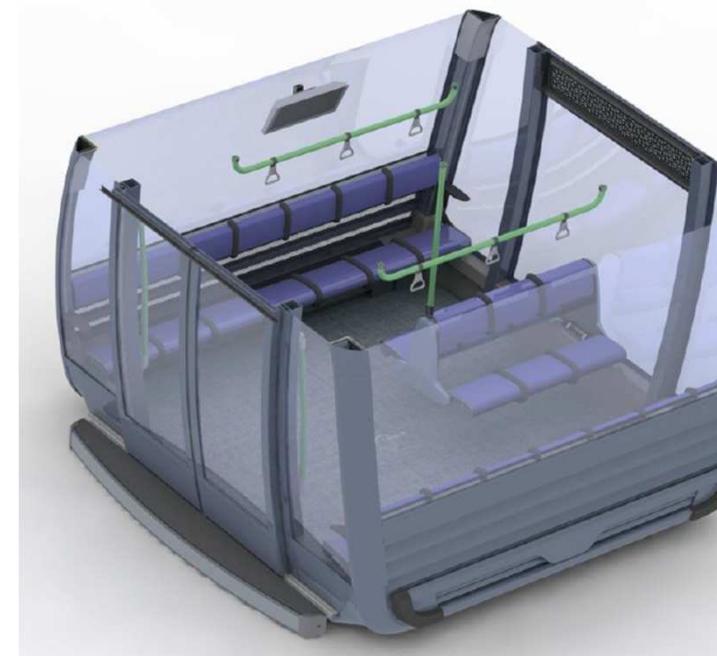
- Dispositif de rampe pour personnes de petite taille à envisager
- signalétique embarquement/débarquement/zone d'arrêt:
-> atelier sous forme planche d'essai



POINTS ABORDÉS – CABINES

- **En cabines :**

- Place UFR , présentation barres de maintien
- Écran information voyageur doublées annonces sonores
- Interphone et appel urgence : voir si capotage , position 1,1 m
- réduire par filmage par ex, la surface vitrée de la cabines => sensation de vertige



POINTS ABORDÉS – CABINES

- **Quais /cabines:**

- Lacunes de 35mm (horizontales) et 25 mm (vert) conforme aux normes, demande d'amélioration
- Personnel d'aide à l'embarquement présent systématiquement: formation LSF, aide à l'embarquement
- Dispositif sonore de reprise mouvement cabines: à étudier
- Pas de présence de barrières fixes entre cabine et quai (vide 60 cm)

- **Autres points abordés:**

- nécessité de consignes et de présentations d'usage du téléphérique pour PMR sur supports adaptés aux situations.
- Prochain atelier au second trimestre 2020 pour les revêtements /accès zones embarquement PMR/UFR



Société de la Mobilité de l'Agglomération Toulousaine



Délégation de Haute
Garonne
Groupe Access

LES TRANSPORTS EN COMMUN
ET
LES PERSONNES A MOBILITE
REDUITE
EN HAUTE-GARONNE

Extrait sur le périmètre Tisséo

CARUT - 5 Juillet 2019



Pourquoi cette enquête

Contexte

- ✓ La **question des déplacements** est centrale pour bon nombre de personnes ayant des difficultés pour se déplacer.
- ✓ De nombreux usagers des transports collectifs nous font part régulièrement de leurs attentes et leurs désagréments lors de leurs déplacements. **La fiabilité des transports collectifs pour les personnes vulnérables est essentielle.**
 - ➔ Il nous a donc paru important d'effectuer une enquête en vue de **mettre en évidence les attentes des utilisateurs et les difficultés rencontrées** en fonction des types de transport utilisés et du lieu de résidence.



Pourquoi cette enquête

Objectifs

- ✓ Connaître les habitudes de déplacement des personnes en situation de handicap.
- ✓ Comprendre les raisons qui influencent le choix du mode de déplacement.
- ✓ Mettre en évidence les difficultés rencontrées en fonction des types de transports utilisés et du lieu de résidence.
- ✓ Donner des éléments pratiques aux institutionnels et aux autorités organisatrices de mobilité pour améliorer l'existant et mieux prévoir les besoins à venir.



Diffusion de l'enquête

- ✓ Diffusion de cette enquête
 - en direct (permanences à la délégation, foyer des cascades à Muret)
 - Par voie internet
 - En mobilisant nos partenaires (Tisséo, Mobibus, ASEI, Haudacity, AVH ...)

- ✓ 155 personnes ont répondu à cette enquête. Peu de retour provenant de l'extérieur du grand Toulouse expliqué notamment par le peu de transports en commun sur le reste du département.



La cible de cette enquête

**Toutes les personnes à mobilité réduite (PMR)
résidant en Haute-Garonne
et utilisant les transports en commun**

Le terme PMR englobe **toutes les personnes ayant des difficultés à se mouvoir dans un environnement inadapté.**

Une personne à mobilité réduite est toute personne **gênée dans ses mouvements et ses déplacements** de manière **provisoire** ou **permanente**, que ce soit en raison de :

sa taille, son état (maladie, surpoids...), son âge, son handicap permanent ou temporaire, les objets ou personnes qu'elle transporte, les appareils ou instruments auxquels elle doit recourir pour se déplacer.



Modes de déplacements étudiés

L'enquête porte sur les transports en commun suivants

- le métro,
- le tramway,
- l'autobus,
- le transport pour personnes à mobilité réduite (TPMR),
- le transport à la demande (TAD),
- le train (TER),
- l'autocar.

Volontairement nous n'avons pas analysé le TAD et l'autocar car nous avons obtenu trop peu de réponses sur ces modes de transports.



METRO – Bilan

Utilisé par plus de la moitié des répondants (61 %)

Les PMR empruntent fréquemment ce moyen de transport.



- ✓ Plébiscité
- ✓ Bien accessible aux PMR
- ✓ Sécurité



SIGNALETIQUE ET INFORMATION

- **Difficile de s'orienter** car signalétique trop haute et trop petite
- La **musique** gêne la compréhension des informations
- **Station Jean-Jaurès**, difficile de s'orienter et de changer de rames

L'ACCES AUX VOITURES

- **L'écart entre la rame et le quai** + la différence de niveau
- La **barre centrale** de la voiture
- Le **temps d'ouverture des portes** trop court
- Aux heures de pointe accès difficile aux places personnes handicapées.

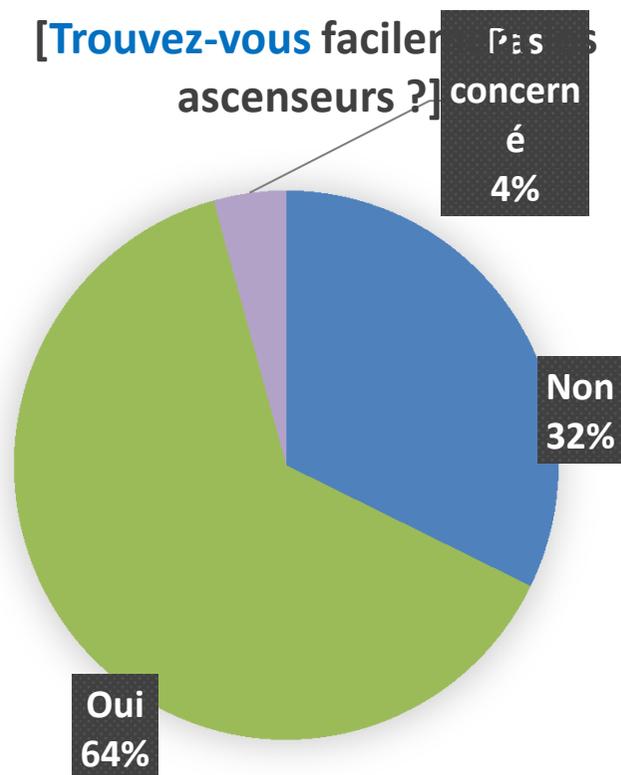
INCIVILITES - surtout aux heures de pointes

ASCENSEURS

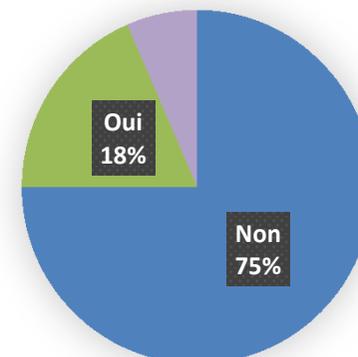
- Les pannes devraient être signalées **en temps réel sur un maximum de supports.**
- **Indiquer le moyen de substitution** au niveau de la station (et sur le site et application)



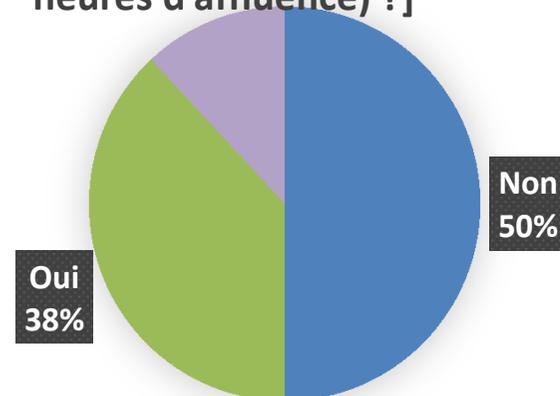
[Trouvez-vous facilement les ascenseurs ?]



[Regardez-vous l'application Tisseo pour connaître les ascenseurs en panne ?]

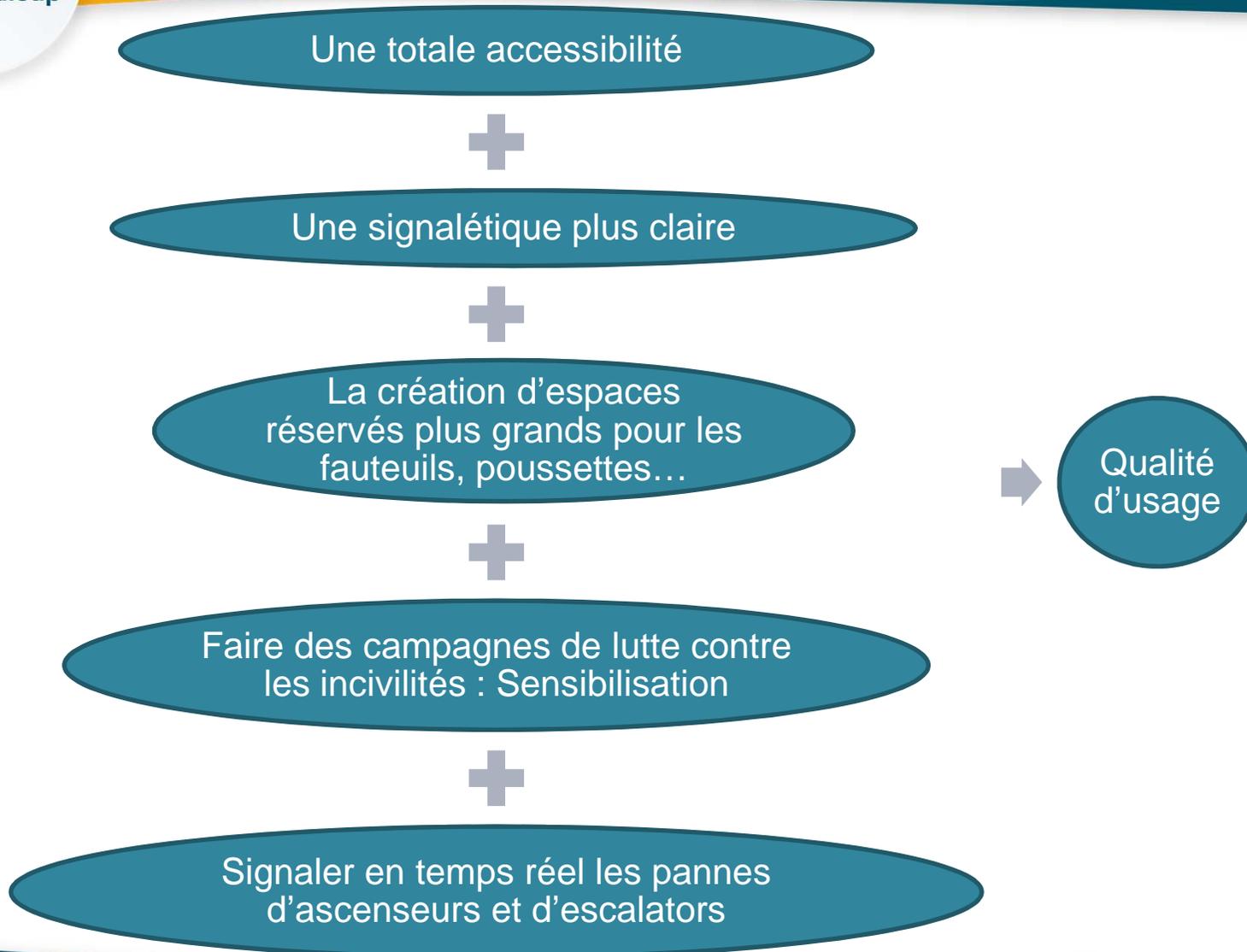


[Arrivez-vous à rentrer dans la rame quelle que soit l'heure (y compris les heures d'affluence) ?]





METRO – Nos préconisations





TRAM – Bilan

Utilisé par 36 % des répondants

Le peu de lignes peut expliquer le moindre recours à ce mode de transport



- ✓ Pas d'ascenseurs donc pas de panne.
- ✓ Accessible.



SIGNALETIQUE

Pour les déficients visuels, les plans des trajets et journaux lumineux sont peu lisibles.

L'ACCES AUX VOITURES

- L'écart entre la rame et le quai
- La différence de niveau
- Quai trop étroit à la station des Arènes en direction Palais de Justice

L'INCIVILITE

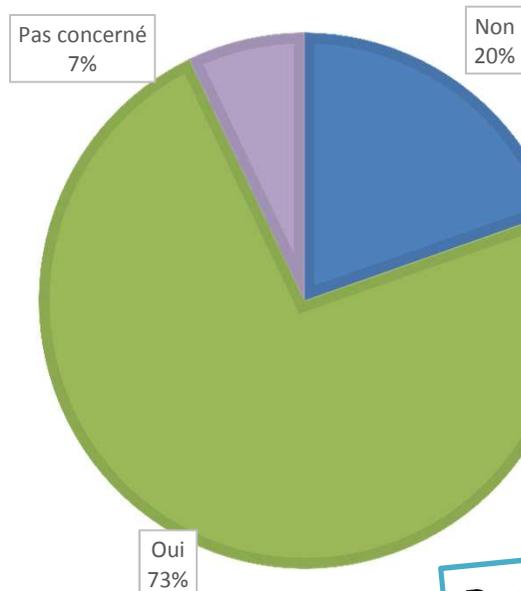
- Aux heures de pointe l'accès aux places handicapées est difficile ; source de conflits entre usagers
- Le rangement des trottinettes et vélos n'est pas respecté

CONDUITE ET CONDUCTEURS

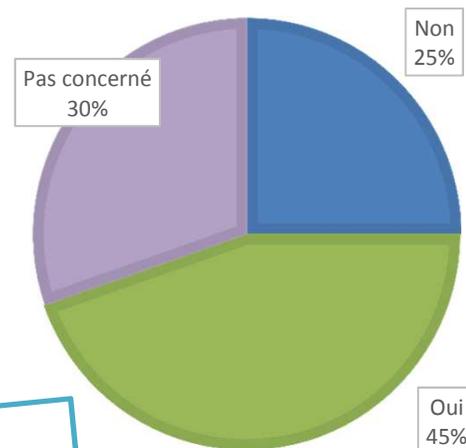
- Freinages et démarrages trop brusques rendant ce moyen de transport dangereux ;
- Les conducteurs n'ouvrent pas les portes malgré appel sur les boutons avec le sigle □.



[LA SIGNALÉTIQUE PERMET-ELLE DE BIEN SE
REPÉRER ?]

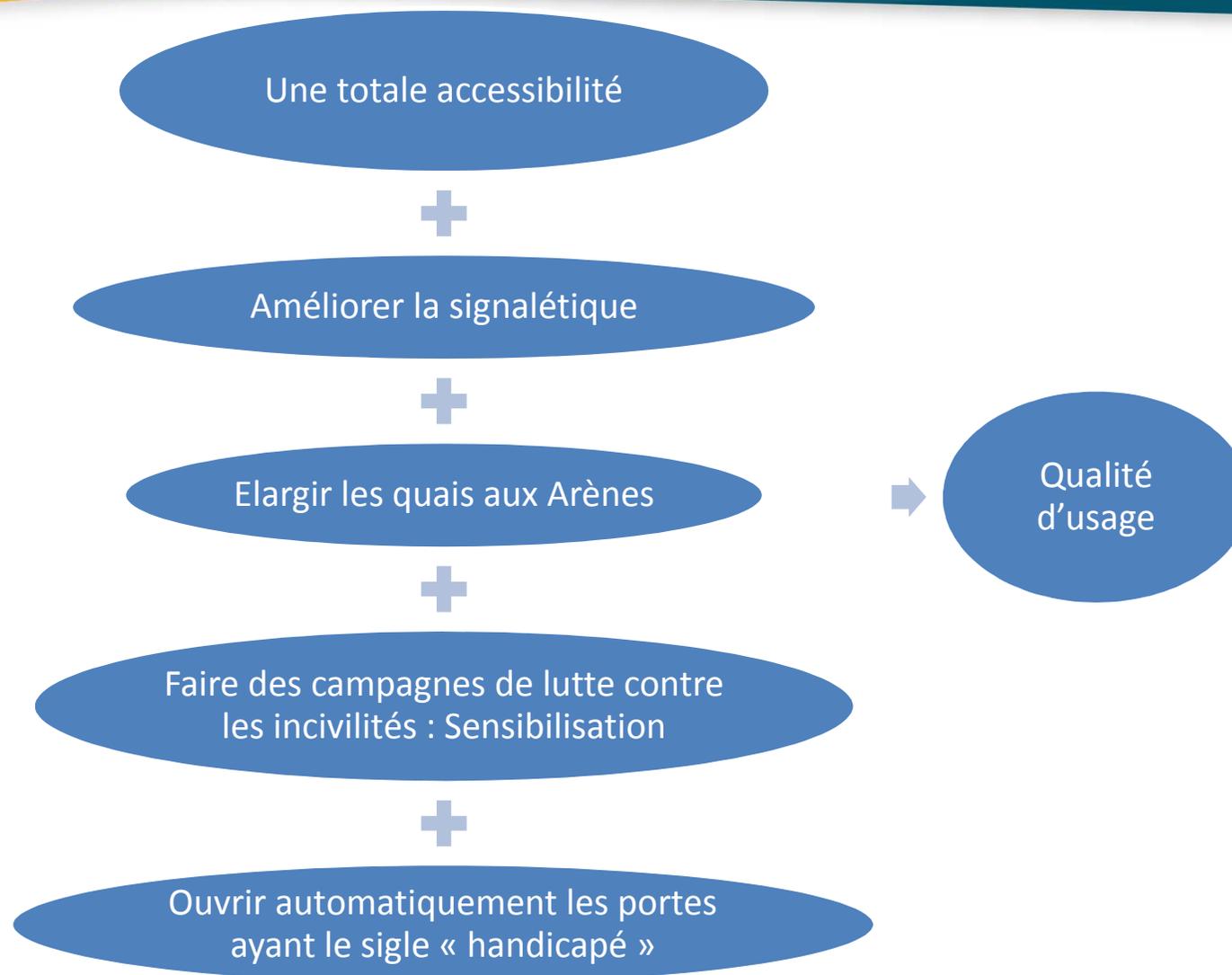


[LA PLACE RÉSERVÉE AUX FAUTEUILS ROULANTS (ET
AUTRES MOYENS DE LOCOMOTION POUR
PERSONNE À MOBILITÉ RÉDUITE) EST-ELLE ASSEZ
GRANDE ?]



**Pas assez de places assises
réservées aux personnes
handicapées,
systématiquement prises**

TRAM – Nos préconisations





BUS – Bilan

Ce moyen de transport est utilisé par un peu plus de la moitié des répondants soit 55 %.
Presque 40 % sont des personnes en fauteuil roulant.



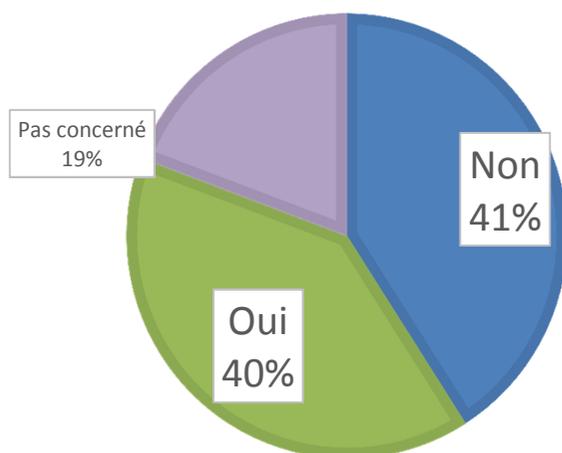
- ✓ **Priorité de monter dans le bus** donnée aux PMR par de nombreux chauffeurs.
- ✓ **Dans les Linéos** : les places PMR sont plutôt bien dimensionnées. Leur positionnement de chaque côté de l'allée les rend plus facilement utilisables.



- **Signalétique** mal adaptée aux personnes déficientes visuelles.
- Conduite trop brutale de certains chauffeurs.
- **Rampes** : ne sont pas toujours bien positionnées par rapport aux trottoirs, et **pas systématiquement sorties** lorsque l'on appuie sur le bouton « PMR ». Leur défaillance rend ce mode de transport moins fiable.
- **L'appareil de validation** du titre de transport est trop éloigné de l'emplacement PMR.
- Aux heures de pointes il est quasi impossible de rentrer/sortir dans un bus.
- **Nombreuses incivilités** empêchant les PMR d'utiliser les espaces qui leur sont dévolus.

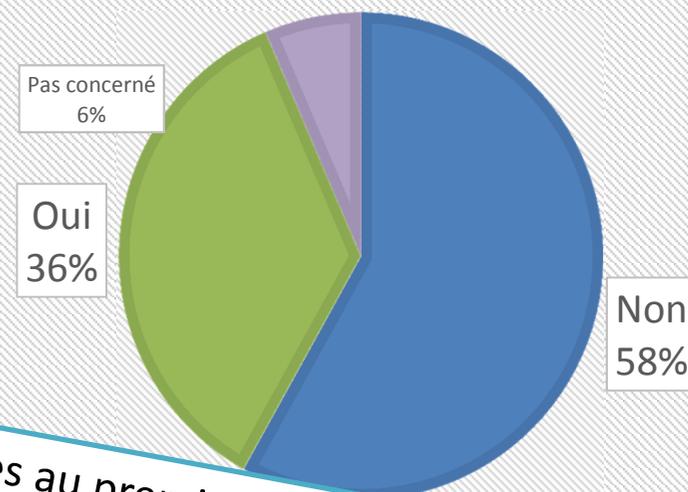


[L'accès à la place est-il aisé ?
 PANEL - utilisateurs de bus



Quand la place handicapée est occupée par des personnes valides ces dernières ne veulent pas bouger.

[L'accès à la place est-il aisé ?]
 PANEL - personnes utilisateurs du bus et se déplaçant en fauteuil roulant



L'accès au premier emplacement est aisé mais le 2e c'est quasi-mission impossible lorsqu'il y a des voyageurs debout dans l'allée.

BUS – Nos préconisations

Une totale accessibilité – Desservir correctement tout le département



Assurer la fiabilité des rampes



Poursuivre le développement des places fauteuils roulants plus grandes



Qualité d'usage



Signalétique plus claire et sonore



Faire des campagnes de lutte contre les incivilités :
Sensibilisation





TPMR – Bilan

67 % de notre panel utilise le TPMR

Mode de transport essentiel aux PMR : 68 % des répondants disent qu'ils auraient l'utilité du TPMR même si tous les transports en commun étaient totalement accessibles



- ✓ Plébiscité
- ✓ Le plus adapté aux PMR
- ✓ Sécurité
- ✓ Confort, hormis pour les usagers semi-valides où des améliorations importantes sont nécessaires (véhicules trop haut, qualité d'assise des sièges)



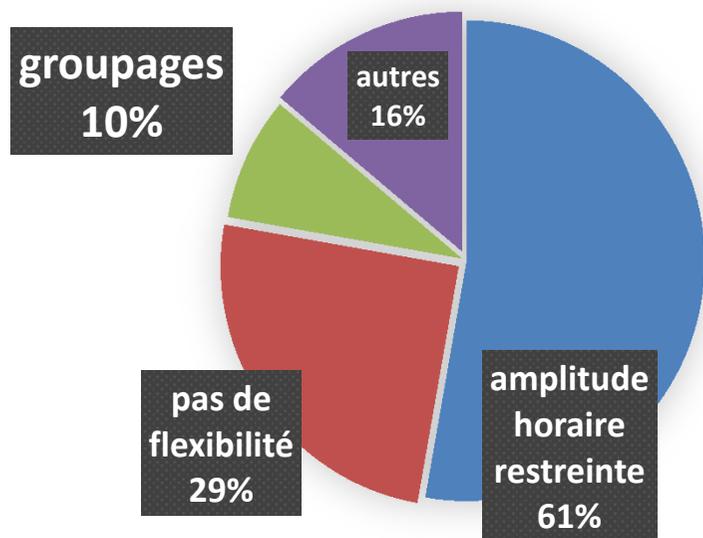
- **Horaires insuffisamment fiables** : retards récurrents
- **Manque de flexibilité du service** : réservation, amplitudes horaires
- **Horaires trop contraints** : manque de temps pour l'accompagnement
- **Manque de formation de certains chauffeurs** sur la prise en charge des PMR et de l'attitude à tenir





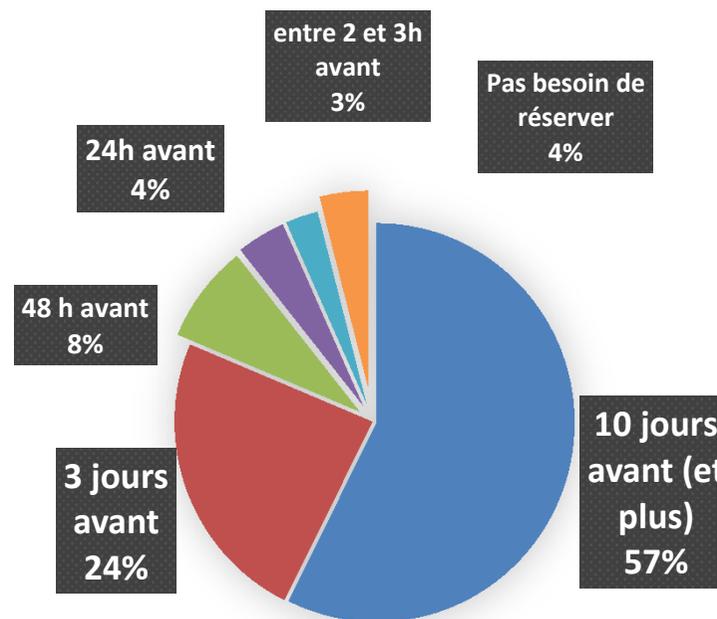
TPMR – Quelques données

Restreignez-vous vos déplacements (en TPMR)
pour d'autres raisons ?

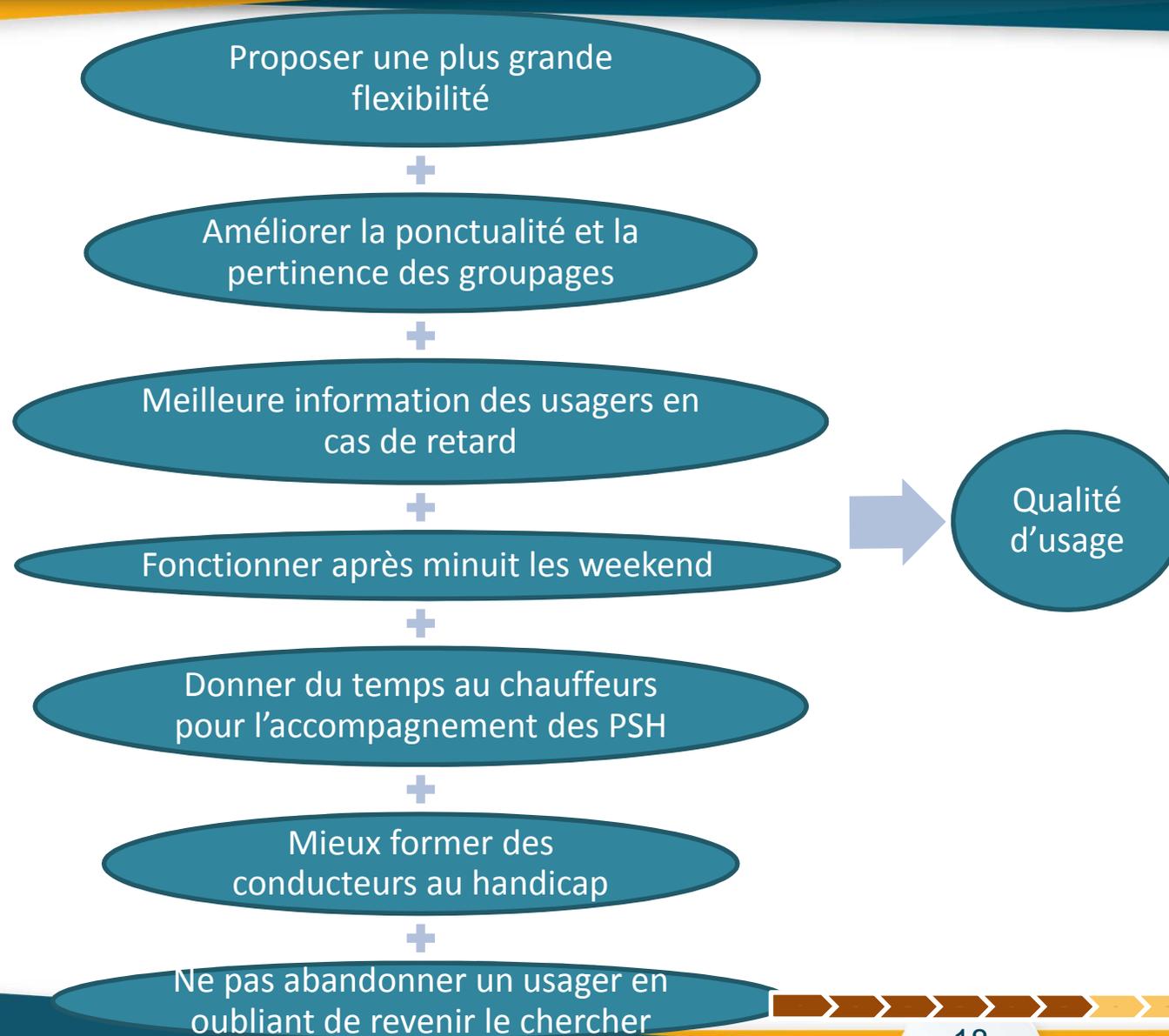


**Même en réservant au plus tôt,
on est mis sur liste d'attente et
parfois les transports ne sont
pas assurés**

Délai de réservation



TPMR – Nos préconisations



Préparation des déplacements

Les outils d'aide à la préparation des déplacements (Internet – application Smartphone) manquent de visibilité et de fiabilité

Réservation des transports

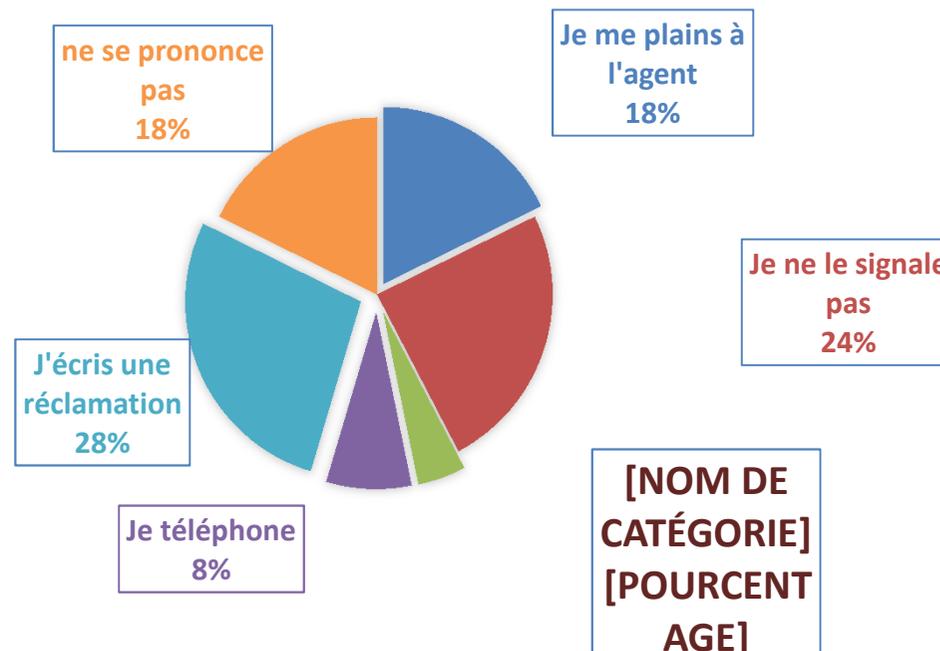
69 % les répondants réservent leur transport par téléphone.

La réservation par une plate-forme dédiée est cependant très appréciée par certains du fait des problèmes de communication notamment

Dysfonctionnements

Les fiches de signalement des dysfonctionnements prévues par la loi sont peu visibles

COMMENT SIGNALEZ VOUS UN DYSFONCTIONNEMENT



Tout dysfonctionnement a une répercussion forte sur la vie quotidienne des utilisateurs en situation de handicap



Conclusion

- Grande **disparité** de l'offre de transport sur le département: **Espaces urbains privilégiés - Espaces ruraux sacrifiés**. Le manque de transports a un impact sur la vie au quotidien des PMR comme l'accès aux soins, la vie professionnelle, l'accès à la culture et aux loisirs.
- Les autres moyens de transports en commun, plus accessibles, doivent être rendus plus adaptés et fiables.
- Les décideurs se limitent à la simple application des textes en matière d'arrêts prioritaires – Effort à noter de la part de Tisséo.
- Les personnes à mobilité réduite rencontrent de **nombreuses difficultés dans l'utilisation des transport en commun** (accessibilité inégale, incivisme, fiabilité, ...)





Conclusion

- **La liberté fondamentale de se déplacer doit devenir une réalité pour les personnes à mobilité réduite.**
- **La collectivité doit considérer absolument normal de prendre en compte toutes les difficultés de déplacement dues aux handicaps pour y remédier en rendant accessibles les transports en commun.**
- **L'association APF France Handicap s'engage au quotidien pour que la liberté fondamentale de se déplacer des personnes à mobilité réduite soit une réalité.**
- **Monsieur Alain ROCHON, président de APF France handicap, a saisi 2 fois le défenseur des droits Monsieur Jacques TOUBON .**





Merci de votre attention



#PouvoirSeDéplacer
#CestLaBase



~ Résultats ~

Enquête Transports dans le 31

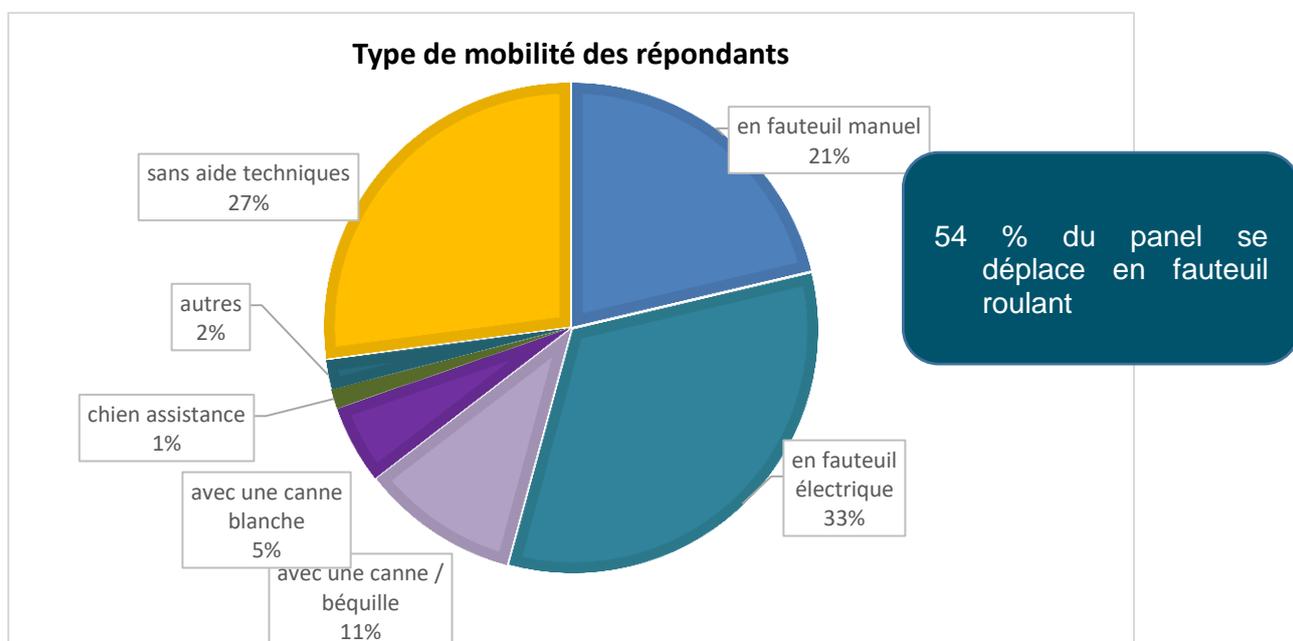
Depuis mai 2018, le **groupe Access** d'APF France Handicap de Haute-Garonne mène une enquête sur les transports en commun dans le département auprès des personnes à mobilité réduite (PMR). Un questionnaire a été diffusé en version papier et électronique. Le groupe a mené quelques permanences à la délégation et au foyer des Cascades. En juin 2019, **155 réponses** ont été comptabilisées. Lors de l'Assemblée Départementale du 14 juin 2019, **les principales conclusions ont été présentées aux adhérents et aux autorités organisatrices de la mobilité** (invitées pour l'occasion) dans le cadre d'une conférence-débat.

Pourquoi cette enquête ?

La **question des déplacements est centrale** pour bon nombre de personnes ayant des difficultés pour se déplacer. De nombreux usagers des transports collectifs nous font part régulièrement de leurs attentes et de leurs désagréments lors de leurs déplacements. La **fiabilité des transports** collectifs pour les personnes vulnérables est essentielle.

Il nous a donc paru important d'effectuer une enquête en vue de **mettre en évidence** les habitudes de déplacement et les difficultés rencontrées en fonction des types de transport utilisés et du lieu de résidence. Cette enquête **permet aussi de donner des éléments pratiques aux institutionnels** et aux autorités organisatrices de mobilité pour améliorer l'existant et mieux prévoir les besoins à venir.

Le questionnaire abordait tous les types de transports en commun en Haute-Garonne : le métro, le tram, le bus de ville, le transport à la demande (TAD), le transport de personnes à mobilité réduite (TPMR), le TER (train), l'autocar. Le TAD et l'autocar n'ont pas été étudiés car nous avons eu peu de réponses.



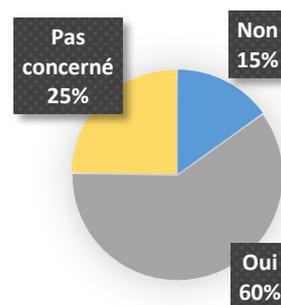
Le métro

61 % empruntent ce moyen de transport. Il est en effet utilisé par plus de la moitié des répondants. C'est le plus accessible aux PMR, **pas besoin de réservation**, des **passages réguliers** et fréquents, des stations suffisantes dans le centre-ville de Toulouse.

Cependant, plusieurs aspects empêchent de le considérer comme un moyen de transport en commun totalement sûr comme par exemple :

- Une **orientation difficile** car la **signalétique est trop petite**. En particulier, à la station Jean-Jaurès, les personnes ont du mal à s'orienter pour changer de ligne.
- les **défaillances récurrentes des ascenseurs** : la **signalisation de ces pannes** n'est pas assez rapide et visible de tous. (il existe une signalisation sur le site internet mais pas dans les stations).
- **l'impossibilité de rentrer dans le métro aux heures d'affluence** notamment avec un fauteuil roulant électrique. Les sièges prioritaires sont difficilement atteignables avant le démarrage de la rame.
- **Un espace dédié aux fauteuils roulants et aux autres usagers avec des objets encombrants (valises, poussettes, vélos,...) inexistant sur la plupart des rames** et il serait bénéfique d'en avoir un dans tous les métros.
- Un **écart important entre le quai et la rame**.

[Souhaiteriez-vous avoir un espace partagé et dédié aux fauteuils roulants, aux poussettes, valises... ?]



Le tram

36 % de nos répondants utilisent le tram. Par rapport au métro il n'y a **pas le problème des ascenseurs** par exemple ce qui devrait le rendre plus attractif. Le peu de lignes et certains problèmes de sécurité pourraient expliquer le moindre recours à ce mode de transport.

Pour un transport récent, on pourrait imaginer qu'il n'y a pas de souci d'accessibilité. Néanmoins ce transport adapté aux PMR pêche :

- surtout par les **incivilités entre usagers** créant des conflits d'espace
- par les **plans de trajets et journaux lumineux, peu lisibles pour les déficients visuels**
- par le quai trop étroit de **la station des Arènes**
- par **l'écart trop important entre le quai et la voiture** (surtout pour les fauteuils roulant manuels)
- par la **conduite brutale** de certains conducteurs
- Par la **non-ouverture systématique des portes** lors de l'appui sur le bouton dédié aux PMR.

Le bus

Ce moyen de transport est utilisé par un peu plus de la moitié des répondants (55 %). Presque 40 % sont des personnes en fauteuil roulant. **Sa fréquentation est plutôt bonne mais néanmoins plusieurs difficultés majeures subsistent :**

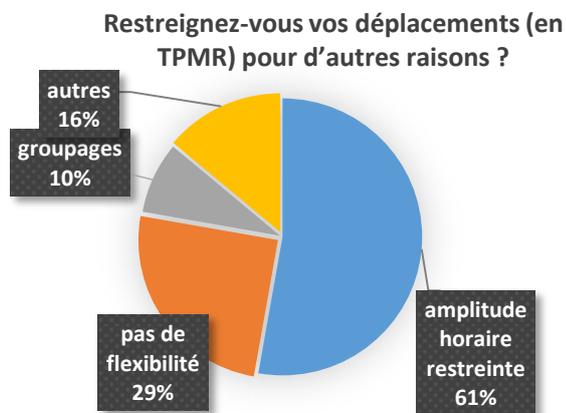
- les bus accessibles sont **peu développés sur une grande partie du département**. La chaîne du déplacement est non continue.
- La **signalétique** reste mal adaptée aux personnes déficientes visuelles.
- Aux **heures de pointe** il est quasi impossible de rentrer/sortir du bus.
- Les **rampes** ne sont pas toujours bien positionnées par rapport aux trottoirs et pas systématiquement sorties lorsque l'on appuie sur le bouton « PMR ». Leur défaillance rend ce mode de transport moins fiable.
- Même si les **places PMR** sont plutôt bien dimensionnées, le 2eme emplacement reste difficile d'accès lorsqu'il est à la suite du 1^{er}. Il est préférable de les positionner de chaque côté de l'allée comme dans les bus Linéo.
- Le valideur est trop éloigné de l'emplacement PMR.
- Une **conduite brusque** de certains chauffeurs.
- De **nombreuses incivilités** empêchent les PMR d'utiliser les espaces qui leur sont dévolus.

Le TPMR (transport de personnes à mobilité réduite)

Le TPMR est plébiscité par les répondants et est globalement apprécié. Effectivement, ce type de transport en commun apparaît comme le plus adapté au handicap et notamment au handicap moteur. Particulièrement bien développé dans l'agglomération toulousaine (62 % de nos répondants utilisent le TPMR), il manque cruellement dans le reste du département.

68 % des répondants estiment, du fait de leur état de santé et des aléas des transports, qu'ils auraient l'utilité du TPMR même si les autres transports en commun étaient totalement accessibles. **Néanmoins, ce service reste perfectible** notamment à cause :

- des **retards récurrents** et du **manque d'information** donné aux usagers lors des retards
- des **groupages** pas toujours pertinents
- de la limitation de l'**amplitude horaire**
- du manque de **flexibilité** du service
- de la **conduite** un peu trop sportive de certains chauffeurs
- et d'**une prise en charge** pas toujours appropriée (notamment pour les clients déficients visuels).



Le TER (train)

Au même titre que tous les transports en commun, lorsque le train est accessible, il constitue un bon vecteur d'inclusion sur des plus longues distances. 23 % de nos répondants l'empruntent.

L'évolution des techniques ainsi que les obligations de mise en accessibilité rendent plus attractif ce mode de transport. La mise en place du service ACCES+ et celle des billets électroniques (épargnant le passage par le composteur) facilitent l'utilisation de ce mode de transport pour les personnes en situation de handicap. Néanmoins, l'**accumulation de contraintes** liées à ce mode de déplacement décourage un bon nombre des personnes ayant répondu à l'enquête. L'accessibilité est trop disparate pour permettre une utilisation plus fréquente par les PMR. Il reste de nombreux points noirs concernant :

- l'**accessibilité des gares** où les gares de départ et d'arrivée peuvent ne pas être d'un même niveau d'accessibilité. De plus, des **pannes récurrentes d'ascenseurs** sont observées à Matabiau.
- Les **transports de substitution** : en cas de dysfonctionnement du système ferroviaire, ils ne sont pas forcément accessibles.
- L'**accessibilité des wagons** où :
 - o Les **places réservées sont parfois trop étroites**. Il n'y a pas de place pour les chiens-guides.
 - o Les **toilettes** sont trop étroites pour trop de fauteuils roulants.

Conclusion

Les résultats de cette enquête mettent en évidence une **grande disparité de l'offre de transport sur le département** de la Haute-Garonne : les espaces urbains sont privilégiés au détriment des espaces ruraux qui sont sacrifiés. Le train et les bus inter-cités marquent un retard considérable pour leur accessibilité, dommageable pour les PMR. Les autres moyens de transports en commun, plus accessibles, doivent être rendus plus adaptés et fiables.

On constate que les PMR restreignent très souvent leur vie sociale, leurs activités, à cause de leur difficulté à se déplacer librement, en particulier lors des horaires où les transports en commun (bus, métro, tram) deviennent impraticables, à cause du nombre important de voyageurs d'une part, mais aussi de **l'incivisme dont ils font preuve en occupant les espaces réservés PMR et en refusant de les céder.**



Nous déplorons que **les décideurs se limitent à la simple application des textes en matière d'arrêts prioritaires, ce qui entraîne des ruptures de la chaîne de déplacement.** Ceci est encore plus marquant en campagne. A cet égard, nous dénonçons l'absence de volonté politique des AOM (autorité organisatrice de la mobilité) qui auraient pu à travers leurs SD'AP (Schéma directeur d'Accessibilité Programmée) construire une réelle accessibilité de l'ensemble de leur réseau et non se limiter aux seuls arrêts prioritaires. Néanmoins, soulignons l'effort engagé par Tisséo qui prévoit l'accessibilité de la totalité de son réseau à la fin de son schéma directeur (SD'AP).

En février 2019, pour la deuxième fois (la première fut en 2016 à propos du « refus d'accès au transport adapté dont sont victimes les PSH dans le Gard ») **Monsieur Alain ROCHON, président d'APF France handicap, interpellait le défenseur des droits Monsieur Jacques TOUBON** sur les nombreuses difficultés d'accès aux transports en commun des PMR dans les Hautes-Pyrénées, département voisin, preuve s'il en était que le problème s'étend à tout le territoire français.

Le droit de se déplacer est un des cinq thèmes de revendication de la caravane APF France handicap « En route pour nos droits » qui a sillonné la France du 7 au 14 mai 2019. C'était l'occasion de rappeler que les droits fondamentaux des personnes en situation de handicap sont encore aujourd'hui bafoués et toujours pas effectifs dans leur vie quotidienne. Notre enquête est aussi là pour rappeler que **la France doit accentuer ses efforts pour construire une société ouverte à toutes et à tous** : cela passe notamment par l'entière accessibilité des transports en commun. Nous poursuivrons donc notre action en allant rencontrer les AOM et les politiques concernés.

Plus d'infos sur cette enquête :

- Le rapport détaillé de l'enquête est sur notre blog >>[cliquez ici.](http://dd31.blogs.apf.asso.fr/list/questionnaires/1999958765.pdf) (<http://dd31.blogs.apf.asso.fr/list/questionnaires/1999958765.pdf>)
- La conférence-débat a été retransmise en direct sur Facebook >>[cliquez ici.](https://www.facebook.com/apffrancehandicap.31/videos/604443040044504/) (<https://www.facebook.com/apffrancehandicap.31/videos/604443040044504/>)