



Bilan de l'accessibilité du réseau Tisséo au 31 décembre 2023



Table des matières

<i>2023, poursuite de la concertation</i>	3
<i>Contexte règlementaire et engagements de Tisséo Collectivités</i>	4
Contexte juridique	4
Délibérations	4
Validations préfectorales	4
<i>Activités des instances de concertation et de suivi politique</i>	5
Commission Accessibilité	5
Commission d'Accessibilité du Réseau Urbain (CARUT)	5
Ateliers thématiques de travail	5
<i>Bilan de la mise en accessibilité des arrêts prioritaires</i>	6
Les réalisations 2023	6
Bilan du nombre d'arrêts traités dans le cadre du SDAP et Hors SDAP	6
Service de substitution	7
<i>Formation du personnel</i>	7
Formation du personnel de Tisséo Voyageurs	7
Formation du personnel de Tisséo-Ingénierie	7
Formation du personnel de Tisséo Collectivités	7
<i>Agenda d'Accessibilité Programmée</i>	8
<i>Fréquentation du réseau</i>	9
<i>Ateliers de travail 2023</i>	10
19 janvier 2023 - présentation de la maquette de la rame de métro ligne C	10
8 mars - pictogrammes cognitifs pour Téléo	11
15 juin - Rénovation des portiques PMR de la ligne de contrôle	12
04 juillet - Nouvelles rames de tramway, propositions de ALSTOM	12
<i>Service Mobibus</i>	14
Consistance du service	14
Le Comité de Suivi Mobibus	15

Tisséo Collectivités porte une politique ambitieuse en matière de mise en accessibilité de son réseau de transport.

Depuis le premier Schéma Directeur Accessibilité 2009-2014, plusieurs documents ont planifié les actions et travaux à entreprendre pour réaliser une meilleure accessibilité en conformité avec la loi de 2015 :

- Schéma Directeur d'Accessibilité Programmé 2016-2018
- Agenda d'Accessibilité Programmé 2016-2024

A travers ces documents, Tisséo Collectivités s'engage à mettre en œuvre les équipements et infrastructures nécessaires pour un déplacement confortable : depuis la préparation de celui-ci, à travers un accès à l'information le plus universel possible et un accueil bienveillant par du personnel formé, à la réalisation du trajet avec des points d'arrêts et du matériel roulant accessibles, à des stations accueillantes.

Depuis 2009, plus de 60 millions d'euros ont déjà été investis dans la mise en accessibilité du réseau Tisséo dont 35 millions depuis 2016. La moitié de ce budget a été consacrée à la mise en accessibilité des arrêts de bus.

En complément, en 2023 Tisséo Collectivités a consacré 7,8 millions d'euros de contribution au service Mobibus de transport à la demande de personnes à mobilité réduite dont le degré d'autonomie ne permet pas d'emprunter le réseau régulier.

2023, poursuite de la concertation

Neuf ateliers de travail ont réuni tout au long de l'année les associations membres de la CARUT (Commission Accessibilité du Réseau Urbain Tisséo) dans l'objectif de recueillir les remarques et avis sur les projets de Tisséo.

L'année 2023 s'est clôturée par la parution du « Guide accessibilité » qui décrit les outils et services mis en place par Tisséo pour faciliter l'utilisation du réseau des voyageurs en situation de handicap.

Ce guide répond notamment à la fiche action N° 13 de l'axe 3 de la labellisation « destination pour tous » de la ville de Toulouse.

Il est téléchargeable sur [tisseo.fr](https://www.tisseo.fr) en version pdf ou word sans image. Une traduction en FALC paraîtra en 2024.

<https://www.tisseo.fr/se-deplacer/reseau-accessible>

Contexte règlementaire et engagements de Tisséo Collectivités

Contexte juridique

- Loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées
- Loi d'Orientation des Mobilités du 24 décembre 2019.

Délibérations

- Délibération du 28 février 2008 adoptant le Diagnostic Accessibilité du Réseau Tisséo et les propositions d'orientations pour la programmation de mise en accessibilité du réseau
- Délibération du 6 juillet 2009 adoptant le Schéma Directeur Accessibilité du Réseau Directeur Tisséo, programmation 2009-2014
- Délibération du 16 septembre 2015 du Comité Syndical du SMTC adoptant le Schéma Directeur Accessibilité Programmée (SDAP)
- Délibération du 24 mai 2017 adoptant le bilan intermédiaire SDAP Ad'AP fin 2016
- Délibération du 28 mars 2018 adoptant le bilan intermédiaire SDAP Ad'AP fin 2017
- Délibération du 3 octobre 2018 de demande de prorogation des délais d'exécution du SDAP
- Délibération du 10 avril 2019 adoptant le bilan intermédiaire SDAP Ad'AP fin 2018
- Délibération du 5 février 2020 adoptant le bilan final du SDAP et l'état d'avancement de l'Ad'AP fin 2019

Validations préfectorales

- Arrêté Préfectoral du 20 janvier 2016 approuvant l'Ad'AP
- Arrêté Préfectoral du 16 février 2016 approuvant le SDAP
- Arrêté préfectoral du 5 février 2019 approuvant la demande de prorogation des délais d'exécution du SDAP concernant la mise en accessibilité des arrêts de bus.

Activités des instances de concertation et de suivi politique

Commission Accessibilité

Créée en octobre 2014 et composée d'élus des territoires de Tisséo Collectivités, la Commission Accessibilité conduit la politique d'accessibilité. Elle oriente les décisions d'investissements et en assure le suivi.

La commission accessibilité s'est réunie en amont de la séance plénière de la CARUT le 31 janvier 2023.

Commission d'Accessibilité du Réseau Urbain (CARUT)

La CARUT est une instance de concertation et d'échanges dédiée au réseau Tisséo créée en 2008. Elle rassemble élus, techniciens et associations représentatives des différents types de handicaps. Elle examine l'évolution de la mise en accessibilité du réseau et l'état d'avancement de la réalisation du SDAP AD'AP ainsi que les points travaillés en ateliers. Elle se réunit à minima 1 fois par an.

La CARUT s'est réuni en séance plénière le 9 février 2023.

Ateliers thématiques de travail

Outre les séances plénières annuelles, des ateliers pratiques permettent d'explorer sur le terrain et en situation les points à améliorer sur le réseau existant ou les techniques à mettre en œuvre dans les projets d'extension et développement du réseau (3^{ème} ligne de métro, Téléo, nouvelles rames de tramway, etc.). Les associations représentant les personnes en situation de handicap sont conviées à ces ateliers, Tisséo Collectivités bénéficient ainsi de l'expertise des usagers concernés pour prendre en compte les besoins de chacun dans l'amélioration de l'accessibilité du réseau. Des tests in situ permettent de valider, infirmer ou améliorer des prototypes, tels que celui du portique du validateur PMR ou de la rame de la future ligne C.

En 2023, 9 ateliers ont réuni une centaine de participants, membres des associations de la CARUT, autour des projets de Tisséo ou de l'amélioration du réseau existant.

Ceux-ci ont traité des sujets suivants :

- 3 janvier : Nouveaux quais Place Jeanne d'Arc
- 19 janvier : Maquette Rame ligne C
- 08 mars : Picto cognitif Téléo
- 12 mai : Test de mise en place des pictos cognitifs en voussure des rames de métro
- 15 juin : Rénovation des portiques PMR de la ligne de contrôle
- 04 juillet : Nouvelles rames de tramway, propositions de ALSTOM
- 12 octobre : Plateforme « Parlons travaux »
- 8 novembre : Guide Accessibilité
- 14 décembre : Téléo

Bilan de la mise en accessibilité des arrêts prioritaires

Toutes les stations du métro et du tramway et de Téléo sont accessibles.

Concernant le bus, à fin 2023, 78% des points d'arrêts sont accessibles.

Depuis 2016, plus de 1 320 points d'arrêt ont été aménagés dont 776 inscrits au SDAP (délibération D.2015.09.16.3.1).

Au global, plus de 99% des voyages du réseau se font au départ d'un arrêt accessible.

Les réalisations 2023

En 2023, 64 points d'arrêts ont été mis en accessibilité dont 21 points d'arrêt du SDAP.

1,3 millions ont été investis dans ces réaménagements.

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

	Nombre de points d'arrêt du SDAP mis en accessibilité	Nombre de points d'arrêt hors SDAP mis en accessibilité	Nombre total de points d'arrêt mis en accessibilité
2016	224	150	374
2017	171	157	328
2018	147	38	185
2019	125	29	154
2020	38	10	48
2021	26	58	84
2022	24	59	83
2023	21	43	64
TOTAL	776	544	1 320

Les arrêts non prioritaires sont traités dans le cadre de :

- Création d'arrêts de toute nouvelle ligne de bus, notamment tous les arrêts des lignes structurantes Lineo,
- l'aménagement au cas par cas selon les besoins signalés ou les opportunités de travaux.

Au total, ce sont plus de 17 millions d'euros qui ont été consacrés de 2016 à 2023 à l'accessibilité des arrêts, dont 1,3 M€ pour l'année 2023.

Evolution du nombre de points d'arrêt du SDAP restant à traiter

Sur 1 034 points d'arrêt inscrits au SDAP en 2016,

- 776 ont été aménagés
- 43 sont classés en ITA
- 128 ont été supprimés en raison de l'évolution du réseau bus

A fin 2023, il reste 87 points d'arrêt à traiter.

Service de substitution

Afin de faciliter les déplacements des personnes en fauteuil roulant ou atteintes de cécité, Tisséo Collectivités propose un service de transport adapté Mobibus. Ce service permet à de nombreuses personnes en situation de handicap de voyager même si l'arrêt de bus d'origine ou de destination n'est pas aménagé.

De plus, le service « Le Lien », qui se rapproche d'un service de substitution sans en avoir toutes les caractéristiques, permet le rabattement vers le réseau lourd :

- un service gratuit pour les personnes à mobilité réduite,
- à la demande,
- sans accompagnement au domicile,
- d'adresse (trottoir de la voie publique) vers 1 arrêt du réseau lourd (métro, Lineo),
- en complément du réseau Tisséo accessible.

En 2023, 218 transports ont été effectués ; « Le Lien » peine à retrouver sa fréquentation d'avant la crise sanitaire.

Année	Transports réalisés
2016	445
2017	51
2018	332
2019	389
2020	147
2021	44
2022	198
2023	218

Formation du personnel

Formation du personnel de Tisséo Voyageurs

- 98 agents ont été formés à l'accueil des personnes en situation de handicap
- 5 conseillers mobilité ont été formés à la Langue des Signes Française

Formation du personnel de Tisséo-Ingénierie

- Les médiateurs de chantiers ont été formés sur les aspects réglementaires de l'accessibilité et ont été sensibilisés par des mises en situation sur le chantier de François Verdier.

Formation du personnel de Tisséo Collectivités

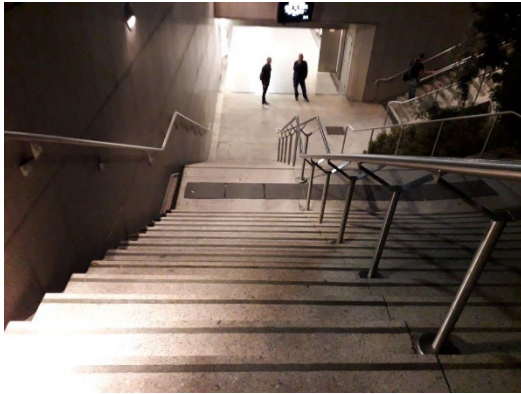
- 5 agents ont été formés par le CNFPT « handicap, de qui et de quoi parle-t-on ? Sensibilisation des agents territoriaux »

- 1 agent a suivi une formation aux premiers secours en santé mentale et une sensibilisation sur les troubles cognitifs et les troubles du spectre autistique.

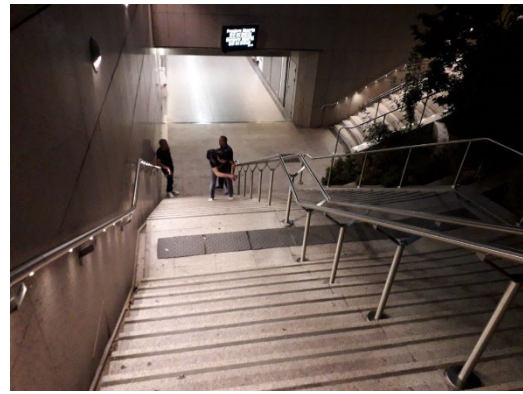
Agenda d'Accessibilité Programmée

Dans les stations du métro :

Les travaux d'amélioration de l'éclairage sont en cours d'achèvement et prendront fin début 2024.



station La Vache avant travaux



station La Vache après travaux

La mise aux normes des ascenseurs de la ligne A se poursuit :



Elargissement de la porte



Pose d'un miroir



Taille des boutons

L'accueil en agence s'améliore avec la pose de bande de contraste sur les guichets et d'un panneau indiquant les agents d'accueil formés à la Langue des Signes Française.

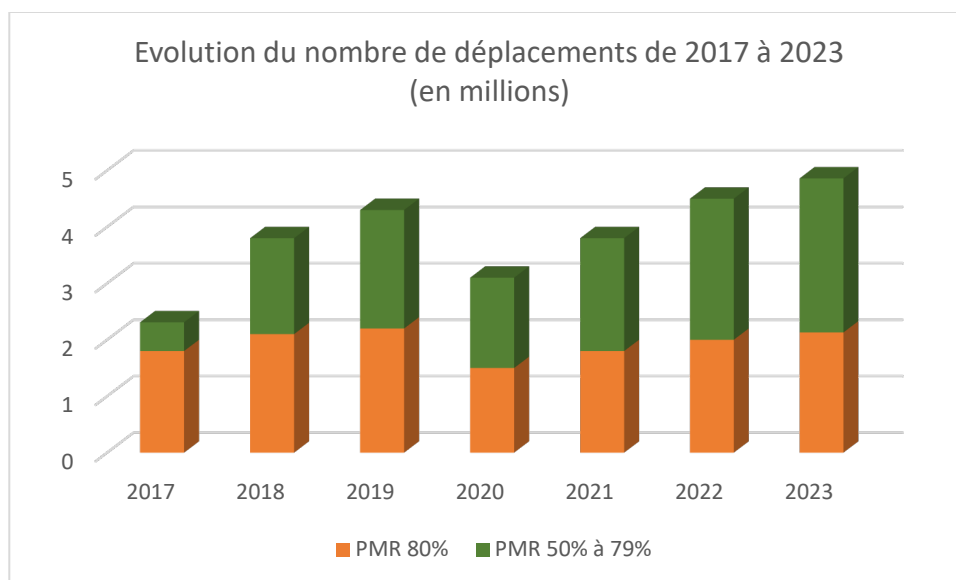
Les travaux de remplacement des escaliers mécaniques se poursuivent en veillant à conserver la signalétique, reportée sur les palissades.



Fréquentation du réseau

Les nombreuses actions de Tisséo Collectivités pour rendre le réseau plus confortable et accessible à tous portent leurs fruits. L'utilisation des transports en commun réguliers par des personnes en situation de handicap ne cesse d'augmenter.

En 2023, la reprise de la fréquentation se poursuit. Les déplacements des personnes en situation de handicap ont progressé plus vite que la fréquentation du réseau : de + 9 % entre 2022 et 2023, contre +7,2% pour la totalité du réseau.



Déplacements	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<i>PSH 80%</i>	1 791 791	2 057 219	2 177 794	1 502 219	1 776 289	1 981 448	2 125 790
<i>PSH 50% à 79%</i>	517 628	1 691 402	2 087 015	1 630 884	2 053 389	2 470 269	2 727 216
Total déplacements	2 309 419	3 748 621	4 264 809	3 133 103	3 829 678	4 451 717	4 853 006

Évolution du nombre de clients

Nbre de clients	2017	2019	2020	2021	2022	2023
<i>PSH 80%</i>	8 228	11 835	10 886	8 953	10 047	10 739
<i>PSH 50% à 79%</i>	3 762	6 490	6 989	7 453	9 427	11 456
Total	11 990	18 325	17 875	16 406	19 474	22 195

Le nombre de clients en situation de handicap progresse encore en 2023, + 14% par rapport à 2022.

Ateliers de travail 2023

Retour sur quelques ateliers de travail

19 janvier 2023 - présentation de la maquette de la rame de métro ligne C

Les associations membres de la CARUT ont pu découvrir la future rame de la ligne C avant son exposition au public Square Charles de Gaulle.



La maquette échelle 1/1



Circulation et barre centrale



Espace PMR et poussettes



Interphones et alarme

Les participants ont été globalement satisfaits de ce nouvel équipement et de voir leurs remarques prises en compte :

- Espace confortable pour les manœuvres des fauteuils
- Taille de la police des écrans
- Orientation de la barre centrale

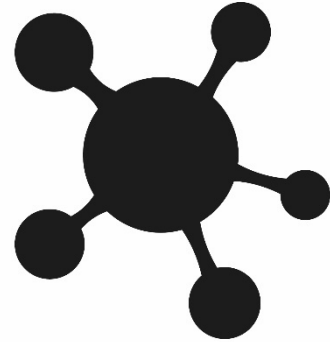
Quelques points d'amélioration ont été relevés.

8 mars - pictogrammes cognitifs pour Télec

Les associations ont été consultées sur des propositions de pictogrammes de deux stations Télec.

A l'issue des échanges avec les associations et des orientations données par les élus, les images créées par Jessica Paradis, également autrice des images du dispositif « Mon Métro d'Image en Image », sont les suivantes :

Le symbole de la virologie représente la station Oncopole-Lise ENJALBERT, peintre, historienne et professeur de virologie à la faculté de médecine de Toulouse.



Une ambulance représente la station Hôpital Rangueil – Louis LARENG, homme politique, professeur agrégé de médecine et fondateur du Service d'Aide Médicale d'Urgence

Ces deux pictogrammes, ainsi que celui représentant « Université Paul Sabatier » ont été apposés sur la signalétique à côté du nom des stations.



15 juin - Rénovation des portiques PMR de la ligne de contrôle

Afin d'accueillir de nouveaux systèmes billettiques, open paiement et ticket sans contact, les portiques de contrôle vont être rénovés.

L'atelier a permis de présenter aux associations les évolutions prévues sur le portique PMR.

Les points suivants ont donné satisfaction :

- Le bip de confirmation de la validation plus audible qu'actuellement
- L'information sur l'écran plus lisible et compréhensible
- La cible abaissée pour le ticket sans contact
- La cible open-paiement bien détectable manuellement

Un regret, la position de la cible open-paiement qui est située en hauteur en raison de l'éloignement nécessaire entre les différentes cibles pour éviter toute interférence. Cependant, il a été précisé que les tickets sans contact seront toujours en vente par carte bleue aux distributeurs automatiques de titres.

Il a été demandé de bien signaler les cibles par ajout de stickers si nécessaire.

Ces nouveaux portiques seront mis en œuvre courant 2025.

04 juillet - Nouvelles rames de tramway, propositions de ALSTOM

Tisséo Collectivités a pour projet d'acheter de nouvelles rames de tramway, six pour la nouvelle infrastructure qui reliera la 3ème ligne de métro à l'aéroport et trois pour renforcer l'offre sur T1. Le marché de fourniture des rames a été confié à l'entreprise ALSTOM en avril 2023.

Un premier atelier CARUT a eu lieu le 24 septembre 2021. Son objectif était de recueillir les remarques des associations afin d'améliorer les plans des futures rames de tramway à partir d'un diagnostic terrain. Un premier retour des remarques pouvant être prises en compte a été présenté le 20 avril 2022 en atelier de travail CARUT.

Lors de l'atelier du 4 juillet 2023, le designer de chez ALSTOM, a présenté dans une rame de tramway les évolutions prévues dont :

- Un emplacement réservé aux utilisateurs de fauteuil roulant, situé le long de la façade, face aux 3 sièges prioritaires, sans strapontins. Il représente une zone réservée de grande ampleur : 150 X 180 cm. Il est signalé par le picto suivant :



- Des sièges prioritaires repensés.

- Un « hochet » central remplacé par une barre de maintien toute hauteur et décalé vers la zone articulée de la rame afin de laisser un plus grand espace de circulation à proximité de la porte.



Service Mobibus

En complément de son réseau régulier, Tisséo propose un service de transport à la demande spécialement adapté aux personnes à mobilité réduite, assurant une desserte adaptée sur l'ensemble du périmètre des transports urbains.

Tisséo Collectivités en a confié l'exploitation à la société TPMR-Toulouse, filiale de Transdev, par convention de délégation de service public de juillet 2019 à juin 2025.

Consistance du service

Mobibus est accessible au public suivant :

- personnes handicapées motrices temporaires ou permanentes nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant,
- personnes déficientes visuelles détentrices d'une carte d'invalidité « Cécité totale »,
- personnes âgées de 60 ans et plus présentant une perte d'autonomie correspondant aux niveaux Groupe Iso Ressources (GIR) 3.

Pour les autres personnes en situation de handicap ne répondant pas à ces critères, mais dont le handicap permanent ou temporaire ne permet pas d'utiliser les transports en commun, l'accès à Mobibus se fait sur décision de la Commission d'Accès, après avis d'un médecin agréé par le SMTC.

Trois niveaux de service sont disponibles.

Le Lien

Le service « le lien » est un service de rabattement vers des arrêts ou station du réseau lourd accessible (métro, tram, bus en site propre). L'aide du conducteur se limite à la montée et à la descente de l'usager dans le véhicule.

La prise en charge ou la dépose de l'usager se fait à son domicile, sur le trottoir de la voie publique, depuis et vers le trottoir accessible le plus proche de l'arrêt ou de la station identifié.

Les arrêts ou stations de rabattement pour la prise en charge ou la dépose du réseau urbain sont au nombre de 10.

Adresse à Adresse

Ce service assure une prestation de transport sans accompagnement du conducteur. L'aide du conducteur se limite à la montée et à la descente de l'usager dans le véhicule.

La prise en charge et la dépose se fait sur le trottoir de la voie publique accessible.

Porte à Porte

Ce service assure une prestation de transport avec accompagnement du conducteur.

La prise en charge de l'usager se fait de la porte du lieu de départ jusqu'à la porte du lieu de destination. Une aide à la personne handicapée sera apportée, si besoin, par le conducteur accompagnateur, à la demande de la personne transportée, entre le véhicule de transport et le lieu de prise en charge et/ou la destination.

Le Comité de Suivi Mobibus

Le comité de suivi est un organe d'échange et de concertation entre les représentants des associations de personnes à mobilité réduite, Tisséo Collectivités et le délégataire TPMR-Toulouse. Il a pour mission de suivre l'exécution et le bon déroulement du service Mobibus et de guider son évolution.

Il est composé des associations suivantes :

- APF France handicap 31
- Association Valentin Haüy, AVH Toulouse
- Association Nationale pour l'Intégration des Handicapés Moteurs, ANPIHM
- Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés, FNATH
- Le Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques, GIHP

Activité 2023

Moyens mis en œuvre

A fin 2023, 111 agents sont inscrits à l'effectif de la société TPMR en charge de l'exploitation de Mobibus dont 89 conducteurs (83 ETP).

La flotte de véhicule est composée à fin 2023 de 70 véhicules.

Qualité du service

Le suivi de la délégation de service public s'appuie entre autres sur le contrôle de la qualité de service. L'exploitant s'est engagé à respecter un certain nombre de critères. Le respect de ces critères de qualité est encadré par un système d'intéressement. Les indicateurs contractuels de qualité sont les suivants :

- Régularité/ponctualité
- Accessibilité au service téléphonique
- Disponibilité du service
- Qualité du service porte à porte

En parallèle, Tisséo Collectivités réalise une enquête annuelle de satisfaction sur les items suivants :

- Satisfaction globale des usagers
- Réservation
- Attitude du conducteur-accompagnant
- Information sur l'offre de service

Pour l'année 2023, Mobibus a obtenu la note de satisfaction globale de 16 sur 20.

Les certifications NF 371 (NF -service -transport à la demande) et NF 281 (NF Service -Transport de voyageurs) ont été renouvelées.

Fréquentation

En 2023 le nombre de nouveaux inscrits au service Mobibus est de 747.

2 593 usagers ont utilisé le service en 2023.

Sur l'exercice 2023, le service Mobibus a réalisé 146 521 voyages d'ayants-droits, cela représente +6% par rapport à 2022, alors que la demande a augmenté de 3%.

Bilan économique

Les recettes réelles de Mobibus s'élèvent en 2023 à 278 225 euros.

La recette moyenne par voyage reste stable à 1,40 euro pour un montant de 48€HT de charge.

La contribution de Tisséo Collectivités s'élève à 7,3 Millions d'euros.