



Bilan de l'accessibilité du réseau Tisséo au 31 décembre 2024



Table des matières

<i>Contexte règlementaire et engagements de Tisséo Collectivités.....</i>	<i>4</i>
<i>Activités des instances de concertation et de suivi politique.....</i>	<i>5</i>
<i>Bilan de la mise en accessibilité des arrêts prioritaires.....</i>	<i>6</i>
<i>Formation du personnel.....</i>	<i>8</i>
<i>Agenda d'Accessibilité Programmée.....</i>	<i>9</i>
<i>Fréquentation du réseau.....</i>	<i>10</i>
<i>L'Information voyageur.....</i>	<i>11</i>
<i>La communication.....</i>	<i>12</i>
<i>Service Mobibus.....</i>	<i>13</i>

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.

Ainsi depuis 2009, près de 62 millions d'euros ont déjà été investis dans la mise en accessibilité du réseau Tisséo dont plus de 36 millions depuis 2016. La moitié de ce budget a été consacrée à la mise en accessibilité des arrêts de bus.

En complément, en 2024 Tisséo Collectivités a consacré environ 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.

Dix 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.

Durant l'année 2024, des études ont été menées afin d'améliorer l'accessibilité de l'information voyageurs et de la communication.

Un effort particulier a été menée sur la formation et la sensibilisation des agents qui se poursuivra en 2025.

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.

Exceptionnellement, la commission accessibilité ne s'est formellement pas réunie en 2024. Des échanges réguliers avec la Présidence de Tisséo ont toutefois permis d'avancer sur l'ensemble des thématiques présentées dans ce rapport.

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 27 février 2024.

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 2024, 11 ateliers ont réuni les associations membres de la CARUT, autour des projets de Tisséo ou de l'amélioration du réseau existant.

Ceux-ci ont traité des sujets suivants :

- 17 janvier : Accessibilité site Internet Tisséo.fr / Démonstration / navigation sur le lecteur d'écran ;
- 07 février : Rénovation des rames de métro / Schéma de ligne en voussure ;
- 07 mars : Visite de la matériauthèque ligne C ;
- 14 mars : Application Tisséo, audit accessibilité, présentation des dernières mises à jour ;
- 27 mars : Test d'implantation des barres doubles dans les rames de métro rinnovées ;
- 03 avril : Schéma de ligne en voussure, 2^{ème} présentation/ e-boutique ;
- 16 mai : Information Voyageurs Universelle, écran quai de métro ;
- 13 juin : Pôle d'Echange Multimodal de La Cadène ligne C ;
- 12 septembre : Le Plan de Mobilité de Tisséo Collectivités : Demain Mobilités ;

- 18 septembre : Distributeur Automatique de Titres ;
- 18 décembre : Test de matériel d'évacuation de personnes en fauteuil par les escaliers.

Bilan de la mise en accessibilité des arrêts prioritaires

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

Concernant le bus, à fin 2024, 79% des points d'arrêts sont accessibles.

Depuis 2016, 1 388 points d'arrêt ont été aménagés dont 786 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 2024

En 2024, 68 points d'arrêt ont été mis en accessibilité dont 10 points d'arrêt du SDAP.
1,3 millions d'euros 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
2024	10	58	68
TOTAL	786	602	1 388

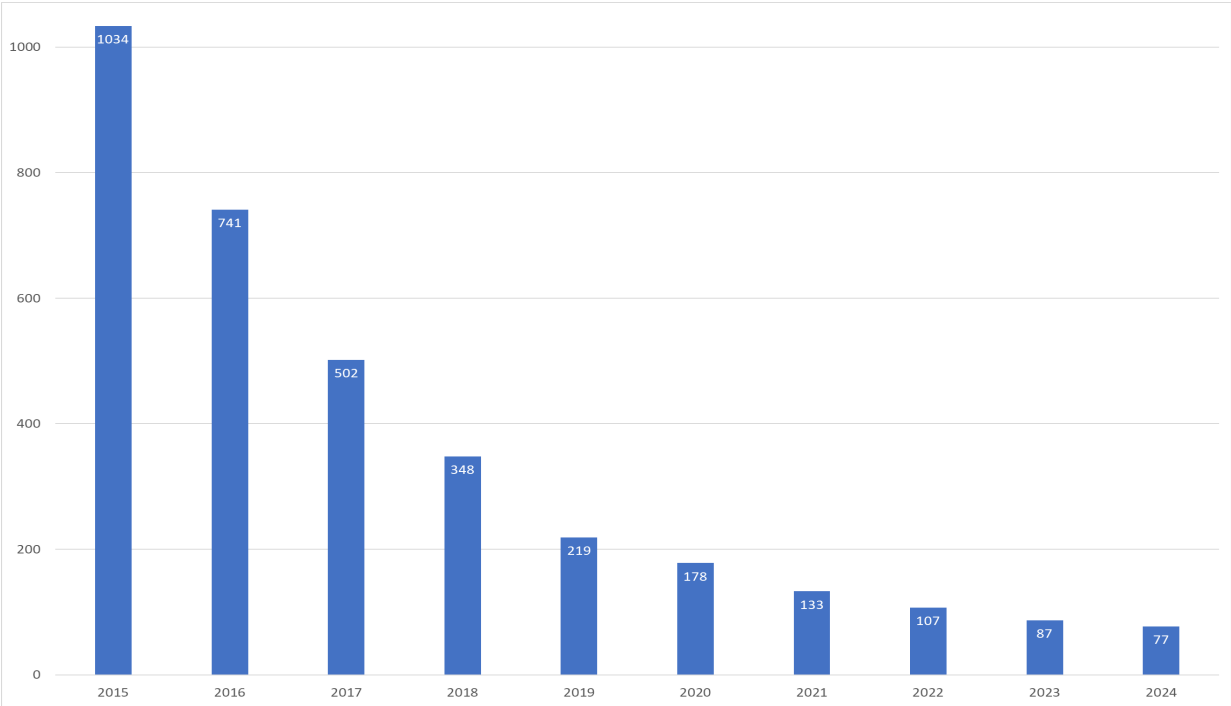
Les arrêts non prioritaires sont traités dans le cadre de :

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

Au total, ce sont plus de 18 millions d’euros qui ont été consacrés de 2016 à 2024 à l’accessibilité des arrêts, dont 1,3 M€ pour l’année 2024.

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

Sur 1 034 points d’arrêt inscrits au SDAP en 2016, à fin 2024 il reste 77 points 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 2024, 76 transports ont été effectués. Les usagers préfèrent le transport de porte à porte.

Année	Transports réalisés
2016	445
2017	51
2018	332
2019	389
2020	147
2021	44
2022	198
2023	218
2024	76

Formation du personnel

Formation du personnel de Tisséo Voyageurs

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

Formation au numérique accessible

20 agents des trois Tisséo (Collectivités, Ingénierie, Voyageurs) dans les directions Communication, Informatique, Information voyageurs, Relation Presse, Marketing, ont suivi un cycle de formation sur l'accessibilité numérique et le numérique responsable, pour concevoir et produire du contenu éditorial responsable (accessible, sobre).

Les contenus de la formation :

- Comprendre les enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux du numérique ;
- Maîtriser le cadre réglementaire et normatif de l'accessibilité numérique et du numérique responsable ;
- Appréhender les différents types de handicaps et comprendre les enjeux de l'accessibilité numérique pour les personnes handicapées ;
- Identifier les problèmes rencontrés par des personnes en situation de handicap et les solutions adéquates ;
- Prendre en compte le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) dans la production de contenu texte, image, vidéo, animations, documents PDF sur les réseaux sociaux, les sites web ;
- Produire un document word et powerpoint accessible.

Sensibilisation du personnel



Ces journées se sont déroulées du 02 au 05 décembre 2024.

Les objectifs de ces journées de sensibilisation étaient de mettre en relation les agents de première ligne avec des personnes en situation de handicap et leurs représentants.

En amont, plusieurs réunions ont été organisées avec les associations et l'exploitation de Tisséo Voyageurs. Puis une réunion collégiale a permis de mettre au point ces différentes journées sur 4 dates et 4 sites d'exploitation de Tisséo Voyageurs

Les associations ont travaillé en parallèle à la construction d'un livret pédagogique. Ce document a été remis aux agents lors des 4 journées de sensibilisation.

Les conducteurs et les agents de la sureté ont pu échanger sur le handicap, et notamment le handicap invisible.

Ces journées ont été marquées par un bel élan de dialogue et d'ouverture, chacun échangeant sur ses contraintes, côté conducteur comme côté personnes en situation de handicap.



Les réunions de débriefing sur ces journées ont montré une grande satisfaction de la part des participants et un souhait de reconduire cette expérience.

43 agents de Tisséo Collectivités ont participé à un *escape game* de sensibilisation au handicap, présenté et animé par l'association APF France handicap 31 : HANDIGMATIC.

Agenda d'Accessibilité Programmée

Les engagements pris dans l'agenda d'accessibilité programmé sont en voie d'être tous clôturés.

Il reste quelques ascenseurs à traiter sur la ligne A.

Les améliorations réalisées sont :

- l'élargissement de la porte (la largeur de passage libre des accès sera portée de 800 à 900 mm) ;
- l'implantation de bandeau cabine adaptée avec notamment des boutons plus grands ;
- avec prise en compte de l'ensemble des réglementations applicables en termes d'accessibilité.

Les appareils installés seront robustes et parfaitement adaptés à leur utilisation pour leur durabilité et leur disponibilité. L'augmentation de la capacité est également recherchée (charge cabine / vitesse / optimisation de l'encombrement de la gaine d'ascenseur).

Cette opération de remplacement des ascenseurs est en cours mais avec des retards dus à des adaptations importantes à faire en gaines.

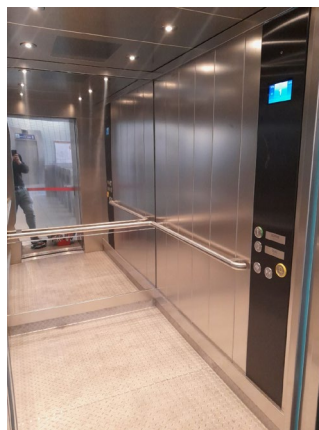
Début 2025, Mirail Université (ascenseur du quai à mezzanine) et Fontaine Lestang seront remis en fonction après des mois de travaux.

Les prochains travaux à programmer : encore 6 ascenseurs à changer et 4 édicules à modifier à Bagatelle, Mermoz, Patte d'oie et Saint-Cyprien.

L'ascenseur Reynerie dont les dimensions sont inférieures aux normes d'accessibilité a fait l'objet d'un atelier début 2025. Une étude sera menée afin de déterminer la faisabilité de l'agrandissement de la gaine de celui-ci nécessaire à l'obtention de dimensions réglementaires.



Elargissement de la porte



Pose d'un miroir

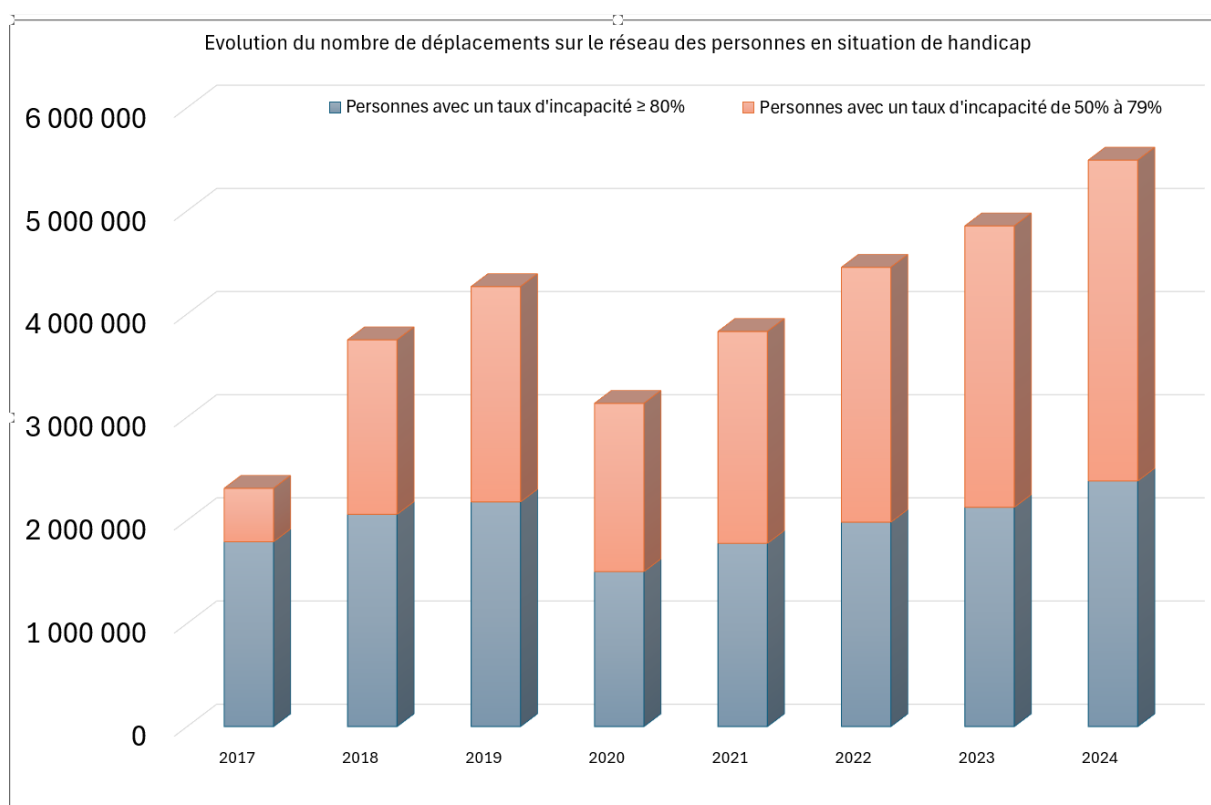


Taille des boutons

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 2024, la reprise de la fréquentation se poursuit. Les déplacements des personnes en situation de handicap ont progressé plus vite que la fréquentation du réseau : + 13 % entre 2023 et 2024, contre +6% pour la totalité du réseau.



Déplacements	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
PSH 80%	1 791 791	2 057 219	2 177 794	1 502 219	1 776 289	1 981 448	2 125 790	2 380 958
PSH 50% à 79%	517 628	1 691 402	2 087 015	1 630 884	2 053 389	2 470 269	2 727 216	3 109 679
Total déplacements	2 309 419	3 748 621	4 264 809	3 133 103	3 829 678	4 451 717	4 853 006	5 490 637

Nbre de clients	2017	2019	2020	2021	2022	2023	2024
PSH 80%	8 228	11 835	10 886	8 953	10 047	10 739	11 914
PSH 50% à 79%	3 762	6 490	6 989	7 453	9 427	11 456	13 996
Total	11 990	18 325	17 875	16 406	19 474	22 195	25 910

Le nombre de clients en situation de handicap détenteurs d'une carte Pastel progresse encore en 2024, + 17% par rapport à 2023.

L'Information voyageur

L'application mobile Tisseo

L'audit de l'application Tisséo réalisé fin 2023 a établi que depuis sa mise en service une nette amélioration avait été constatée. L'application Tisséo fait partie des références en termes d'accessibilité parmi les applications de service public.

Cela est dû à des mises à jour régulières pour satisfaire les utilisateurs et prenant en compte les remarques des testeurs non-voyant de la CARUT.

Les écrans de quai

Tisséo a la volonté d'améliorer l'information dispensée aux voyageurs sur les écrans du métro afin de la rendre accessible à tous les voyageurs, notamment à ceux qui ne savent pas lire le français :

1. Universalité : des images animées, des pictogrammes ;
2. Simplification des informations écrites et orale ;
3. Ajout des pictogrammes cognitifs.

a) Ecran de prochain passage

Nouveauté pour le métro, la ligne B aura 2 terminus différents, il devenait nécessaire de repenser les écrans de prochain passage :

- Réduction du texte qui n'apporte pas d'information essentielle ;
- on ne garde que le nom du terminus et le temps de passage ;
- Le picto cognitif est d'une dimension supérieure à aujourd'hui (120 px vs. 100).



Ces nouveaux écrans seront mis en œuvre au lancement du prolongement de la ligne B.

b) Ajout de pictogrammes universels

Objectif : Traduction des messages texte d'information en situation perturbée par des images animées.

Un exemple est montré ci-après. Il s'agit de l'écran demandant de laisser sortir les voyageurs. L'image animée représente la scène suivante : « une rame arrive, un personnage vert descend de la rame pendant qu'un personnage blanc attend sur le quai. Puis le personnage blanc devient vert et entre dans la rame. »



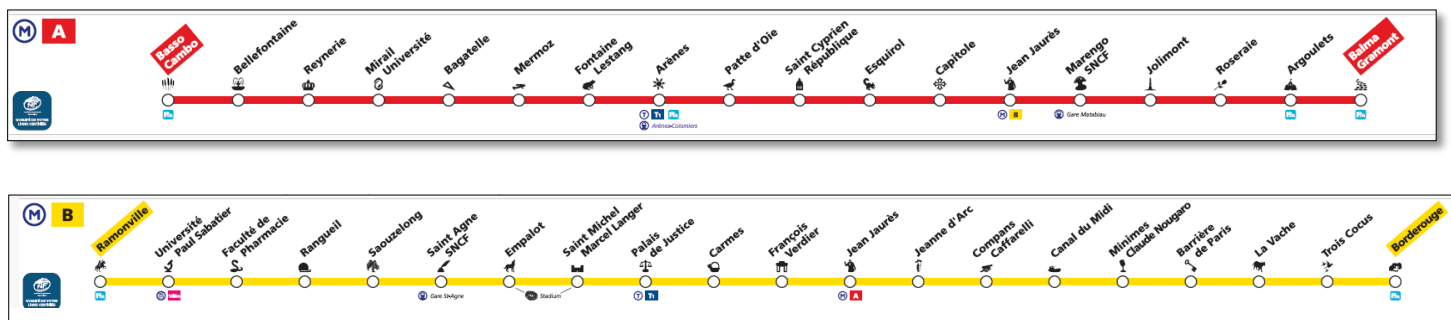
Laissez sortir les voyageurs

Les schémas de lignes en voussure des rames de métro

Actuellement les 2 plans de ligne (A et B) coexistent sur un même schéma dans chaque rame.

Afin de répondre à la norme qui définit la taille de police ainsi qu'à la demande d'intégration des pictos cognitifs dans ces schémas de lignes, il a été décidé de séparer les 2 plans de ligne.

Voici les schémas de ligne tels que retenus pour donner suite aux ateliers CARUT :



Ces schémas seront mis en place en septembre 2025.

La communication

En 2024, Tisséo Collectivités a entamé une démarche pour rendre plus accessible ses publications.

Cela s'est traduit par :

- La formation de ses agents au numérique accessible (cf paragraphe Formation ci-dessus).
- La traduction en FALC de 2 documents
 - Le guide accessibilité dont la traduction a été assurée par Café&Co
 - Le rapport des résultats de l'Enquête Ménages Certifiée Cerema (EMC), avec un document de synthèse réalisé par l'AGAPEI.
- La réalisation d'une version accessible du rapport complet des résultats de l'EMC²,
- Le souci de créer des documents accessibles dès leur conception (par exemple le guide piéton des bonnes pratiques)

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 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 Tisséo Collectivités.

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 est 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 .

Il s'est réuni le 5 mars et le 29 novembre 2024.

Activité 2024

Moyens mis en œuvre

A fin 2024, 105 agents sont inscrits à l'effectif de la société TPMR en charge de l'exploitation de Mobibus dont 85 conducteurs.

La flotte de véhicule est composée à fin 2024 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 2024, 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 2024, le nombre de nouveaux inscrits au service Mobibus est de 494.

2 452 usagers actifs ont utilisé le service en 2024.

Sur l'exercice 2024, le service Mobibus a réalisé 152 122 voyages d'ayants-droits.