



Bilan de l'accessibilité du réseau Tisséo au 31 décembre 2022



©Kevin Pablo, SoFlash Production pour Tisséo Collectivités

Table des matières

<i>2022, des projets majeurs pour un réseau toujours plus accessible</i>	3
<i>Contexte réglementaire 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>	7
Les réalisations 2022	7
Bilan du nombre d'arrêts traités dans le cadre du SDAP et Hors SDAP	10
Service de substitution	11
<i>Les autres mesures du Schéma Directeur d'accessibilité programmé</i>	12
L'accessibilité du matériel roulant sur le réseau Tisséo	12
Formation du personnel	13
Des tarifs aménagés pour chacun	14
Information Voyageurs	15
Communication	20
Enquête sur la mobilité des personnes en situation de handicap	20
Téléo : un mode 100% accessible	21
<i>Etat d'avancement des mesures ADAP au 31 décembre 2022</i>	22
Opérations achevées	22
Opérations en cours	26
Synthèse	27
<i>Fréquentation du réseau</i>	28
<i>Service Mobibus</i>	29

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, 57 millions d'euros ont déjà été investis dans la mise en accessibilité du réseau Tisséo, plus de 31,5 millions depuis 2016 dont la moitié consacrée à la mise en conformité des arrêts de bus.

En complément, chaque année Tisséo Collectivités consacre plus de 6 millions d'euros pour offrir un service appelé Mobibus et dédié aux déplacements des personnes dont le degré d'autonomie ne permet pas d'emprunter le réseau régulier.

2022, des projets majeurs pour un réseau toujours plus accessible

De grands évènements ont marqués l'année 2022 :

- Mise en service de Téléo
- Mise en service du Lineo 10
- Les travaux de mise en accessibilité de la gare de bus de la place Jeanne D'arc
- La finalisation des travaux du Lineo 11

Les projets avancent et nécessitent toute l'attention des chefs de projet afin de garantir l'accessibilité des nouveaux modes de transport.

En 2022, une enquête a été menée afin de mieux préciser et appréhender les besoins des personnes en situation de handicap dans leur parcours de voyage, afin d'attaquer en 2023 l'amélioration de la communication et de l'information voyageurs pour tous.

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 4 janvier 2022.

Le présent document récapitulatif le bilan de l'accessibilité du réseau a été projeté à la commission d'accessibilité du 31 janvier 2023.

Commission d'Accessibilité du Réseau Urbain (CARUT)

La CARUT est une instance de concertation et d'échanges dédiée au réseau Tisséo. 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 4 février 2022.

Des habitudes de concertation depuis 2008 :

En 2008, est créée la CARUT (Commission d'Accessibilité du Réseau Urbain), instance de concertation avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap. Plus d'une vingtaine d'associations y participent, apportent leurs expertises techniques et d'usage, se font le relais des besoins des personnes en situation de handicap et se montrent vigilantes sur le respect des engagements de la collectivité.

Outre les séances plénières annuelles où sont exposés des points réguliers sur les mesures mises en œuvre et le suivi du SDAP-AD'AP, 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.).

Le présent document récapitulatif le bilan de l'accessibilité du réseau a été projeté à la CARUT du 9 février 2023.

Ateliers thématiques de travail

Des ateliers de concertation avec les associations représentant les personnes en situation de handicap sont régulièrement organisés. 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 valideur PMR ou de la rame de la future ligne C.

Depuis janvier 2016, plus de 78 ateliers se sont réunis sur diverses thématiques et ont permis de réelles avancées et innovations en matière de qualité d'usage pour tous les voyageurs.

En 2022, 13 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^{ème} ligne de métro :**
 - Test des matériaux sol à la station François Verdier, le 23 septembre
- **Téléo :**
 - Test sur site de l'embarquement en cabine, le 15 mars
 - Découverte du parcours client, le 3 juin
- **Bus :**
 - Test quai modulaire sur le pôle d'échange de Jeanne d'Arc, le 4 avril
 - Visite des modèles bus 3 portes, le 24 février
- **Tramway :**
 - Restitution de l'atelier « achat de rame de tramway » de septembre 2021, le 13 avril
- **Pôle d'échange**
 - Restitution des résultats de l'enquête menée auprès des usagers PMR des P+R, le 17 janvier
 - Présentation des travaux pôle d'échange Ramonville (Connexion Ligne B), le 14 octobre
 - Présentation travaux pôle d'échange UPS (gare bus) et Parking silo Basso Cambo, le 1^{er} juillet
- **Communication et informations voyageurs**
 - Restitution des enquêtes « Parcours Personne en Situation de Handicap » (qualitatif et quantitatif), le 14 octobre
 - Atelier sur les supports de communication (newsletter, flyer, ...), le 17 novembre
 - Atelier Appli Tisséo, le 16 décembre
- **Divers :** Présentation du Schéma Directeur Piéton, le 15 septembre

Bilan de la mise en accessibilité des arrêts prioritaires

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

Concernant le bus, à fin 2022, plus de 71% des points d'arrêts sont accessibles.

Depuis 2016, plus de 1 256 points d'arrêt ont été aménagés dont 755 inscrits au SDAP comme prioritaires (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 2022

En 2022, 83 points d'arrêts ont été mis en accessibilité dont 24 points d'arrêt du SDAP. 1,7 millions ont été investis dans ces réaménagements.

Parmi les réalisations, certaines sont remarquables :

A. Travaux de mise en accessibilité physique de Jeanne d'Arc

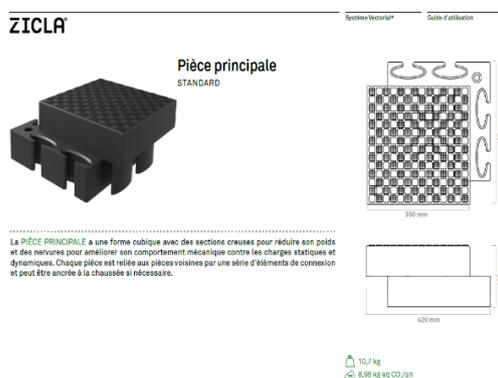
Les 7 quais de bus de la place Jeanne d'Arc étaient difficiles à mettre en accessibilité de façon traditionnelle en raison :

- De la structure de la « halle métallique »
- De la présence du parking souterrain qui interdit toute solution alourdissant le poids de l'édifice.

C'est pourquoi, des quais modulaires, plus simples à mettre en œuvre, plus légers et réutilisables ont été utilisés,

C'est l'entreprise ZICLA CITIES SL, basée à Barcelone, qui a été choisie pour les raisons suivantes :

- Modalités d'installation permettant le maintien en exploitation de la gare pendant les travaux,
- Poids compatible avec les charges admissibles pour le parking souterrain,
- Critère environnemental intéressant,
- Système modulaire pouvant apporter une solution provisoire de mise en accessibilité.



Pour rappel, le projet s'est déroulé suivant le calendrier suivant :

- **janvier 2021** : La Commission Accessibilité du Réseau Urbain Tisséo (CARUT) acte la réalisation d'une étude de faisabilité pour l'implantation de quais modulaires.
- **22 mars 2021** : La commission Mobilités de Toulouse Métropole décide de lancer une expérimentation sur le quai le plus à l'Est de la gare bus de Jeanne D'Arc (coté Crédit Agricole).
- **10 décembre 2021** : Les travaux de mise en accessibilité du quai expérimental sont finalisés.
- **4 avril 2022** : Atelier CARUT, les représentants des associations de PMR testent le quai modulaire expérimental et le valident.
- **De juillet à novembre 2022** : Travaux sur l'ensemble des quais
- **3 janvier 2023** : Atelier CARUT sur l'ensemble de la gare bus.



L'accessibilité de la signalétique et de l'Information Voyageurs reste à mettre en œuvre.

Dans cet environnement contraint et dans le secteur sauvegardé, peu de solutions sont possibles, des études et tests sont réalisés en 2023 pour améliorer l'existant.



B. Travaux du Lineo 10 et Lineo 11

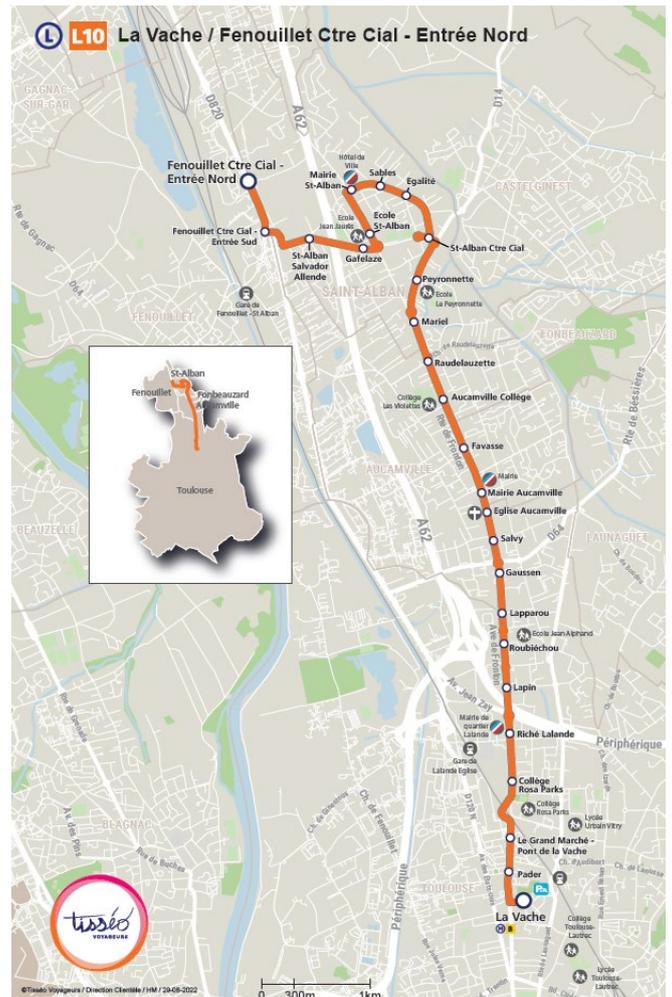
29 août 2022 : mise en service du Lineo 10

Ce projet représente :

- 10,8 km entre Fenouillet et La Vache
- 20 000 habitants et 7 500 emplois desservis
- 2 600 m de couloirs bus réalisés
- 16,7 millions d'euros investis
- (Tisséo + Métropole)
- 9 min de fréquence en heure de pointe, et 12 min en journée
- 6 500 voyageurs par jour

Il a permis la création de :

- 24 arrêts et de 2 terminus
- 18 bornes d'information voyageurs sonorisables.
- Des pistes cyclables



La restructuration des lignes de bus associées au Lineo 10 a été axé autour des enjeux suivants :

- **Simplification des itinéraires** : suppression des boucles, des lignes à branche, des services partiels
- **Simplification des horaires** : adaptation au potentiel, cadencement et élargissement des heures de fonctionnement
- **Maintien de la connexion métro** pour les lignes principales

Travaux du Lineo 11, mise en service le 2 janvier 2023

Taux de réalisation du Lineo 11 et de ses lignes associées :

- 17 arrêts réaménagés et 1 terminus
- 18 nouvelles bornes d'information voyageurs

Limousin, Frouzins



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

Bilan du nombre de points d'arrêt 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
TOTAL	755	501	1 256

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.

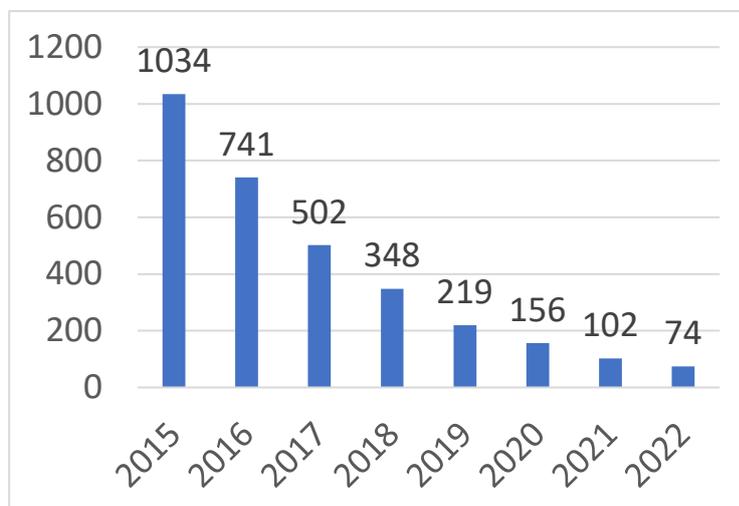
Au total, ce sont plus de 16 millions d'euros qui ont été consacrés de 2016 à 2022 à l'accessibilité des arrêts, dont 1,7 M€ pour l'année 2022.

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

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

- 755 ont été aménagés
- 44 sont classés en ITA
- 33 sont proposés pour classement en ITA
- 128 ont été supprimés en raison de la restructuration du réseau

A fin 2022, il reste 74 points d'arrêt à traiter, comme le montre le graphique suivant.



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 2022, 198 transports ont été effectués, « Le Lien » peine à retrouver sa fréquentation d'avant la crise sanitaire au contraire des autres services proposés par Mobibus.

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

Un travail est en cours avec les services de Tisséo Voyageurs pour trouver des emplacements mieux situés à proximité des stations de métro.

Les autres mesures du Schéma Directeur d'accessibilité programmé

L'accessibilité du matériel roulant sur le réseau Tisséo

L'ensemble du matériel roulant affecté aux lignes Tisséo est accessible, quel que soit le mode.



Concernant le métro : 116 rames au total réparties de la manière suivante :

- 66 rames sur la ligne A pour l'exploitation en 52 m (52 rames en exploitation, le reste en réserve ou programmées en révision).
- 50 rames sur la ligne B (44 rames en exploitation, le reste en réserve ou programmées en révision).

Les rames sont accessibles de plain-pied depuis le quai. Leurs portes sont repérables tactilement par les personnes déficientes visuelles, grâce à un traitement du sol différencié.

L'accessibilité des rames est confortée par :

- Annonces sonores et visuelles intérieures (direction/arrêt)
- 2 espaces dédiés aux fauteuils roulants
- Bouton appel d'urgence abaissé dans les rames VAL 206 rénovées
- Alerte de fermeture des portes sonore
- Alerte de fermeture des portes visuelle
- Pictogrammes indiquant les places prioritaires PMR

Concernant le tramway

Les 28 rames bénéficient de :

- Annonces sonores et visuelles intérieures (direction/arrêt)
- 4 emplacements de fauteuil roulant
- 4 boutons de demande d'arrêt abaissés
- Alerte fermeture des portes sonore et visuelle
- Pictogrammes indiquant les places prioritaires PMR



Concernant les bus :

Le parc bus urbains est de 594 véhicules au 31/12/2022.

Il est composé de :

- 307 bus standards
- 257 bus articulés
- 20 midibus
- 10 minibus

- 100 % des bus sont équipés de rampes PMR

- Tous les bus sauf les 10 minibus de la navette centre-ville sont équipés d'annonces sonores et visuelles à l'intérieur
- 211 bus sont équipés des écrans d'Information Voyageurs
- Bouton d'appel d'urgence abaissé
- Bouton de demande d'arrêt abaissé
- Pictogrammes indiquant les places prioritaires PMR

Le parc affrété à fin 2022 est composé de 171 véhicules :

L'ensemble du parc affrété pour le transport régulier de voyageurs est accessible PMR et dispose d'un plancher plat y compris les véhicules de Transport A la Demande.



Formation du personnel

A. Formation à l'accueil des personnes en situation de handicap

Cette formation est intégrée aux formations initiales des conducteurs et des agents d'accueil en agence.

Depuis 2015, 1 100 agents de 29 métiers différents ont été formés.

Le volume global d'heures de formation atteint 3 200 heures depuis 2015 pour un budget de 30 000 euros.

L'organisme de formation est l'Union Cépière Robert Monnier.

B. Formation « Langue des signes Française »

La formation à la Langue des Signes Française concerne chaque année de nouveaux volontaires.

12 personnes ont été formées sur 5 ans pour un total de 552 heures et un budget en frais pédagogiques de 10 365 euros.



© Jean-Luc Thomas 1

Des tarifs aménagés pour chacun

Tisséo Collectivités porte depuis de nombreuses années une politique volontariste en matière d'accès au réseau pour les personnes atteintes d'un handicap, et cela en tenant compte au plus près des réalités sociales de chaque citoyen. Pour répondre à ces préoccupations, une tarification solidaire permet aux personnes en situation de handicap de bénéficier de tarifs réduits ou de la gratuité. Le taux de réduction varie selon les taux d'incapacité notifiés par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

Taux d'incapacité d'au moins 80 %

La gratuité est accordée sans condition aux personnes invalides civiles, de vue, de guerre ou de travail et sous condition de résidence dans une des 108 communes de périmètre Tisséo :

- d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) mention invalidité de 80% ou plus ou
- d'une carte CMI mention priorité, ou d'une carte orange ou violette, sur présentation du courrier de notification du taux d'invalidité de 80 % ou plus de la MDPH ou
- d'une carte d'invalidité délivrée par l'ONACVG en cours de validité pour les invalides de guerre.

La gratuité est également accordée à l'accompagnant lorsque la carte d'invalidité porte la mention « Tierce personne » ou « besoin d'accompagnement ».

Taux d'incapacité entre 50 % et 79 %

En 2020, des réductions sont accordées, sous condition de résidence dans une des 108 communes du périmètre Tisséo, aux personnes invalides civiles, de vue, de guerre ou de travail et en possession :

- d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) mention invalidité ou
- d'une carte CMI mention priorité, ou d'une carte orange ou violette, sur présentation du courrier de notification du taux d'invalidité entre 50 et 79 % de la MDPH, ou
- d'une carte d'invalidité délivrée par l'ONACVG en cours de validité pour les invalides de guerre.

Ces réductions varient, en fonction des revenus de la personne en situation de handicap, de 70 % du tarif tous publics à la gratuité pour les abonnements mensuels ou annuels et les tickets 10 déplacements.

Mise en place en 2022 d'un nouveau seuil de ressources

Une délibération a été approuvée par le Comité Syndical de Tisséo Collectivités le 6 juillet 2022 à l'unanimité des élus. Un nouveau seuil a été introduit dans la tarification solidaire à destination des personnes dont les revenus sont supérieurs à l'équivalent de deux fois le SMIC Net (soit 2660€/mois). Ce nouveau seuil permet de bénéficier de 50 % de réduction par rapport au prix tout public, soit un tarif de 27,50€/mois (valeur 1er septembre 2022).

Les personnes en situation de handicap avec un taux d'invalidité de 50 à 79 % sont concernés par cette nouvelle mesure.

Information Voyageurs

Un voyage commence pour tous par sa préparation, mais c'est d'autant plus vrai pour une personne en situation de handicap. L'information des usagers en amont du trajet ou pendant le trajet doit pour cela être accessible à tous, notamment pour les personnes déficientes visuelles, auditives ou cognitives.

En 2022, la page dédiée à l'accessibilité sur le site Internet tisseo.fr a été remaniée pour améliorer l'information des usagers en situation de handicap sur les dispositifs mis en place pour faciliter leur voyage.

A. [Tisseo.fr](https://www.tisseo.fr)

Le site Internet tisseo.fr utilise les standards du Web pour une accessibilité complète des pages aux personnes déficientes visuelles (W3C) tout en étant compatible avec les aides techniques (CSS2 : plage Braille, lecteur vocal, navigation sans souris, etc.). Il comprend notamment :

- Des descriptifs de ligne / horaires à l'arrêt au format pour lecture audio.
- Des audiodescriptions des stations de métro téléchargeables.
- Un calculateur d'itinéraire utilisable par les lecteurs audio.
En option « PMR », les trajets proposés par le calculateur d'itinéraires ne prennent en compte que les arrêts accessibles et tiennent compte de la disponibilité des ascenseurs et escaliers mécaniques du métro.
- Un plan interactif fournissant l'accessibilité des arrêts de bus, des ascenseurs et escaliers mécaniques du métro.
- Une rubrique spécifique pour une vision rapide des ascenseurs hors service.
- Un plan du métro avec visuels « mon métro d'image en image » téléchargeable sur le site.
- Un formulaire de réclamation accessibilité sur la page « contact ».
- La possibilité d'acheter des titres de transport ou une carte en ligne à travers l'e-agence conçue pour être accessible via les systèmes de lecture pour personnes déficientes visuelles.
- Une information sur la disponibilité en temps réel des places de stationnement PMR dans les parkings relais est également disponible.

B. [Applications](#)

L'application Tisséo permet notamment de connaître en temps réel

- les prochains passages d'un bus,
- de calculer son itinéraire accessible,
- de connaître l'accessibilité d'un arrêt de bus.

Elle informe également sur la disponibilité des ascenseurs et des escaliers mécaniques du métro, ainsi que sur la disponibilité des places de stationnement PMR dans les parcs relais.

Elle propose un service personnalisé des alertes avec choix des notifications à la carte.

Il est également possible d'acheter des titres de transport ou de recharger sa carte pastel à distance depuis son smartphone.

Un atelier CARUT a permis un échange constructif entre Tisséo Voyageur et les usagers en situation de handicap qui aboutissant à une amélioration de l'accessibilité de la nouvelle version de l'application.

C. Allo-Tisséo



Depuis février 2020, Tisséo Collectivités propose l'accessibilité du service d'information téléphonique « Allô Tisséo » aux personnes sourdes, malentendantes ou présentant des difficultés d'élocution.

La plateforme ACCEO permet de contacter Allo Tisséo en traduisant en fonction de la situation de la personne :

- Langue des Signes Française (LSF),
- Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP),
- Langue Française Parlée Complétée (LFPC).

Ce service gratuit est une solution multi-support (tablette, smartphone et ordinateur (équipé d'une webcam et d'un micro)).

En 2022, 66 appels ont été passés via la plateforme ACCEO, dont 56 en Langue des Signes Française, 10 en Transcription Instantanée de la Parole, 0 en Langue Parlée Complétée. Ce qui représente 10h40 de durée d'appel cumulée.

Cette utilisation, encore faible, est néanmoins en augmentation de 20% par rapport à 2021.

D. Un accueil adapté à tous en agence :

Les agences sont conçues avec

- Des matériaux évitant la réverbération des bruits, des revêtements et des éclairages.
- Un guichet PMR : emplacement aisément repérable et facile d'accès et d'usage pour les personnes en fauteuil roulant.
- Des guichets équipés de boucles magnétiques pour faciliter les échanges avec les personnes malentendantes.
- Des présentoirs de fiches horaires et documentation commerciale conçus à bonne hauteur pour tous dont les personnes en fauteuil.
- Une borne d'information et d'accès au site internet réglable en hauteur à disposition pour un usage facilité.
- Des sièges à disposition des personnes pour lesquelles la station debout est pénible.

En complément, tous les agents sont formés à l'accueil des personnes en situation de handicap visible ou invisible.

Des agents volontaires sont formés à la Langue de Signes Françaises, avec une formation réitérée tous les ans.

Des formulaires « votre avis nous intéresse » permettent aux clients de faire des retours d'information sur leur expérience positive ou négative ou des propositions d'amélioration. Une version PMR est proposée afin de mettre en exergue les points concernant l'accessibilité.

E. Carte Pastel en Braille



On peut rappeler également que depuis septembre 2019, une personne déficiente visuelle peut disposer d'une carte Pastel sur laquelle sont portées en braille les mentions « Tisséo » afin de la distinguer de ses autres cartes dans son portefeuille. Les mentions, « titulaire » ou « accompagnant » et la date de fin de validité sont inscrites sur la carte.

3 500 euros ont été consacré à ce dispositif qui se révèle un vrai succès puisque, en seulement 2 ans, l'ensemble des cartes ont été distribuées, et son stock a été renouvelé.

F. Déploiement des écrans d'Informations

Plusieurs types d'écran sont déployés sur le réseau. Ils permettent une information dynamique tout le long du trajet du voyageur : prochains passages en temps réel, perturbations, informations générales.

a) Bornes d'Informations Voyageurs (BIV) :

Ces écrans de technologie LED équipent les quais des principales lignes de bus et les quais du tramway. Ils affichent les horaires du prochain départ ou passage, ainsi que des informations de perturbation.

En 2022, le renouvellement des BIV sur certains pôles d'échange s'est poursuivi permettant l'accès aux voyageurs de la fonction vocale, pour un montant de 201K€.

b) Ecrans embarqués :

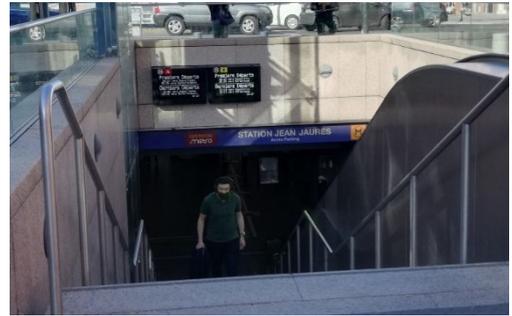
Dans les bus Lineo, des écrans vidéo TFT affichent sur une moitié d'écran les prochains arrêts, avec les points d'intérêt et correspondance associés. L'autre moitié d'écran diffuse des informations commerciales du réseau ou de partenaires. Des bandeaux LED complètent le dispositif comme dans les bus standards.



Intérieur d'un bus Lineo , ©Salva

c) Ecrans des lignes de métro

Chaque entrée de station est équipée d'un écran LED, qui, en fonctionnement nominal renseignent sur l'horaires du premier et du dernier départ. En situation perturbée, l'écran informe du dysfonctionnement. Cette information en amont permet aux usagers de modifier leurs parcours en fonction des perturbations annoncées. (Cela représente 101 écrans à LED).



Chaque quai du métro est également équipé d'un écran plat TFT qui annonce le prochain passage et les perturbations de la ligne. Cela représente 144 écrans. La ligne A a été équipée en 2019 ; la ligne B en 2021.

Dans les pôles d'échange, en salle des billets, des écrans de correspondance liste les prochains départs de bus, ainsi que les informations de perturbation du réseau. Cela représente 12 afficheurs TFT.



Sur la période 2019-2022, 6,7 M€ ont été investi dans le déploiement des écrans dynamiques.

G. Distributeurs Automatiques de Titres de Transports

Les distributeurs automatiques de transports (DAT) sont accessibles aux personnes déficientes visuelles :

- Description vocale de l'automate
- Description textuelle des fonctions
- Réglage volume sonore par distributeur
- Inscriptions en braille et en relief
- Bouton audio et repères pour l'écran



H. Mon Métro d'Image en Image

La démarche « Mon Métro d'Image en Image » permet le guidage et l'orientation de public fragile qui n'a pas la capacité d'utiliser la signalétique habituelle.

Chacune des 38 stations des lignes de métro A et B est associée à un visuel d'authentification.



*Des repères de déplacement compréhensibles par tous.
L'utilisateur trouvera tout au long de son parcours des visuels d'identification des stations de métro.*

Les visuels ont également été intégrés dans la signalétique directionnelle des stations et dans les synoptiques de ligne en amont des quais.



Communication

En 2022, un film sous-titré en LSF qui présente Téléo a été publié sur le site Internet de Tisséo, il est disponible sous le lien : <https://www.teleo-tisseo.fr/>



D'autre part, un atelier a été organisé au cours duquel les associations de déficients visuels et de déficients cognitifs ou dys ont pu expliquer les difficultés qu'ils rencontrent actuellement pour lire les documents de Tisséo : newsletter ou flyer d'information.

Enquête sur la mobilité des personnes en situation de handicap

2 méthodologies ont été appliquées pour cette enquête :

- 8 parcours accompagnés sur des trajets non connus par les participants afin de recueillir leurs retours d'expérience,
- 296 questionnaires en ligne afin de mesurer la connaissance, l'utilisation et la satisfaction des services d'information et d'achat de titre de Tisséo.
- Ce qu'il faut retenir
 - Une ville accessible et attractive.
 - Des difficultés engendrées par la moindre perturbation.
 - **Des services et outils de Tisséo peu connus, mais pour lesquels la satisfaction des utilisateurs en situation de handicap est supérieure à 88%.**
- Les suites pour Tisséo
 - Des actions de valorisations et de démonstrations des services à développer, notamment pour aider les voyageurs en cas de perturbation.
 - Des enseignements à diffuser en interne auprès des agents de Tisséo pour les sensibiliser.
 - Des enseignements à intégrer dans les projets.
 - Plusieurs thématiques à travailler en 2023 lors des ateliers CARUT (communication, application Tisséo).

Téléo : un mode 100% accessible

Depuis la formalisation des attentes lors de l'enquête publique de 2019 et le recueil de cahiers d'acteur, la concertation s'est déroulée tout au long du projet avec de nombreux ateliers CARUT.

Ainsi des points importants ont été prescrits et ont orienté vers la technologie 3S :

- des cabines de grande capacité, pouvant accueillir les voyageurs en fauteuil roulant
- un temps d'arrêt nécessaire pour les cabines en station,
- des lacunes minimisées, pour un embarquement facilité

Les cabines disposent des éléments suivants :

- un adhésivage de protection contre le vertige pour renforcer le sentiment de sécurité,
- un bouton d'appel aisément accessible,
- un écran d'informations voyageur.

Sur le quai, un dispositif sonore signale la position et la circulation des cabines. Un bip doublé d'un voyant lumineux indique la fermeture des portes.

Dans les stations :

- un accès aux stations de plain-pied à Oncopole et à Université Paul Sabatier,
- des bandes d'aide à l'orientation et des bandes d'éveil à la vigilance pour éviter les chutes.

Dans les premières semaines suivants la mise en service de Téléo, les services de la préfecture et les associations membres de la CARUT ont été invités à des visites sur site.

Des non-conformités et des pistes d'améliorations concernant la signalétique et quelques équipements en station ont été relevées et font l'objet de traitement. Celles-ci ne concernent pas les télécabines, ni le mode de transport qui donnent entièrement satisfaction à tous les utilisateurs.



Etat d'avancement des mesures ADAP au 31 décembre 2022

L'Agenda D'accessibilité Programmée porte sur les établissements recevant du public, soit en ce qui concerne le réseau Tisséo :

- Les stations de métro et parking relais
- Les agences commerciales
- Les commerces implantés dans les stations.

A travers l'Agenda D'Accessibilité Programmé, Tisséo Collectivités s'est engagé sur des actions à réaliser avant fin 2024 selon une programmation par phasage.

Opérations achevées

Les actions déjà réalisées dans le cadre du SDAP sont les suivantes :

A. Cible abaissée du portillon accès PMR ligne de contrôle

450 000 euros ont été consacrés à la conception et la mise en œuvre des cibles adaptées à une utilisation en position assise ou par des personnes de petite taille.



B. Visuels Mon Métro d'Image en Image,



120 000 euros ont permis la conception, l'équipement des stations et la réalisation d'un jeu de carte et de l'application mobile EÔ

En 2021, des cartels ont été ajoutés sur les quais du métro pour donner des explications sur la signification des pictos cognitifs.



C. Mise aux normes des escaliers fixes



780 345 euros ont été consacrés à la mise en conformité des escaliers fixes des lignes A et B :

- Bandes d'éveil à vigilance en haut des marches
- Nez de marche contrastés
- Premières contremarches contrastées

D. Accessibilité des ERP 5^{ème} catégorie

ERP 5 ^{ème} catégorie	Accessibles	% d'ERP 5 ^{ème} catégorie accessibles
10 Commerces *	8	80 %
8 Agences Tisséo	8	100 %
1 Salle d'attente **	1	100 %

* Deux commerces fermés sur les 12 existant en septembre 2015 (date d'élaboration de l'Agenda d'Accessibilité Programmée). Deux commerces présentaient l'absence d'une tablette pour l'accueil des personnes en fauteuil roulant au niveau de la caisse. Il a été demandé la mise en place d'une tablette rabattable

** Dix salles d'attente fermées sur les 11 existant en septembre 2015.

E. Registres d'accessibilité

Pour répondre aux obligations légales incombant aux établissements recevant du public (ou ERP), le Registre d'accessibilité du métro, des agences commerciales et des parking relais en silo a été mis à jour depuis le printemps 2021.

F. Parking Relais

Chaque parc relais offre des places de stationnement PMR dans leur périmètre contrôlé.

- Un comptage à la place des stationnements PMR permet d'en afficher la disponibilité,
- Une voie dédiée PMR en cas de saturation du P+R en garantit leur accès,
- Un temps de gratuité augmenté à 30 minutes pour permettre un accompagnement des personnes PMR,

FR ESP ENG Rechercher Plan du site

tisséo
VOYAGEURS

SE DÉPLACER LES TARIFS L'ESPACE PRO TISSÉO NOS PLUS

Parc Relais : Infos & disponibilité

Retrouvez le nombre de places disponibles de la majorité des parc-relais en temps réel !
Localisez également les parc-relais directement sur notre plan interactif

Disponibilités places PMR à 16h52		Actualiser	Places standards
Pr Aéroconstellation Boulevard de l'Europe, Beauzelle 8 places Parc relais non barrière Services disponibles: [T] [M]	Pr Arènes 1 Place Emile Male, Toulouse 5 places PMR libres Services disponibles: [M] [T] [M] [B]	Pr Arènes 2 Rue de 11 Novembre, Toulouse Saturé Services disponibles: [M] [T] [M] [B]	SERVICES Calculez votre itinéraire Fiches horaires Plans Prochains passages Arrêts favoris Plan interactif e-Agence Calculateur multimodal Paiement PV
Pr Argoulets Chemin du Verdun, Toulouse 20 places PMR libres Services disponibles: [M] [B]	Pr Balma-Gramont Rue d'Argle, Balma 21 places PMR libres Services disponibles: [M] [B]	Pr Basso Cambo 1 Avenue Louis Bladon, Toulouse 10 places Information temps réel indisponible Services disponibles: [M] [B] [B]	

Des équipements adaptés :



Un jalonnement spécifique



Des aménagements complémentaires ont été réalisés quand les emprises le permettent en dehors du P+R :

- Quelques places pour accueillir les véhicules collectifs hors gabarit ont été aménagés (à Balma par exemple)
- Des emplacements destinés aux Minibus PMR et aux véhicules Mobibus/Le Lien



G. Station Jean Jaurès

Afin d'améliorer le parcours des personnes en situation de handicap visuel dans la station Jean-Jaurès, et notamment la correspondance ligne A et ligne B depuis le projet DOCA, des ateliers opérationnels se sont tenus fin 2021 et ont permis d'identifier et réaliser en 2022 :

- Les bandes podotactiles à restaurer et à ajouter – réalisé en 2022
- Les contenus de l'audiodescription de la station – réalisé 2022.

Opérations en cours

H. Amélioration de l'éclairage – 2016-2024

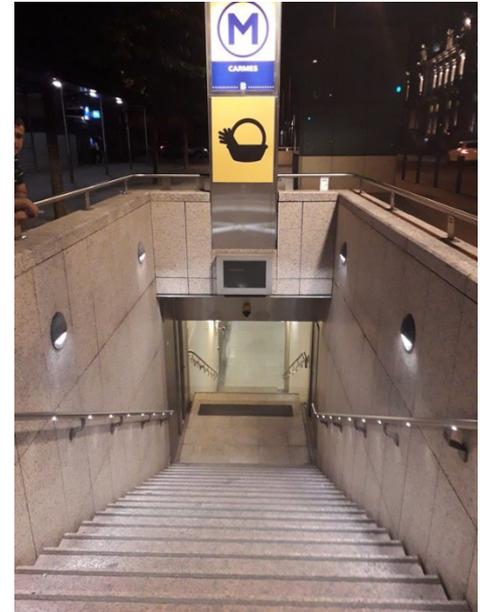
De 2016 à 2018, la phase 1 a permis de mettre en œuvre des solutions innovantes d'éclairage sur 5 stations de configurations différentes, de les tester et de les valider.

Dans les stations Compans Caffarelli, Carmes, Argoulets, Capitole, Arènes et Ranguel, l'éclairage des cheminements et des escaliers extérieurs et intérieurs a été refait.

- Cheminements (escaliers fixes extérieurs et intérieurs)
- Détecteurs de présence, de luminosité ou d'horloges astronomiques
- Comptage sur les départs d'éclairage avant et après travaux.

L'éclairage des quais de la ligne A a été harmonisé en utilisant des platines LED en remplacement des tubes fluorescents.

Les travaux des phases 2 et 3 ont pour objectif de généraliser à l'ensemble des stations les préconisations validées en prenant en compte les spécificités de chaque station. L'achèvement de ces travaux est prévu pour fin 2023 pour un budget estimé de 1 494 000 €HT.



I. Remplacement et mise aux normes des ascenseurs 2016-2021

La mise en conformité des ascenseurs concernait le bandeau de commande (taille et contraste des boutons, boucle induction auditive) d'une part et d'autre part les boutons d'appel (position, contraste, plaques directionnelles)

Les ascenseurs des parkings silos ont été mis aux normes.

La mise en conformité des ascenseurs des stations de la ligne B et des interphones sur les paliers bas s'est achevée en 2019.

62% des ascenseurs de la ligne A ont déjà été remplacés.

Quinze ascenseurs restent à remplacer ; le début des travaux est prévu au troisième trimestre 2023. Cependant les trois ascenseurs de la station Marengo seront traités à l'occasion de la réalisation de la 3^{ème} ligne de métro.

Cette opération de remplacement des ascenseurs restants de la Ligne A permettra :

- la mise en conformité réglementaire des appareils ;
- la mise en accessibilité (notamment, la largeur de passage libre des accès sera portée de 800 à 900 mm) ;
- la généralisation de la vidéosurveillance en cabine ;
- le traitement de la vétusté et de l'obsolescence.

Synthèse

En synthèse, tableau de l'ensemble des mesures mises en œuvre depuis 2016 :

Mesures Schéma Directeur Accessibilité Programmé 2016-2018	réalisé à fin 2022
Formations	40 365 €
Amélioration site Internet	20 000 €
Ecrans d'affichage dynamique	6 500 000 €
Actions de communication	68 268 €
documents information terrain et numériques	
envoi infos aux associations	
conception des pictogrammes des stations	
Production des pictogrammes des stations	
Bornes Information Voyageurs	431 000 €
Rénovation des DAT	3 000 000 €
Ajout du braille sur carte pastel	3 500 €
Allo Tisséo en LSF abonnement de 3 ans	18 843 €
Mise en accessibilité des arrêts	15 916 000 €
Total SDAP	25 997 976 €
Mesures Agenda D'Accessibilité Programmé	réalisé à fin 2022
Mise aux normes des ascenseurs	1 226 162 €
Adaptation des portillons billettique	455 000 €
Pose des bandes d'éveil à la vigilance et traitement des escaliers fixes	780 345 €
Amélioration de l'accessibilité des Parkings Relais	900 000 €
Avertisseurs lumineux en façade de quai de la fermeture des portes des rames de la ligne A	36 000 €
Eclairage études	270 000 €
amélioration de l'éclairage des stations Phase 1 et 2	583 040 €
Mon Métro d'Image en Image	170 000 €
Obstacles sur cheminement (remplacement des poubelles)	
Signalisation des parois vitrées, bornes et poteaux	
Bornes d'appel d'Urgence	1 080 000 €
Total AD'AP	5 500 547 €
Autres actions	réalisé à fin 2022
Application Tisséo : audit accessibilité + actions spécifiques	16 625,00 €
Enquête sur la mobilité des personnes en situation de handicap	8 059,00 €
TOTAL consacré à l'accessibilité	31 523 207 €

Depuis 2016, Tisséo a consacré plus de 31,5 millions d'euros à l'accessibilité du réseau dont près de la moitié à la mise en accessibilité des arrêts de bus prioritaires.

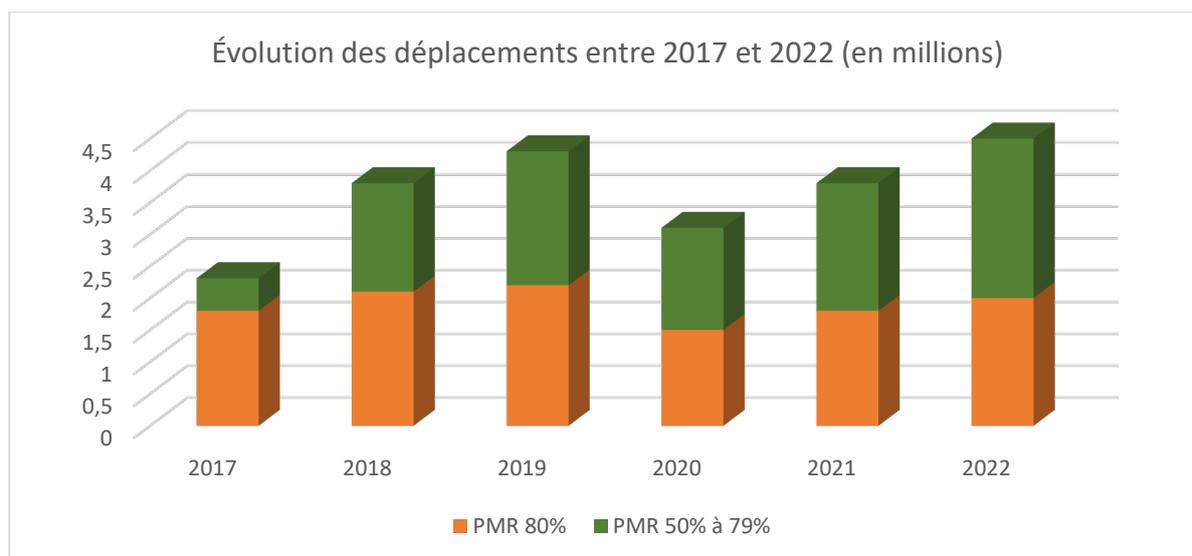
En 2022, ce sont près de 2 millions d'euros investis pour une meilleure accessibilité pour tous.

A ces mesures, il faut ajouter la mise en œuvre en novembre 2017 de la 4G dans le métro qui permet à chacun l'utilisation dans les rames d'outils et d'applications d'aide à la mobilité.

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 2022, la reprise de la fréquentation après la crise sanitaire se poursuit. Les déplacements des personnes en situation de handicap ont progressé de + 16,2 % entre 2021 et 2022.



Millions de déplacements	2017	2018	2019	2020	2021	2022
PMR 80%	1 791 791	2 057 219	2 177 794	1 502 219	1 776 289	1 981 448
PMR 50% à 79%	517 628	1 691 402	2 087 015	1 630 884	2 053 389	2 470 269
Total déplacements	2 309 419	3 748 621	4 264 809	3 133 103	3 829 678	4 451 717

Évolution du nombre de clients

Nbre de clients	2017	2019	2020	2021	2022
PMR 80%	8 228	11 835	10 886	8 953	10 047
PMR 50% à 79%	3 762	6 490	6 989	7 453	9 427
Total	11 990	18 325	17 875	16 406	19 474

*PSH : Personne en situation de handicap

Le nombre de clients en situation de handicap progresse en 2022 et dépasse même le niveau avant COVID. Les personnes en situation de handicap sont de retour sur le réseau après une légère baisse du nombre de clients en 2020 et 2021.

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'utilisateur dans le véhicule.

La prise en charge ou la dépose de l'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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 Transdev-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 2022

Moyens mis en œuvre

A fin 2022, 101 agents sont inscrits à l'effectif de la société TPMR en charge de l'exploitation de Mobibus dont 84 conducteurs.

La flotte de véhicule est composée à fin 2022 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 2022, Mobibus a obtenu la note de satisfaction globale de 16,2 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 2022, le nombre de nouveaux inscrits aux services est en moyenne de 70 par mois. 2 463 usagers ont utilisé le service en 2022.

Sur l'exercice 2022, le service Mobibus a enregistré **223 137 demandes de transport**, soit **25,4% de plus qu'en 2021**.

De janvier à décembre 2022, **138 388 courses** (incluant les déplacements inutiles) ont été réalisées. C'est **29,8% de plus qu'en 2021**.

Bilan économique

Les recettes réelles de Mobibus s'élèvent en 2022 à 200 768 euros.

La recette moyenne par voyage s'élève à 1,45 euros, contre 1,38 euros en 2021 et 1,50 euros en 2019.

La contribution de Tisséo Collectivités s'élève à plus de 6,1 Millions d'euros, soit 44 euros par voyage réalisé.

