



D.2018.03.28.3.6

**EXTRAIT DU REGISTRE
DES DELIBERATIONS DU SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS EN COMMUN
DE L'AGGLOMERATION TOULOUSAINE**

Séance du 28 Mars 2018

3 - TOULOUSE AEROSPACE EXPRESS**3.6 - BILAN DE LA PREMIERE PHASE DU DISPOSITIF D'INFORMATION – PARTICIPATION SUITE AU DEBAT PUBLIC - PERSPECTIVES 2018**

L'an deux mille dix-huit, le vingt-huit mars à Toulouse Métropole, le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Michel LATTES, Président du Syndicat Mixte.

	PRESENTS	POUVOIR	ABSENTS EXCUSES
TOULOUSE METROPOLE			
ANDRÉ Gérard	X		
AUJOULAT Michel	X		
BRIAND Sacha	X		
CARNEIRO Grégoire		X (M. Briand)	
CHOLLET François		X (M. Del Borrello)	
DEL BORRELLO Marc	X		
GRASS Francis	X	X (M. André à/c du point 6)	
KELLER Bernard		X (M. Grass jusqu'au point 5.1)	X (à/c du point 6)
LAGLEIZE Jean-Luc		X (M. Aujoulat)	
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe		X (M. Trautmann)	
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
TRAUTMANN Pierre	X		
TRAVAIL-MICHELET Karine	X	X (M. Bacou à/c du point 10)	
SICOVAL			
AREVALO Henri	X		
LAFON Arnaud	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
GUYOT Philippe	X		
MURETAIN AGGLO			
ROUCHON Adeline (Participation au vote à/c du point 1.2)	X		
SUAUD Thierry (Participation au vote à/c du point 1.2)	X		

Par délibération D.2017.03.29.3.1, Tisséo Collectivités s'est engagé à poursuivre la dynamique initiée par le Débat Public de 2016 en matière d'information et de participation :

- en demandant la nomination d'un garant ;
- en mettant en place des dispositifs permettant l'information du public et la mobilisation de publics variés pour une contribution à l'amélioration continue du projet.

Sollicitée par le Président de Tisséo Collectivités le 31 mars 2017, la Commission Nationale du Débat Public (CNDP) a désigné le 5 avril 2017 Jean-Claude RUYSSCHAERT comme garant chargé de veiller à la bonne information et à la participation du public jusqu'à l'ouverture de l'enquête publique.

Au printemps 2017, une première phase de « dialogue territorial » a été organisée afin d'informer les acteurs concernés ou impactés par le projet : institutions du territoire, grandes entreprises, porteurs de grands projets urbains, élus concernés par le projet.

A l'issue de ce dialogue territorial, Tisséo Collectivités a approuvé le programme d'opération Toulouse Aerospace Express par délibération D.2017.07.05.1.1.

Tisséo Collectivités a ensuite souhaité mettre en place un dispositif d'information et de participation dont la première phase aurait pour objet d'informer sur le contenu du programme approuvé le 5 juillet 2017 et de recueillir l'avis des associations de quartier et des habitants de l'agglomération sur le thème de l'expérience voyageur.

1. La première phase du dispositif d'information – participation

La première phase du dispositif d'information – participation, qui s'est déroulée entre novembre 2017 et février 2018, était composée de :

- **4 réunions** avec les élus des territoires traversés (Colomiers le 29/11/17, Blagnac le 31/01/18, Toulouse le 7/11/17 et Labège / SICOVAL le 30/11/17), visant à informer sur l'avancement du projet et à présenter le dispositif mis en place.
- **10 ateliers** avec les représentants des associations et les élus des territoires desservis par TAE avec un temps d'échange qui s'est structuré autour de trois échelles géographiques : les abords de la station, la station et la rame.
- **13 stands baptisés « Info'Mobile »**, implantés dans des lieux caractéristiques de l'agglomération (aéroport, gare, zone d'emplois, place de marché, centre commercial, etc.) et permettant de rencontrer un public spécifique : salariés, usagers Tisséo et TER, passagers de l'aéroport et riverains des stations.
- **Une plateforme Internet** de concertation dédiée, permettant d'accéder en continu à l'information sur le projet et de formuler des contributions.

Ces dispositifs complémentaires ont permis d'**informer** largement sur le projet Toulouse Aerospace Express grâce notamment à la **distribution de 1 200 plaquettes Toulouse Aerospace Express**, créées à l'occasion du dispositif, et d'une centaine de plaquettes « Ligne Aéroport Express ».

Ils ont également permis de recueillir le point de vue et les besoins des habitants de l'agglomération par l'intermédiaire des **1 800 contributions formulées lors des ateliers et des 300 questionnaires remplis lors des Info Mobile**.

2. Des contributions nombreuses et variées

Les nombreuses contributions formulées dans le cadre de ce dispositif ont fait l'objet d'analyses qualitatives et quantitatives. Elles ont porté sur des sujets variés : intermodalité, information voyageur, signalétique, accessibilité, confort, sécurité, art et culture, etc.

Ces contributions traduisent les attentes et besoins des futurs usagers de Toulouse Aerospace Express : des cheminements sécurisés pour accéder à pied ou à vélo aux stations, une offre de stationnement adaptée pour les usagers qui combinent vélo ou voiture et métro, une information en temps réel, notamment au sujet des perturbations dans le fonctionnement du réseau, des stations dont l'identité est reliée à celle du quartier desservi, etc.

De plus, les participants ont parfois suggéré la mise en place de solutions innovantes afin de faciliter le quotidien des futurs usagers : une application pour connaître en temps réel la disponibilité de places de stationnement en parc relais, une information en temps réel sur les prochains vols et départs de trains, des « nudges » pour optimiser l'organisation des flux de passagers, des parois de tunnels utilisés comme écran de projection, etc.

L'ensemble des contributions est restitué de manière synthétique dans un bilan joint à cette délibération. Le bilan de cette première phase du dispositif sera remis au garant de la concertation désigné par la CNDP, M. RUYSSCHAERT. D'autre part, il constituera une pièce du dossier de l'enquête publique, qui se déroulera en 2019.

3. Des prescriptions à destination des prestataires en charge de la conception des pôles d'échange, des stations et des rames

Les 1 500 premières contributions, formulées par les participants aux six premiers ateliers du dispositif d'information-participation, qui se sont déroulés en novembre 2017, et par les usagers des transports rencontrés lors des trois premières Info Mobile (Gare Matabiau le 28/11, Aéroport le 4/12 et gare de Colomiers le 5/12), ont été intégrées de manière synthétique dans le programme des pôles d'échanges, approuvé le 13 décembre 2017 par délibération D.2017.12.13.1.1.

Les attentes et besoins exprimés lors du dispositif d'information – participation, retranscrits pour partie dans le programme des pôles d'échanges et intégralement dans le bilan joint à la présente délibération, constitueront des prescriptions que devront respecter les bureaux d'études en charge de la conception des pôles d'échanges, des stations et des rames.

Pour cela, le bilan sera intégré à la charte de l'expérience voyageur, qui sera annexée aux consultations visant à désigner les concepteurs et dont l'objet est de définir l'identité du projet Toulouse Aerospace Express et de garantir la cohérence d'ensemble entre les différentes stations et aménagements.

4. Les perspectives pour 2018

Au-delà de son rôle d'information et de recueil des besoins sur le thème de l'expérience voyageur, cette première phase d'information et de participation a également permis aux associations et aux habitants d'exprimer leur souhait d'être associés à la conception du projet sur d'autres thématiques.

Aussi, une deuxième phase d'information et de participation sera organisée à l'automne 2018. Elle portera sur la localisation des stations et sur l'articulation entre la station et le quartier dans laquelle elle s'inscrit. Elle sera organisée conjointement par Tisséo Collectivités, Toulouse Métropole et le SICOVAL.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans l'application des délibérations D.2017.03.29.3.1 et D.2018.02.07.1. définissant respectivement les conditions de poursuite du projet à l'issue du débat public et la prise en compte de la recommandation de la commission d'enquête du Projet Mobilités 2020-2025-2030 concernant la prise en compte des observations et contribution des citoyens sur le tracé définitif et la localisation des stations.

Le Comité Syndical :

- Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
- Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

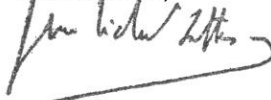
ARTICLE 1 : APPROUVE le bilan joint à la présente délibération.

ARTICLE 2 : AUTORISE le Président à mettre en place une deuxième phase d'information et de participation portant sur la localisation des stations et sur l'articulation entre la station et le quartier.

ARTICLE 3 : DIT que la présente délibération sera transmise à Monsieur le Préfet pour contrôle de légalité.

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an que dessus,
Pour extrait conforme,

Le Président,



Jean-Michel LATTES

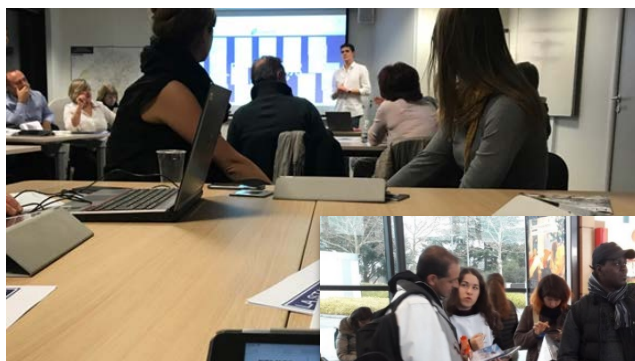


Cofinancé par l'Union européenne

Le mécanisme pour l'interconnexion en Europe

TOULOUSE AEROSPACE EXPRESS 3^{ème} ligne de métro et Ligne Aéroport Express

BILAN DE LA PREMIERE PHASE DU DISPOSITIF D'INFORMATION - PARTICIPATION ET PERSPECTIVES 2018



TISSEO COLLECTIVITES

7, esplanade Compans-Caffarelli
BP 11120 – 31011 Toulouse CEDEX 6

Comité syndical

Accusé de réception en préfecture
031-258109986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

INTRODUCTION

A la suite du **Débat Public de 2016**, Tisséo Collectivités s'est engagé à poursuivre la dynamique initiée en matière d'information et de participation.

Au printemps 2017, une première phase de « dialogue territorial » a été organisée afin d'informer les acteurs concernés ou impactés par le projet : institutions du territoire, grandes entreprises, porteurs de grands projets urbains, élus concernés par le projet. A l'issue de ce dialogue territorial, Tisséo Collectivités a approuvé le programme d'opération Toulouse Aerospace Express, le 5 juillet 2017.

Tisséo Collectivités a ensuite souhaité mettre en place un **dispositif d'information et de participation** dont la première phase avait pour objet :

- **d'informer sur le contenu du programme approuvé ;**
- **de recueillir l'avis des associations de quartier et des habitants de l'agglomération sur le thème de l'expérience voyageur.**

La première phase du dispositif d'information – participation s'est déroulée entre novembre 2017 et février 2018.

Elle a permis d'**informer** largement sur le projet Toulouse Aerospace Express grâce notamment à la **distribution de 1 200 plaquettes Toulouse Aerospace Express** et d'une centaine de plaquettes « Ligne Aéroport Express ».

Elle a également permis de recueillir le point de vue et les besoins des habitants de l'agglomération par l'intermédiaire des **1 800 contributions formulées**. Elles ont porté sur des sujets variés : intermodalité, information voyageur, signalétique, accessibilité, confort, sûreté, art et culture, etc.

L'ensemble des contributions est restitué de manière synthétique dans ce bilan, qui sera remis au garant de la concertation d'une part, et qui constituera **une pièce du dossier de l'enquête publique** d'autre part.

Au-delà de son rôle d'information et de recueil des besoins sur le thème de l'expérience voyageur, cette première phase d'information et de participation a également permis aux associations et aux habitants d'exprimer leur souhait d'être associés à la conception du projet sur d'autres thématiques. Aussi, **une deuxième phase d'information et de participation sera organisée à l'automne 2018**. Elle portera sur la **localisation des stations** et sur **l'articulation entre la station et le quartier** dans laquelle elle s'inscrit. Elle sera organisée conjointement par Tisséo Collectivités, Toulouse Métropole et le Sicoval.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	2
SOMMAIRE	3
I. UNE NOUVELLE PHASE D'INFORMATION-PARTICIPATION	4
I.1 RAPPEL DU CONTEXTE	4
I.1.1 Un débat public fondateur en termes de participation	5
I.1.2 Un projet qui se poursuit avec les recommandations de la CPDP	6
I.1.3 Une concertation continue en conformité avec les conclusions du débat public	7
I.1.4 Un projet abordé lors de la concertation du Projet Mobilités	10
I.2 LE DISPOSITIF MIS EN PLACE : CONJUGUER INFORMATION GLOBALE ET PARTICIPATION TERRITORIALISEE	11
I.2.1 Le dispositif d'information-participation	11
I.2.2 L'information	13
I.2.3 La participation	15
I.2.4 La restitution envisagée	17
II. LES ENSEIGNEMENTS DU DISPOSITIF D'INFORMATION-PARTICIPATION	18
II.1 L'ACCUEIL DU PROJET	18
II.1.1 Un dispositif accueilli favorablement	18
II.1.2 Des participants satisfaits d'être sollicités sur l'expérience voyageur	19
II.1.3 Des premières réponses apportées sur l'avancement du projet	19
II.2 LA SYNTHÈSE DES CONTRIBUTIONS SUR LE THEME DE L'EXPERIENCE VOYAGEUR	24
II.2.1 Intermodalité	25
II.2.2 Information	28
II.2.3 Signalétique	31
II.2.4 Accessibilité	33
II.2.5 Gestion des flux voyageurs	34
II.2.6 Aménagements	36
II.2.7 Confort et accueil	38
II.2.8 Vélo	41
II.2.9 Sécurité	42
II.2.10 Services et commerces	44
II.2.11 Art et culture	47
III. LES SUITES DU DISPOSITIF D'INFORMATION-PARTICIPATION	49
III.1 QUELLE UTILISATION DE CES CONTRIBUTIONS ?	49
III.2 UNE CONCERTATION QUI SE POURSUIT	49

I. UNE NOUVELLE PHASE D'INFORMATION-PARTICIPATION

A la suite de l'approbation du programme du projet Toulouse Aerospace Express, composé de la 3^{ème} ligne de métro et de la Ligne Aéroport Express, les élus de Tisséo Collectivités ont souhaité engager une **nouvelle phase d'information-participation, en parallèle de la poursuite des études.**

L'objet de cette démarche était double :

- **informer sur le projet** Toulouse Aerospace Express, sur la base des éléments approuvés en juillet 2017 ;
- **recueillir les attentes et besoins des futurs usagers sur le thème de l'expérience voyageur**, afin d'alimenter les réflexions sur la conception des pôles d'échanges, des stations et des rames.

Tisséo Collectivités a ainsi mis en œuvre **de novembre 2017 à février 2018** un dispositif d'information et de participation volontaire autour du programme Toulouse Aerospace Express associant l'ensemble des acteurs du territoire : élus, associations de quartier, usagers des transports, habitants, salariés, étudiants, milieux économiques...

Ces temps de dialogue et de participation citoyenne se sont articulés autour d'un **dispositif événementiel, à la rencontre des habitants, alliant présence physique et digitale**, et permettant la poursuite du débat physique, mis en place pendant le Débat Public. Ils ont également permis de poursuivre le principe de **simultanité des études** initié par Tisséo Collectivités comme méthode de conduite du programme Toulouse Aerospace Express : les études et les contributions sont destinées à se nourrir mutuellement dans un processus d'élaboration progressive.

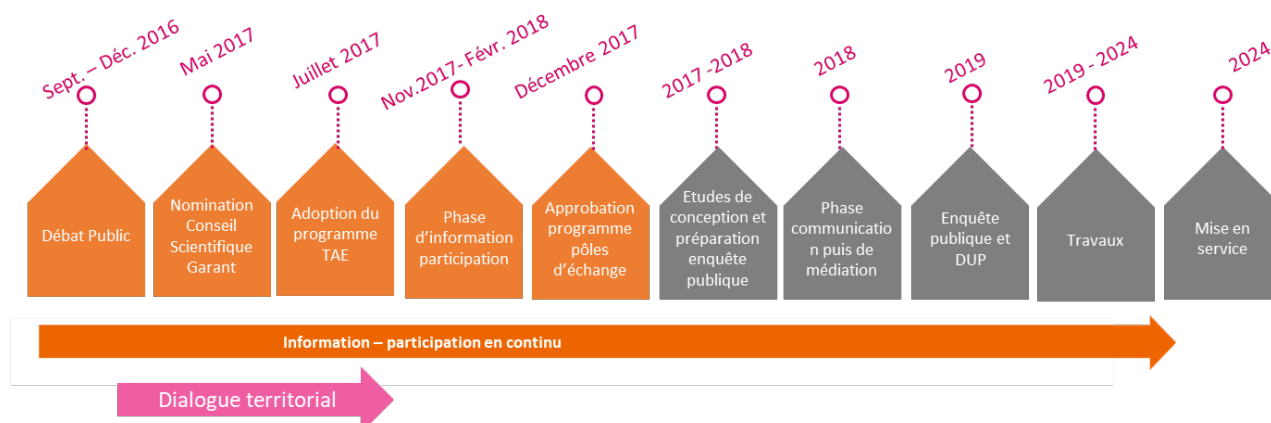
Les contributions, portant sur les thèmes de l'intermodalité et des déplacements, de l'innovation et de l'expérience voyageurs, serviront à alimenter les réflexions du maître d'ouvrage. Elles permettront également de préciser la configuration des pôles de correspondance, des stations et des rames en vue du dossier d'enquête publique.

I.1 RAPPEL DU CONTEXTE

Depuis les premières études en 2014, le projet Toulouse Aerospace Express a connu **plusieurs étapes importantes** parmi lesquelles :

- la tenue d'un Débat Public entre septembre et décembre 2016 ;
- la désignation par Tisséo Collectivités en mars 2017 d'un Conseil Scientifique composé d'experts en charge de vérifier la pertinence et la complétude des études réalisées ;
- la désignation par la Commission Nationale du Débat Public (CNDP) en avril 2017 d'un garant de la concertation ;
- un dialogue territorial tout au long de l'année 2017 ;
- l'adoption du programme technique en juillet 2017.

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20180404-20180328-3-6D- DE Date de télétransmission : 04/04/2018 Date de réception préfecture : 04/04/2018
--



I.1.1 Un débat public fondateur en termes de participation

Entre le 12 septembre et le 17 décembre 2016 s'est tenu un **grand Débat Public organisé par la Commission Nationale du Débat Public (CNDP)**, institution neutre et indépendante. Les rencontres organisées ont eu pour objet de présenter au public le projet Toulouse Aerospace Express, de statuer sur son opportunité et de recueillir les opinions, les besoins et les attentes des citoyens concernant ce projet.

Pendant ces trois mois, de nombreuses rencontres ont été organisées, qu'il s'agisse de réunions publiques, d'ateliers de cartographie ou de débats mobiles directement sur le terrain. Elles ont suscité une implication sans précédent de la population de la grande agglomération toulousaine. En effet, il s'agissait du **premier débat public pour un projet de transport en commun urbain en dehors de l'Ile-de-France**.

Le compte-rendu du Débat Public établi par le président de la Commission Particulière du Débat Public (CPDP) et le bilan établi par le Président de la Commission Nationale du Débat Public (CNDP) ont été rendus publics le 16 février 2017 et sont disponibles sur le [site Internet du Débat Public : metroligne3toulouse.debatpublic.fr](http://metroligne3toulouse.debatpublic.fr).

Les chiffres clés



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

Ce débat a permis de **confirmer l'opportunité d'un projet** qui répond à un important besoin du territoire en matière d'accueil des nouvelles populations et de capacité de transport. Pour mémoire, une grande majorité des avis **exprimés (72%) pendant le Débat Public a considéré que le projet Toulouse Aerospace Express est la solution prioritaire à réaliser** en termes de transports en commun, au regard des constatations suivantes :

- le métro est jugé par la majorité du public comme efficace sur les déplacements domicile-travail ;
- aucune des stations prévues par le tracé n'a été massivement contestée ;
- la 3ème ligne de métro est perçue majoritairement comme pouvant avoir un impact positif ;
- les 5 interconnexions de la nouvelle ligne avec le réseau TER ont été perçues par beaucoup de contributeurs comme un atout pour l'intermodalité.

I.1.2 Un projet qui se poursuit avec les recommandations de la CPDP

Les recommandations de la Commission Particulière du Débat Public (CPDP)

Au vu des conclusions du Débat Public, Tisséo Collectivités a décidé, lors de son Comité Syndical du **29 mars 2017, de délibérer en faveur de la poursuite du projet** dans ses caractéristiques essentielles présentées au cours du Débat Public.

Les élus ont également décidé de tenir compte des **quatre recommandations formulées par la Commission Particulière du Débat Public (CPDP)** :



Partager le portage politique du projet, le rendre le plus lisible possible.



Bien articuler les concertations à venir.



Prolonger la dynamique de participation.



Libérer les données et étudier les alternatives à travers la mise en place d'un Conseil Scientifique.

Tisséo Collectivités a ainsi acté les dispositions suivantes, afin de pérenniser l'exceptionnelle dynamique de participation autour du projet :

- **mettre en place un Conseil Scientifique** composé d'experts dont la fonction essentielle est de veiller à la complétude et à la pertinence des études et démarches entreprises par Tisséo Collectivités.
- **solliciter la nomination d'un garant auprès de la Commission Nationale du Débat Public (CNDP)** avec lequel pourront être approfondies

2017 : TROIS DELIBERATIONS FONDATRICES

Délibération du 29 mars 2017

Prise en compte des conclusions du Débat Public, décision de poursuite de la concertation, décision de mettre en place un Conseil Scientifique

Délibération du 24 mai 2017

Mise en place du Conseil Scientifique

Délibération du 5 juillet 2017

Approbation du projet de mise en place du Conseil Scientifique
 031-253100986-20180404-20180328-3-6D-DE
 Date de télétransmission : 04/04/2018
 Date de réception préfecture : 04/04/2018

les modalités d'une concertation continue. Dans cette optique, le président de Tisséo Collectivités, Jean-Michel Lattes, a sollicité la CNDP par courrier en date du 31 mars 2017. La CNDP, réunie en séance le 5 avril 2017, a désigné Jean-Claude Ruyschaert comme garant chargé de veiller à la bonne information et à la participation du public jusqu'à l'ouverture de l'enquête publique. Le rôle de ce garant est de s'assurer de la continuité et de la pertinence de l'information apportée au public et de la participation qui lui est proposée, jusqu'à l'enquête publique.

- **poursuivre l'information et la participation du public** en mettant en place des dispositifs spécifiques.

I.1.3 Une concertation continue en conformité avec les conclusions du débat public

Plusieurs dispositifs ont été mis en place, en concertation avec le garant, afin de proposer une information continue au sujet du projet et de permettre une participation citoyenne. Les représentants de Tisséo-Collectivités ont ainsi rencontré le grand public, les associations, les acteurs institutionnels, les acteurs privés et les élus locaux lors de nombreuses réunions de travail.

LE DIALOGUE TERRITORIAL

A la suite du Débat Public et dans une volonté de maintenir des relations privilégiées avec les acteurs du territoire, Tisséo Collectivités s'est engagé dans une phase de « **dialogue territorial** » **ayant pour but d'informer les acteurs concernés ou impactés par le projet.**

Ce dialogue territorial s'est déroulé en deux phases consécutives (entre janvier et juin 2017, puis entre juin et décembre 2017) et a pris la forme de réunions d'information bilatérales avec :

- les institutions du territoire (Conseil régional Occitanie, Conseil départemental 31...) ;
- les grandes entreprises ou institutions locales (Airbus, ATB, Stade Toulousain...) ;
- les porteurs de grands projets urbains (ToulouseEuroSudOuest, Toulouse Aerospace, Enova Labège Toulouse...) ;
- les élus concernés par le projet (Colomiers, Labège, Blagnac, les maires de quartier de Toulouse...)

Ces réunions ont été fixées à chacune des grandes étapes du projet en présence de Tisséo Collectivités, Tisséo Ingénierie et Toulouse Métropole pour informer les interlocuteurs de l'avancement des études, du tracé, du positionnement envisagé pour les stations ou des aménagements identifiés.

Ces réunions ont également permis de recueillir des expertises d'usage ainsi que les positions des structures rencontrées sur des sujets très territorialisés.

LA MISE EN PLACE D'UN CONSEIL SCIENTIFIQUE

Le 29 mars 2017, le Comité Syndical de Tisséo Collectivités a délibéré sur la mise en place d'un **Conseil Scientifique indépendant composé d'experts** dont la fonction essentielle sera de **veiller à la complétude et à la pertinence des études** et démarches entreprises par Tisséo Collectivités. Sept sujets d'étude ont été définis :

- étude de l'alternative « centre » ;
- étude de l'alternative « étoile ferroviaire » ;
- desserte de l'aéroport et du secteur aéronautique ;

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20180404-20180328-3-6D- DE Date de télétransmission : 04/04/2018 Date de réception préfecture : 04/04/2018
--

- soutenabilité du projet pour les finances locales ;
- montage contractuel et allotissement ;
- évaluation socio-économique et bénéfices économiques du projet ;
- études de trafic et modélisation.

L'ensemble des membres du Conseil Scientifique se réunissent en moyenne une fois par mois afin de faire un point d'avancement des différents axes de leur programme de travail. Cette séance de travail d'une journée est aussi l'occasion pour eux de formaliser des notes d'étapes ou des avis sur les travaux menés. À ce jour, le travail du Conseil Scientifique a permis de préciser certains aspects du projet Toulouse Aerospace Express :

- le projet alternatif proposé par l'AUTATE, proposant une étoile ferroviaire favorisant le train au métro, a été étudié puis écarté, jugé trop coûteux, trop peu attractif et trop long à réaliser.
- trois familles de solutions ont été étudiées pour desservir l'aéroport et la zone d'emploi qui l'entoure. La solution Ligne Aéroport Express a été jugée plus pertinente qu'une desserte en branche (ayant un impact sur le coût et la fréquence) ou qu'une desserte directe via une boucle (augmentant le coût et les temps de parcours et impactant la desserte de l'Ouest toulousain).

Au premier semestre 2018, le Conseil Scientifique rendra également un avis sur l'alternative présentée par le Collectif Citoyen et proposant un tracé « centre-ville » desservant notamment Jeanne d'Arc et le quartier des Amidonniers.

LA CONSTITUTION D'UN « GROUPE MIROIR »

L'expertise des études alternatives a constitué la priorité du programme de travail du Conseil Scientifique, et s'est caractérisée par une concertation étroite avec les porteurs de ces alternatives et un rythme de travail dense (de mai à décembre 2017).

Afin de partager plus largement les résultats de ces études avec les acteurs du Débat Public, le garant a proposé la mise en place du « **groupe miroir** » devant lequel le Conseil Scientifique soumet ses conclusions et recueille les attentes ou remarques des acteurs, ce qui permet d'assurer la transparence des échanges et des travaux. Ce groupe miroir été instauré en application de la délibération du Comité Syndical en date du 24 mai 2017.

Composé des représentants de la société civile, du monde institutionnel, des conseils de développement, des entreprises... le groupe miroir permet de poursuivre la dynamique de participation engagée avec le Débat Public et d'apporter toute assurance quant à l'objectivité et à la qualité des études produites.

COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

Tout au long de l'année 2017, Tisséo Collectivités a mis en place une communication institutionnelle continue pour informer sur l'actualité du projet Toulouse Aerospace Express et sur son tracé.

Communication digitale

Tisséo Collectivités a renforcé sa présence en ligne, notamment à travers son nouveau site internet et une utilisation plus importante des réseaux sociaux.

Le **site internet de Tisséo Collectivités** constitue le vecteur de la communication institutionnelle sur les grands projets en cours et à venir (environ 6 000 à 6 500 visiteurs uniques par mois).



Les réseaux sociaux de Tisséo Collectivités ont également été des canaux privilégiés pour informer autour de Toulouse Aerospace Express. Une **cinquantaine de « posts »** ont été publiés et ont permis de toucher une audience très large et des cibles non usuellement touchées par la communication institutionnelle.

Magazine Mobilités

Quatre numéros de *Mobilités*, le magazine trimestriel de Tisséo Collectivités, ont été publiés en 2017. Edités entre 40 000 et 60 000 exemplaires, ils sont diffusés dans les stations de métro, en dépôt dans les agences Tisséo et dans les mairies du territoire.



Tout au long de l'année 2017, ce magazine a accueilli **dans chacun de ses numéros des informations** relatives au projet Toulouse Aerospace Express, les nouvelles décisions politiques ainsi que l'avancée des études techniques.

Presse et médias

Plusieurs dossiers et communiqués de presse ont été rédigés durant la période post Débat Public afin de relayer l'actualité du projet et la continuité des échanges avec le grand public (mise en place du Conseil Scientifique, lancement du groupe miroir, lancement du dispositif d'information participation continue, desserte de la zone aéronautique, localisation de la station Sept Deniers).

Au total, **9 communiqués ont été diffusés, donnant lieu à plus de 250 articles ou reportages :**

- une cinquantaine de retombées à la parution du compte-rendu et du bilan du débat public et autant annonçant la poursuite du projet ;
- une centaine de retombées suite à l'approbation du programme le 5 juillet 2017 ;
- une dizaine de retombées sur la concertation continue.

Évènementiel

Enfin, Tisséo Collectivités a assuré une **présence régulière à plusieurs évènements** sur le thème de la mobilité. L'objectif, faire connaître aux acteurs du secteur ainsi qu'aux autres territoires, l'ampleur et l'ambition de Toulouse Aerospace Express.

Les équipes ont ainsi participé aux 26^{èmes} Rencontres Nationales du Transports Public, à l'évènement Smart Métro ou encore au salon Futurapolis. Tisséo a également pris l'initiative de rassembler les acteurs privés autour du projet, à l'occasion de **l'Appel à Manifestation d'intérêt (AMI) Innovation**. L'objectif de cet appel était de mettre les entreprises innovantes à contribution et créer un véritable réseau autour du projet de 3^{ème} ligne ainsi que du Projet Mobilités 2020-2025-2030. Au total, 105 entreprises, entreprises, start-ups et institutions ont répondu à l'appel en présentant plus de 210 projets.



Premières rencontres des partenaires innovation de Tisséo Collectivités, juillet 2017

©Tisséo Collectivités

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

COURRIERS ET RELATIONS CITOYENS

À la suite du Débat Public, Tisséo Collectivités a souhaité **volontairement maintenir le dialogue** avec les citoyens et acteurs de l'agglomération en poursuivant le travail de questions-réponses initié par la Commission Nationale du Débat Public à travers un dispositif de relations citoyens continues.

L'objectif de ce dispositif est **d'apporter des réponses précises et argumentées** aux questionnements des riverains, des usagers concernés par le projet mais aussi au grand public.

Une **trentaine de courriers** relatifs au projet Toulouse Aerospace Express ont été reçus entre la fin du Débat Public et fin 2017, à la fois par les services de Tisséo Collectivités, de la Mairie de Toulouse et de Toulouse Métropole. Les réponses ont été rédigées par les services de Tisséo sur les sujets techniques, d'intermodalité ou d'expérience voyageur et par les services de Toulouse Métropole pour les sujets relatifs à l'aménagement avec l'objectif de fournir des éléments de réponses complets et vulgarisés.

I.1.4 Un projet abordé lors de la concertation du Projet Mobilités

La concertation autour du projet Toulouse Aerospace Express s'inscrit également dans une dynamique de participation plus vaste : celle du Projet Mobilités 2020.2025.2030 valant révision du Plan de Déplacements Urbains.

Ce grand projet a lui-même été soumis à la concertation entre le début de l'année 2015 et le milieu de l'année 2017 à travers plusieurs périodes, qui sont également venues enrichir les contributions liées à Toulouse Aerospace Express :

- trois phases de consultation du public entre septembre 2015 et mars 2017 ;
- la consultation des Personnes Publiques Associées (PPA) entre le 4 septembre et le 10 octobre 2017 ;
- l'avis favorable de la commission d'enquête publique sur le projet Mobilités 14 décembre 2017.

I.2 LE DISPOSITIF MIS EN PLACE : CONJUGUER INFORMATION GLOBALE ET PARTICIPATION TERRITORIALISEE

Le dispositif a été conçu pour **répondre à toutes les exigences susceptibles d'être formulées par le garant de la concertation** en matière de portée à connaissance pédagogique et de participation active du public par les moyens physiques et numériques les plus adaptés.

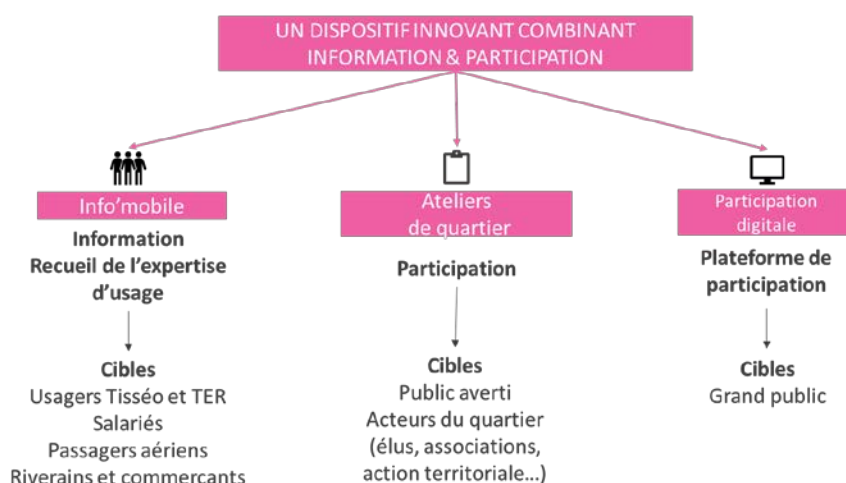
I.2.1 Le dispositif d'information-participation

Un dispositif couvrant l'intégralité du territoire avec des temps forts par quartier ou ville

Le dispositif mis en œuvre entre novembre 2017 et février 2018 se composait de trois parties :

- **10 ateliers de quartier** ont été programmés entre le 14 novembre 2017 et le 31 janvier 2018, à destination des représentants des associations et des élus du territoire. Le déroulé de ces rencontres a été élaboré pour **favoriser un dialogue de proximité, faciliter l'appropriation** des enjeux à l'échelle du quartier et stimuler les contributions dans un esprit constructif.
- **13 Info'Mobile** ont été déployées entre fin novembre et début février 2018 à destination des salariés, des usagers Tisséo (notamment tram T2) et TER, des passagers empruntant l'aéroport et des riverains des stations. Elles ont permis de **faire s'exprimer les participants dans leur vie quotidienne**.
- **un dispositif dématérialisé** à l'aide d'une plateforme de concertation dédiée, permettant **d'accéder en continu à l'information sur le projet et de formuler des contributions** autour de l'expérience voyageur

Ce dispositif concourt à un double objectif : informer **et faire participer le plus largement possible** sur le territoire mais également recueillir **une expertise d'usage complémentaire**. Les ateliers ont réuni les associations de quartier, les élus et les représentants de l'action territoriale. Les Info'Mobile ont, quant à elles, permis de toucher les usagers Tisséo et TER, les passagers aériens, les salariés et riverains, grâce à des choix de localisations adaptées au sein du territoire. La plateforme de participation était plus particulièrement destinée au grand public, intéressé par le sujet mais ne pouvant être présent lors d'un des temps forts.



1

Ces trois dispositifs s'appuyaient également **sur des outils de communication papier** (plaquette grand public de présentation du projet) **et digitaux** (questionnaire en ligne, réseau de concertation sociale COLidée). Ces derniers ont permis de numériser les contributions et ainsi d'accélérer leur traitement, en vue de l'élaboration de ce bilan qui sera joint au dossier d'enquête publique.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

Cette démarche a également permis à Tisséo Collectivités d'**adapter territorialement l'information et la participation**. Une information globale a été mise en place via le site Internet, à destination de l'ensemble de la population. Ateliers et Info'Mobiles ont été mis en place dans les quartiers toulousains et dans les villes de l'agglomération toulousaine concernées par le projet (Colomiers, Blagnac, Toulouse, Labège) afin de rencontrer à la fois le grand public et un public plus averti.



*Un dispositif au plus proche du territoire.
Répartition des ateliers et Info'Mobile sur le tracé de Toulouse Aerospace Express
©Tisséo Collectivités*

La communication autour du dispositif d'information-participation

En **amont de la phase d'information-participation**, quatre réunions de lancement ont eu lieu avec les élus du territoire afin de les informer des modalités d'information et de participation du public :

- le 7 novembre 2017, lors d'une réunion rassemblant les élus de quartier de Toulouse ;
- le 29 novembre 2017 pour les élus de Colomiers ;
- le 30 novembre 2017 pour les élus du Sicoval ;
- le 31 janvier 2018 pour les élus de Blagnac.

Ces réunions ont été l'occasion de **présenter aux élus et aux représentants de la démocratie locale le dispositif engagé et de l'adapter** si besoin à certaines spécificités locales.

La semaine du lancement du dispositif, un **communiqué de presse** a été rédigé par le service presse de Tisséo Collectivités et envoyé aux médias locaux et régionaux. Il reprenait l'ensemble du dispositif et les modalités de participation, le calendrier des rencontres à venir et la synthèse vulgarisée du projet.

Une page consacrée au dispositif d'information-participation a été mise en ligne sur le site internet de Tisséo Collectivités et relayée via les réseaux sociaux. Des posts spécifiques ont également été rédigés à chacune des Info'Mobile afin d'entretenir la promotion du dispositif.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

I.2.2 L'information



23 temps d'information
territorialisée



Plus de 1 000 personnes
renseignées



1 350 plaquettes diffusées



Les enjeux de 20 stations
vulgarisés en réunion



1 cartographie dynamique

Tout au long de cette phase d'information-participation, Tisséo Collectivités a publié **des supports de communication dédiés à l'information du grand public**. Ces supports ont notamment servi de soutien lors des différents temps de participation.

La plaquette de présentation du projet

A destination du grand public, cette plaquette a servi de **support à l'information lors des Info'Mobile**. Synthétisant le projet, d'un style concis et largement illustré, cette plaquette a eu un rôle prépondérant pour faciliter le contact avec les riverains et le grand public.

Elle **présente de façon vulgarisée le projet** et apporte un complément à l'information transmise lors des Info'Mobile. Elle se compose notamment d'une brève présentation du projet (fondements, objectifs, ambition...), d'un schéma présentant le tracé et les principaux quartiers desservis, et d'une frise chronologique évoquant le calendrier. Enfin, elle **évoque le dispositif d'information et de participation mis en place**.

Elle a été diffusée à **1 200 exemplaires lors des Info'Mobile** (entre novembre 2017 et février 2018) et mise en ligne sur le site internet du projet et de la concertation pour bénéficier au plus grand nombre.



Synthèse de présentation du projet diffusée lors des Info'Mobile

La plaquette Ligne Aéroport Express

Conçue en réponse aux interrogations des cibles économiques et du grand public au sujet de la desserte de l'aéroport, cette plaquette présente la Ligne Aéroport Express et sa complémentarité avec la 3^{ème} ligne de métro.

Au-delà de **ses apports pour les voyageurs aériens**, elle met en exergue ses **apports pour les entreprises et les salariés du pôle aéronautique** du Nord-Ouest de l'agglomération.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

Elle **présente également de manière détaillée le pôle d'échange Jean Maga**, qui permettra une correspondance optimisée entre métro et Ligne Aéroport Express.

Elle a été diffusée à **150 exemplaires**, notamment lors des ateliers de Blagnac, du secteur Nord de Toulouse (Sept Deniers, Ginestous, Lalande), de Colomiers et des Info'Mobile de Colomiers, Blagnac, des sites de l'Aéroport ou Airbus Saint-Martin.



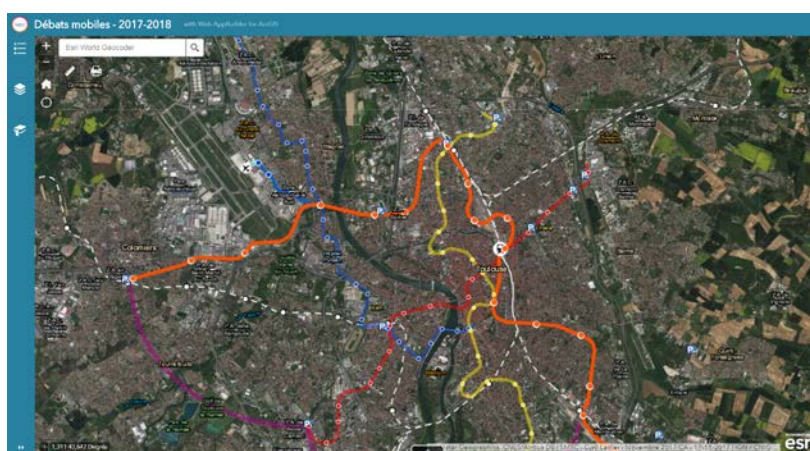
Plaquette de présentation de la nouvelle ligne aéroport express

La cartographie dynamique

Lors des différents ateliers et Info'Mobile, **une carte dynamique consultable sur tablette** a permis de visualiser les itinéraires des projets de la 3^{ème} ligne de métro et de la Ligne Aéroport Express, à l'échelle de l'ensemble de l'agglomération (correspondance avec les autres réseaux) mais aussi à l'échelle des quartiers traversés (localisation des stations).

Lors des Info'Mobile, cette cartographie a été utilisée pour **évoquer la localisation des stations avec les riverains, localiser leurs habitations ou emplois** par rapport aux zones d'influence des stations ou préciser les itinéraires et déplacements (notamment domicile-travail) des riverains rencontrés.

Elle a également permis de **montrer l'articulation du projet Toulouse Aerospace Express vis-à-vis des autres projets de mobilité portés par Tisséo Collectivités** (réseaux des Linéo, Téléphérique Urbain Sud, Connexion Ligne B, Ceinture Sud...) **à différentes échelles de temps** (horizons 2020 et 2025).



*Carte dynamique utilisée lors des Info'Mobile
© Tisséo Collectivités*

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

I.2.3 La participation

Les ateliers de quartier

Temps de co-construction territorialisés et au nombre de 10, les ateliers furent menés avec les représentants des associations des quartiers concernés par Toulouse Aerospace Express. Ces ateliers avaient pour objet **d'informer sur le projet et de recueillir les besoins des futurs usagers sur le thème de l'expérience voyageur**.

Ces ateliers se sont déroulés en présence des représentants des associations des quartiers, des associations d'usagers des transports en commun, des membres de Comité de Développement (CODEV). **Près de 130 personnes représentant plus de 50 associations y ont été présentes.**

Ces réunions se sont tenues en soirée, afin de permettre au plus grand nombre d'être présent et se sont déroulées en deux temps :

- **un premier temps d'information** sur le projet (calendrier, itinéraire, principales caractéristiques, etc.) et sur les stations qui vont desservir le quartier ou le secteur invité, puis de réponses aux questions ;
- **un second temps de participation** via des petits ateliers sur le thème de l'expérience voyageur en fonction de l'échelle de réflexion : les abords de la station, la station et la rame. A chacune des trois échelles, chaque participant avait la possibilité d'exprimer ses besoins et ses attentes.



*Atelier de quartier du 14 novembre 2017
©Tisséo Collectivités*

Les ateliers ont permis de recueillir près de 1 800 contributions sur le thème de l'expérience voyageur. Elles ont été classées en fonction des trois échelles de participation (les abords, la station, la rame) et selon les thématiques suivantes : **accessibilité ; aménagement ; art et culture ; circulation ; confort et accueil ; information ; intermodalité ; sûreté ; services ; signalétique et vélo.**

Les Info'Mobile

Du 28 novembre 2017 au 1^{er} février 2018, les équipes de Tisséo Collectivités, de Tisséo Ingénierie, de Toulouse Métropole et du Sicoval se sont mobilisées **sur 13 lieux stratégiques** tout au long de la 3^{ème} ligne de métro et de la Ligne Aéroport Express pour informer sur le projet et recueillir les avis et propositions des futurs usagers.

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20180404-20180328-3-6D- DE Date de télétransmission : 04/04/2018 Date de réception préfecture : 04/04/2018
--

Ce dispositif a notamment permis de **se rapprocher d'un public moins averti**, qui ne se rend pas forcément dans les réunions publiques, et qui est moins habitué à prendre la parole devant une assistance.

Le choix des lieux d'implantation a été guidé par plusieurs critères : **des flux importants et garantissant une certaine mixité des publics, des endroits variés, des horaires différents**. Tisséo Collectivités a privilégié les lieux de passages : centres commerciaux, gares, restaurant de salariés ou restaurant universitaire... Ces positionnements variés ont permis d'atteindre **un public plus large**.

Lors de ces Info'Mobile, des plaquettes grand public présentant le projet et le dispositif de concertation ont été distribuées. L'objectif était d'avoir un document pédagogique support à la discussion. En complément, une carte dynamique consultable sur tablette a permis de visualiser les itinéraires des projets de 3^{ème} ligne de métro et de Ligne Aéroport Express, à l'échelle de l'ensemble de l'agglomération (correspondance avec les autres réseaux) mais aussi à l'échelle des quartiers traversés (localisation des stations).

Le public pouvait également participer sur le thème de l'expérience voyageur, via un questionnaire composé d'une dizaine de questions, qui permettait de transposer les participants dans leurs usages du métro en 2024 et de donner des pistes d'amélioration ou d'innovation.

Au total, Tisséo Collectivités a pu entreprendre, lors de ces Info'Mobile, près de **950 conversations avec les citoyens et recueillir 82 contributions écrites. Plus de 270 personnes ont également renseigné le questionnaire** lors des Info'Mobile, soit en version papier, soit sur tablette.



Info'Mobile en gare de Colomiers

© Tisséo Collectivités

Le déploiement de la plateforme de concertation

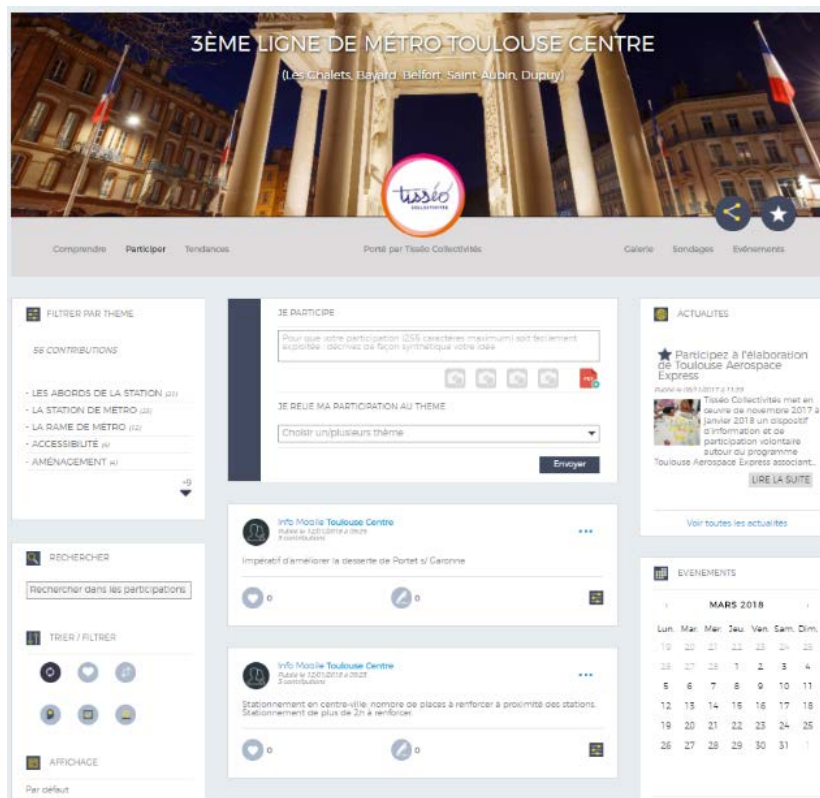
Afin de permettre l'accès à la participation au plus grand nombre, Tisséo Collectivités a mis en place **une plateforme de concertation** (www.colidee.com) qui a permis d'informer le grand public et de le faire participer, à la fois à l'échelle du projet et des quartiers. Y étaient présents :

- le projet (historique, chiffres clés, ambition...);
- le dispositif de concertation via une page « Participez » ;
- les stations à l'échelle du quartier, en mettant en exergue les enjeux de chaque quartier.

Cette plateforme a également permis au grand public de **participer très facilement autour de l'expérience voyageur et de poser ses questions**. Les contributions recueillies lors des différents

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

ateliers et Info'Mobile ont aussi été réinjectées dans la plateforme pour être accessibles au plus grand nombre.



I.2.4 La restitution envisagée

Tisséo Collectivités souhaite informer les participants au dispositif de la manière dont leurs contributions ont été prises en compte.

C'est pourquoi l'ensemble des contributions recueillies à l'occasion de cette phase d'information et participation est compilée dans ce bilan. Il permettra de **restituer les échanges aux élus du territoire, aux associations et au grand public** qui s'intéressent au projet Toulouse Aerospace Express.

Une copie de ce bilan sera également **remise au garant de la concertation**, qui s'assure de la bonne information du public et de la transparence de l'information donnée.

Les propositions du grand public permettront également **d'enrichir le dossier d'enquête publique**.

Les contributions spécifiques sur les sujets tels que l'accessibilité, la sûreté seront **portées à connaissance des services concernés**, pour être intégrées dans les réflexions thématiques à venir.

II. LES ENSEIGNEMENTS DU DISPOSITIF D'INFORMATION-PARTICIPATION

Ce bilan vise à **rapporter le plus fidèlement possible les questions posées**, les avis et suggestions exprimés par le public, ainsi que les réponses apportées par Tisséo Collectivités dans le cadre des ateliers, des Info'Mobile et de la plateforme de concertation.

Cette analyse est fondée sur le **croisement de données quantitatives**, qui fournissent un éclairage notamment sur les thèmes les plus explorés par les participants et des éléments qualitatifs territorialisés, qui permettent d'entrer dans le détail de chaque thème par quartier rencontré.

II.1 L'ACCUEIL DU PROJET

II.1.1 Un dispositif accueilli favorablement

La démarche d'information-participation volontaire a été **très favorablement accueillie**, que ce soit en atelier ou lors des Info'Mobile. Les participants ont salué cette volonté de Tisséo Collectivités et de ses partenaires d'aller à la rencontre des associations et des territoires.

L'intégralité des questions posées lors des ateliers ou des Info'Mobile a reçu une réponse de Tisséo Collectivités ou de ses partenaires, soit directement à l'oral, soit à l'écrit par mail ou par l'intermédiaire des comptes rendus des ateliers.

Les publics rencontrés ont également apprécié que les ingénieurs, les urbanistes et les chefs de projet se soient rendus disponibles pour participer à chacun des temps de rencontres et qu'ils aient pu répondre directement à leurs questions. A titre d'exemple, plusieurs personnes habitant à proximité de l'emplacement envisagé pour la station Bonnefoy, susceptibles d'être impactées par le projet, et rencontrées lors de l'Info'Mobile, ont pu obtenir des précisions sur le déroulement du projet et sur l'enchaînement des procédures grâce à la présence de plusieurs ingénieurs de Tisséo Ingénierie.

Les riverains ont **également apprécié de pouvoir être informés de l'avancement du projet de manière pédagogique et territorialisée**. Bien que l'approbation du programme en juillet 2017 ait fait l'objet de nombreux articles de presse, le dispositif d'information participation a permis de toucher des habitants peu ou pas informés, en les rencontrant dans leur environnement quotidien.

Les lieux et horaires choisis pour les temps de concertation ont également été appréciés par les participants car ils ont permis au plus grand nombre d'être présents. Les ateliers de quartier étaient en effet programmés en semaine, entre 18h et 20h. Les opérations d'Info'Mobile se sont déroulées dans des lieux spécifiques, aux heures de forte affluence, afin de rencontrer des publics ciblés préalablement : quais du tram à proximité de l'aéroport, restaurant universitaire, restaurant implanté dans une zone d'activité, hall de gare, place de marché...

II.1.2 Des participants satisfaits d'être sollicités sur l'expérience voyageur

Cette démarche d'information-participation a été saluée à plusieurs reprises et la plupart des participants ont exprimé leur **satisfaction d'être sollicités sur le thème de l'expérience voyageur**. Plusieurs associations ont toutefois manifesté leur souhait d'être également consultées sur d'autres thèmes : la localisation de la station et le projet urbain accompagnant l'arrivée de la station dans le quartier.

Tisséo Collectivités a pris note des demandes formulées afin d'en tenir compte dans la conception des phases ultérieures d'information-participation. Le chapitre III précise les prochaines étapes envisagées en matière de concertation du public.

De plus, les avis exprimés au sujet de la localisation des stations ou en matière de développement urbain autour des stations sont retranscrits dans le chapitre suivant (II.1.3).

II.1.3 Des premières réponses apportées sur l'avancement du projet

Si l'expérience voyageur a été la thématique centrale de cette phase d'information-participation, les différents temps menés avec les associations et les habitants ont permis à Tisséo Collectivités de mesurer le niveau de sensibilité et de connaissance du public au projet Toulouse Aerospace Express. Cela a également été l'occasion de **répondre à des questions d'ordre plus général sur l'opportunité, les caractéristiques principales ou l'avancement du projet**, et d'expliquer les changements intervenus depuis la fin du Débat Public.

Un projet dont l'opportunité ne fait plus débat mais qui doit être articulé avec tous les réseaux

L'opportunité du projet n'a pas été une source de questionnements. Ce sujet a été largement discuté lors du Débat Public qui s'est tenu en 2016 et qui a mis en évidence que le projet était plébiscité par la population. Une grande majorité (72%)¹ des avis exprimés pendant le Débat Public a en effet considéré que le projet de 3^{ème} ligne de métro était la solution prioritaire à réaliser en termes de transports en commun. Elle permettra aux salariés de gagner du temps sur leurs trajets quotidiens, et de pérenniser, voire de développer, l'activité des entreprises au sein de l'agglomération.

Plusieurs questions ont été exprimées au sujet de la stratégie de Tisséo Collectivités en matière d'organisation des déplacements et sur la complémentarité entre Toulouse Aerospace Express, les réseaux existants et les autres projets inscrits au « Projet Mobilités 2020-2025-2030 ». La plupart des personnes rencontrées devra utiliser Toulouse Aerospace Express en combinaison avec un autre mode pour relier domicile et travail. Ces personnes ont ainsi manifesté leurs attentes en matière d'articulation de Toulouse Aerospace Express avec les autres lignes de transports en commun mais aussi avec les autres modes (voiture, modes actifs...).

Les caractéristiques du projet

Bien que cette première phase du dispositif d'information – participation portait sur le thème de l'expérience voyageur, elle a également permis d'échanger sur les caractéristiques du projet, tels que définis dans le programme du 5 juillet 2017. Cette phase d'information-participation a ainsi fait émerger **des interrogations portant sur les caractéristiques du projet, en particulier sur le tracé et la localisation des stations**. La profondeur du tunnel, la configuration des viaducs ainsi que l'insertion du site de maintenance et de remisage ont également été interrogées par les participants.

1 Compte-rendu du Débat Public 3^{ème} ligne de métro (février 2017) - metroligne3toulouse.debatpublic.fr

Lors des ateliers, **les représentants des associations de quartier ont demandé au maître d'ouvrage de justifier ses choix en matière de tracé, d'insertion et de localisation des stations.**

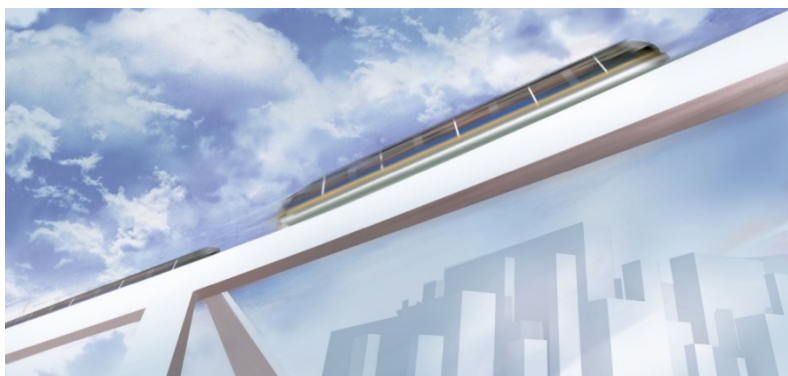
Des modifications visant à améliorer la desserte de certains secteurs ont été proposées :

- des associations du quartier **Sept Deniers** se sont mobilisées pour que la station Sept Deniers soit implantée dans le « cœur de quartier », à proximité de l'esplanade Job ;
- des associations ont suggéré que la station **Fondéyre**, envisagée au moment du Débat Public, soit conservée ;
- des associations du quartier Côte Pavée ont souligné l'intérêt de localiser une station au niveau de l'avenue **Camille Pujol**, ou à défaut d'aménager un cheminement piétonnier entre la station Jean Rieux et l'avenue Camille Pujol.

Lors des différentes Info'Mobile plusieurs riverains ont par ailleurs souhaité savoir si la localisation des stations était définitive. Tisséo Collectivités et Tisséo Ingénierie ont indiqué que plusieurs éléments étaient de nature à modifier la localisation des stations :

- l'avis du Conseil Scientifique, qui supervise actuellement l'étude d'une alternative de tracé proposée lors du Débat Public par une association ;
- les études restant à réaliser afin de préciser la configuration du projet, qui pourraient conduire à identifier des contraintes d'ordre technique ;
- les conclusions de l'enquête publique prévue en 2019.

Des inquiétudes ont été exprimées au sujet des **impacts paysagers et sonores des sections aériennes** de la 3^{ème} ligne de métro. Tisséo Collectivités a indiqué qu'une ligne entièrement souterraine serait bien plus couteuse et qu'elle ne respecterait pas les exigences financières du projet. D'autre part, les études techniques se poursuivent afin de préciser la configuration des sections aériennes. Ces études s'inscrivent dans une logique d'évitement, de réduction ou de compensation des impacts. L'intégralité des impacts et des mesures compensatoires sera précisé dans le dossier de l'enquête publique, prévue en 2019.



Insertion aérienne – Image non contractuelle © Tisséo Collectivités

Le nombre et l'emplacement des émergences a soulevé plusieurs questions. C'est par exemple le cas Place de l'Ormeau où une partie des associations de quartier a demandé une émergence de chaque côté de la place afin de ne pas avoir à traverser des axes routiers très fréquentés.

Le programme Toulouse Aerospace Express approuvé le 5 juillet 2017 prévoit une émergence unique par station. Une deuxième émergence est prévue « en option » pour certaines stations : Colomiers Gare, Airbus Colomiers et Côte Pavée. Des ajustements peuvent encore être réalisés afin de tenir compte des attentes exprimées à l'occasion du dispositif d'information participation et des conclusions des études techniques qui restent à réaliser.

Des interrogations ont enfin été formulées au sujet de la **possibilité de prolonger la 3^{ème} ligne de métro au-delà de la station Colomiers Gare**. Tisséo Collectivités a indiqué qu'un tel prolongement n'était pas prévu pour le moment, mais que la conception de la ligne serait compatible avec un projet de prolongement.

La localisation des stations

Bien que le projet ait été plébiscité par la grande majorité des participants, plusieurs associations ont contesté la localisation choisie pour certaines stations.

Station Sept Deniers

Le programme du 5 juillet 2017 prévoit d'implanter la station Sept Deniers à proximité du stade Ernest-Wallon. Le Comité de quartier des Sept Deniers et le Collectif Job défendent l'idée d'une station « cœur de quartier », à proximité de l'esplanade Job. Cette divergence portant sur la localisation de la station a engendré une forte mobilisation, initiée par le Comité de Quartier, avec l'organisation :

- d'une réunion publique d'information le 13 décembre 2017, qui a rassemblé environ 200 personnes ;
- d'une conférence de presse le 15 janvier 2018 ;
- de plusieurs temps d'échanges avec la population du quartier, les jours de marché hebdomadaire ;
- d'une pétition en ligne et papier, signée à 1 600 exemplaires (au 1^{er} mars 2018).

Tisséo Collectivités a organisé plusieurs rencontres d'information et d'échange avec le Comité de Quartier des Sept Deniers et le Collectif Job pour répondre à leurs interrogations et expliciter les enjeux de la localisation de la station :

- une rencontre avec les associations du bureau de quartier, en présence du Maire de quartier, en septembre 2017 ;
- un atelier regroupant les associations du bureau de quartier concernées par le projet, le 23 novembre 2017, dans le cadre de son dispositif d'information-participation ;
- une rencontre bilatérale, le 5 décembre 2017 afin d'écouter les points de vue et arguments du Comité de Quartier des Sept Deniers et du Collectif Job.

A la suite de ces différents temps d'échanges, Tisséo Collectivités a indiqué qu'il continuait d'explorer toutes les solutions qui permettraient d'optimiser la localisation de cette station, en adéquation avec les besoins actuels et futurs du quartier et des territoires adjacents, ainsi que l'optimisation globale du projet tout en privilégiant un dialogue constructif avec les associations.

Station Fondeyre

La station Fondeyre, envisagée au moment du Débat Public, n'a pas été conservée dans le programme du 5 juillet 2017. Lors de l'atelier de quartier Minimes / Barrière-de-Paris / Ponts-Jumeaux, qui s'est déroulé le 30 novembre 2017, une partie des associations ont réclamé le maintien de cette station car elle permettrait, selon eux :

- d'optimiser la desserte du nord de l'agglomération ;
- de répartir les flux de rabattement des automobilistes entre deux stations au lieu de créer de la congestion sur les voies d'accès au pôle de La Vache ;
- de faire face à l'évolution démographique, le secteur de Fondeyre constituant actuellement une réserve foncière importante ;
- d'anticiper la fermeture, à longue échéance, de la Société de Traitement Chimique des Métaux (STCM), et sa reconversion en zone d'habitat ou d'activité.

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20180404-20180328-3-6D- DE Date de télétransmission : 04/04/2018 Date de réception préfecture : 04/04/2018
--

Localisation station Jean Rieux / station Camille Pujol

Le quartier Bonhoure / Guilheméry / Château de l'Hers / Limayrac / Côte Pavée sera desservi par les stations F. Verdier, Jean Rieux et Côte Pavée.

Lors de l'atelier de quartier du 27 novembre 2017, l'Association des quartiers Bonhoure, Guilheméry et Moscou (ABGM) a souhaité qu'une station soit positionnée au niveau de l'avenue Camille Pujol ou à défaut, que les cheminements piétonniers et le réseau de bus soient adaptés, afin de garantir un accès facile aux autres stations pour les habitants du quartier qui ne seraient pas directement desservis.

Tisséo Collectivités prend note des remarques des associations et continuera de privilégier le dialogue avec elles dans l'intérêt global du projet. A ce titre, un nouveau temps d'échanges sera organisé au second semestre 2018 dans le cadre de la 2ème phase d'information-participation.

Le calendrier

Des questions ont été posées sur le calendrier du projet, ce qui traduit le souhait d'une réalisation rapide. Certains participants ont remis en question le calendrier du projet, difficilement tenable selon eux. D'autres ont demandé si la réalisation du projet serait phasée dans le temps.

Tisséo Collectivités a indiqué qu'il ne comptait pas phaser le projet au vu des objectifs du Projet Mobilités, ce qui signifie une mise en service de l'intégralité de la ligne à l'horizon du projet.

Les coûts d'investissement et le financement

Les participants ont souhaité connaître la différence de coût entre les sections aériennes et les sections souterraines ainsi que le coût d'aménagement des stations.

Des interrogations ont également émergé sur les conséquences de cet investissement sur la fiscalité locale. Tisséo Collectivités a précisé que le financement du projet Toulouse Aerospace Express est aujourd'hui sécurisé, notamment grâce à la maîtrise des dépenses et des recettes financières de Tisséo Collectivités, au « versement transport » (contribution due par les employeurs privés ou publics du territoire) et à l'apport de partenaires majeurs tels que l'Union Européenne, l'État, la Région Occitanie, le Conseil Départemental de la Haute-Garonne, ainsi que les collectivités membres de Tisséo Collectivités : Toulouse Métropole, le Sicoval, le Muretain Agglo, SITPRT.

Lors de l'atelier organisé à Blagnac, le coût de la Ligne Aéroport Express, reliant la 3^{ème} ligne de métro et l'aéroport, a fait l'objet de nombreux commentaires. L'analyse comparative, présentée par Tisséo Collectivités et Tisséo Ingénierie, a permis de mieux expliquer le choix des élus pour améliorer la desserte de la zone aéroportuaire. La solution finalement retenue est plus intéressante car elle permet de minimiser les coûts d'investissement tout en permettant d'améliorer la desserte de la partie sud de la zone aéroportuaire et de valoriser les infrastructures déjà existantes. Le Conseil Scientifique considère la solution retenue comme « *un choix étayé et porteur d'avenir* ».

La phase travaux

Les associations et les habitants des quartiers traversés par Toulouse Aerospace Express ont souhaité obtenir des précisions sur la durée des travaux et sur les impacts du projet, notamment en matière de circulation.

Le dispositif mis en place a permis d'apporter des réponses sur le calendrier des travaux, qui à ce stade du projet sont programmés entre fin 2019 et 2024. Ces travaux auront incontestablement un

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20180404-20180328-3-6D- DE Date de télétransmission : 04/04/2018 Date de réception préfecture : 04/04/2018
--

impact sur les habitudes d'une partie des habitants de l'agglomération et des commerçants riverains des stations.

Néanmoins, les impacts vont être étudiés en parallèle des études techniques qui permettront d'affiner la configuration du projet. Cette simultanéité permettra d'inscrire le projet dans une séquence « Eviter – Réduire – Compenser ». La maîtrise d'ouvrage affinera la configuration du projet de manière à éviter au maximum les impacts et à réduire les impacts qui ne peuvent pas être évités. En outre, des mesures compensatoires seront mises en place.

Les impacts des travaux ainsi que les mesures compensatoires seront précisés dans l'étude d'impact qui constitue une des pièces du dossier d'enquête publique. Cette dernière étant prévue en 2019.

D'autre part, lors de la phase de travaux, Tisséo Ingénierie mettra en place un dispositif visant à informer sur le chantier et ses impacts.

Les impacts fonciers

Des interrogations ont été exprimées sur l'impact du projet Toulouse Aerospace Express sur le foncier bâti ou non bâti.

A titre d'exemple, les associations du quartier Sept Deniers ont souhaité connaître le devenir de l'espace vert situé à proximité de la station.

D'autre part, lors de l'Info'Mobile du Faubourg Bonnefoy, plusieurs riverains se sont présentés pour obtenir des informations sur le positionnement exact de la station et les potentiels impacts sur leurs habitations. Ces riverains ont souhaité des précisions sur le dispositif foncier mis en place sur ce secteur. Ce dispositif s'intégrera dans un processus d'information très amont qui sera mis en place pour informer les riverains sur des sujets spécifiques tels le foncier, la réalisation des sondages, la reconnaissance des réseaux et les investigations techniques....

Tisséo Ingénierie et Tisséo Collectivités ont également pris note du souhait des associations de préserver au maximum l'espace public que constitue la place, notamment pour accueillir le marché et les autres animations du quartier.

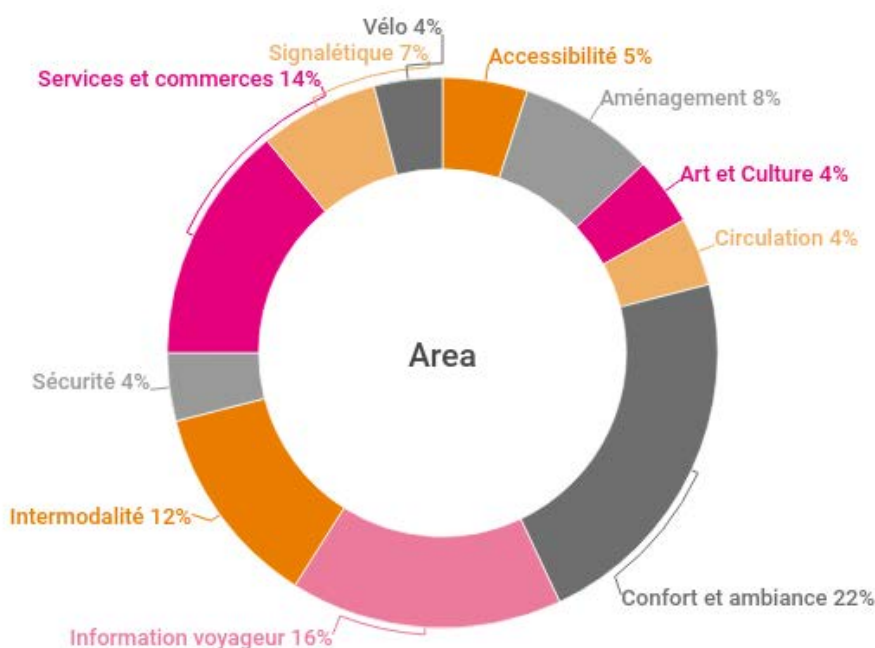
Quelques participants se sont inquiétés de la possible dévaluation de la valeur de leur propriété, riveraine de la future ligne. Néanmoins, la plupart des riverains du quartier se sont interrogés sur la potentielle augmentation de la valeur du foncier dans leur secteur, notamment pour les quartiers qui ne bénéficiaient pas avant d'une desserte métro (L'Ormeau, Côte Pavée, Bonnefoy, etc.).

Cette première phase d'information-participation a ainsi permis de tester l'accueil du projet par les participants et de repérer les interrogations sur le tracé et les stations et les différentes thématiques à prendre en compte dans la 2^{ème} phase d'information-participation.

II.2 LA SYNTHÈSE DES CONTRIBUTIONS SUR LE THÈME DE L'EXPÉRIENCE VOYAGEUR

Afin de concevoir un projet au plus proche du voyageur, Tisséo Collectivités a souhaité interroger les participants du dispositif d'Information Participation sur leurs besoins en matière d'usage du métro, à trois échelles clés du parcours usager (abords de la station, station et rame).

Au global, près de 1 800 contributions ont été formulées par les participants. Ces contributions peuvent être classées selon les différents thèmes relatifs à l'expérience voyageur : information voyageur, commerces et services, signalétique, sûreté, confort...



*Répartition des thématiques relatives à l'expérience voyageur.
© Tisséo Collectivités*

Les trois principales questions soulevées sont celles du confort et de l'ambiance, de l'information voyageur et de l'intermodalité. Cette dernière thématique a en réalité été plus largement discutée, car il s'agit d'une thématique transverse.

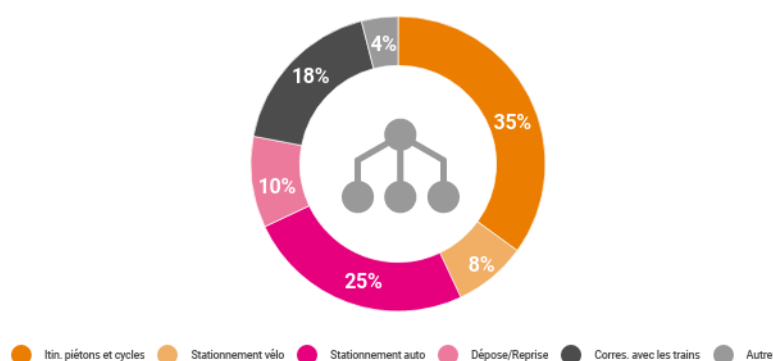
Le présent chapitre propose une restitution synthétique des contributions pour chacun des thèmes.

II.2.1 Intermodalité

L'intermodalité est une thématique prépondérante de l'expérience voyageur et occupe une place transverse. Qu'il s'agisse d'information, de signalétique, de circulation ou d'accessibilité, beaucoup des solutions abordées sont au service d'une plus grande intermodalité et dans l'objectif d'un maillage plus fin du territoire. Dans cette perspective, les enjeux saillants en rapport avec l'intermodalité sont évoqués au travers des thématiques suivantes.

Néanmoins, il paraît important de mettre en exergue les contributions liées à l'usage de la voiture, qui représentent près de la moitié des contributions liées à l'intermodalité. Les contributions relatives au vélo feront l'objet d'une thématique spécifique.

Comment améliorer l'accès aux stations de métro ?



*Priorités d'actions pour améliorer l'accès aux stations.
© Tisséo Collectivités*

Pour améliorer l'accès aux stations, un tiers des participants sollicitent une amélioration des cheminements piétons et cycles. L'amélioration du stationnement voiture est également demandée, notamment dans les quartiers éloignés du centre de Toulouse, où le métro n'est pas encore implanté.

Faciliter les déplacements combinant voiture et métro

Plusieurs contributions ont rapporté la nécessité de conserver voire de renforcer le nombre de places de stationnement à proximité des stations de métro, afin de favoriser l'intermodalité. Ces demandes ont été notamment exprimées dans les quartiers où le métro n'est pas encore présent (Quartier Bonnefoy, Jean Rieux ou en extrémité de ligne).

Le public a demandé des précisions sur les emplacements et les capacités des quatre parkings relais prévus le long du tracé (Colomiers Gare, Sept Deniers, La Vache, Labège La Cadène). Si les choix de localisation de ces parkings-relais ont été bien compris, la question de la capacité a été abordée en particulier lors des ateliers et Info'Mobile à La Vache et à Colomiers, stations au contact desquelles un P+R est prévu.

Les représentants du quartier La Vache ont indiqué que le parking relais existant est déjà saturé et qu'il conviendrait d'ajuster sa capacité.

Le Comité de Quartier des Sept Deniers a remis en question le besoin d'un parc relais au contact de la station Sept Deniers.

A Colomiers, les associations se sont inquiétées de l'augmentation des flux automobiles que pourrait générer l'implantation d'un P+R de grande capacité à proximité de la station Colomiers Gare. Ils craignent notamment un accroissement de la congestion et des nuisances liées à l'usage de l'automobile. Ils redoutent par ailleurs la saturation rapide du parking-relais et ont demandé la création d'un second parking-relais au contact de la station Airbus Colomiers Ramassiers, qui permettrait notamment un rabattement des automobilistes venant de Tournefeuille.

Lors de la présentation du projet à Blagnac, l'opportunité d'implanter un parking relais au contact du pôle d'échange Jean Maga a également été interrogée.

Au-delà des stationnements, de nombreux participants attendent que les lignes de bus existantes soient réorganisées pour permettre de rejoindre facilement les stations de la 3^{ème} ligne de métro.

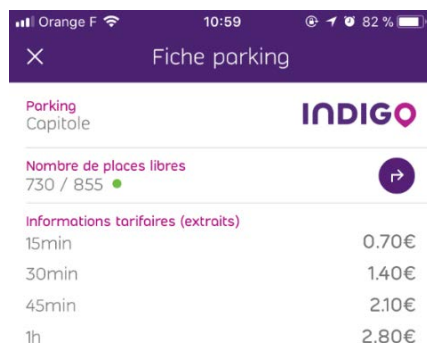
En complément des quatre parkings relais, Tisséo Collectivités prévoit la création de plusieurs espaces de dépose / reprise à proximité des stations Toulouse Aerospace Express, afin de faciliter les déplacements combinant voiture et transports en commun. Cette offre est plébiscitée, en particulier pour favoriser l'intermodalité tout en garantissant une fluidité de la circulation aux abords des stations.

La question des aires de covoiturage n'a été que peu abordée. Si les participants trouvent que des aires de stationnement temporaire pour le covoiturage sont utiles, ils mettent en garde sur le stationnement ventouse que de telles aires pourraient encourager.

D'autre part, l'adaptation des règles d'usage des parkings relais aux besoins des personnes vivant dans le cœur de l'agglomération et travaillant en périphérie a été suggérée. Cela impliquerait de permettre à ces usagers, qui souhaitent combiner métro et voiture, de stationner leur véhicule la nuit dans les parc-relais, afin qu'ils puissent le récupérer le matin pour aller travailler, après avoir utilisé le métro.

Informen en temps réel sur les disponibilités des places de stationnement

Au-delà des capacités de stationnement, la population rencontrée a également souhaité pouvoir bénéficier d'information au sujet de la disponibilité des places de stationnement dans les parkings relais. En effet, informer en temps réel les usagers du métro qui utilisent leur voiture de la disponibilité de place en P+R permettrait d'éviter une circulation routière inutile en cas de saturation. Cette information inciterait également les automobilistes à se rabattre vers la 3^{ème} ligne de métro.



Exemple d'application d'information parking (disponibilité de place, prix du stationnement...)

©Droits réservés

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

Outre l'intermodalité avec la voiture, la complémentarité avec les autres modes de transports a également été évoquée : avion, train, bus, cycles et piétons font également partie des connexions à établir avec Toulouse Aerospace Express.

Favoriser l'intermodalité avec le train

Cinq gares seront connectées avec des stations de Toulouse Aerospace Express (Labège La Cadène Gare, Montaudran Gare, La Vache Gare, Marengo et Colomiers Gare) dans le but d'améliorer les possibilités de déplacement entre la périphérie et le centre de l'agglomération.

Cette thématique d'intermodalité ferroviaire n'a donné lieu qu'à peu de contributions, ce qui peut notamment s'expliquer par le faible nombre d'usagers actuels de ces gares, du fait de l'offre TER actuelle et de l'absence d'intermodalité avec une offre métro.

Elle a cependant fait ressortir que des aménagements spécifiques devront être mis en place afin de permettre une connexion la plus optimale possible entre le métro et le train tant au niveau de la signalétique, de l'information fournie que des distances de correspondance.



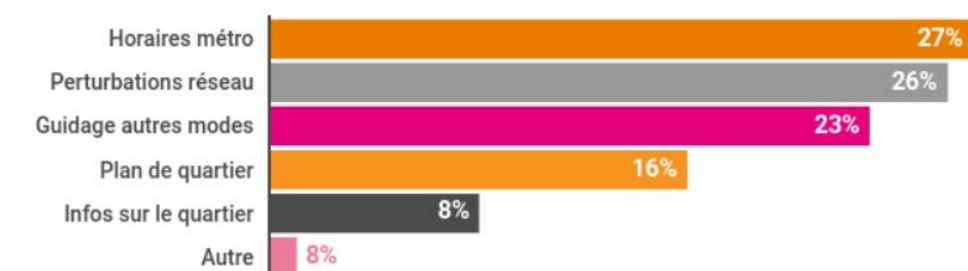
*Cinq connexions ferroviaires pour renforcer l'intermodalité
© Tisséo Collectivités*

II.2.2 Information

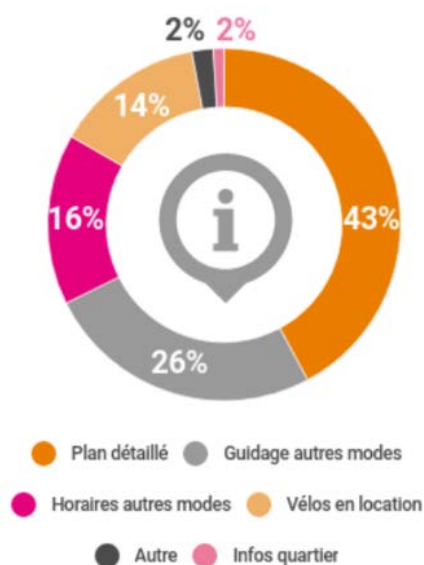
L'information est un sujet prépondérant dans la notion d'expérience voyageur car elle permet notamment d'optimiser le service offert aux voyageurs. Pour les personnes interrogées, cette information doit poursuivre trois objectifs :

- faciliter le repérage dans l'espace ;
- simplifier les correspondances entre le métro et les autres moyens de transport ;
- donner une information individualisée et en temps réel.

Les graphiques ci-après présentent les types d'information sollicitées par les participants aux abords de la station, dans la station et dans la rame.



LES ABORDS



LA STATION



LA RAME

Nature de l'information voyageur plébiscitée à l'échelle des abords, de la station et de la rame
©Tisséo Collectivités

On note que les informations sur les correspondances et perturbations de réseau sont davantage sollicitées à l'échelle des abords et de la rame tandis que les informations liées à l'orientation davantage aux abords et dans la station (données tirées des questionnaires administrés lors des Info'Mobile et remplis par les internautes sur le site de Tisséo Collectivités).

Favoriser l'utilisation des autres modes de transport

La première attente des participants concernant l'information est celle liée aux correspondances vers les autres modes. Elle rejoint la thématique de l'intermodalité. En effet, les populations rencontrées souhaitent avoir accès à une information optimisée vers les autres moyens de transport :

- les correspondances possibles à chaque station ;
- les horaires de passage des lignes en correspondances : train, métro, tram, Linéo, bus ;
- la disponibilité des autres modes : nombre de vélos en libre-service, nombre de places de stationnement voiture disponibles ;
- une information sur les vols de l'Aéroport Toulouse-Blagnac, en particulier en station Jean Maga, ou sur les trains en gares.

Les échanges ont fait ressortir une volonté importante des voyageurs de pouvoir visualiser la 3^{ème} ligne de métro et la Ligne Aéroport Express au sein du réseau existant et leur articulation au sein du réseau structurant. Pour les usagers, c'est cette vision d'ensemble sur les solutions de transports complémentaires qui encouragera le report des pratiques de déplacement vers les transports en commun.

Au-delà de l'information sur les correspondances, de nombreux participants attendent que les lignes de bus existantes soient réorganisées pour permettre de rejoindre les stations les plus proches.

Proposer une information en temps réel sur l'intégralité du réseau

Lors des Info'Mobile, plusieurs usagers interrogés ont fait part de la dimension parfois « aléatoire » de l'utilisation des transports en commun. Le deuxième enjeu relatif à l'information est de pouvoir offrir aux usagers une information en temps réel, et ce dès les abords de la station, afin de connaître à tout moment et sans effort les éventuelles perturbations de lignes, les déviations ou les retards. Ce type d'information permettrait aux usagers d'adapter facilement leur itinéraire.

Pour demain, les participants ont imaginé une information dynamique depuis la surface, dans les stations et même dans les rames de la 3^{ème} ligne, qui leur permettrait de pouvoir adapter leur trajet ou leur temps de correspondance grâce :

- aux horaires des prochains passages des rames de métro à la fois aux abords direct de la station et dans la station ;
- à la connaissance des horaires des correspondances, et ce dès la rame ;
- aux perturbations annoncées avant l'entrée en station et dans la rame, avec la durée estimée de la perturbation et les lignes ou modes de transports alternatifs disponibles à proximité de la station.



Affichage en temps réel aux abords de la station – New York

© Droits réservés

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

D'autre part, les participants à l'Info'Mobile de Colomiers ont suggéré la mise en place d'un comparateur en temps réel des temps de trajet transports en commun/voiture, pour inciter les automobilistes à l'usage des transports en commun.

Permettre une adaptation des itinéraires individuels

Un des enjeux importants en matière d'information ne concerne pas le réseau de transport mais le territoire. Beaucoup de personnes rencontrées ont exprimé la volonté d'avoir accès à une information portant sur les quartiers traversés par la 3^{ème} ligne et la Ligne Aéroport Express : un plan de quartier permettant de s'orienter, la localisation des équipements et des points d'intérêts situés à proximité de la station mais aussi des précisions sur l'histoire du quartier.

Cette demande concerne deux types d'information :

- Une information pratique : plan détaillé du quartier pour pouvoir se repérer depuis la station, information sur équipements et services à proximité de la station.
- Une information culturelle : points d'intérêts, programmation culturelle dans le quartier, information historique et patrimoniale.

Cette demande illustre le souhait de voir le projet Toulouse Aerospace Express totalement intégré à son territoire. Elle met également en exergue le besoin d'une information géolocalisée à l'échelle de la ligne avec une information spécifique par station.

L'expérience voyageur est ainsi imaginée comme globale et connectée. Elle repose notamment sur la création de nouvelles applications à destination des usagers et permettraient de fournir une information à la fois personnalisée et géolocalisée.

Un refus unanime de surinformation et d'information à caractère commercial

Pour l'intégralité des usagers, l'information donnée à l'échelle du métro doit avoir une vocation pratique et non commerciale. Lors des ateliers, les participants se sont prononcés pour que l'information commerciale soit réduite ou a minima qu'elle ne soit pas augmentée dans les années futures.

De même, s'ils plébiscitent, à l'échelle de la rame, de l'information concrète comme la météo, les usagers se sont prononcés contre un service de présentation des actualités en temps réel.

II.2.3 Signalétique

Signalétique et information sont intimement articulées et parfois même confondues. Le transport du voyageur nécessite un repérage simple à travers les différents espaces, de la ville jusque dans la rame. La signalétique est l'élément qui permet ce repérage, en complément de la configuration du lieu, et qui offre au voyageur orientation et confort.

Une signalétique disponible dès les abords de la station

Beaucoup d'avis ont mis en évidence un manque de signalétique aux abords de la station et souhaitent une signalétique continue depuis les abords de la station jusque dans la rame. Selon les participants, la signalétique aux abords de la station doit être installée dans un périmètre adapté, afin de faciliter le lien entre le quartier et la station.

Celle-ci doit faciliter l'accès à la station et la diffusion dans le quartier depuis la station. Elle pourrait prendre des formes différentes : marquage au sol, signalétique verticale traditionnelle, implantation d'un totem visible de loin à proximité de l'émergence, cheminement type « fil rouge » Elle doit s'appuyer sur des indicateurs de distance et de temps de parcours à vélo et à pied afin de favoriser l'intermodalité vers les modes actifs.

A l'intérieur de la station, deux types de signalétique ont été sollicités :

- une signalétique d'orientation, qui doit permettre à l'usager de connaître sa position et de s'orienter (plan de quartier, plan de la station, indication des étages ...) ;
- une signalétique de direction pour guider les usagers, les diriger à l'intérieur de la station, entre la rame et vers les émergences (correspondance, signalétique vers les quais, signalétique d'entrée et de sortie de la rame...).

Il conviendra également, pour des raisons réglementaires ou pratiques, de compléter ces deux types de signalétique par une signalétique d'identification (local technique, bouton d'urgence, défibrillateur...).

Une signalétique lisible, claire, simple et hiérarchisée

Si les participants plébiscitent quantitativement davantage de signalétique, à la fois aux abords et dans la station, ils ne souhaitent pas pour autant une démultiplication à l'extrême de cette signalétique. Pour être à la fois universelle et performante, cette signalétique doit être brève et cohérente. Des suggestions ont été formulées pour l'amélioration de la signalétique existante et pour offrir une meilleure orientation au grand public :

- augmenter la taille des polices de signalétique pour que la signalétique puisse être visible de loin ;
- établir un code couleur contrasté par ligne ;
- établir des contrastes de couleur entre les lettres, le fond du panneau et la couleur des murs adjacents ;
- doubler certaines informations en utilisant des pictogrammes (exemple : sanitaires, téléphones, escaliers...) afin de faciliter la compréhension immédiate ;
- éclairer la signalétique pour l'identifier rapidement ;
- positionner la signalétique dans les zones stratégiques et éviter de positionner un trop grand nombre de panneaux au même endroit.

Une signalétique universellement accessible

Les éléments d'information et de signalisation doivent être universels, visibles et lisibles par tous les usagers. Des aménagements sont ainsi à penser pour garantir la mobilité de tous : personnes en situation de handicap (quelques soit la typologie du handicap : moteur, auditif, visuel ou cognitif), publics fragilisés, touristes étrangers

La thématique de l'accessibilité a été intégrée au dispositif d'information et de participation, ce qui a permis de recueillir des suggestions et des solutions innovantes pour favoriser l'autonomie des publics handicapés :

- signalétique audio, à l'aide de balises ;
- signalétique tactile, avec des plans de station thermo-moulés permettant une représentation spatiale de la station, bandes tactiles au sol, revêtements de sol thermo-moulés ;
- signalétique visuelle simplifiée à l'aide de pictogrammes universels, bornes interactives facilitant le repérage dans la station et au sein du pôle d'échange.



*Mon métro d'image en image, une initiative Tisséo pour l'accessibilité
© Tisséo Collectivités*

Les outils numériques sont perçus par les participants comme supports facilitateurs à l'accessibilité : réalité virtuelle et augmentée, application de jalonnement de type 3D, balises sonores automatiques grâce à géolocalisation.

Dans les stations du centre-ville et à Jean Maga, les participants ont souhaité que la signalétique puisse être doublée *a minima* en anglais pour faciliter le repérage pour les touristes. La signalétique anglophone a été davantage sollicitée qu'une signalétique en occitan.

II.2.4 Accessibilité

L'accessibilité est un sujet au cœur des préoccupations de Tisséo Collectivités qui souhaite permettre l'accès de son réseau de transports en commun à tous.

Améliorer le parcours des personnes à mobilité réduite

De très nombreux retours ont été faits sur les améliorations qui pourraient être apportées aux ascenseurs. Pour les participants, toutes les stations devraient être équipées de plusieurs ascenseurs, suffisamment larges et capacitaires. Ces ascenseurs devront être sonorisés et équipés de boutons en relief, avec inscriptions en braille. L'accent a également été mis sur le nécessaire entretien (fonctionnement et propreté) inhérent à ce type de matériel.

Le sujet de l'accompagnement humain des personnes en situation de handicap a également été évoqué. S'il semble primordial pour tous que les personnes puissent se déplacer en autonomie dans les transports en commun, il a été demandé de veiller à ce que les agents à l'intérieur des stations soient formés à l'accompagnement des personnes handicapées, en plus de leurs missions de médiation ou de sécurité.

Revoir l'aménagement intérieur des rames

Plusieurs participants ont mentionné qu'en période de pointe, il était souvent délicat pour les personnes à mobilité réduite de pénétrer dans la rame et de voyager confortablement. Ils ont donc suggéré de matérialiser au sol des places réservées exclusivement aux fauteuils. Ces places pourraient également être utilisées pour stationner les poussettes.

Plusieurs participants ont également indiqué que la signalétique de priorité pour les PMR n'était pas assez visible sur les quais et dans la rame et qu'il était nécessaire de la renforcer.

Le dialogue avec les associations de personnes en situation de handicap se poursuit, afin de prendre en compte leur besoins le mieux possible, dès la phase de conception des stations et des rames.

II.2.5 Gestion des flux voyageurs

La gestion des flux de voyageurs est une préoccupation importante dans la conception d'une ligne de métro et un fort enjeu de confort et de performance. Elle revêt des significations différentes selon l'échelle géographique à laquelle elle est considérée.

Aux abords de la station, sécuriser les cheminements d'accès

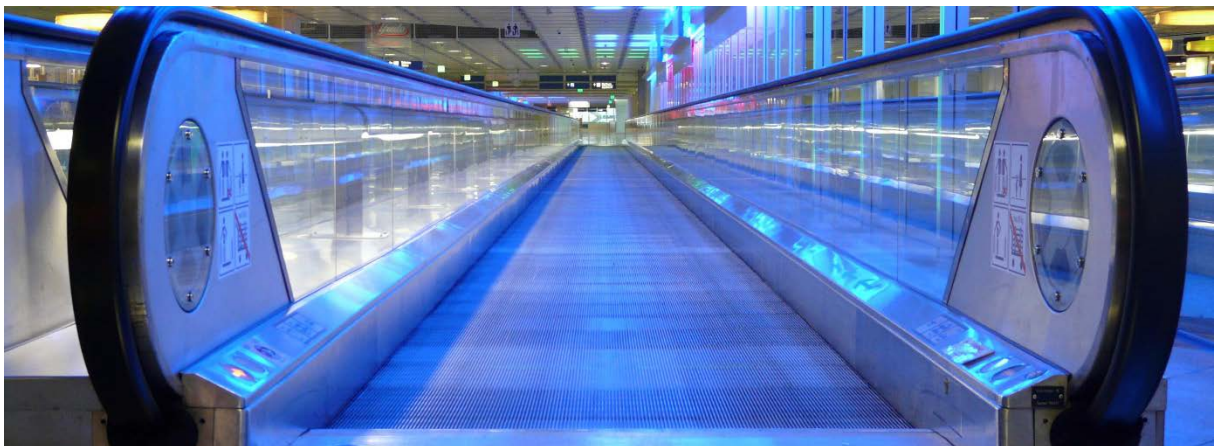
Aux abords des stations, les principales demandes en matière de gestion des flux de voyageurs portent sur la sécurisation des accès à pied ou à vélo. Les usagers souhaitent bénéficier de cheminements clairs, continus et sécurisés vers la station, qu'ils soient piétons ou cyclistes. La sécurisation de ces cheminements passe à la fois par une meilleure matérialisation mais également par un meilleur éclairage.

Selon les personnes interrogées lors des Info'Mobile, certains voyageurs renonceraient à emprunter les transports en commun lorsque les stations ne sont pas suffisamment accessibles à pied ou à vélo, notamment les stations implantées dans des environnements routiers (présence d'axes très fréquentés). Les participants souhaitent ainsi que des zones pacifiées soient mises en place aux abords immédiats de la station et dans l'idéal que chaque mode bénéficie d'un cheminement propre, évitant ainsi les conflits d'usage.

Dans la station, simplifier le contrôle d'accès et optimiser les temps de cheminement

Les populations rencontrées souhaitent bénéficier de systèmes de contrôle d'accès plus fluides, abandonnant les portiques au profit de dispositifs *free flow*, qui améliorent la fluidité en détectant les cartes de transport à distance et permettent, pour les participants de rendre plus rapide et plus aisé l'accès aux quais.

D'autre part, les ateliers et les Info'Mobile ont fait émerger un point de vigilance concernant les pôles d'échanges de Toulouse Aerospace Express. Les usagers ont indiqué que les temps de correspondance devront être optimisés. Aujourd'hui, les cheminements verticaux sont déjà améliorés à l'aide d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques. Demain, au sein de pôles d'échanges tels que La Vache ou François Verdier, ce sont les cheminements horizontaux, entre la 3^{ème} ligne de métro et les autres modes qu'il faudra accompagner, par exemple à l'aide de tapis roulants.



Exemple de tapis roulant horizontal

©Pixabay

Sur les quais et dans la rame, inciter sans contraindre

Les questions de circulation dans la rame de métro ont notamment fait émerger des contributions concernant le comportement des usagers et la façon dont de bonnes pratiques peuvent être mise en place de façon incitative.

Au sein des stations les plus fréquentées, la circulation depuis ou vers la rame ne se fait pas toujours de façon naturelle. Plusieurs contributeurs ont évoqué la nécessité d'inciter sans contraindre à fluidifier les déplacements. Ce système dit de *nudges* est déjà présent dans de nombreux pays et accompagne la fluidification des flux sans être intrusif ou déranger pour les usagers.

Au-delà des comportements de déplacement, l'aménagement des rames et des quais a retenu l'attention des participants. Beaucoup se sont dit très satisfaits du système de double ouverture mis en place sur la ligne B à Jean Jaurès et qui favorise grandement la fluidité des échanges de passagers.

Plusieurs participants ont également cité l'exemple du Japon, qui utilise une signalétique spécifique sur les quais de métro afin de faciliter la montée et la descente de la rame. Cette signalétique a été jugée facile à mettre en place et performante par les participants.



Métro Japonais – marquage au sol facilitateur de flux



Une rame R211 équipée de nudges de circulation, d'assises et de répartition (New York)
©Droits réservés

II.2.6 Aménagements

Aux abords, des aménagements au service du quartier

L'arrivée d'un nouveau mode de transport dans un quartier doit être accompagnée d'une réflexion sur son intégration. Les citoyens rencontrés souhaitent une intégration cohérente des stations de métro de la 3^{ème} ligne dans leur environnement. Cette intégration prend deux formes distinctes : une intégration directe et indirecte.

Intégration urbaine directe

Les participants sont unanimes sur le fait que Toulouse Aerospace Express doit servir le territoire et participer au dynamisme du quartier. Les abords immédiats de la station doivent faire l'objet d'aménagements spécifiques : bancs, espace verts...

Dans le quartier de François Verdier, cette intégration concerne notamment les allées. Les riverains souhaitent que la dimension historique des allées soit préservée, notamment le Monument aux morts. Pour les riverains du quartier Bonnefoy, l'arrivée de la 3^{ème} ligne de métro est un bon moyen d'accompagner le dynamisme du quartier en recréant une esplanade conviviale au contact de la station.

En périphérie, l'intégration des stations est davantage perçue par le prisme de la fonctionnalité. Ainsi, des communes comme Colomiers ont évoqué la question de l'aménagement en surface par les possibilités d'intermodalité grâce aux cheminements.

Intégration urbaine indirecte : le maillage des quartiers

Une autre forme d'intégration des stations de métro est évoquée dans les contributions recueillies : la mise en lien, par le biais de cheminements pour les piétons et les cyclistes, de la station et de son quartier. En effet, les cheminements aux abords de la station doivent participer au renfort du maillage du quartier.

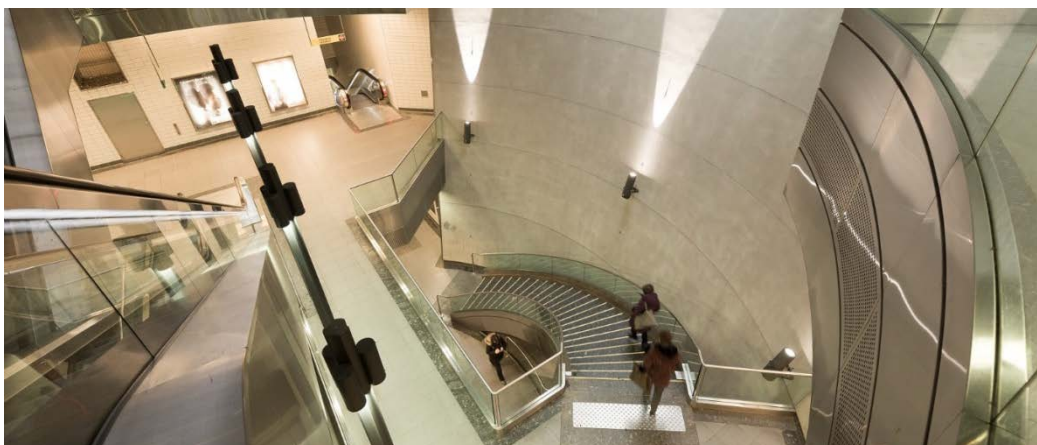
Plusieurs aménagements spécifiques ont été ciblés : cheminements piétons sécurisés et éclairés, cheminements vélos sécurisés, voies de bus réservées pour rejoindre la station.

Les riverains du quartier Camille Pujol ont mis l'accent sur les aménagements à réaliser pour inciter la population à rejoindre la 3^{ème} ligne à la station Jean Rieux. C'est également le cas du quartier Sept Deniers qui veut s'assurer que la station sera reliée de façon performante au quartier par le biais de réaménagements de voirie par exemple. Le chemin qui passe par l'espace vert, à proximité de la station, a ainsi fait l'objet de plusieurs propositions d'aménagement.

En station, des aménagements pour améliorer le confort et la sûreté

À l'échelle de la station de métro, les contributions sur le thème de l'aménagement concernent en majorité des améliorations en matière de confort et de sûreté. L'aménagement et l'architecture sont ainsi vus comme des outils au service d'une amélioration du confort et de la sûreté.

Un grand nombre de contributions font état d'un besoin d'espace en station. Ces dernières sont imaginées par les contributeurs comme des lieux de passage, certes, mais dont il ne faut pas négliger le confort. L'aménagement peut permettre, de réduire l'effet d'enfermement inhérent aux modes de transports souterrains et de maîtriser la gestion des flux de passagers.



Dans la station Saint-Michel, les flux de passagers ne se croisent jamais en dehors des quais

©Tisséo Collectivités

Les aménagements à l'intérieur de la station doivent également permettre de renforcer la sûreté des usagers et de lutter contre les incivilités. Pour les usagers, ces incivilités peuvent être réduites par un aménagement solide et à l'entretien aisé : surfaces facilement nettoyables, mobilier robuste, espaces lumineux sans recoins.

L'amélioration de la sûreté des personnes peut, quant à elle, passer par un choix de revêtement spécifique, des espaces éclairés et empruntables. La question des sols a été de très nombreuses fois abordée, les usagers jugeant le revêtement de sol actuel trop glissant par temps de pluie. Ils sollicitent l'installation de sols antidérapants style carreaux podotactiles dans les stations les plus fréquentées.

Dans la rame, l'aménagement au service de la performance

À l'intérieur de la rame, les contributions sur le thème de l'aménagement se concentrent surtout autour de la promiscuité. En effet, 36% des personnes interrogées jugent que le principal point d'amélioration dans la rame est la promiscuité. Beaucoup se basent sur l'expérience des rames de métro actuelles et formulent plusieurs souhaits dans l'aménagement des rames, dont certains nécessitent d'être réfléchis dès la conception du matériel roulant :

- faire le choix de rames plus larges ;
- concevoir une rame de type « boa », dans laquelle il est possible de circuler d'une voiture à l'autre (à l'instar des rames utilisées pour le tram) ;
- proposer un aménagement intérieur permettant une meilleure répartition des usagers ;
- optimiser le nombre et le positionnement des places assises.



Le métro londonien propose des rames continues favorisant une meilleure répartition des usagers

© Droits réservés

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

II.2.7 Confort et accueil

Si les participants jugent que les stations et rames actuelles sont confortables (note de 3,5/5 pour la station et 3,2/5 pour la rame), ils ont proposé de nombreuses suggestions pour améliorer leur confort (plus de 1 000 contributions).

Créer des espaces de rencontre et de vie en surface

En surface, une volonté très nette se dégage. Les abords des stations ne doivent pas être considérés ici comme de simples accès à un moyen de transport mais bien comme de nouveaux espaces de vie, d'échanges et de rencontres.

À l'image du projet Toulouse Euro Sud-Ouest, qui prévoit notamment une rénovation des abords de la gare de Toulouse, les abords des stations sont imaginés par les participants comme des esplanades spacieuses et végétalisées proposant des solutions multimodales mais également des aménagements propices à la détente et à la convivialité, avec l'installation de mobilier urbain adéquat.

C'est également le cas de la station Bonnefoy, située place Bories : l'aménagement des abords permettrait d'accompagner la vie et le dynamisme du quartier. A cet effet, les associations de quartier ont souhaité que l'esplanade soit réaménagée et puisse continuer à accueillir le marché hebdomadaire ainsi que de petites manifestations de quartier.

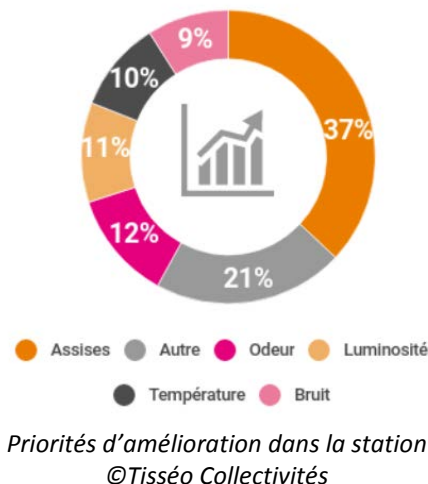


*Parvis de la gare Matabiau à horizon 2030 – Toulouse Euro Sud-Ouest
©Luxigon - Image non contractuelle*

La station comme un lieu de convivialité ou lieu de passage ?

À l'échelle de la station de métro, nos échanges ont permis de soulever un point de débat important : une station de métro doit-elle être un lieu de vie et de convivialité ou un lieu de passage ? Les avis exprimés sont très divers et n'ont pas permis de trancher cette question.

De très nombreuses contributions d'ateliers ou d'Info'Mobile concernent l'ambiance des futures stations et les améliorations qui pourraient y être apportées pour les rendre plus chaleureuses. On note en effet un souhait de la part des personnes rencontrées de fréquenter des stations de métro plus agréables et conviviales.



Les aménagements de la station ont fait l'objet de très nombreuses contributions, les usagers plébiscitant des stations :

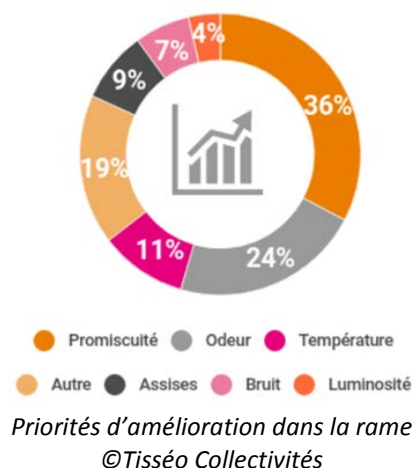
- spacieuses, aérées, avec des puits de lumière depuis l'extérieur afin de réduire l'impression d'enfermement ;
- diffusant une lumière apaisante, indirecte, la plus naturelle possible ;
- végétalisées, avec l'installation de murs végétaux ;
- aérées, propres et sans odeur.

Si certaines contributions imaginent de véritables espaces de vie en station (salles d'attente, sièges confortables), elles ne représentent pas la majorité des opinions exprimées. Plusieurs contributeurs rappellent que les stations de métro ne sont pas des espaces d'attente mais bien des espaces de passage.

Plusieurs contributions ont également précisé que l'entretien et la propreté des stations constituaient un enjeu primordial pour les usagers. Les stations doivent pouvoir être entretenues facilement, être faites de matériaux anti-tâches et si possible antibactériens.

Concilier confort et capacité dans la rame

À l'intérieur des rames, la question du confort a suscité bien des débats, notamment au sujet du nombre de places assises disponibles.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

La majorité des participants a demandé davantage de places assises à l'intérieur des rames. Dans la mesure où une place assise nécessite davantage d'espace qu'une place debout, un équilibre doit être trouvé entre le nombre de places assises et la capacité globale de la rame. Cet équilibre peut être trouvé à l'aide d'équipements tels que des strapontins ou des appuis ischiatiques, moins consommateurs d'espace.

D'autres contributions abordent le confort par le biais de l'ambiance. Ainsi, les participants ont proposé des rames aux couleurs vives et à la lumière apaisante ou diffusant une musique d'ambiance.

Les participants ont également indiqué que les parois du tunnel offraient des possibilités. A titre d'exemple, il pourrait être le support d'information voyageur ou encore d'œuvre d'art (images ou photographies des quartiers traversés, graffitis, peintures monumentales...).



Un tunnel illuminé
© Droits réservés Tisséo Collectivités

Enfin, les participants ont proposé de différencier la configuration des rames, pour un usage optimisé :

- des rames sans place assise, plus capacitaires ;
- des rames comportant de nombreuses places assises, destinées en priorité à un public ciblé ;
- des rames thématiques ou culturelles ;
- des rames comprenant des jeux intégrés pour les enfants.

En définitif, la question du confort dans les rames n'est pas si simple et ne fait pas l'objet d'une vision unique. Il s'agit pour le constructeur d'imaginer une rame dans laquelle les usagers pourraient trouver le confort individuel nécessaire sans pour autant pénaliser la capacité de cette rame, ni son confort collectif.

II.2.8 Vélo

Tisséo Collectivités porte une attention toute particulière à la question du vélo et à la complémentarité entre Toulouse Aerospace Express et le vélo, dans une volonté constante de promotion des modes actifs et de développement de l'intermodalité.

Etendre l'aire d'influence des stations

Comme évoqué plus avant, le projet Toulouse Aerospace Express est avant tout une formidable opportunité d'améliorer la desserte de tout le territoire, grâce à un maillage avec les autres moyens de transports et notamment le vélo.

Cette opportunité a trouvé un écho favorable auprès des habitants des quartiers Sept Deniers, Purpan ou François Verdier, dont le domicile est parfois éloigné de la station et qui souhaitent pouvoir se rabattre vers les stations de la 3^{ème} ligne de métro grâce à leurs vélos personnels, à des vélos en libre-service ou à des vélos de location.

Accueillir les cyclistes

Les usagers cyclistes ont en majorité exprimé un besoin de stationnement sécurisé pour leur vélo (73% pour des parcs à vélos individuels ou collectifs). D'autre part, ils ont davantage plébiscité l'installation de parcs à vélos collectifs sécurisés, plutôt que des box individuels.



Parking à vélos souterrain, une solution de stationnement innovante – Tokyo
© Droits Réservés

Les participants ont également exprimé le besoin de services complémentaires :

- des bornes de rechargement pour vélos électriques ;
- des douches et vestiaires réservés aux cyclistes dans certaines stations ;
- des services de réparation de vélos.

Plusieurs contributeurs ont également abordé la possibilité de voyager avec leur vélo. Conscients des problématiques de congestion, ils ont nuancé cette demande en évoquant une autorisation de voyager sur des plages horaires fixes, en heures creuses ou encore le week-end.

Renforcer l'offre de vélo en libre-service ou en location

Les participants ont exprimé une demande d'accroissement de l'offre de location de vélos. Ils ont suggéré l'installation de point de location de vélos en libre-service aux abords de toutes les stations de Toulouse Aerospace Express.

La question de l'offre Vél'Ô Toulouse a longuement été évoquée dans les communes limitrophes de Toulouse et desservies par Toulouse Aerospace Express. Les habitants de Blagnac, Colomiers et Labège souhaitent bénéficier d'une solution de rabattement à vélo similaire à celle offerte sur la commune de Toulouse.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

II.2.9 Sûreté

Lors des ateliers et des Info'Mobile, Tisséo Collectivités a souhaité avoir un retour des usagers sur les questions de sûreté. Plusieurs questions spécifiques ont été rédigées à cet effet et expliquent le nombre important de contributions à ce sujet.

Ces contributions démontrent que l'amélioration de la sûreté dans le métro doit avant tout passer par la prévention et la présence humaine dans les stations et les rames.

Poser les conditions d'une sûreté passive et prévenir

La notion de sûreté passive regroupe un ensemble de concepts pragmatiques au service d'un objectif unique : penser la configuration d'un espace ou d'un lieu de manière à ce qu'elle favorise une plus grande sûreté.

Plusieurs contributions ont émergé dans ce sens :

- aux abords de la station, des espaces ouverts et bien éclairés, sans « recoins » ou espaces masqués ;
- à l'intérieur de la station, un aménagement pragmatique qui, sans être froid ou hostile, n'incite pas à occuper l'espace ;
- dans la rame, un aménagement continu qui évite les phénomènes d'isolement.

Les participants sont également revenus sur les campagnes de sensibilisation et de prévention diffusées dans le métro et souhaitent que ces campagnes puissent être conservées voire renforcées pour lutter, au quotidien, contre toutes les formes de violences. Pour eux, les transports publics sont un espace d'apprentissage de la citoyenneté et d'éducation à la mobilité et doivent faire l'objet d'une communication adaptée.

Placer l'humain au centre

De nombreux usagers ont formulé le souhait de voir une présence humaine conservée ou renforcée en station. Cette présence permettrait pour les participants de prévenir les actes de malveillance mais également d'intervenir. Cette présence est rassurante pour les usagers. Elle peut prendre plusieurs formes et doit se retrouver sur tout le parcours voyageur (abords, station et même rame) :

- présence d'agents de sûreté en surface, dans les stations et dans les rames ;
- agences Tisséo en station ;
- présences d'officiers de police en patrouille, ou de contrôleurs dans les infrastructures de transport.

Cette présence pourrait jouer, selon les participants, un double rôle : assurer la sûreté mais également accueillir. En effet, les agents doivent pouvoir également donner de l'information sur la situation du réseau et aider les usagers à se repérer.

Maintenir une surveillance vidéo dans la station, mais aussi dans la rame

La question de la vidéosurveillance a été largement abordée lors des différents ateliers et des Info'Mobile comme un outil à privilégier pour prévenir les incivilités. Les usagers souhaitent en effet que les stations continuent d'être équipées par des systèmes de vidéoprotection mais que ceux-ci soient également déployés à l'intérieur des rames.

Les usagers estiment néanmoins que la surveillance vidéo n'est pas suffisante et doit être accompagnée d'une présence humaine. Les caméras sont dès lors considérées comme un outil au service des agents sur le terrain.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

Les contributions portant sur l'amélioration de la sûreté ont été nombreuses dans le cas des pôles d'échanges comme La Vache ou Marengo, lieux de passage fréquentés par un très grand nombre de personnes. Les riverains de ces pôles ont tenu à s'assurer qu'une vigilance particulière sera apportée.



*En complément de la vidéoprotection, une présence humaine accrue
© Tisséo Collectivités*

II.2.10 Services et commerces

Le commerce en zone de flux représente un enjeu fort. Depuis quelques années, l'installation de commerces et services qui répondent aux attentes des citoyens pressés se développe de plus en plus à l'intérieur même des stations de métro ou aux abords immédiats.

Aux abords, favoriser la proximité des commerces, des services et des équipements collectifs

S'il a peu été question des commerces et services aux abords de la station, la possibilité d'implanter des services et des commerces dans les stations a été accueillie avec prudence lors des ateliers avec les associations et lors des Info'Mobile. Une majorité des participants est favorable à l'implantation de commerces et services mais ils souhaitent également que les commerces de surface ne soient pas pénalisés par une éventuelle concurrence.

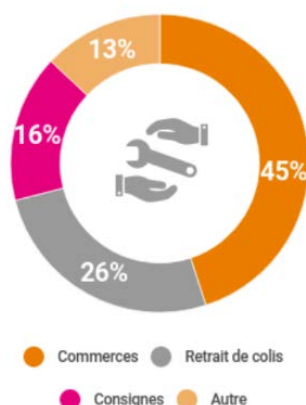
Aux abords de la station, les participants ont exprimé un besoin de proximité des services publics (Poste, Police, CAF...), des équipements collectifs (crèches, écoles, centres de loisirs...) et des commerces. Très peu de contributions ont véritablement porté sur la typologie des commerces et des services à privilégier.

En station, apporter des garanties sur la typologie des commerces et services

A l'intérieur de la station, une majorité des personnes interrogées (65%) se prononcent en faveur de l'accueil de commerces répondant aux besoins du quotidien (type mini-supérette, alimentaire et vente à emporter, boulangerie) mais de petite taille. Ils ne souhaitent pas faire des stations des pôles d'activités imposants et demandent des garanties sur la typologie et la pérennité des commerces et services implantés.

Ce souhait est toutefois à nuancer dans le centre-ville toulousain et en cœur de quartier, où la station doit, selon les participants, jouer avant tout un rôle de desserte (Bonnefoy, Jean Rieux, Minimes...). Dans les stations desservant ces quartiers, les associations et les commerçants (notamment Faubourg Bonnefoy et Centre Commercial Firmis) ont souhaité qu'une complémentarité soit recherchée entre les éventuels commerces implantés en station et les commerces de surface.

Outre la présence de commerces, les personnes interrogées lors des Info'Mobile ont souhaité que les stations offrent la possibilité de retirer des colis (26%) et soient équipées de consignes (16%) comme cela est déjà possible dans certaines stations comme à Balma-Gramont, sur la ligne A.



Typologie des services plébiscités en station : commerces, retrait de colis, consignes...

© Tisséo Collectivités

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

Lors des ateliers, les associations ont sollicité également des services du quotidien comme des distributeurs automatiques d'espèces, des relais presse mais également des pressings, des conciergeries, des fleuristes, des coiffeurs ...

La présence de toilettes dans la station ou à proximité a également été souhaitée, notamment par les représentants des associations, tout en demandant une attention particulière à l'entretien et à la propreté de tels équipement si ceux-ci venaient à être installés.

Des stations nécessitant une offre de commerces et services spécifiques

La station Jean Maga a été imaginée lors des ateliers comme une « porte d'entrée vers l'aéroport » avec des services intrinsèquement liés à ce rôle :

- des services liés au transport aérien : comptoir pour acheter un billet, possibilité de s'enregistrer sur des bornes, possibilité d'imprimer ses étiquettes à bagages avant l'arrivée à l'aéroport ;
- des commerces et services en lien avec le tourisme : vente de valises, vente de souvenirs locaux, antenne de l'Office du Tourisme ;
- des services connexes aux emplois de la zone aéroportuaire : « badge office » Airbus.

Les habitants de Colomiers ont souhaité une « station vivante » mais sans offre commerciale, et ont demandé à ce que la station puisse devenir une vitrine pour les initiatives locales et les produits du territoire. Ils ont aussi plébiscité la présence de services facilitateurs du quotidien, comme un point de dépose bébés pour crèche ou garderie ou des douches et vestiaires en libre-service pour les cyclistes.



Service d'achat dématérialisé sur les quais du métro – Japon
© Droits réservés

Les services liés aux nouvelles technologies et les services connectés n'ont que peu spontanément été sollicités dans la station. Des points de rechargement des équipements digitaux (téléphones portables, ordinateurs...) en libre-service ont toutefois été plébiscités.

Enfin, 10% des personnes interrogées lors des Info'Mobile s'est prononcée pour que les stations n'accueillent aucun commerce, jugeant que les stations devaient être préservées de toute offre

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

commerciale. Cette demande s'est souvent accompagnée de la demande de préserver les stations de publicité commerciale.

Renforcer l'offre de proximité Tisséo

Pour les personnes interrogées, l'offre Tisséo ne doit pas être assimilée à une offre commerciale et le nombre d'agences de proximité doit être augmenté, notamment dans les principaux pôles de correspondance (Jean Maga, La Cadène, La Vache...). Du personnel dédié est également demandé dans certaines stations pour faciliter les correspondances ou les trajets, aussi bien des publics en situation de handicap que des publics touristes non francophones.

De même, des bornes automatiques d'achat ou de recharge de titres doivent être installées dans l'intégralité des stations et en nombre adapté au trafic de la station.

II.2.11 Art et culture

Dès la construction de la première ligne de métro, dans les années 90, les élus de l'agglomération toulousaine ont eu la volonté d'installer des œuvres d'art dans l'espace public des stations de métro. Au global, la politique culturelle de Tisséo Collectivités s'est concrétisée depuis ces années par la présence et la mise en scène d'une cinquantaine d'œuvres d'art contemporain sur le réseau Tisséo, avec la volonté de vulgariser l'art et la culture et de valoriser l'espace public comme un lieu de dialogue entre une œuvre d'art, une station et ses usagers.

Un lieu de culture et d'animation au quotidien plutôt que de grandes œuvres d'art

La mise en place d'œuvres d'art a été largement plébiscitée : 65% des personnes interrogées souhaitent que des œuvres d'art soient installées dans les stations de métro. Néanmoins, les personnes interrogées ne souhaitent pas uniquement des œuvres « monumentales ». Ils préféreraient que la station devienne un lieu de culture et d'art à part entière, en offrant une véritable offre culturelle diversifiée à la population.

A cet effet, les usagers interrogés sollicitent davantage une offre événementielle tournée vers le spectacle vivant, plutôt que des installations pérennes :

- expositions temporaires de tableaux ou de photographies ;
- musiciens accrédités dans les stations ou itinérants dans les rames ;
- œuvres d'art interactives en lien avec les flux de voyageurs ;
- animations en lien avec l'actualité culturelle du moment (lectures éphémères dans les stations pendant le Marathon des Mots par exemple).



Pour beaucoup de participants, la station doit être pensée comme un relais de l'offre culturelle existante en surface. Elle permettrait ainsi de faire connaître les programmations et les points d'intérêts culturels du quartier grâce à une information et une signalétique adaptée (panneaux de programmation, distributeur automatique de places...).

Créer une identité de station en lien avec l'histoire du quartier ou ses points d'intérêt.

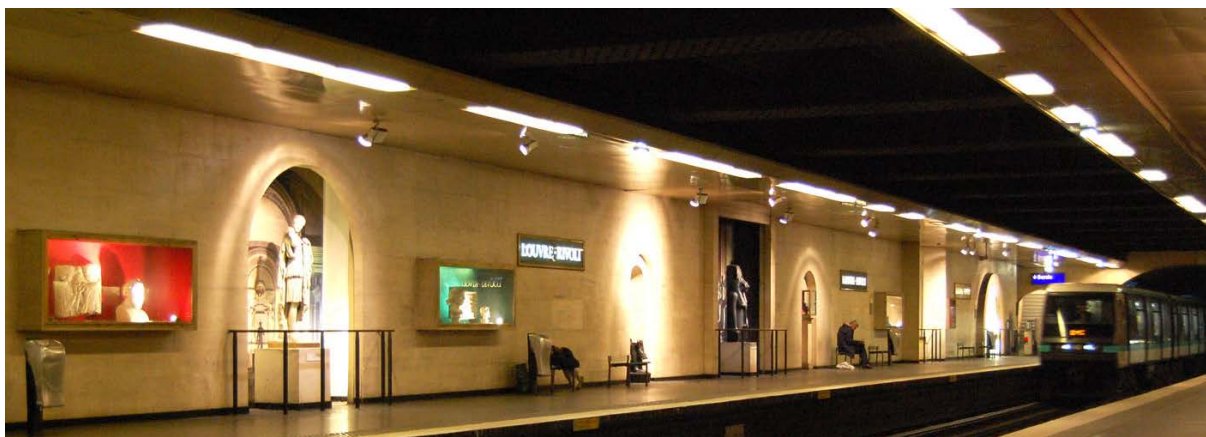
Certains quartiers ont souhaité que la station puisse être une « fenêtre sur leur quartier » et qu'elle soit représentative de l'histoire et de l'identité du quartier. Cette demande a été quasi unanime dans les quartiers de la Côte Pavée et de Jean Rieux, dont l'histoire est liée au Canal et aux premiers pas des transports toulousains. Elle a également été exprimée dans le quartier Saint-Martin-du-Touch, qui est un ancien village devenu quartier de Toulouse et dont l'histoire est caractérisée par le Touch et la présence d'anciennes arènes romaines.

Le sujet a également été évoqué dans le quartier Sept Deniers et à Blagnac mais la discussion n'a pas débouché sur une conclusion unanime : faut-il donner à la station une identité liée à l'histoire du Stade Toulousain ? Aux pionniers de l'aérospatiale ? A l'aéronautique ?

Lors de l'atelier de quartier Côte Pavée / Limayrac, les participants ont suggéré qu'un cheminement pédagogique soit mis en place entre la station de métro et la Cité de l'Espace (dont la fréquentation dépasse aujourd'hui les 400 000 visiteurs annuels). Un espace d'exposition temporaire, comme celui dédié au Muséum dans la station Palais de Justice, a également été imaginé. Cela permettrait de faire de cette station une porte d'entrée vers la Cité de l'Espace. Selon les intervenants, cela permettrait

Accusé de réception en préfecture
031-25310986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018

également de favoriser la desserte en transport en commun de la Cité de l'Espace, bien que la station soit un peu éloignée du parc (une quinzaine de minutes à pieds).



Quand Métro rime avec culture. Exemple de la station-musée Louvre-Rivoli de Paris, porte d'entrée l'univers du Musée du Louvre. Des niches accueillent des reproductions d'œuvres d'art, photos et plans du Louvre décorent les couloirs de cette station de métro.

© Droits réservés

Cette question n'a pas été soulevée au sujet du quartier Toulouse Aerospace, encore en construction. Néanmoins, une réflexion similaire mériterait d'être menée pour la station Montaudran Gare, qui sera implantée dans le berceau de l'aviation civile et terre d'accueil des premières usines aéronautiques toulousaines. Cette réflexion est d'autant plus pertinente que ce nouveau quartier de Toulouse a été pensé comme un lieu de loisirs, de culture et d'innovation dédié aux filières aéronautiques, le long de l'ancienne piste d'aviation.

Une réflexion à approfondir sur le nom des stations

Au cours du dispositif d'information – participation, certains participants ont proposé de renommer les stations, afin qu'elles reflètent au mieux le territoire et les quartiers desservis. Ce fut notamment de cas pour la station Côte Pavée, desservant le quartier Limayrac.

Tisséo Collectivités a indiqué que les noms des stations étaient provisoires et seraient définitivement choisis ultérieurement.

III. LES SUITES DU DISPOSITIF D'INFORMATION-PARTICIPATION

III.1 QUELLE UTILISATION DE CES CONTRIBUTIONS ?

Des premières contributions intégrées dans le programme des pôles d'échanges

Les élus de Tisséo Collectivités ont approuvé le 13 décembre 2017 le livre V du programme Toulouse Aerospace Express qui constitue le programme fonctionnel des pôles d'échanges². Ce document a notamment pour objet de préciser la configuration de chacun des pôles d'échanges de la 3^{ème} ligne de métro (dimensionnement et principes de spatialisation des fonctions).

Un chapitre spécifique intitulé « les apports de la participation » a permis de traduire les attentes exprimées par les participants au sujet des pôles d'échanges.

Des prescriptions pour les bureaux d'études

Au même titre que les principes de configuration inscrits dans ce programme fonctionnel des pôles d'échanges, ces éléments constitueront des prescriptions que devront respecter les bureaux d'études en charge de la conception des pôles d'échanges, des stations et des rames.

Pour cela, le bilan sera intégré à la charte de l'expérience voyageur, qui sera annexée aux consultations visant à désigner les concepteurs des stations et des rames.

III.2 UNE CONCERTATION QUI SE POURSUIT

Au-delà de son rôle d'information et de recueil des besoins sur le thème de l'expérience voyageur, la première phase d'information et de participation a également permis aux associations et aux habitants d'exprimer leur souhait d'être associés à la conception du projet sur d'autres thématiques.

Aussi, une deuxième phase d'information et de participation sera organisée à l'automne 2018. Elle portera sur la localisation des stations et sur l'articulation entre la station et le quartier dans laquelle elle s'inscrit, en intégrant les questionnements issus de la première phase (cf. II.1.3. L'accueil du projet). Elle sera organisée conjointement par Tisséo Collectivités, Toulouse Métropole et le Sicoval.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans l'application des délibérations D.2017.03.29.3.1 et D.2018.08.07.1 définissant respectivement les conditions de poursuite du projet à l'issue du débat public et la prise en compte de la recommandation de la commission d'enquête du Projet Mobilités 2020.2025.2030 concernant la prise en compte des observations et contribution des citoyens sur le tracé définitif et la localisation des stations.

² Délibération D.2017.12.13.1.1



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20180404-20180328-3-6D-
DE
Date de télétransmission : 04/04/2018
Date de réception préfecture : 04/04/2018