

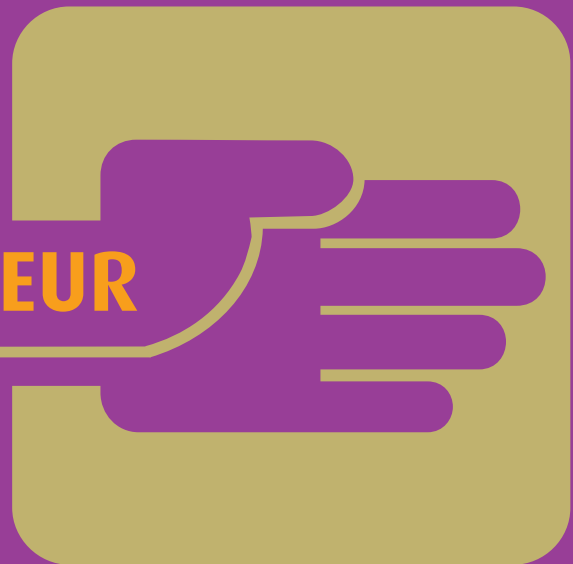


[juillet 2009]

SCHÉMA DIRECTEUR

**ACCESSIBILITÉ
DES SERVICES**

**DE TRANSPORTS PUBLICS
de l'agglomération orléanaise**



Comme le prévoit la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », la Communauté d'agglomération Orléans Val de Loire a élaboré, en lien avec ses partenaires locaux, le schéma directeur accessibilité des services de transports en commun de l'agglomération orléanaise.

Ce schéma est un document qui fixe les grands objectifs et la programmation des investissements en matière d'accessibilité des transports collectifs urbains pour la période 2009-2015.

« Un homme est fait pour être mobile. Tout le malheur vient de l'immobilité. On use les choses en étant immobile ».

Jacques Brel - interview à la RTB, 1971.

SOMMAIRE

I. LES GRANDS PRINCIPES.....	6
1. Qu'est-ce que le schéma directeur accessibilité des services de transports collectifs ?	6
2. Un cadre réglementaire pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées »	6
3. Les personnes à mobilité réduite (PMR), un public nombreux et divers	8
II. DÉMARCHE LOCALE.....	10
1. Présentation de l'agglomération orléanaise et de son réseau de transports urbains.....	10
2. Combien de personnes à mobilité réduite l'agglomération orléanaise compte-t-elle ?	11
3. Où sont les pôles de personnes en difficulté générateurs de mobilité ?	11
4. L'élaboration du SDAT, une démarche partagée	14
III. STRATÉGIE ADOPTÉE ET ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS.....	17
1. Les principales attentes et difficultés retenues suite à la concertation	17
2. Une accessibilité maximale au réseau de transport orléanais	18
3. Stratégie de mise en accessibilité du réseau de transport orléanais	19
4. Suivi et évaluation de la mise en accessibilité.....	21

PROGRAMME D' ACTIONS

THÈME 1 - INFRASTRUCTURES DU RÉSEAU DE TRANSPORTS URBAINS	24
Hétérogénéité du niveau d'accessibilité des arrêts de bus	24
<i>Action 01 - Programmer la mise en accessibilité des arrêts de bus.....</i>	<i>25</i>
Des stations de tramway en accessibilité totale	26
<i>Action 02 - Mettre en œuvre un réseau de transport en commun en site propre accessible.....</i>	<i>27</i>
Des places de stationnement handicapé intégrées aux parcs-relais	28
<i>Action 03 - Favoriser l'accès aux parcs-relais (P+R)</i>	<i>29</i>
Des pôles d'échange et des cheminements accessibles	28
<i>Action 04 - Organiser l'interconnexion des pôles d'échanges.....</i>	<i>29</i>
THÈME 2 - ACCESSIBILITÉ AU MATÉRIEL ROULANT	30
Les agences commerciales et les points de vente	30
<i>Action 05 - Améliorer l'accessibilité de l'agence commerciale du centre bus</i>	<i>31</i>
La performance du tramway	30
<i>Action 06 - Acquérir de nouvelles rames de tramway</i>	<i>31</i>
Des bus et des minibus précurseurs	32
<i>Action 07 - Poursuivre le renouvellement du parc de bus.....</i>	<i>33</i>

THÈME 3 - LES SERVICES SPÉCIFIQUES	34
Un service initialement dédié aux PMR.....	34
<i>Action 08 - Renforcer le rôle du service TPMR</i>	<i>35</i>
Une tarification adaptée aux personnes à mobilité réduite	36
<i>Action 09 - Adapter la tarification aux besoins des PMR.....</i>	<i>37</i>
Des services de transport à la demande non accessibles	36
<i>Action 10 - Adapter le service des PMR à l'évolution de la demande</i>	<i>37</i>
THÈME 4 - INFORMATION ET SIGNALÉTIQUE.....	38
Supports et services de communication.....	38
Les règles d'utilisation du réseau	38
<i>Action 11 - Faciliter la préparation du voyage pour tous</i>	<i>39</i>
Information aux arrêts de bus.....	40
Information aux quais de tramway.....	40
Information embarquée à bord des bus.....	41
Information embarquée à bord des rames de tramway.....	41
Système d'annonces sonores aux carrefours du tramway	41
<i>Action 12 - Faciliter le déroulement du voyage pour tous</i>	<i>42</i>
<i>Action 13 - Faire remonter l'information sur les dysfonctionnements</i>	<i>45</i>
THÈME 5 - CONCERTATION ET SENSIBILISATION SUR L'ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU.....	46
Une concertation entre partenaire déjà engagée	46
<i>Action 14 - Poursuivre la concertation entre autorités organisatrices de transports, les communes et les associations.....</i>	<i>47</i>
<i>Action 15 - Suivi et évaluation de la mise en accessibilité</i>	<i>48</i>
<i>Action 16 - Sensibiliser la population aux problématiques d'accessibilité.....</i>	<i>49</i>
Du personnel formé à l'accessibilité	50
<i>Action 17 - Sensibiliser les personnels au contact des usagers</i>	<i>51</i>
L'accessibilité de la voirie du ressort des communes.....	50
<i>Action 18 - Mise en accessibilité de la chaîne de transport.....</i>	<i>51</i>
ANNEXES	53

I. LES GRANDS PRINCIPES

1. QU'EST-CE QUE LE SCHÉMA DIRECTEUR ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE TRANSPORTS COLLECTIFS ?

La communauté d'agglomération Orléans Val de Loire (Agglo), en tant qu'autorité organisatrice des transports collectifs urbains, a élaboré en 2000 un plan de déplacements urbains (PDU) qui définit l'organisation des déplacements à moyen terme sur les 22 communes de l'Agglo. Il propose des actions devant concourir à la maîtrise du trafic automobile et à l'augmentation de l'usage des transports publics et des modes doux.

Révisé en 2008, le PDU¹ intègre désormais une annexe accessibilité, traitée de façon cohérente avec les 6 autres orientations qui composent le document. L'élaboration du schéma directeur accessibilité des services de transports collectifs (SDAT) y figure d'ailleurs comme action dont le contenu est précisé :

- Un état des lieux de l'accessibilité aux personnes handicapées et à mobilité réduite des services de transports, des réseaux et des lieux d'intermodalité. Il prend en compte tous les véhicules du parc, les points d'arrêt, les agences recevant du public, ainsi que les pôles d'échanges et l'information.
- Les actions et leur programmation engagées pour réaliser la mise en accessibilité des services de transports collectifs incluant les impossibilités techniques avérées et les moyens de substitution prévus.

Les transports en commun constituent un des maillons clés de la chaîne du déplacement. Même s'ils répondent aux attentes des habitants de l'agglomération, ils ne peuvent être abordés sans une approche globale des autres éléments qui composent la chaîne du déplacement. Un travail en coordination avec les acteurs locaux, notamment les responsables du cadre bâti, de la voirie, des aménagements des espaces publics, est donc nécessaire.

2. UN CADRE RÉGLEMENTAIRE POUR « L'ÉGALITÉ DES DROITS ET DES CHANCES, LA PARTICIPATION ET LA CITOYENNETÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES »

à retenir...

La notion d'accessibilité des transports publics est apparue en 1975 avec la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées : « Afin de faciliter les déplacements des handicapés, les dispositions sont prises pour adapter les services des transports collectifs, ... ou pour faciliter la création de services de transports spécialisés ».

Cette volonté a été réaffirmée au travers de la loi d'orientation sur les transports intérieurs de 1982 : « la mise en œuvre progressive du droit au transport permet aux usagers de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ».

¹ Téléchargeable sur le site de l'Agglo : <http://www.agglo-orleans.fr/>

La loi du 11 février 2005 et la directive du 13 avril 2006 expliquent la mise en œuvre de l'accessibilité :

La continuité de la chaîne du déplacement

La chaîne du déplacement, comprenant le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, « est organisée pour permettre une accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées et à mobilité réduite ».

Un délai de 10 ans pour mettre en œuvre l'accessibilité

La loi prévoit que « les services de transport collectif devront être accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite dans un délai de 10 ans », à compter de sa publication (le 12 février 2005), soit au plus tard le 11 février 2015.

L'obligation d'un schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics (SDAT)

Le SDAT est un outil de planification essentiel pour tenir compte de l'évolution démographique, notamment du vieillissement de la population, et répondre ainsi aux besoins. Il fixe la programmation de la mise en accessibilité des services de transports aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite à l'horizon 2015, et définit les modalités de l'accessibilité des différents types de transport.

Le service de substitution

En cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité de réseaux existants, des moyens de transport adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite doivent être mis à leur disposition. Le coût du transport de substitution pour les usagers handicapés ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant.

Une commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées

Lorsque la compétence en matière de transports ou d'aménagement du territoire est exercée au sein d'un établissement public de coopération intercommunale, la commission pour l'accessibilité aux personnes handicapées doit être créée auprès de ce groupement.

La procédure de dépôt de plainte

Une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite doit être mise en place par les autorités organisatrices des transports publics. Un registre doit être ouvert au siège de l'autorité organisatrice ou dans un lieu porté à la connaissance du public, sur lequel les personnes inscriront leur demande.

3. LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR), UN PUBLIC NOMBREUX ET DIVERS

Les aménagements s'adressent en premier lieu aux personnes en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite (PMR), même s'ils bénéficient à l'ensemble de la population.

à retenir...



La loi du 11 février 2005 donne une définition du handicap dans toute sa diversité : « constitue un handicap, toute limitation d'activité ou de restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitive ou psychique, d'un polyhandicap ou trouble de santé invalidant ».

L'élaboration du SDAT nécessite au préalable de mieux comprendre les types de handicaps et les besoins des personnes concernées. Pour y parvenir, la concertation avec les associations locales est indispensable.

Handicap moteur

Il s'agit de personnes paralysées, amputées ou ayant une maîtrise partielle de leur motricité. On y ajoute également des formes de handicaps moteurs moins immédiatement apparents, tels que les troubles musculo-squelettiques (lombalgies, tendinites, scolioses...). Ces personnes se déplacent avec ou sans canne.

Pour les transports, le handicap moteur se caractérise souvent par un équilibre précaire ou fatiguant. Il faut donc prévoir des places réservées dans les bus, et des assises aux points d'arrêt et de vente. Les personnes se déplaçant en fauteuil manuel ou électrique ont besoin de rampes d'accès aux points de vente et aux arrêts. Des palettes leurs sont nécessaires pour accéder aux bus à l'intérieur desquels une place spéciale « fauteuil » doit être prévue. La hauteur des guichets ou des bornes automatiques est à adapter.

L'information sur l'accessibilité des transports en commun, sur l'implantation des arrêts de plain pied et la garantie de bénéficier, pour son déplacement (aller et retour), d'un bus accessible sont les besoins à retenir.

Handicap visuel

Les malvoyants et les aveugles rencontrent des difficultés pour se repérer et s'orienter, ainsi que pour détecter les obstacles. Ils ont besoin d'information avant (sur l'accessibilité des transports et des arrêts) et pendant leur déplacement (repères tactiles ou sonores, temps d'attente et affichage aux arrêts, annonces sonores à bord des véhicules, annonces sonores aux feux).

Pour les malvoyants des améliorations peuvent également être apportées dans le choix des contrastes ou la qualité de l'éclairage.

Handicap auditif

Les malentendants et les sourds éprouvent des difficultés d'accès aux annonces essentiellement sonores. Ils s'orientent et se repèrent aussi difficilement dans des endroits inconnus. Pour les malentendants une information visuelle avant et pendant le déplacement est nécessaire. L'effort doit être porté via le matériel (bandeaux lumineux dans les bus et les girouettes) et le personnel (au guichet ou lors des perturbations).

Handicap mental

L'article 2 de la loi du 11 février 2005 a reconnu, pour la première fois en France, le handicap psychique. Il regroupe deux catégories :

- Les déficiences mentales (ou cognitives) se caractérisent par une faiblesse intellectuelle permanente qui se manifeste par des problèmes de compréhension, de mémoire, d'analyse des situations, de prise de décision, etc. provoquant une autonomie sociale réduite.
- Les déficiences psychiques concernent des troubles de la vie relationnelle, de la communication et du comportement (autistes, schizophrènes ou personnes atteintes de troubles obsessionnels compulsifs).

Ces handicaps nécessitent un accompagnement ou une simplification de la signalétique, en privilégiant notamment les symboles au texte.

Les autres personnes concernées

Le Parlement européen, dans sa directive du 20 novembre 2001 définit quant à lui les personnes à mobilité réduite : « toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, personnes en fauteuil roulant, personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette) ».

Les personnes âgées représentent aujourd'hui les plus nombreux bénéficiaires de la loi du 11 février 2005. La situation de handicap peut également être temporaire ou liée à une situation particulière du déplacement. On peut ainsi citer : les femmes enceintes, les personnes obèses, les analphabètes, les étrangers résidents, les accidentés temporaires (jambes cassées, entorses...), les personnes avec des jeunes enfants, des poussettes, des valises... Leurs difficultés sont multiples comme : monter à bord des bus, emprunter des escaliers, rester debout, passer une barrière de péage, manoeuvrer une porte...

Ainsi toutes les améliorations apportées à l'accessibilité des personnes handicapées bénéficieront aussi aux autres personnes à mobilité réduite et pourront améliorer le confort de l'ensemble des usagers du réseau de transport collectif.

II. DÉMARCHE LOCALE

1. PRÉSENTATION DE L'AGGLOMÉRATION ORLÉANAISE ET DE SON RÉSEAU DE TRANSPORTS URBAINS

Au recensement de 2006, l'agglomération orléanaise comptait 272 572 habitants (population municipale) soit 6 200 habitants de plus qu'en 1999. La ville centre d'Orléans représente 41.5% de la population totale. Si les tendances démographiques se poursuivent, l'agglomération pourrait atteindre les 300 000 habitants en 2015-2020. Ce chiffre pourrait être dépassé selon les décisions prises en matière d'aménagement de l'Île-de-France.

Dans le cadre de sa politique en faveur des modes de transports alternatifs à la voiture, la Communauté d'Orléans Val de Loire a validé le principe d'un réseau de transports collectifs structurant pour l'ensemble du territoire, articulé autour de 2 lignes de tramway :

- La ligne A mise en place en 2000 desservant le corridor nord-sud, longue de 18 kilomètres, équipée de 24 stations et de 6 parcs-relais.
- La ligne B, en cours de construction, qui desservira le corridor est-ouest dès 2012.

Ces deux lignes de transport en site propre seront au cœur d'un réseau de bus hiérarchisé². En complément, un service à la demande dessert plusieurs quartiers des communes de Chécy, Combleux, Mardié, Bou, Marigny-les-Usages, Chanteau, Semoy, Saint-Jean-de-Braye, Ingré, La-Chapelle-Saint-Mesmin et Olivet.

L'exploitation des transports collectifs urbains nécessite l'utilisation de 200 bus, 1 298 points d'arrêts et fait appel à 682 salariés (Setao). Les services assurent une fréquentation de 25.8 millions de voyageurs en 2007, dont 12.1 millions pour la ligne A du tramway.



² Le réseau de bus a fait l'objet d'une réorganisation entre 2003 et 2005, pour augmenter la fréquence sur les lignes à fort potentiel de clientèle suite à la mise en service de la première ligne de tramway.

2. COMBIEN DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE L'AGGLOMÉRATION ORLÉANAISE COMPTE-T-ELLE ?

D'après une enquête nationale menée par l'Insee (en 1999) sur les handicaps, les incapacités et la dépendance, près de douze millions de français subissent des déficiences pouvant occasionner une gêne dans leurs activités quotidiennes. On compte parmi elles :

déficients intellectuels ou mentaux	3.398.126
handicapés moteurs	3.085.944
troubles du métabolisme	2.321.288
déficients auditifs	1.199.141
déficients visuels	855.796
troubles de la parole	195.175
autres déficiences	907.844

Une même personne peut cumuler plusieurs handicaps et les chiffres ci-dessus ne mentionnent que les individus qui n'en ont déclaré qu'un. Parmi ces personnes 533.280 personnes ont besoin d'aide pour les actes élémentaires de la vie : 118.506 sont confinées au lit ou au fauteuil ; 414.774 ne peuvent sans aide faire leur toilette ou s'habiller ; 269.656 ne peuvent se servir à boire ; 114.747 ne peuvent manger sans aide.

à retenir...



Ces statistiques nationales ramenées à l'échelle locale, permettent d'estimer à environ **54 000 le nombre de personnes en situation de handicap sur le territoire de l'agglomération orléanaise.**

3. OÙ SONT LES PÔLES DE PERSONNES EN DIFFICULTÉ GÉNÉRATEURS DE MOBILITÉ ?

3.1. Les 77 établissements spécialisés dénombrés

L'agglomération orléanaise compte 51 établissements spécialisés pour handicapés : 30 établissements pour adultes handicapés, 21 établissements pour enfants handicapés, et 26 établissements pour seniors. Les établissements spécialisés représentent un potentiel de plus de 4 000 personnes à mobilité réduite, sachant qu'il faut nuancer les déplacements des enfants qui s'effectuent par des dispositifs propres aux établissements, pour un meilleur accompagnement.

2. DÉMARCHE LOCALE

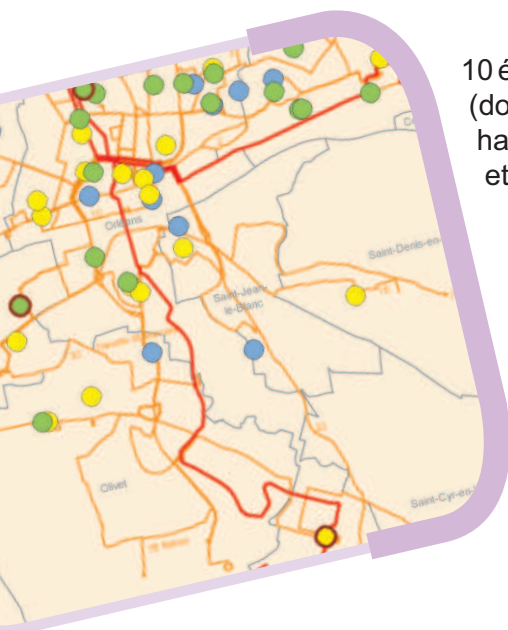
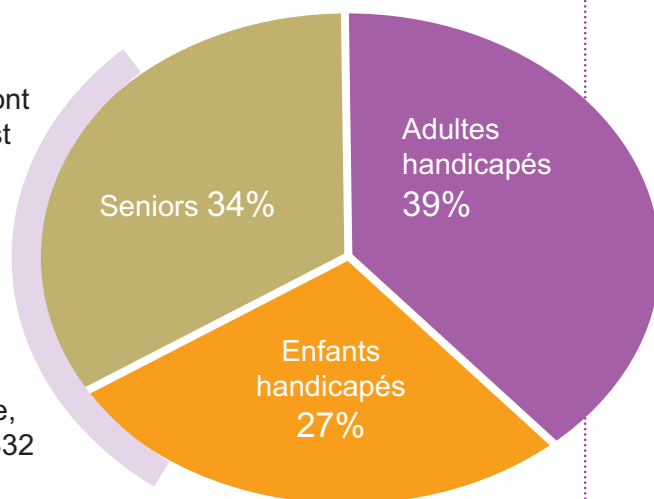
SCHÉMA DIRECTEUR ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE TRANSPORTS PUBLICS

Les 30 établissements³ pour adultes handicapés sont répartis sur 9 communes (localisation plutôt au nord-est de la Loire), certains sont parfois excentrés comme à Marigny-les-Usages et à Boigny-sur-Bionne); ils représentent une capacité d'accueil de 1 244 personnes.

Les 21 établissements pour enfants handicapés sont répartis sur 6 communes (Orléans, St-Jean-de-la-Ruelle, au sud de la Loire). Ils ont une capacité d'accueil de 832 enfants et adolescents.

Les 26 établissements pour personnes âgées sont répartis sur 10 communes (établissements de capacité d'accueil équivalente, situés en majorité au nord de la Loire) et peuvent accueillir 2 049 personnes.

Pour juger d'une bonne accessibilité, il est fait le choix de la distance de 100 m d'un arrêt dit accessible (contre 300 m généralement). Cette « distance accessible » à parcourir répond à une logique de proximité en temps de trajet puisqu'elle correspond à 2 minutes de trajet pour un piéton ayant toutes ses capacités. De plus, cette distance accessible concerne à la fois les déplacements des pensionnaires mais aussi de ceux qui leur rendent visite. Pour autant, l'accessibilité du cheminement n'est pas étudiée dans ce document hormis d'éventuelles remarques transmises lors du diagnostic.



10 établissements sur 77 sont situés à moins de 100 m d'un arrêt accessible (dont 5 pour adultes handicapés, 4 pour personnes âgées et 1 pour enfants handicapés). Ils sont desservis par 17 arrêts dits accessibles (sens aller et sens retour) et 9 lignes de transport en commun différentes.

61 autres établissements sont également desservis par le réseau de transport en commun, mais la distance les séparant d'un arrêt est de 300 m : 26 sont desservis par des arrêts dits accessibles (63 arrêts répartis sur 21 lignes et navettes). 35 établissements sont desservis par des arrêts non accessibles (163 arrêts répartis sur 25 lignes et navettes).

³ Voir annexes

3.2. Les 600 usagers du service TPMR

Le service TPMR de l'Agglo est un transport à la demande (desserte de porte à porte) au service des personnes qui ne peuvent se déplacer sur le réseau de l'Agglo, en raison de leur handicap :

- invalide temporaire ou permanent (carte d'invalidité),
- personne de plus de 80 ans ayant des difficultés pour se déplacer,
- accompagnateurs de personne handicapée titulaire de la carte « d'invalidité cécité » sur laquelle est spécifiée la mention « tierce personne ».

Aux heures de pointes les pratiques de déplacement de la clientèle du service spécialisé TPMR issues des statistiques de la Setao permettent de mieux comprendre les besoins. 48% des usagers font appel au TPMR pour un déplacement quotidien, 40% pour le motif travail et 44% pour des motifs divers (loisirs, achats, associations,...).

50% des clients ont des difficultés pour accéder au réseau régulier mais n'ont pas de problèmes de mobilité à proprement parler.

à retenir...



Le coût réel du service TPMR est de 21.71 € par voyage (en 2006) alors que le tarif client subventionné par l'Agglo est de 1.40 € en 2009.

Depuis janvier 2008 et conformément à la loi, l'Agglo a opéré un alignement tarifaire du ticket TPMR au ticket normal.

La majorité des 600 usagers du service TPMR se situent dans la ville centre et les communes de la première couronne périurbaine. Ce sont en majorité des particuliers à domicile : 490 personnes éparpillées dans 18 communes de l'agglomération orléanaise.

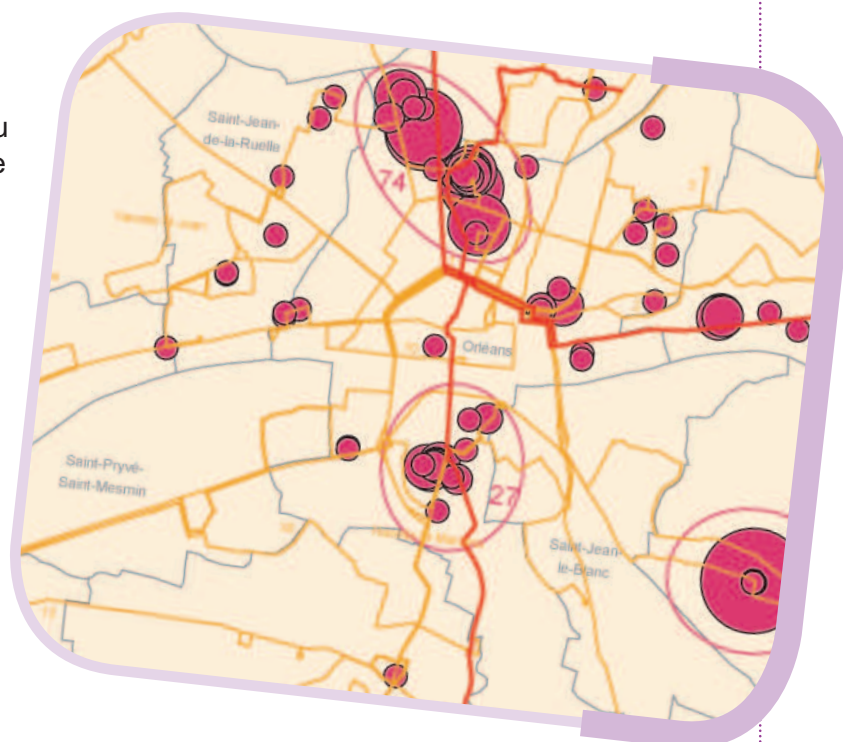
Les pôles générateurs de mobilité sont les établissements spécialisés (97 personnes) et en particulier ceux de la catégorie senior, mais également des immeubles de logements sociaux adaptés comme par exemple rue Charles Perrault à Orléans.

À noter que certains établissements spécialisés bénéficient pourtant d'une desserte de transport en commun accessible (moins de 100 m), soit par la ligne A du tram soit par la ligne de bus n° 4.

3.3. Les 242 logements adaptés

Les logements sociaux adaptés ou adaptables⁴ permettent d'approcher le potentiel d'usagers à mobilité réduite mais également leur localisation sur le territoire de l'agglomération.

242 logements sociaux adaptés ou adaptables sont recensés sur l'agglomération en 2006 répartis sur 134 adresses différentes. Ils se situent dans 12 communes dont près de 63% dans la ville centre.



4. L'ÉLABORATION DU SDAT, UNE DÉMARCHE PARTAGÉE

4.1. Une démarche d'accessibilité du réseau déjà bien engagée

La construction de la première ligne de tramway et l'élaboration du Plan de Déplacements Urbains (PDU) initial ont enclenché dès 1997, une dynamique locale de concertation avec les associations. Elle s'est concrétisée par la mise en accessibilité de la ligne de tramway, l'aménagement des arrêts de bus accessibles, l'élaboration d'un guide d'aménagement des points d'arrêts du réseau, etc.

Le PDU, en avril 2000, prévoyait notamment la mise en œuvre d'un certain nombre d'aménagements sur les matériels roulants (tramway et bus) et sur les points d'arrêts du réseau de l'agglomération (quai des stations de tramway, longueur et organisation des arrêts de bus). L'information était également abordée comme par exemple, l'identification des lignes du réseau pour permettre une meilleure compréhension à un large public.

Depuis la signature de la nouvelle convention de délégation de service public, pour l'exploitation du réseau de transport, en avril 2003, les bus nouvellement acquis sont systématiquement équipés de planchers bas.

La concertation s'est poursuivie avec la création d'un groupe de travail accessibilité, composé d'élus, de techniciens et de représentants des associations. Il s'est réuni à plusieurs reprises, encore dernièrement au sujet de la mise en accessibilité totale de la ligne n° 4, première ligne de bus du réseau en terme de fréquentation.

Ce groupe a évolué en 2006 sous la forme d'une commission intercommunale pour l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

⁴ Logements recensés par la Maison de l'Habitat auprès des bailleurs sociaux de l'agglomération orléanaise.

Évolution de l'accessibilité du réseau de transports collectifs de l'agglomération orléanaise

1995	Premiers bus à plancher bas et 1997 premier bus articulé à plancher bas intégral.
Janvier 1997	Lancement de la concertation avec les associations pour l'élaboration d'un guide d'aménagements accessibles de la 1ère ligne de tram.
2000	Arrivée du tramway accessible : matériel roulant et aménagements de voiries aux abords de la ligne A sont traités de façon à permettre une bonne accessibilité.
2001	Service TPMP : transport à la demande réservé aux PMR à bord de véhicules adaptés ; fonctionne sur le principe de la réservation à l'avance (48h).
Avril 2003	Signature de la convention de délégation de service public avec la SETAO pour l'exploitation du réseau de transports collectifs urbains jusqu'au 31 décembre 2011, intégrant une démarche qualité de service.
2003	Création du guide technique de mise en accessibilité des arrêts de bus et engagement de travaux de mise en accessibilité d'arrêts.
Octobre 2006	Création de la commission intercommunale d'accessibilité/1 ^e réunion en octobre 2006.
2006-2007	Mise en accessibilité de 61 arrêts de la ligne 4, selon le guide technique établi par l'AggLO.
2007	Plan du réseau de l'AggLO identifie les arrêts accessibles aux PMR.
2008	Amélioration de 150 arrêts par l'ajout de bande podotactile ; alignement tarifaire du ticket TPMP au ticket normal (2.10 € passe à 1.40 €); début de l'élaboration du schéma directeur accessibilité des services de transports publics.
8 juillet 2008	Approbation du PDU révisé de l'agglomération orléanaise intégrant une nouvelle annexe accessibilité.
2012	Mise service de la seconde ligne de tram : accessible avec quelques améliorations sur l'information voyageur en plus.

4.2. La commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées

Conformément aux exigences de la loi du 11 février 2005 la **commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées**⁵, créée par délibération du 26 octobre 2006. Présidée par le président de la communauté d'agglomération Orléans Val de Loire, elle est composée⁶ de 11 représentants de communes de l'agglomération, de 17 associations locales de personnes handicapées, de l'État, du Département du Loiret et de la Région Centre.

Assistée de l'agence d'urbanisme de l'agglomération orléanaise, l'AggLO s'est appuyée sur cette commission pour organiser la concertation avec les représentants de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite. Elle s'est réunie à chaque principale étape d'élaboration du schéma d'accessibilité des transports :

- **13 novembre 2007** : présentation du lancement de la démarche d'élaboration du SDAT et proposition d'un questionnaire type à envoyer aux personnes à mobilité réduite ;
- **19 février 2009** : proposition et débat sur la stratégie de mise en accessibilité du réseau de bus de l'AggLO ;
- **8 avril 2009** : proposition de programmation d'actions du schéma d'accessibilité.

Outre son rôle joué dans l'élaboration du SDAT, la commission intercommunale doit se réunir tous les ans pour dresser le constat de l'état de l'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports, et pour proposer des actions d'amélioration de la mise en accessibilité de l'existant.

4.3. Sondage des représentants de PMR

Pour élargir la concertation des personnes à mobilité réduite, l'AggLO a sondé par le biais **d'un questionnaire**⁷ détaillé, les associations et les responsables d'établissements spécialisés, en mesure de toucher un maximum de personnes en situation de handicap. Il s'agissait de recueillir des éléments relatifs aux pratiques actuelles de déplacements mais aussi d'identifier les contraintes et les limites rencontrées par les usagers.

⁵ Cette commission ne doit pas être confondue avec la Commission Consultative Départementale pour la Sécurité et l'Accessibilité (CCDSA) qui donne un avis de conformité quant à l'octroi éventuel de dérogations qui pourraient toucher des établissements recevant du public.

⁶ Voir annexes

⁷ Voir annexes

5 thèmes ont été abordés avec les 82 associations représentatives des personnes handicapées et personnes à mobilité réduite, des 77 établissements spécialisés identifiés ainsi que des responsables de CCAS de 19 communes de l'agglomération, entre autre pour cibler les seniors :

- ① connaître les déplacements dans le périmètre des transports urbains (motif, fréquence, destinations);
- ② connaître les modes déplacements et l'utilisation du réseau;
- ③ avoir un retour sur les services spécialisés offerts (TPMR et ligne 4);
- ④ connaître les attentes des usagers (matériel, information, vente de titres, accueil);
- ⑤ connaître les réponses complémentaires à l'offre de transports en commun des associations ou des établissements.

Malgré un taux de réponse de près de 20%, il résulte de cette phase de concertation des tendances qui permettront d'orienter la stratégie de mise en accessibilité du réseau d'ici 2015.

Contrairement à toute attente, le bus figure comme premier mode de déplacement des PMR. Le tramway bien que totalement accessible et touchant la majorité des usagers du réseau dessert peu d'établissements spécialisés. Le service spécialisé TPMR est également un mode de déplacements régulièrement employé, parfois de manière quotidienne pour des personnes handicapées effectuant un déplacement domicile-travail. À noter que les personnes à mobilité réduite indiquent éviter les déplacements nécessitant une correspondance du fait des difficultés générées par le manque de continuité des aménagements entre les arrêts.

Les principaux motifs de déplacements réguliers et fréquents sont les soins et le travail. Une attention particulière mérite donc d'être portée sur l'accessibilité des établissements de santé.

III. STRATÉGIE ADOPTÉE ET ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS

1. LES PRINCIPALES ATTENTES ET DIFFICULTÉS RETENUES SUITE À LA CONCERTATION

L'analyse des différents éléments issus du diagnostic territorial en matière d'accessibilité et des observations émises par les associations et autres représentants de personnes à mobilité réduite a permis d'établir les attentes et les difficultés prioritaires à traiter en matière d'accès, d'offre de services, d'information clientèle et de vente.

Accès

- < Faciliter les échanges entre les lignes de bus, le tramway et la ligne 4 grâce à la mise en accessibilité systématique des arrêts à proximité.
- < Une pente trop importante lors du déploiement de la palette, dans certains cas.

3. STRATÉGIE ADOPTÉE ET ÉLÉMENTS CONSTITUTIVES SCHÉMA DIRECTEUR ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE TRANSPORTS PUBLICS

Offre

- < Une signalétique sur les quais pour une meilleure orientation.
- < Un marquage au sol contrasté aux quais place de Gaulle.
- < Plus d'espace pour les fauteuils à bords des véhicules standards.
- < Cohabitation difficile avec les poussettes et les vélos aux heures de pointe.
- < Les portes des véhicules se referment trop rapidement pour un usager PMR.

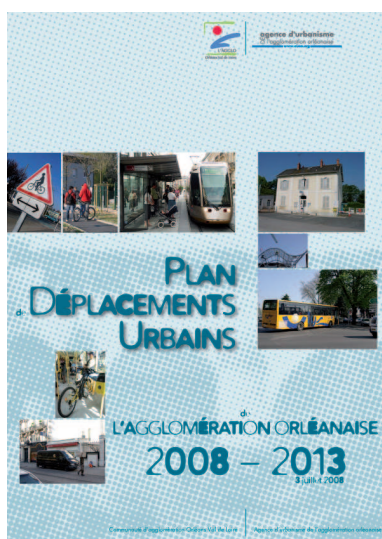
Information clientèle

- < Des plans de quartiers aux arrêts et dans les abris bus comme ceux qui existent pour le tramway.
- < Des conseils pratiques sur l'utilisation du réseau.
- < Une meilleure information sur les horaires en dehors des périodes scolaires.
- < Des messages sonores aux stations de tram en cas de perturbations.
- < Améliorer le dispositif d'information sonore du réseau.

Vente

- < Améliorer l'accessibilité des distributeurs de titres et l'affichage du mode d'emploi.

2. UNE ACCESSIBILITÉ MAXIMALE AU RÉSEAU DE TRANSPORT ORLÉANAIS



Le SDAT fixe la programmation de mise en accessibilité progressive des transports collectifs jusqu'en 2015. Il établit la programmation des investissements à réaliser par l'AggLO, autorité organisatrice des transports urbains.

Le réseau de l'AggLO compte 2 lignes structurantes accessibles : la ligne A de tramway et la ligne de bus n°4. En 2006, elles couvrent à elles seules 57% des voyages du réseau soit 14 millions de voyages. Avec la construction de la deuxième ligne de tramway sur un axe est-ouest, la politique volontariste en faveur de l'accessibilité se prolonge. Le schéma directeur accessibilité est donc construit de manière à assurer la continuité de la chaîne des déplacements sur l'ensemble du territoire. Il s'inscrit d'ailleurs dans la politique globale retenue au Plan de Déplacements Urbains adoptée en 2008, qui précise la volonté de l'AggLO de rendre le réseau de transports urbains accessible et de promouvoir une accessibilité partagée.

objectif...



L'objectif recherché par l'AggLO est une **accessibilité maximale** visant :

- < la poursuite de la mise en accessibilité des arrêts de bus,
- < la poursuite du renouvellement du parc matériel dans les 10 ans à venir,
- < l'amélioration de l'information aux arrêts et dans les véhicules,
- < l'amélioration de l'information sur l'offre de transport urbain auprès des habitants,
- < la poursuite de la concertation avec les associations et les partenaires,
- < l'amélioration de la concertation avec les usagers,
- < la sensibilisation des personnels au contact des usagers et des techniciens,
- < l'évolution du service spécialisé TPMR,
- < le renfort de la qualité du service offert.

3. STRATÉGIE DE MISE EN ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE TRANSPORT ORLÉANAIS

Afin d'établir une programmation 2009-2015, la commission intercommunale a travaillé sur des critères déterminant les points d'arrêt à réaliser en priorité. Dans le contexte actuel de réorganisation des transports urbains à l'échelle du territoire en lien avec l'arrivée de la ligne B du tramway, l'AggLO a opté pour une stratégie mixte et évolutive. La stratégie est établie pour la période transitoire (2009-2012) correspondant à la construction de la ligne B. Elle sera revue après la mise en service du tramway (2012-2015) pour aboutir à une démarche mixte par ligne et par arrêts selon des critères à définir.

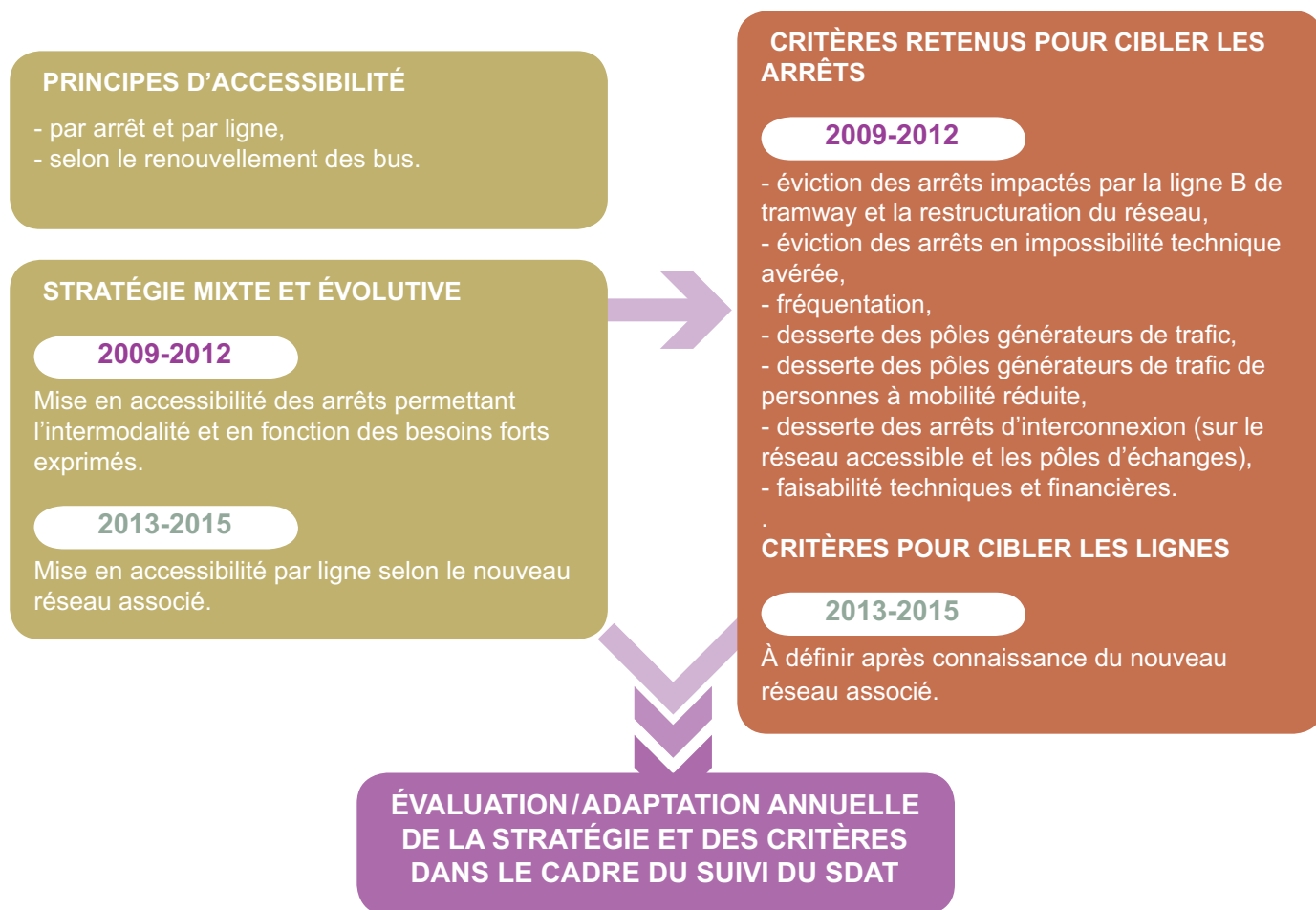


Source : AggLO 2009

La stratégie fixée pour la période transitoire (2009-2012) est une mise en accessibilité par arrêt, qui tient compte :

- < des besoins identifiés auprès des PMR (notamment par le biais du questionnaire),
- < des avis émis par la commission intercommunale accessibilité,
- < de l'évolution du réseau de bus (11 lignes et 41 arrêts seront impactés par le tracé de la ligne est-ouest de tramway),
- < des moyens financiers disponibles au projet d'agglomération 2008-2014,
- < du rythme de renouvellement du parc de bus figurant dans la délégation de service public de 2003,
- < des retours d'expériences d'autres agglomérations⁸.

⁸ Voir annexes



La commission intercommunale⁹ a défini **7 critères** pour déterminer des points d'arrêt d'intervention prioritaire :

- ① éviction des arrêts en impossibilité technique avérée,
- ② éviction des arrêts impactés par la deuxième ligne de tramway et la restructuration du réseau de bus¹⁰ prévue pour 2012,
- ③ fréquentation,
- ④ desserte des pôles générateurs de trafic (administration, établissements de santé, équipements sportifs et de loisirs, commerces),
- ⑤ desserte des pôles générateurs de trafic de personnes à mobilité réduite,
- ⑥ desserte des arrêts d'interconnexion sur le réseau accessible et les pôles d'échanges,
- ⑦ faisabilités techniques et financières.

4. SUIVI ET ÉVALUATION DE LA MISE EN ACCESSIBILITÉ

Le contexte actuel de réorganisation des transports urbains à l'échelle du territoire en lien avec l'arrivée de la deuxième ligne de tramway nécessite une grande prudence sur la mise en accessibilité du réseau de l'AggLO. Pour autant, il n'est pas question de retarder la démarche engagée depuis plus d'une dizaine d'année mais plutôt de bénéficier des avancées technologiques apportées par la seconde ligne de tramway pour les généraliser à l'ensemble du réseau.

La mise en accessibilité du réseau de l'agglomération orléanaise fera donc l'objet d'une évaluation permanente tout au long du processus d'évolution. Il s'agira d'intégrer lors de la réunion annuelle de la commission intercommunale accessibilité, un bilan du SDAT et des actions engagées. Cette démarche récurrente devrait permettre d'adapter à la fois la stratégie mais également les critères permettant de réaliser pleinement les objectifs de l'AggLO. La mise en accessibilité du réseau sera alors organisée par ligne avec un quota d'arrêts prioritaires qui reste à définir.

⁹ Cette commission ne doit pas être confondue avec la Commission Consultative Départementale pour la Sécurité et l'Accessibilité (CCDSA) qui donne un avis de conformité, quant à l'octroi éventuel de dérogations qui pourraient toucher des établissements recevant du public.

¹⁰ Une maquette du futur réseau de bus a été établie pour servir de base à une concertation qui a débuté en mai 2009 auprès des communes, des usagers, des associations, etc. pour établir un réseau définitif en 2011.

RÉCAPITULATIF DU PROGRAMME D' ACTIONS

THÈME 1 - INFRASTRUCTURES DU RÉSEAU DE TRANSPORTS URBAINS

Hétérogénéité du niveau d'accessibilité des arrêts de bus

Action 01 - Programmer la mise en accessibilité des arrêts de bus

Des stations de tramway en accessibilité totale

Action 02 - Mettre en œuvre un réseau de transport en commun en site propre accessible

Des places de stationnement handicapé intégrées aux parcs-relais

Action 03 - Favoriser l'accès aux parcs-relais (P+R)

Des pôles d'échange et des cheminements accessibles

Action 04 - Organiser l'interconnexion des pôles d'échanges

THÈME 2 - ACCESSIBILITÉ AU MATERIEL ROULANT

Les agences commerciales et les points de vente

Action 05 - Améliorer l'accessibilité de l'agence commerciale du centre bus

La performance du tramway

Action 06 - Acquérir de nouvelles rames de tramway

Des bus et des minibus précurseurs

Action 07 - Poursuivre le renouvellement du parc de bus

THÈME 3 - LES SERVICES SPÉCIFIQUES

Un service initialement dédié aux PMR

Action 08 - Renforcer le rôle du service TPMR

Une tarification adaptée aux personnes à mobilité réduite

Action 09 - Adapter la tarification aux besoins des PMR

Des services de transport à la demande non accessibles

Action 10 - Adapter le service des PMR à l'évolution de la demande

THÈME 4 - INFORMATION ET SIGNALÉTIQUE

Supports et services de communication

Les règles d'utilisation du réseau

Action 11 - Faciliter la préparation du voyage pour tous

Information aux arrêts de bus

Information aux quais de tramway

Information embarquée à bord des bus

Information embarquée à bord des rames de tramway

Système d'annonces sonores aux carrefours du tramway

Action 12 - Faciliter le déroulement du voyage pour tous

Action 13 - Faire remonter l'information sur les dysfonctionnements

THÈME 5 - CONCERTATION ET SENSIBILISATION SUR L'ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU

Une concertation entre partenaire déjà engagée

Action 14 - Poursuivre la concertation entre autorités organisatrices de transports,

les communes et les associations

Action 15 - Suivi et évaluation de la mise en accessibilité

Action 16 - Sensibiliser la population aux problématiques d'accessibilité

Du personnel formé à l'accessibilité

Action 17 - Sensibiliser les personnels au contact des usagers

L'accessibilité de la voirie du ressort des communes

Action 18 - Mise en accessibilité de la chaîne de transport



D'Actions

PROGRAMME

THÈME 1

INFRASTRUCTURES DU RÉSEAU DE TRANSPORTS URBAINS >>

HÉTÉROGÉNÉITÉ DU NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ DES ARRÊTS DE BUS

L'Agglo, en tant qu'autorité organisatrice des transports, finance les aménagements d'accessibilité des arrêts de bus mais ne prend pas en charge la réfection de la voirie qui relève de la compétence des communes, ni les travaux de déplacement d'arrêts quand ils ne sont pas de son ressort.

Actuellement, un arrêt est considéré « accessible » lorsqu'il bénéficie d'une bordure haute à 18 cm pour permettre la sortie de la palette. Il est signalé par un pictogramme. 223 arrêts¹¹ sur 1 298 sont ainsi reconnus comme accessibles par l'exploitant soit 17%, dont 24 stations de tramway et 52 arrêts de la ligne 4.

Dès 2006, afin d'homogénéiser les aménagements de mise en accessibilité des arrêts sur le réseau de l'agglomération orléanaise, l'Agglo a établi un guide de recommandations techniques à destination des techniciens intervenants sur le réseau de bus :

< **Positionnement des arrêts sur la chaussée** : en ligne pour faciliter l'accostage, en aval des passages piétons et en sortie de carrefour ;

< **Positionnement de l'arrêt sur le quai** : cheminement de 1,20 m entre le nez de quai et l'abribus ;

< **Caractéristiques techniques de l'arrêt** : bordure haute de 18 cm pour limiter la pente de la palette rétractable située au niveau de la porte centrale du bus, 18 mètres de long en prolongement de la voirie, déport sur la chaussée de la bordure de 5 à 10 cm pour favoriser l'accostage du bus ;

< **Équipement d'un arrêt** : bandes podotactiles de 4 mètres en tête de quai, situées à 48 cm du nez de quai.

La principale ligne du réseau, en terme de fréquentation, a été mise en accessibilité en 2007. L'expérience de l'agglomération sur la ligne 4 a permis de compléter le guide de recommandations notamment pour la partie usager : implantation d'un rail de guidage pour malvoyants utilisant une canne ainsi que de dalles podotactiles pour matérialiser la montée dans le bus. En réalité sur la ligne 4, on observe une mise en accessibilité quasi-totale des arrêts mais pas du matériel roulant dédié. En effet, les bus n'étant pas dédiés aux lignes du réseau, on constate que sur les 18 bus nécessaires à l'exploitation de la ligne 4, 80 – 85% sont dotés de palette.

Du fait de l'ancienneté de la démarche de mise en accessibilité, les aménagements restent hétérogènes, certains arrêts ne bénéficiant pas de bandes podotactiles ou de marquage au sol.

Certains arrêts accessibles sont dotés d'un affichage spécifique (pictogrammes) permettant de les identifier mais les aménagements restent encore très hétérogènes d'un arrêt à l'autre.



Source : AUAO 2008

¹¹ Voir carte en annexe

Action 01

PROGRAMMER LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DES ARRÊTS DE BUS

1 ÉLABORATION D'UN DIAGNOSTIC APPROFONDI DE L'ACCESSIBILITÉ DES ARRÊTS

Pour déterminer de manière précise la mise en accessibilité de l'ensemble des arrêts de bus, un diagnostic approfondi devra être effectué. Un référentiel d'accessibilité devra être défini a priori, en lien avec la commission intercommunale, pour établir une grille d'analyse accessibilité du réseau prenant en compte tous les types de handicaps et pour identifier ainsi, les niveaux d'accessibilité des arrêts, y compris les éventuelles impossibilités techniques avérées.

Échéancier : 2009

2 IDENTIFICATION DES ARRÊTS À TRAITER

La stratégie adoptée pendant la période transitoire (2009-2012) est une mise en accessibilité par arrêt. Les arrêts traités en priorité seront ceux répondant aux critères suivants :

- éviction des arrêts en impossibilité technique avérée,
- éviction des arrêts impactés par la ligne B du tramway et la restructuration du réseau de bus,
- fréquentation de la ligne où se situe l'arrêt,
- desserte des pôles générateurs de trafic,
- desserte des pôles générateurs de trafic de personnes à mobilité réduite,
- desserte des arrêts d'interconnexion avec le réseau accessible et les pôles d'échanges,
- capacités techniques et financières (environ 35 arrêts/an dans les limites du budget annuel).

Un budget de 500 000 € TTC par an est inscrit au projet d'agglomération 2008-2014 pour ces travaux.

Dès la mise en service de la seconde ligne de tramway (à partir de 2012), la mise en accessibilité du réseau sera organisée par ligne avec un quota d'arrêts prioritaires qu'il reste à définir.

Échéancier : 2012 - 2015

3 AFFICHAGE DU NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ DES ARRÊTS

Au terme du diagnostic, chaque arrêt sera doté d'un sigle permettant de repérer son niveau d'accessibilité sur le terrain, mais aussi sur les fiches des lignes, voir sur le plan du réseau (disponible sur Internet).

Échéancier : 2010

4 MISE À JOUR DU GUIDE DE MISE EN ACCESSIBILITÉ DES ARRÊTS

Le guide, dont l'objectif est d'homogénéiser le niveau d'accessibilité des arrêts à l'échelle de l'agglomération, répertorie les préconisations techniques à suivre pour l'aménagement des arrêts accessibles dans les communes de l'agglomération. Ce document est destiné aux techniciens du territoire mais également aux prestataires de travaux publics intervenants sur le périmètre de transports urbains.

Échéancier : 2009

Références réglementaires

- Arrêté du 01/08/2006 relatif aux cheminements extérieurs et intérieurs, à l'accessibilité des établissements recevant du public et aux installations ouvertes au public, au stationnement.
- Arrêté du 03/05/2007 et circulaire de 1994 relatifs aux distributeurs automatiques.
- Arrêté du 22/03/2007 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public et aux installations ouvertes au public.

DES STATIONS DE TRAMWAY EN ACCESSIBILITÉ TOTALE

La première ligne de tram, mise en service en 2000, a été traitée de façon à permettre l'accessibilité totale des rames et des aménagements de voirie (stations et parcs-relais). L'Agglo était alors précurseur en France dans sa démarche de concertation en matière d'accessibilité (mise en place dès janvier 1997) avec les acteurs concernés (techniciens, élus, associations, industriels). Ce projet a permis de dynamiser les réflexions en faveur de l'accessibilité des transports collectifs urbains.

Aujourd'hui, seuls les distributeurs automatiques de titres situés aux stations de la ligne présentent des difficultés d'accès aux personnes en fauteuil (hauteur trop importante), à cause du socle ajouté initialement pour mettre les appareils hors d'eau.

La ligne B du tramway sera traitée de la même manière que la ligne A avec des véhicules nouvelle génération présentant quelques améliorations : information des voyageurs à quai par diffusion sonore sur demande et sur bornes d'information visuelle (taille des caractères, contraste, ...); information des voyageurs embarquée par diffusion sonore (prochain arrêt, destination); plan de ligne dynamique contrasté avec caractères supérieur à 10 mm dans les rames de tramway.



Source : Agglo 2009



Action 02

METTRE EN ŒUVRE UN RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN EN SITE PROPRE ACCESSIBLE

Le réseau de transport en commun d'agglomération va être étoffé d'une seconde ligne de tramway en site propre. Il s'agit de veiller à la mise en accessibilité de cette nouvelle ligne est-ouest et de corriger les dysfonctionnements identifiés de la première.

1 MISE EN ACCESSIBILITÉ TOTALE DES QAIS DE TRAMWAY

Les quais de la seconde ligne seront intégralement accessibles, notamment aux personnes malvoyantes, à l'identique de la première ligne. Les cheminements seront également traités avec des traversées sécurisées et des trottoirs abaissés.

Échéancier : 2012

2 MISE EN ACCESSIBILITÉ DES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE TITRES

Les distributeurs automatiques de titres situés le long du parcours du tramway seront conformes aux normes en vigueur, notamment pour répondre aux besoins des personnes en fauteuil (positionnement de l'écran, claviers et fentes de paiement, réceptacle de titre). Ils seront accessibles aux personnes malvoyantes grâce aux fonctions en synthèse vocale.

Les distributeurs de la première ligne de tramway seront également traités dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau système de billettique (magnétique et sans contact).

Échéancier : 2010-2012

Références réglementaires

- Arrêté du 01/08/2006 relatif aux cheminements extérieurs et intérieurs, à l'accessibilité des établissements recevant du public et aux installations ouvertes au public, au stationnement.
- Arrêté du 03/05/2007 et circulaire de 1994 relatifs aux distributeurs automatiques.
- Arrêté du 22/03/2007 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public et aux installations ouvertes au public.

DES PLACES DE STATIONNEMENT HANDICAPÉ INTÉGRÉES AUX PARCS-RELAIS

Il existe 6 parcs de stationnement (dont 4 surveillés par des gardiens) de la première ligne de tramway pour inciter les automobilistes circulant sur les axes structurant de l'agglomération à utiliser les transports en commun. Sur 750 places de stationnement surveillées, 17 sont des places adaptées pour les personnes handicapées et réservées à leur usage, respectant ainsi les dispositions réglementaires.

6 autres parcs-relais viendront accompagner la deuxième ligne de tramway. Sur les 1 360 places prévues, près d'une trentaine répondront aux besoins des personnes à mobilité réduite.

DES PÔLES D'ÉCHANGE ET DES CHEMINEMENTS ACCESSIBLES

La première ligne de tramway est venue à la fois conforter l'interconnexion du centre bus place d'Arc à la gare ferroviaire d'Orléans mais aussi l'interconnexion avec le réseau ferré de la gare de Fleury-les-Aubrais.

La proximité directe du centre bus avec la gare et les cars interurbains du réseau départemental Ulys est un atout majeur pour favoriser la complémentarité entre les modes de transport public (bus urbains-tramway-bus interurbains-train). La construction de la nouvelle gare d'Orléans (2005-2007) a d'ailleurs été l'occasion d'élaborer un projet de rénovation du centre bus (qui manque de luminosité naturelle et dont la continuité des cheminements piétons/vélos n'est pas assurée) et l'amélioration de la liaison tram-train pour mieux relier les deux sites.

Références réglementaires

- Arrêté du 01/08/2006 relatif aux cheminements extérieurs et intérieurs, à l'accessibilité des établissements recevant du public et aux installations ouvertes au public, au stationnement.
- Arrêté du 03/05/2007 et circulaire de 1994 relatifs aux distributeurs automatiques.
- Arrêté du 22/03/2007 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public et aux installations ouvertes au public.

>>

Action 03

FAVORISER L'ACCÈS AUX PARCS - RELAIS (P+R)

L'organisation interne des parcs-relais doit permettre aux personnes à mobilité réduite de bénéficier de l'intermodalité avec le tramway. Leur aménagement doit veiller :

- au respect des normes de stationnement handicapé en vigueur,
- à la localisation des places dédiées de manière à réduire le cheminement au transport en commun (à proximité de l'entrée),
- au respect des normes d'accessibilité pour le cheminement.

Une signalisation directionnelle adaptée permettra de se repérer dans l'espace.

Échéancier : 2012

Source : AUAO 2008



>>

Action 04

ORGANISER L'INTERCONNEXION DES PÔLES D'ÉCHANGES

1 RÉNOVATION DU CENTRE BUS PLACE D'ARC, À ORLÉANS

La rénovation du centre bus englobera la mise en accessibilité d'une nouvelle agence commerciale en rez-de-chaussée, des cheminements depuis celui-ci et en direction de celui-ci, comme par exemple la liaison tram - train entre la gare ferroviaire et le centre bus.

Échéancier : 2011-2012

2 MISE EN ACCESSIBILITÉ DES GARES FERROVIAIRES DE L'AGGLOMÉRATION

Selon le schéma directeur d'accessibilité du service régional de transport public du Centre, la Région programme la mise en accessibilité de la gare de Saint-Cyr-en-Val, les travaux relevant de la compétence de Réseau ferré de France et de la SnCF pour leurs domaines respectifs.

Il n'est pas fait mention des gares d'intérêt national d'Orléans et des Aubrais qui relèvent directement de la compétence de la SnCF et de RFF. À noter toutefois, le déploiement du service gratuit Accès+ de la SnCF à destination des personnes handicapées, qui permet de bénéficier d'un accueil spécifique et d'une prise en charge intégrale gratuite, du départ à l'arrivée, selon le principe de la chaîne du déplacement.

3 CRÉATION D'UN POINT D'INTERCONNEXION PLACE DE GAULLE ACCESSIBLE

L'interconnexion des deux lignes de tramway sera l'occasion d'aménager des cheminements accessibles dans le secteur de la place De Gaulle à Orléans.

Échéancier : 2012

LES AGENCES COMMERCIALES ET LES POINTS DE VENTE

Le réseau est doté de 91 points de vente (commerçants) et de 2 agences commerciales certifiées NF services (2004), facilement repérables : l'agence « Martroi », située en centre-ville, et l'agence « Place d'Arc - centre bus ». Celle-ci bénéficie d'une situation d'exception, car adjacente à la gare ferroviaire d'Orléans, et en centre-ville. On y accède par un ascenseur totalement accessible (hauteur des boutons, annonce vocale) et un escalator, depuis la place d'Arc, débouché d'une importante surface commerciale.

Bien que les locaux de l'agence Place d'Arc – centre bus soient temporaires, ils sont partiellement accessibles : une rampe d'accès répond aux normes en vigueur mais les portes d'entrée et de sortie ne sont pas automatiques; les circulations intérieures sont libres et sans danger mais les guichets restent difficilement accessibles aux personnes en fauteuil roulant.



Source : AggLO 2009

THÈME 2

ACCESSIBILITÉ AU MATÉRIEL ROULANT

LA PERFORMANCE DU TRAMWAY

Le tramway est un mode de transport performant qui facilite l'accès aux principaux territoires de l'agglomération, même en période d'intempéries.

Les 22 rames de la première ligne sont composées de 3 modules accessibles à la fois pour les personnes handicapées, les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et pour les personnes avec une poussette ou encore les voyageurs avec une valise.

Le seuil des rames et les quais des stations ont été profilés de manière à permettre un passage de l'un à l'autre sans rupture horizontale ni verticale (pas de lacunes).

Des emplacements sont réservés à l'intérieur des rames pour les fauteuils roulants et les poussettes d'enfants. Les anneaux pour les vélos permettent de transporter jusqu'à 4 vélos par rame, en dehors des heures de pointes (6h30-9h30 et 16h-19h). Les couleurs intérieures ont été choisies contrastées pour permettre un repérage plus facile des barres de maintien (jaune). L'espace voyageur est accessible de plain-pied et le plancher bas, même s'il remonte au niveau du passage des roues, permet de circuler dans la partie centrale de la rame.

Des fiches techniques ont été élaborées par le groupe de travail accessibilité. Elles synthétisent les éléments à retenir pour aménager la voirie, les stations et les rames du tramway en faveur des personnes handicapées. Si certaines dispositions sont désormais courantes et largement répandues dans les nouveaux réseaux de tramway, des aménagements particuliers et novateurs ont été mis au point spécifiquement à Orléans : annonces sonores aux traversées de carrefours, signalement du nez de quai de tramway par une dalle rugueuse contrastée, etc.

>>

Action 05

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DE L'AGENCE COMMERCIALE DU CENTRE BUS

Le réaménagement de l'agence commerciale de Place d'Arc-centre bus à Orléans, prendra en compte, dès sa conception dans le cadre des travaux du projet gare, l'objectif d'une mise en accessibilité intégrale. L'accès à l'agence et son aménagement intérieur répondront aux obligations légales relatives aux établissements recevant du public et aux installations ouvertes au public. Par exemple,

une entrée large et automatisée, des informations sur les services de transport lisibles par tous, des guichets d'information ou de vente manuelle permettant le passage d'un fauteuil sont autant d'éléments à prendre en compte.

**Échéancier : à l'issue de
la réalisation de la liaison
tram - train**

Action 06

ACQUÉRIR DE NOUVELLES RAMES DE TRAMWAY

1 ACQUISITION DE RAMES ACCESSIBLES

Le matériel de la deuxième ligne de tramway en construction sera doté d'un plancher bas intégral, c'est-à-dire d'un plancher à hauteur du quai sans obstacles pour pénétrer et déambuler dans le tramway. Les couleurs intérieures des 22 nouvelles rames sont contrastées de manière à simplifier le repérage des personnes à mobilité réduite. Deux rames devraient être mises en service dès 2010 sur la première ligne pour alléger la charge des rames actuelles.

Échéancier : 2010-2012

2 MISE À JOUR DU GUIDE DES AMÉNAGEMENTS ACCESSIBLES LIÉS AU TRAMWAY

Compte tenu des éléments apportés par l'arrivée de la seconde ligne de tramway sur l'agglomération orléanaise, le guide de références destiné aux techniciens mérite d'être mis à jour. Il s'agit de décrire et d'expliquer les éléments techniques retenus en matière d'aménagement intérieur et extérieur, de mobiliers, de cheminements, etc.

Échéancier : 2009

Références réglementaires

Décret n° 2006-138 du 09/02/2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs.

DES BUS ET DES MINIBUS PRÉCURSEURS

Les premiers bus à plancher bas ont fait leur apparition en 1995 sur l'agglomération orléanaise. En effet, l'arrivée de 12 HEULIEZ GX 317 (autobus Standard à plancher surbaissé) améliore d'une manière importante l'accessibilité des véhicules du fait de la suppression des marches à l'intérieur du véhicule.

L'AggLO a poursuivi sa politique de renouvellement des autobus par des véhicules à plancher bas, avec la mise en service, en mars 1997, du premier bus articulé à plancher bas intégral, le RENAULT Agora. Le premier véhicule de ce type à être sorti des chaînes de l'usine RENAULT, a été destiné à l'agglomération orléanaise.

La convention de délégation de services publics 2003-2011, signée avec la Setao pour l'exploitation du réseau de transports collectifs urbains, prévoit que les autobus standards et articulés en renouvellement seront tous équipés d'un dispositif d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (rampe d'accès rétractable de type Unité Fauteuil Roulant).

En 2009, 45% du parc de bus est accessible (91 sur 202) : dispositif de palette rétractable, système d'information dynamique sonore et visuelle embarquée (SPEC), plancher bas, voyants lumineux et sonores à l'ouverture et fermeture des portes, emplacements réservés aux fauteuils et poussettes, barres de maintien, boutons de commande aux positions adaptées et aux couleurs contrastées. Les bus accessibles sont identifiables par un pictogramme « fauteuil roulant » apposé à l'avant des véhicules.

Les bus sont équipés de 2 valideurs situés à l'entrée avant, où s'effectue la montée des usagers. Les personnes en fauteuil doivent donc se faire aider des autres usagers pour valider leur titre de transport.

Parmi les 10 minibus du réseau, 5 sont adaptés (rampe d'accès et palette, barre de maintien contrastée, fixations pour fauteuils) et dédiés au service spécialisé de transport de personne à mobilité réduite (TPMR). Ceux dédiés au transport à la demande (TAD) ne le sont pas.

En 2011, 52% du parc de bus devrait être accessible.



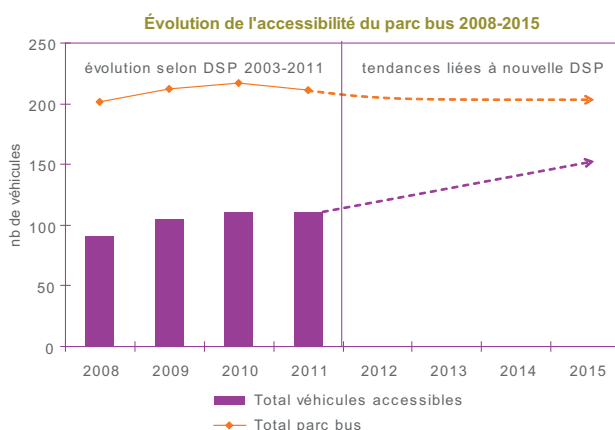
Source : Setao 2009

Action 07

POURSUIVRE LE RENOUVELLEMENT DU PARC DE BUS

1 PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ DES BUS DANS LA FUTURE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

À l'occasion de la nouvelle délégation de service public prévue en janvier 2012, l'Agglo définira un programme de renouvellement du matériel. Les bus standards et articulés seront systématiquement dotés d'équipements d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite : plancher bas, dispositif d'abaissement sur ses suspensions, palettes rétractables au niveau de la porte centrale, positionnement des valideurs à mi-hauteur, bouton d'appel extérieur accessible.



Échéancier : 2012

2 AFFECTATION PRIORITAIRE DE BUS ACCESSIBLES AUX LIGNES DOTÉES D'ARRÊTS ACCESSIBLES

Au fur et à mesure de la mise en accessibilité du réseau, l'Agglo veillera à ce que les bus accessibles soient affectés en priorité aux lignes les plus dotées d'arrêts accessibles. Cette action, bien que déjà effective, est étroitement liée au renouvellement de parc de bus. L'objectif ne pourra être véritablement atteint qu'après la période transitoire 2009-2012.

Échéancier : à partir de 2012

3 CONSIGNES À RESPECTER LORS DE L'EXPLOITATION DU RÉSEAU

L'Agglo souhaite porter une attention particulière à la montée à bord des véhicules des personnes à mobilité réduite. Des consignes précises seront introduites au règlement d'exploitation du réseau, notamment pour garantir le bon fonctionnement des palettes rétractables pour tout véhicule sorti du dépôt, ou encore pour assurer l'agenouillement du bus et le déploiement de la palette dès lors qu'un usager le nécessite.

Échéancier : 2009

Références réglementaires

Décret n° 2006-138 du 09/02/2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs.

THÈME 3

LES SERVICES SPÉCIFIQUES

UN SERVICE INITIALEMENT DÉDIÉ AUX PMR

Depuis 2001, le réseau de l'Agglo s'est étoffé d'un service spécialisé de transport de personnes à mobilité réduite, le service TPMR. Il s'agit d'un transport à la demande (desserte de porte à porte), destiné aux personnes qui ne peuvent se déplacer sur le réseau de lignes régulières, en raison de leur handicap :

- invalides temporaires ou permanents (carte d'invalidité),
- personnes de plus de 80 ans ayant des difficultés pour se déplacer.

Les accompagnateurs voyagent gratuitement dès lors que la personne accompagnée dispose d'une carte « d'invalidité cécité » sur laquelle est spécifiée la mention « tierce personne » (carte COTOREP).

La réservation doit se faire au moins 48 heures à l'avance par le biais d'un opérateur téléphonique, sans justificatif médical. La prise en charge de la clientèle du service TPMR est personnalisée à la réservation des courses, à la montée et à la descente du véhicule adapté (minibus).

Les 5 minibus dédiés au service TPMR sont équipés de rampe d'accès et de palette, de barre de maintien contrastée et de fixations pour fauteuils. Le service TPMR est complété par l'affrètement occasionnel de taxis spécialisés pour pallier aux difficultés d'optimisation des tournées (15 courses affrétées par mois en 2006).

Le diagnostic de ce service a mis en évidence qu'il est parfois utilisé comme une offre de transport à la demande.

Depuis sa mise en service en 2001, et avec les moyens supplémentaires engagés en 2002, le TPMR connaît une augmentation régulière de sa fréquentation. En 2004, une saturation du service est apparue, avec des courses de plus en plus dispersées sur l'agglomération et des distances parcourues en augmentation. En 2006, on compte en moyenne 21 000 voyages /an soit près de 100 clients PMR par jour avec 80% des voyages aux heures de pointes (6h30–9h30 et 16h–19h). La baisse du prix du titre TPMR au 1er janvier 2008 et le vieillissement de la population participent à l'augmentation de la demande.

Le service TPMR est bien connu des associations qui relaient l'information à leurs membres. Cependant, le diagnostic a mis en exergue que, hormis l'information disponible sur Internet, peu de brochures sont consultables par le public.

Les moyens actuels sont saturés, entraînant en moyenne 1% de refus, soit 20 refus par mois. La priorité, en effet, était donné aux demandes de déplacements réguliers, notamment aux salariés.

De manière générale, le délai de réservation est difficile à respecter : il n'est plus de 48h mais de plusieurs jours voir plusieurs semaines à l'avance.

Le service TPMR ne fait pas l'objet d'un suivi de la qualité tel que prévu pour les autres services dans la délégation de services publics, ni de certification.



Source : Setao 2009



Action 08

RENFORCER LE RÔLE DU SERVICE TPMR

1 MISE EN PLACE D'UNE COMMISSION D'ACCREDITATION AU SERVICE TPMR

Pour ne pas aggraver la saturation du service et maîtriser les coûts de fonctionnement, l'Agglo souhaite que le service TPMR soit réservé aux personnes dans l'incapacité physique d'utiliser les autres lignes du réseau en toute sécurité. Il s'agit de créer une instance pour juger de cette incapacité, avec des professionnels des transports et du milieu médical, sur la base de critères préétablis et de justificatifs médicaux du handicap temporaire ou définitif.

Le rôle de la commission d'accréditation sera de vérifier que la personne :

- ne peut effectivement pas prendre le bus (problème d'accès physique, de repérage, d'équilibre...),
- a besoin d'un accompagnateur spécifique,
- est autonome,
- peut être transportée en toute sécurité.

Le règlement d'exploitation du réseau prendra en compte les nouvelles conditions d'accès au service TPMR.

Échéancier : 2010

2 AFFIRMATION DE L'IDENTITÉ DU SERVICE SPÉCIALISÉ

L'Agglo souhaite dynamiser l'image du service TPMR, associé à la nouvelle livrée du réseau, en lui attribuant un nouveau nom, davantage personnalisé. Une meilleure communication sur ce service sera engagée notamment par la mise à jour de la brochure d'information. Celle-ci sera tenue à disposition du public dans tous les établissements spécialisés, la Maison départementale des personnes handicapées et les communes de l'agglomération.

Échéancier : 2010

3 SUIVI ET GESTION DE LA QUALITÉ DU SERVICE SPÉCIALISÉ

Face à l'exigence accrue des usagers, le service TPMR fera l'objet d'un suivi de qualité au même titre que les autres services réguliers. La future convention de délégation de services publics transport comportera soit un nouveau critère « TPMR », soit l'exigence d'une certification AFNOR NF. Plusieurs items seront proposés : confort, propreté, disponibilité du service, information et accueil de l'utilisateur à mobilité réduite.

Échéancier : 2013

Références réglementaires

- Loi du 11 février 2005 et directive d'application du 13 avril 2006.
« Obligation de mettre en place un service ou une mesure de substitution, à compter de la constatation d'impossibilité technique avérée de mise en conformité (...) avant 2008, aux mêmes conditions de desserte que le service classique (tarif, service équivalent sans agrément préalable,...). Le coût du transport de substitution pour les usagers handicapés ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant ».
- Loi du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et renouvellement urbains.



UNE TARIFICATION ADAPTÉE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

L'Agglo a défini une politique tarifaire sociale en faveur des PMR qu'elle compense financièrement, à travers :

- Les titres PMR pour le service TPMR. Le coût de ce transport spécialisé ne devant pas être supérieur au coût du transport public existant, a été aligné au coût du titre unitaire du réseau au 1^{er} janvier 2008, soit 1,40 € au 1^{er} janvier 2009 contre initialement 2,10 €. Le paiement mensuel est autorisé pour certains établissements.
- Les titres TEMPO (10 voyages et abonnement mensuel) pour les personnes ayant un handicap supérieur à 80% et les personnes de plus de 65 ans non imposables. Ces titres sont délivrés en mairie sur présentation d'une carte spécifique (carte mauve) obtenue après justificatifs.



DES SERVICES DE TRANSPORT À LA DEMANDE NON ACCESSIBLES

Les véhicules dédiés au transport à la demande (TAD) ne sont pas accessibles.

La loi du 11 février 2005 pose la problématique de la différence entre service spécialisé et moyen de substitution.

Les échanges avec les associations ont mis en évidence que la population handicapée, notamment les personnes malvoyantes, n'est pas favorable à un service dédié qui l'isolerait des autres usagers.

Références réglementaires

- Loi du 11 février 2005 et directive d'application du 13 avril 2006.
« Obligation de mettre en place un service ou une mesure de substitution, à compter de la constatation d'impossibilité technique avérée de mise en conformité (...) avant 2008, aux mêmes conditions de desserte que le service classique (tarif, service équivalent sans agrément préalable, ...). Le coût du transport de substitution pour les usagers handicapés ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant ».
- Loi du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et renouvellement urbains.

>>

Action 09

ADAPTER LA TARIFICATION AUX BESOINS DES PMR

Après l'alignement du tarif du TPR au 1er janvier 2008 à la grille tarifaire, l'Agglo engagera une réflexion avec les communes

sur l'évolution de la tarification sociale pour répondre aux exigences de la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbains.

Échéancier : 2009

>>

Action 10

ADAPTER LE SERVICE DES PMR À L'ÉVOLUTION DE LA DEMANDE

Les moyens quantitatifs doivent s'adapter progressivement à l'évolution de la demande. Si la volonté est aujourd'hui de destiner le service TPR à une clientèle lourdement handicapée, des pistes de réflexion ont toutefois été évoquées avec les associations et seront précisées à l'occasion de la définition de la future délégation de services publics :

- achat de véhicules supplémentaires ;
- extension du service le week-end, notamment le samedi soir, pour répondre à la demande de desserte pour motif loisirs ;
- évolution du service TPR à terme comme « moyen de substitution » tel que mentionné par la loi du 11 février 2005.

Échéancier : 2012

THÈME 4

INFORMATION ET SIGNALÉTIQUE



SUPPORTS ET SERVICES DE COMMUNICATION

De nombreux supports de communication ont été mis en place sur le réseau urbain pour informer la clientèle du panel de services de transport offert :

- site Internet avec un moteur de recherche pour calculer son itinéraire et être informé en temps réel du prochain passage d'un bus ou d'un tramway ;
- service wap : depuis novembre 2006, l'Agglo a mis en place un système d'information clientèle, appelé Mobitrans, dont l'objectif est de fournir aux usagers les temps d'attente aux arrêts sur leur téléphone mobile ;
- prospectus dans les lieux publics ;
- plans du réseau qui, depuis 2008, indique les arrêts accessibles par le pictogramme handicapé et en particuliers aux personnes en fauteuil roulant ;
- Numéro vert pour un accueil personnalisé par téléphone.

Le site Internet et le service wap « Mobitrans¹ » ne sont pas accessibles aux mal-voyants. Pour autant, des améliorations pourraient être recherchées pour ce dernier compatible avec la fonction vocale des téléphones, via Mobitrans pour disposer de l'information sonore.

LES RÈGLES D'UTILISATION DU RÉSEAU

Quelques indications sur l'utilisation du réseau sont proposées aux usagers, incitant à une bonne cohabitation :

- le règlement d'utilisation des bus et du tramway est affiché dans les véhicules (en intégral sur le site Internet de la Setao),
- aux arrêts : faire signe au conducteur pour lui signaler la montée,
- sur les bus : montée dans le bus uniquement par l'avant, les portes arrières étant strictement réservées à la descente des voyageurs et à l'accès PMR (fauteuil, poussettes).

À noter que la cohabitation reste parfois difficile avec les poussettes et les vélos aux heures de pointes.

¹ imode.mobitrans.fr ou wap.mobitrans.fr

Références réglementaires

La loi du 11 février 2005 - l'article 47 relatif à l'accessibilité numérique. Cet article stipule que les sites Internet « doivent être accessibles aux personnes handicapées ». Cependant le décret fixant les règles relatives à l'accessibilité n'est pas encore paru. Les services de communication publique auront alors trois ans pour mettre aux normes leur site. Arrêté du 3 août 2007 relatif à la mise aux normes de l'information pour 2017 (taille, couleur et positionnement des équipements visuels et équipements sonores).



Action 11

FACILITER LA PRÉPARATION DU VOYAGE POUR TOUS

1 MISE À JOUR DU PLAN DU RÉSEAU

En lien avec l'action 01, le plan du réseau (Internet) et les fiches horaires des lignes seront actualisés à l'aide du pictogramme « fauteuil roulant » pour permettre un meilleur repérage.

Échéancier : 2009-2012-2015

2 POURSUITE DE LA SIMPLIFICATION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION

Il s'agit de faciliter la compréhension des informations contenues dans les fiches horaires et les plans des lignes de bus, en travaillant avec les associations sur l'amélioration de la communication (création de pictogrammes, de symboles ou de codes couleur, évolution de la terminologie, etc.).

Échéancier :
à partir de 2009 - 2011

3 ORGANISATION DE LA COMMUNICATION EN SITUATION PERTURBÉE

Pour informer les usagers le plus en amont possible sur les déviations de lignes de bus en cas d'accidents, de grèves, de manifestations ou de travaux, une diffusion de messages sonores en stations et aux arrêts équipés sera systématique.

Pendant les travaux de construction du tramway, l'Agglo et la Setao organisent une information diversifiée : journal local, sites Internet, affichages.

Échéancier : 2009

4 UTILISATION DES SERVICES EXISTANTS ALLÔ SEMTAO ET MOBITRANS

Pour aider à la préparation du voyage d'un usager à mobilité réduite, les services existants seront utilisés et mis en valeur pour apporter une aide personnalisée.

Échéancier : 2009-2010

5 MISE EN ACCESSIBILITÉ DES SITES INTERNET DE L'AGGLO ET DE L'EXPLOITANT DU RÉSEAU

L'Agglo et la Setao travailleront en lien étroit sur la mise en accessibilité de leur site Internet aux personnes malvoyantes, sur la base des recommandations de l'Agence pour le développement de l'administration électronique. Chaque lecteur aura la possibilité de choisir la taille et la couleur des caractères et de l'écran, d'imprimer un document en fonction de sa vision.

Échéancier : 2010

6 MISE EN PLACE D'UNE CENTRALE D'INFORMATION MULTIMODALE À L'ÉCHELLE DE LA RÉGION CENTRE

L'Agglo, en tant qu'autorité organisatrice des transports, participe à la mise en œuvre de la centrale d'information multimodale régionale, projet piloté par la Région Centre.

Un site Internet accessible mettra à disposition des usagers toute l'information sur les transports collectifs de la Région ainsi qu'un calculateur d'itinéraires multimodaux.

Échéancier : 2009

7 AMÉLIORER L'UTILISATION DU RÉSEAU DE TRANSPORTS EN COMMUN PAR LES USAGERS

À l'exemple de ce qui existe déjà dans le tramway, des conseils pratiques sur l'utilisation du réseau de bus seront rappelés aux usagers : les règles de sécurité à suivre, la priorité à donner aux personnes à mobilité réduite, le mode de fonctionnement des palettes, le respect d'une bonne cohabitation entre les cyclistes et les autres usagers, etc. Un guide d'accessibilité sera mis à disposition de tous les usagers.

Échéancier : 2010

INFORMATION AUX ARRÊTS DE BUS

Suite au renouvellement du marché de mobilier urbain en 2007, des pictogrammes indiquent désormais l'accessibilité des arrêts.

Une quinzaine de bornes permettent de diffuser des informations en direct aux usagers. Composées de moniteurs vidéo, elles affichent la ligne, la destination et le temps restant à attendre avant l'arrivée des prochains bus. Cette information est mise à jour en temps réel. L'exploitant peut également envoyer des messages commerciaux et des messages de service en cas de perturbation.

Le diagnostic du réseau met en évidence une difficile prise en compte du handicap cognitif.



Source : AUAO 2008



Source : Agglo 2008

INFORMATION AUX QUAIS DE TRAMWAY

Toutes les stations de tramway sont équipées de bornes d'information des voyageurs qui affichent le temps d'attente des deux prochaines rames et leur destination. L'exploitant a également la possibilité d'effectuer des annonces sonores.

Références réglementaires

La loi du 11 février 2005 - l'article 47 relatif à l'accessibilité numérique. Cet article stipule que les sites Internet « doivent être accessibles aux personnes handicapées ». Cependant le décret fixant les règles relatives à l'accessibilité n'est pas encore paru. Les services de communication publique auront alors trois ans pour mettre aux normes leur site.
Arrêté du 3 août 2007 relatif à la mise aux normes de l'information pour 2017 (taille, couleur et positionnement des équipements visuels et équipements sonores).



INFORMATION EMBARQUÉE À BORD DES BUS

Tous les bus disposent d'un affichage du prix des principaux titres de voyages à proximité du conducteur.

Les bus disposent de girouettes qui seront commandées automatiquement par le système à la prise de service des conducteurs et lors des retournements, changement de mission, passage hauts le pied, ... de manière à maintenir automatiquement à jour le nom de ligne et l'affichage de la destination.

Les bus sont équipés de deux systèmes d'information voyageurs embarqués :

- des bandeaux lumineux qui affichent le nom du prochain arrêt, l'heure, la destination ;*
- un système d'information voyageur, mis en place depuis 2006 sur les derniers bus mis en service, qui permet d'afficher sur des écrans LCD la position du véhicule sur la ligne, le prochain arrêt, et d'effectuer les annonces sonores correspondantes.*

INFORMATION EMBARQUÉE À BORD DES RAMES DE TRAMWAY

En cas de perturbations sur le réseau, des messages de service sont affichés sur les bandeaux lumineux à l'intérieur des rames. Ils peuvent être transmis également par le biais de messages sonores. Ces bandeaux lumineux sont aussi utilisés ponctuellement pour des messages commerciaux.

SYSTÈME D'ANNONCES SONORES AUX CARREFOURS DU TRAMWAY

À l'occasion de la création de la première ligne de tram, un dispositif d'information sonore aux carrefours a été mis en place pour sécuriser la traversée des personnes déficientes visuelles. Tous les carrefours ne sont pas traités pour des questions de cohabitation avec le voisinage. Parfois, les annonces répétées sont vécues comme une nuisance sonore par les riverains. Des dysfonctionnements et des dégradations ont été constatés sur les modules sonores.

Action 12

FACILITER LE DÉROULEMENT DU VOYAGE POUR TOUS...

... aux points d'arrêts et en stations

1 EXTENSION DE L’AFFICHAGE DES PLANS DE QUARTIER AUX ABRIBUS

Une réflexion sera engagée sur l’opportunité d’afficher les plans de quartier aux principaux arrêts abrités de bus afin de permettre une meilleure orientation des usagers.

Échéancier : 2010

2 ADAPTATION DE LA SIGNALÉTIQUE

Les inscriptions sur les arrêts seront mises en conformité avec la réglementation pour une lecture aisée par tous (taille de 12 cm pour le n° des lignes, 8 cm pour le nom du point d’arrêt, choix d’une couleur contrastée par rapport au fond).

Échéancier : 2010

3 AMÉLIORATION DE L’INFORMATION EN TEMPS RÉEL

Dans le cadre du renouvellement de ses systèmes d’exploitation, l’Agglo a prévu d’installer des systèmes d’information performants aux arrêts de bus du réseau, pour connaître les temps d’attente et les messages de service en cas de perturbations :

- Des bornes d’information voyageurs (BIV) dans chacune des stations de la ligne A et de la future ligne B et sur 61 arrêts de bus du réseau. Chaque borne est équipée d’un haut-parleur et d’un microphone d’ambiance permettant de régler le niveau sonore de l’annonce. La diffusion sera activée par une télécommande pour permettre aux personnes malvoyantes d’écouter l’annonce directement sur le boîtier de la télécommande ou avec une oreillette raccordée à celle-ci.

- 3 bornes interactives situées aux gares de Fleury-les-Aubrais et d’Orléans donneront aux voyageurs l’accès au site Internet de l’exploitant.

- Des panneaux d’information des départs aux pôles d’échanges (Trois Fontaines à Saint-Jean-de-la-Ruelle, De Gaulle à Orléans, Point bus Léon Blum et au Clos du Hameau à Saint-Jean-de-Braye) afficheront les horaires des prochains départs et les numéros de quai, ainsi que des informations commerciales.

Concernant les stations de tramway, l’Agglo a prévu de déployer un système de sonorisation et des bornes d’information voyageurs accessibles entre autre aux personnes malvoyantes. Ce dispositif permettra de connaître les temps d’attente et les messages de service. Ce qui signifie :

- le remplacement des bandeaux aux stations de la ligne A de tramway, en vue d’une homogénéité des systèmes avec la ligne B,

- des équipements sonores sur la ligne B (haut-parleurs) ainsi que le remplacement des équipements de la ligne A pour assurer l’homogénéité fonctionnelle et technique du système global.

Les parcs-relais en ouvrage disposeront également d’une borne d’information voyageurs et du système de sonorisation.

Échéancier : 2010



Source : Agglo 2009

Action 12

FACILITER LE DÉROULEMENT DU VOYAGE POUR TOUS...

... aux carrefours du tramway

4 RENOUELEMENT DES EQUIPEMENTS D'ANNONCES SONORES

Une réflexion sera lancée en lien avec les associations de personnes malvoyantes pour renouveler et élargir le dispositif à certains carrefours routiers stratégiques de l'agglomération.

Échéancier : 2009

5 MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU DISPOSITIF DE DISTRIBUTION DES TÉLÉCOMMANDES

L'Agglo prévoit de renouveler son dispositif de distribution des télécommandes d'annonces sonores (normalisées) aux carrefours, par le biais d'une convention à passer avec le Collectif Handicap Visuel. Le montant de la caution serait revu à la baisse.

Échéancier : 2009

... aux pôles d'échanges

6 AMÉLIORATION DE L'INFORMATION MULTIMODALE POUR FACILITER LES CORRESPONDANCES

L'Agglo prévoit d'installer 5 écrans d'information dans le centre bus Place d'Arc à Orléans, dans les agences commerciales, et sur le parvis de la gare ferroviaire de Fleury-les-Aubrais. Il s'agit d'écrans TFT qui diffuseront des informations sur les lignes (prochains départs, messages commerciaux) en alternance avec des images.

Échéancier : 2012

7 COHÉRENCE DES AMÉNAGEMENTS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DE LA GARE D'ORLÉANS AVEC LA LIAISON TRAM-TRAIN ET LE CENTRE-BUS

À l'occasion de la rénovation du centre-bus, l'Agglo impulsera une réflexion avec la Région Centre et la SnCF sur la pertinence et la continuité des équipements de la gare d'Orléans jusqu'à la station de tramway.

Échéancier : 2011

8 INSTALLATION D'UN POINT D'INFORMATION MULTIMODALE EN GARE D'ORLÉANS

Un point d'information multimodale en gare d'Orléans pourra compléter l'actuel point d'information TER (train express régional). Ainsi, le voyageur pourra trouver dans un lieu unique, l'ensemble des informations (plans, horaires, tarifs) relatives :

- au réseau de transports urbains et au dispositif Vélo'+ (vélo libre service),
- au réseau de transport interurbain Ulys,
- au réseau de transport TER.

La gare d'Orléans devrait également accueillir des distributeurs automatiques de titres et des valideurs du réseau de l'Agglo.

Échéancier : l'issue de la réalisation de la liaison tram - train (2011)

Références réglementaires

La loi du 11 février 2005 - l'article 47 relatif à l'accessibilité numérique. Cet article stipule que les sites Internet « doivent être accessibles aux personnes handicapées ». Cependant le décret fixant les règles relatives à l'accessibilité n'est pas encore paru. Les services de communication publique auront alors trois ans pour mettre aux normes leur site.
Arrêté du 3 août 2007 relatif à la mise aux normes de l'information pour 2017 (taille, couleur et positionnement des équipements visuels et équipements sonores).

Action 12

FACILITER LE DÉROULEMENT DU VOYAGE POUR TOUS...

... à bord des véhicules

9 AMÉLIORATION DE L’AFFICHAGE EXTÉRIEUR DES VÉHICULES

Les bus disposeront de girouettes automatiques qui afficheront automatiquement le nom de ligne et l’affichage de la destination.

Les bandeaux lumineux du tramway afficheront par alternance le prochain arrêt et la destination des véhicules.

Échéancier : 2010 - 2012

10 ACCESSIBILITÉ DES FUTURS VALIDEURS

Suite au renouvellement des systèmes billettiques, l’ensemble des valideurs du réseau sera uniformisé. Ils seront à hauteur des personnes à mobilité réduite, de couleur bleu foncé (choisie en concertation avec les associations du handicap visuel) et dotés d’une signalisation (visuelle et sonore) pour la validité du titre.

La validation des titres se fait à chaque porte pour

les tramways, à l’avant dans les bus. Une procédure de validation devra être recherchée en accord avec les associations pour que les personnes en fauteuil roulant montant par la porte centrale des bus puissent valider leur titre.

Échéancier : 2010

11 ÉLARGISSEMENT DU DISPOSITIF D’INFORMATION EMBARQUÉE À L’ENSEMBLE DU RÉSEAU DE BUS

Le système d’information (SPEC) mis en place sur la ligne 4, sera élargi à toutes les lignes de bus (126 écrans dans les rames de tramway et 318 dans les bus). Il permet de dispenser aux usagers une information visuelle plus riche que sur des bandeaux lumineux, avec l’affichage dynamique de la position du bus sur sa ligne ainsi que les lieux de correspondance et des images.

Tous les véhicules disposeront également d’une sonorisation embarquée, permettant d’une part au conducteur de réaliser des annonces particulières à l’intérieur de son véhicule, et d’autre part la diffusion des annonces sonores automatiques (prochain arrêt, correspondances).

Échéancier : 2010

>>

Action 13

FAIRE REMONTER L'INFORMATION SUR LES DYSFONCTIONNEMENTS

1 MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE DE DÉPÔT DE PLAINTE

Afin de mieux prendre en compte les besoins des personnes à mobilité réduite et d'assurer un meilleur contrôle du respect de la chaîne du déplacement, les obstacles à la libre circulation sur le réseau pourront être indiqués à l'Agglo.

En complément du dispositif de réclamations mis en place par l'exploitant, l'Agglo mettra à disposition des usagers un registre. Les personnes à mobilité réduite pourront y déposer une demande ou une réclamation en vue d'exprimer, de réduire ou de compenser des obstacles à leurs déplacements sur le réseau.

Échéancier : 2009

2 ANALYSE DES PLAINTES

Chaque réclamation enregistrée par l'exploitant du réseau est aujourd'hui traitée conjointement avec l'Agglo et les communes, selon le domaine de compétence dont relève l'éventuelle solution technique qu'elle réclame. Chaque demande ou réclamation exprimée dans le registre de l'Agglo sera traitée suivant la même procédure. Le pétitionnaire sera tenu informé des suites réservées à sa requête.

Échéancier : 2009

Références réglementaires

*La loi du 11 février 2005 - l'article 47 relatif à l'accessibilité numérique. Cet article stipule que les sites Internet « doivent être accessibles aux personnes handicapées ». Cependant le décret fixant les règles relatives à l'accessibilité n'est pas encore paru. Les services de communication publique auront alors trois ans pour mettre aux normes leur site.
Arrêté du 3 août 2007 relatif à la mise aux normes de l'information pour 2017 (taille, couleur et positionnement des équipements visuels et équipements sonores) .*

THÈME 5

CONCERTATION ET SENSIBILISATION SUR L'ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU

UNE CONCERTATION ENTRE PARTENAIRES DÉJÀ ENGAGÉE

Si l'accessibilité des réseaux de transports collectifs desservant l'agglomération orléanaise n'est pas totale, les autorités organisatrices des transports ont toutefois déjà engagé des démarches dans ce sens.

Des outils de planification existent d'ores et déjà pour chacun des réseaux de transport comme l'annexe accessibilité du plan de déplacements urbains adopté en 2008 par l'Agglo et le guide d'aménagements des arrêts de bus; le schéma directeur d'accessibilité du service régional de transport public du Centre élaboré par la Région; ou encore les actions engagées par le Département du Loiret pour la mise en accessibilité de son offre de transport.

La commission intercommunale d'accessibilité créée par délibération du conseil de communauté de l'Agglo en 2006, est l'instance locale de concertation de l'Agglo permettant de mettre autour d'une table l'ensemble des partenaires à la fois institutionnels (Région Centre, Département du Loiret, Maison du Handicap, État) et les associations locales représentantes des personnes à mobilité réduite du territoire.

Cette commission s'inscrit dans une logique globale d'amélioration du cadre de vie et son objectif est de dresser un constat de l'état d'accessibilité de la chaîne du déplacement. Son rôle est consultatif mais elle peut faire des propositions utiles d'amélioration de l'accessibilité de l'existant, du fait de ses connaissances et de son expertise. Elle est d'ailleurs régulièrement mise à contribution, comme dernièrement pour l'amélioration des services de transports en commun de l'agglomération orléanaise.

Références réglementaires

- Loi du 11 février 2005 et directive d'application du 13 avril 2006.
- Loi du 12 mai 2009 de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures, art. 98 modifiant l'art. 46 de la loi sur le handicap.
- Décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006, relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.
- Arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret du 21 décembre 2006, relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.



Action 14

POURSUIVRE LA CONCERTATION ENTRE AUTORITÉS ORGANISATRICES DE TRANSPORTS, LES COMMUNES ET LES ASSOCIATIONS

1 ORGANISATION DE RÉUNIONS DE LA COMMISSION INTERCOMMUNALE D'ACCESSIBILITÉ

L'Agglo souhaite ajuster le SDAT en fonction de l'avancement des travaux du tramway et de la restructuration du réseau de bus. Pour ce faire, la commission intercommunale d'accessibilité fera office de comité de suivi. Une à trois réunions par an seront organisées par l'Agglo.

Échéancier : 2009

2 ÉLABORER UN RAPPORT ANNUEL À TRANSMETTRE À LA PRÉFECTURE

Conformément à la loi du 11 février 2005, chaque année, l'Agglo élaborera un rapport faisant l'état des lieux de l'accessibilité des transports urbains en cohérence avec celui établi par les communes concernant la voirie et le cadre bâti dans l'agglomération orléanaise.

Échéancier : 2009

3 UTILISER LA COMMISSION INTERCOMMUNALE D'ACCESSIBILITÉ POUR ABORDER D'AUTRES PROBLÉMATIQUES

Afin de mettre en accessibilité la chaîne des déplacements, des sous-commissions thématiques seront organisées pour aborder le lien entre les transports, la voirie et l'habitat.

Échéancier : 2009

4 INFORMER LES COMMISSIONS ACCESSIBILITÉS COMMUNALES DES TRAVAUX DE LA COMMISSION INTERCOMMUNALE D'ACCESSIBILITÉ

Les travaux issus de cette instance seront transmis aux communes qui en font la demande, pour informer les commissions communales d'accessibilité en place.

Échéancier : 2009

5 RÉDACTION D'UNE CHARTE D'ACCESSIBILITÉ ENTRE AUTORITÉS ORGANISATRICES DES TRANSPORTS

Une charte entre partenaires locaux concernés sera élaborée pour définir des principes communs de mise en accessibilité des réseaux de transports collectifs présents sur le territoire intercommunal.

Échéancier : 2009

Action 15

SUIVI ET ÉVALUATION DE LA MISE EN ACCESSIBILITÉ

1 MISE EN PLACE D'UN OBSERVATOIRE DE L'ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE TRANSPORTS URBAINS

L'objectif est de mettre en place des indicateurs de suivi, permettant non seulement de mesurer la qualité du service, mais aussi d'assurer le suivi des actions inscrites, voire de définir des procédures d'amélioration dans le présent schéma d'accessibilité. Ces critères seront intégrés à l'observatoire des déplacements de l'Agglo.

Échéancier : 2009

2 CONTRIBUTION AU BILAN ANNUEL DE L'ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE TRANSPORTS URBAINS

Chaque année, la commission intercommunale d'accessibilité se réunira pour établir l'état de l'accessibilité du réseau de l'Agglo. Pour ce faire, elle s'appuiera sur les éléments recueillis par l'observatoire de l'accessibilité. Une lettre de l'Observatoire des Déplacements de l'Agglo pourra d'ailleurs être dédiée à la thématique accessibilité du réseau.

Échéancier : 2009

Références réglementaires

- Loi du 11 février 2005 et directive d'application du 13 avril 2006.
- Décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006, relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.
- Arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret du 21 décembre 2006, relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.

Action 16

SENSIBILISER LA POPULATION AUX PROBLÉMATIQUES D'ACCESSIBILITÉ

MISE EN PLACE D' ACTIONS DE SENSIBILISATION SUR L' ACCESSIBILITÉ DES TRANSPORTS EN COMMUN LORS DES MANIFESTATIONS GRAND PUBLIC

Chaque année, l' Agglo fédère localement l' organisation de la semaine de la mobilité, qui se déroule du 16 au 22 septembre.

Le Président de l' Agglo sollicitera les associations pour participer à cet évènement (exemple d' action : parcours sensoriels pour les personnes valides mises en situation de handicap).

Échéancier : 2009

Références réglementaires

- Loi du 11 février 2005 et directive d' application du 13 avril 2006.
- Décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006, relatif aux prescriptions techniques pour l' accessibilité de la voirie et des espaces publics.
- Arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret du 21 décembre 2006, relatif aux prescriptions techniques pour l' accessibilité de la voirie et des espaces publics.



DU PERSONNEL FORMÉ À L'ACCESSIBILITÉ

Sur l'agglomération orléanaise, l'exploitant du réseau de transports urbains assure auprès de son personnel une sensibilisation aux déplacements des personnes à mobilité réduite. Une formation adaptée à la fonction respective de chacun est dispensée :

- *les agents d'accueil et d'information à distance reçoivent une formation à l'accueil personnalisé dans le cadre de la certification NF service,*
- *les conducteurs sont formés à l'utilisation et au déploiement de la palette, à l'accostage des quais accessibles et à la conduite souple.*



L'ACCESSIBILITÉ DE LA VOIRIE DU RESSORT DES COMMUNES

Le transport n'est qu'une composante de la chaîne du déplacement qui intègre également les trottoirs et les traversées de voirie. La loi prévoit pour la fin 2009 la mise en œuvre de plans d'accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics sur le territoire de la commune ou de l'établissement public de coopération intercommunale. Localement, l'aménagement de la voirie communale relève de la compétence des communes.

Références réglementaires

- *Loi du 11 février 2005 et directive d'application du 13 avril 2006.*
- *Décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006, relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.*
- *Arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret du 21 décembre 2006, relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.*



Action 17

SENSIBILISER LES PERSONNELS AU CONTACT DES USAGERS

ORGANISATION DE RENCONTRES RÉGULIÈRES ENTRE LES ASSOCIATIONS ET LES CONDUCTEURS

Outre les formations classiques dispensées aux agents d'exploitant du réseau, des formations pourront être proposées :

- sur l'accueil et l'orientation des personnes sourdes via l'apprentissage à la langue des signes français,
- sur le geste de validation (obligatoire à chaque montée) des nouvelles cartes sans contact à dispenser aux personnes mal et non voyantes (ces cartes seront distribuées dès la mise en place de la nouvelle billettique en 2010).

La sensibilisation du personnel en contact avec les usagers sera confortée pour qu'il communique davantage avec les personnes à mobilité réduite, qu'elles soient malentendantes, handicapées moteur ou visuelles ou ayant des difficultés de langage. Sont concernés :

- les services de renseignements : accueil des agences, standards des services spécialisés, numéro vert, site Internet ;
- les vérificateurs et la police des transports de l'Agglo ;
- les conducteurs.

Des associations de la commission intercommunale sont disposées à intervenir directement auprès du personnel de l'exploitant pour le sensibiliser à leurs difficultés quotidiennes de déplacement.

Échéancier : 2009



Action 18

MISE EN ACCESSIBILITÉ DE LA CHAÎNE DE TRANSPORT

ÉLABORATION D'UN GUIDE EN CONCERTATION AVEC LES GESTIONNAIRES DE VOIRIE POUR LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DE LA VOIRIE ET DES ESPACES PUBLICS

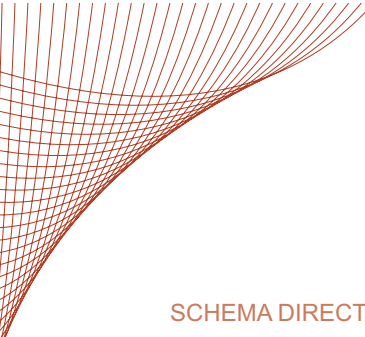
En vue d'homogénéiser les aménagements sur l'agglomération et de faciliter ainsi les repères des personnes à mobilité réduite, des rencontres seront organisées entre l'Agglo et les services techniques des communes afin d'élaborer en commun un guide de recommandations sur la réalisation d'aménagements accessibles de la voirie et des espaces publics (exemple du potelet à 1,10m avec bout blanc au droit de chaque passage piéton aux abords d'un arrêt de transport).

Les travaux de la Ville d'Orléans en la matière pourront servir de base à la rédaction de ce guide. Pour l'Agglo, **il s'agit d'intégrer les problématiques suivantes :**

- les cheminements jusqu'aux points d'arrêts de bus accessibles ;
- l'accessibilité des arrêts de bus en cas de déviation ;
- la disposition du mobilier urbain de façon à ne pas créer d'obstacles sur la voirie ;
- la sécurisation des traversées piétonnes à proximité des arrêts de transport.

La mise en œuvre des principes retenus relève de la responsabilité des communes.

Échéancier : 2009



SCHEMA DIRECTEUR ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE TRANSPORTS PUBLICS



ANNEXES

SOMMAIRE

LA COMMISSION INTERCOMMUNALE ACCESSIBILITÉ	52
LES ARRÊTS ACCESSIBLES EN 2007	53
ÉTABLISSEMENTS SPÉCIALISÉS	54
USAGERS DU SERVICE TPMR	57
ADRESSES CONCENTRANT LE PLUS DE DEMANDES DE SERVICE TPMR	60
LOGEMENTS ACCESSIBLES	61
QUESTIONNAIRE DESTINÉ À MIEUX CONNAÎTRE LES DÉPLACEMENTS DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE SUR L'AGGLOMÉRATION ORLÉANAISE	63
RETOURS D'EXPÉRIENCES FRANÇAISES : LES STRATÉGIES ADOPTÉES	73

LA COMMISSION INTERCOMMUNALE ACCESSIBILITÉ

Sous la présidence de Monsieur LEMAIGNEN, Président de la Communauté d'Agglomération Orléans Val de Loire.

• Liste des participants

- ÉLUS DES COMMUNES :

Fleury-les-Aubrais

Semoy

Saint-Jean-de-la-Ruelle

Saran

Olivet

Orléans

Saint-Denis-en-Val

Saint-Jean-de-Braye

Saint-Jean-le-Blanc

Saint-Pryvé-Saint-Mesmin

- SERVICES TECHNIQUES :

Direction des Infrastructures et des Déplacements

Setao

Mission handicap (Ville d'Orléans)

Agence d'Urbanisme de l'Agglomération Orléanaise

Direction Régionale de l'Équipement

Délégation Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales

Maison départementale du Handicap

- ASSOCIATIONS :

Association « Retina France »

Association « Les Sourds du Loiret »

Association Pour les Adultes et Jeunes Handicapés (APAJH)

Fédération Nationale des Accidentés du Travail (FNATH)

Association des Mutilés du Loiret

Association des Paralysés de France (APF)

Association pour l'Adaptation Sociale des Déficients Moteurs (ASDM)

Association Pour les Aveugles et Déficients Visuels d'Orléans et de la Région (APADVOR)

Association pour la Promotion des Personnes Handicapées dans le Loiret (APHL)

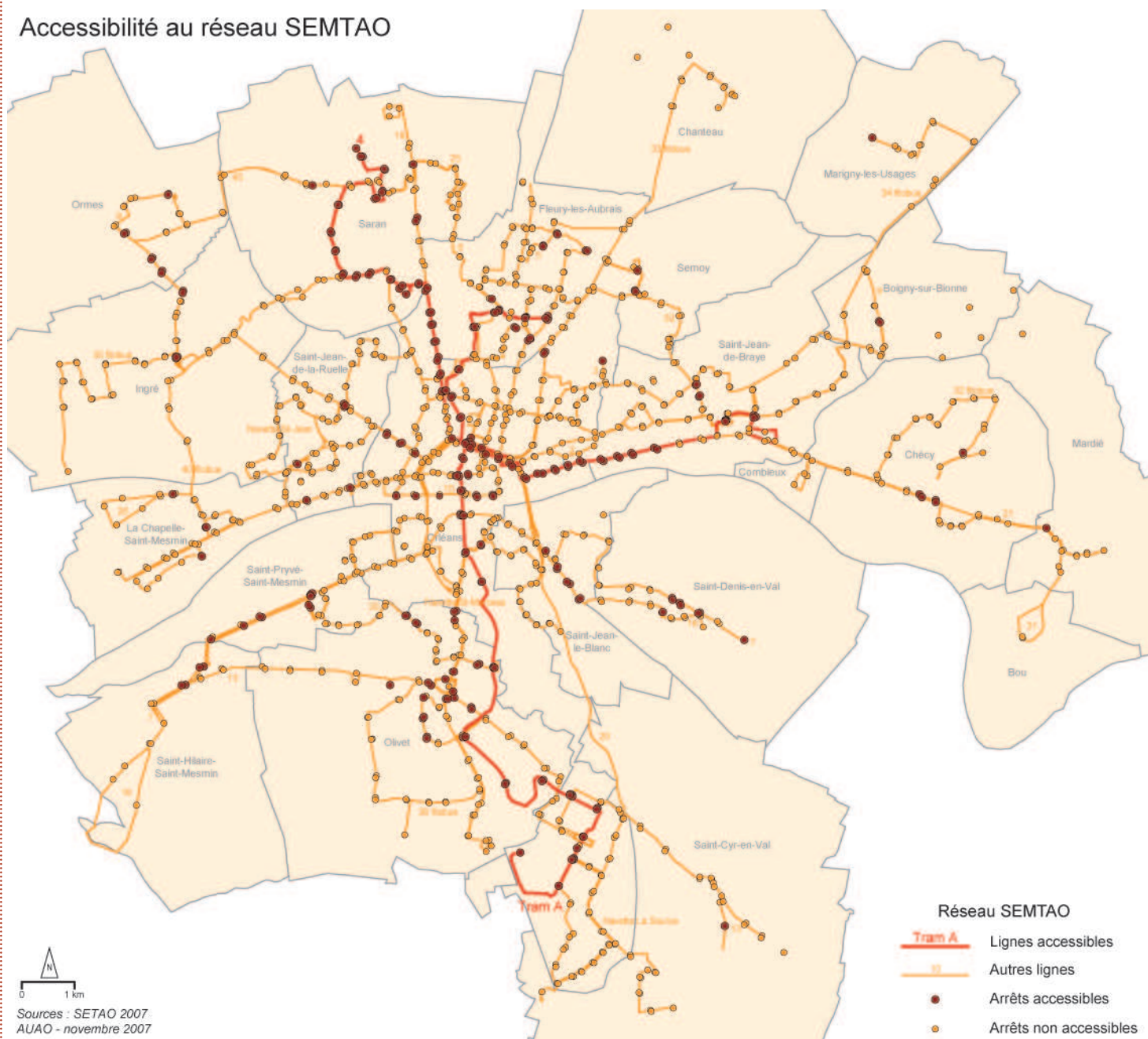
Collectif Handicap Visuel (C.H.V.)

COLIAC

FNAUT

LES ARRÊTS ACCESSIBLES EN 2007

Accessibilité au réseau SEMTAO



Sont considérés comme arrêts accessibles, tous les arrêts de bus bénéficiant d'une bordure haute à 18 cm3.

ÉTABLISSEMENTS SPÉCIALISÉS

• Types d'établissements pour adultes handicapés sur l'agglomération orléanaise

7 foyers d'hébergement, 2 foyers de vie, 10 ESAT (ancien CAT), 1 atelier protégé, 2 services d'accompagnement médico-social (SAMSAH), 2 foyers d'aide au jeunes (FAJ), 1 service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS), 2 associations pour la réinsertion professionnelle, 1 maison d'accueil spécialisé (MAS), 2 foyers d'accueil médicalisé (FAM).

• Types d'établissements pour enfants handicapés sur l'agglomération orléanaise

8 instituts médico-éducatifs (IME), 6 services d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD), 1 jardin d'enfants spécialisé (JES), 1 centre médico-psycho-pédagogique (CMPP), 1 centre d'action médico-sociale précoce (CAMPS), 2 services d'accompagnement familial et d'éducation précoce (SAFEF), 1 service de soutien à l'éducation familiale et à l'intégration scolaire (SSEFIS), 1 institut thérapeutique éducatif et pédagogique (ITEP).

• Types d'établissements pour personnes âgées sur l'agglomération orléanaise

15 maisons de retraite, 8 foyers logement habilités ou non, 3 unités de soins de longue durée.

• 10 établissements spécialisés situés à moins de 100 m d'un arrêt accessible

Établissements pour adultes handicapés

ASSOCIATION	CATÉGORIE	NOM ÉTS	ADRESSE	COMMUNE	CAPACITÉ ACCUEIL	ARRÊT -100M	LIGNE
ADAPEI	ESAT	Lignerolles	110 R DE CUREMBOURG	FLEURY-LES-AUBRAIS	95	Lignerolles	5
ADAPEI	Foyer de vie - Foyer semi-occupationnel		110 R DE CUREMBOURG	FLEURY-LES-AUBRAIS	8	Lignerolles	5
AFPA	Réinsertion professionnelle	Direction Régionale Centre	2 AV DE LA LIBÉRATION	ORLÉANS	-	Libération	tram A
APHL	ESAT	Auguste Rodin	4 R AUGUSTE RODIN	ORLEANS	85	Rodin	20, Navette
ASDM	ESAT	La Couronnerie	3 R DES MOINES	ST-PRYVÉ-ST-MESMIN	79	Rue des Moines	7

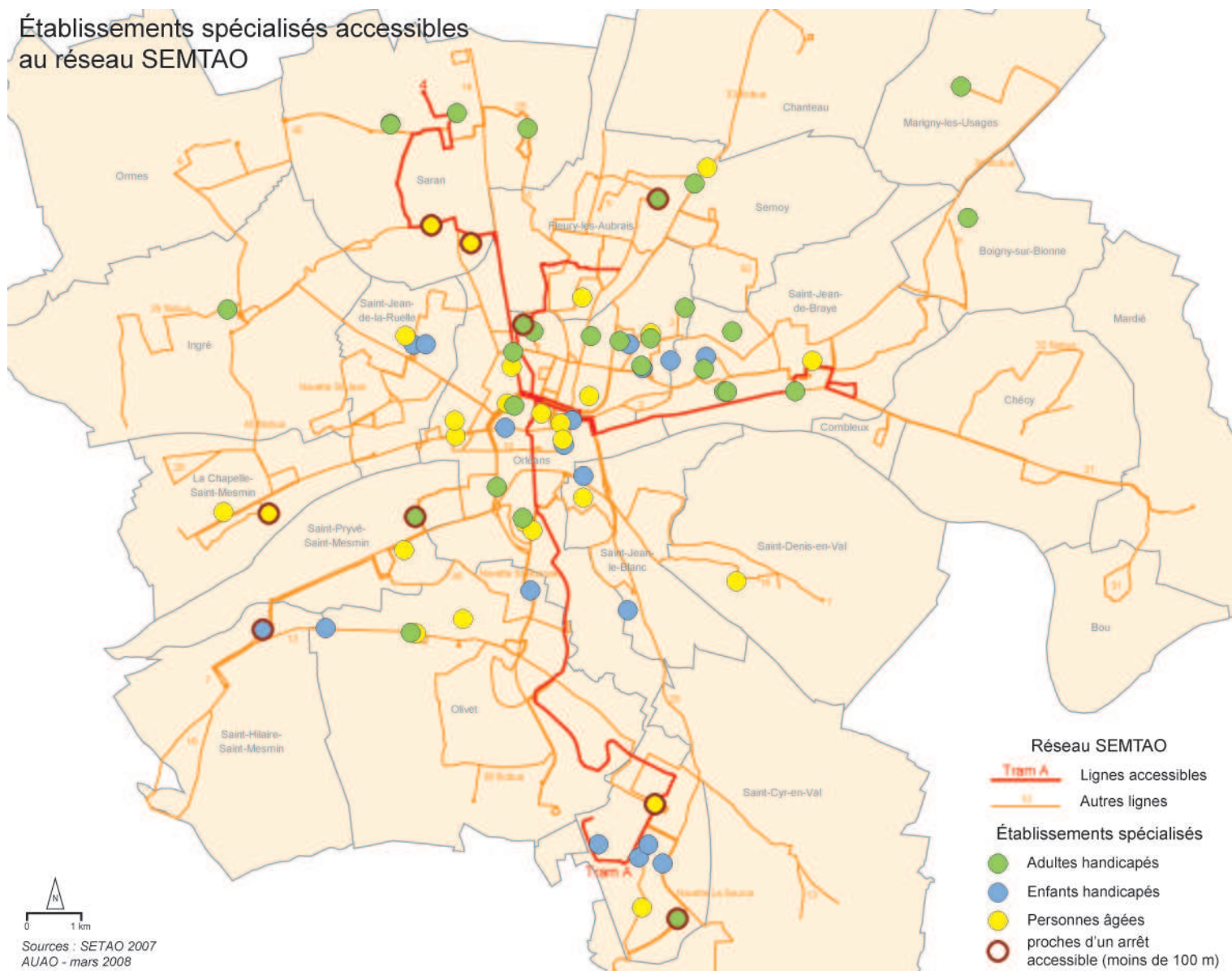
Établissements pour enfants handicapés

ASSOCIATION	CATÉGORIE	NOM ÉTS	ADRESSE	COMMUNE	CAPACITÉ ACCUEIL	ARRÊT -100M	LIGNE
ASDM	I.M.E	Les Châtelliers	493 RTE D'ORLÉANS	SAINT-HILAIRE-SAINT-MESMIN	27	La Pie	7 et 16

Établissements pour personnes âgées et malade longue durée						
TYPE ÉTS	NOM ÉTS	ADRESSE	COMMUNE	NB LITS	ARRÊT -100M	LIGNE
UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE	CHRO Résidence Paul Gauguin	3 PL DE L'HÔTEL DE VILLE	LA-CHAPELLE-SAINTE-MESMIN	162	Maison de retraite	40 filobus
UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE	CHRO Centre de Cure Médicale	1160 R PASSE DEBOUT	SARAN	204	Villablain	4
FOYER LOGEMENT	Résidence	12 PL DE L'INDIEN	ORLÉANS	60	Université l'Indien	tram A
FOYER LOGEMENT	Georges Brassens	425 R DU HUIT MAI 1945	SARAN	70	Georges Brassens	4 et 18

Sources : MDPH, Setao - 2007

À retenir	
ARRÊTS	LIGNES TC
Maison de retraite	40 filobus
Villablain	4
Georges Brassens	4 et 18
Université l'Indien	Tram A
Libération	
Lignerolles	5
Rodin	20, Navette la Source
Rue des Moines	7
La Pie	7, 16

Établissements spécialisés accessibles
au réseau SEMTAO

61 autres établissements sont également desservis par le réseau de transport en commun, mais la distance les séparant d'un arrêt est de 300 m :

- 26 sont desservis par des arrêts dits accessibles (63 arrêts répartis sur 21 lignes et navettes),
- 35 établissements sont desservis par des arrêts non accessibles (163 arrêts répartis sur 25 lignes et navettes).

USAGERS DU SERVICE TPMR

• Répartition communale des usagers du service TPMR dans le périmètre de transport

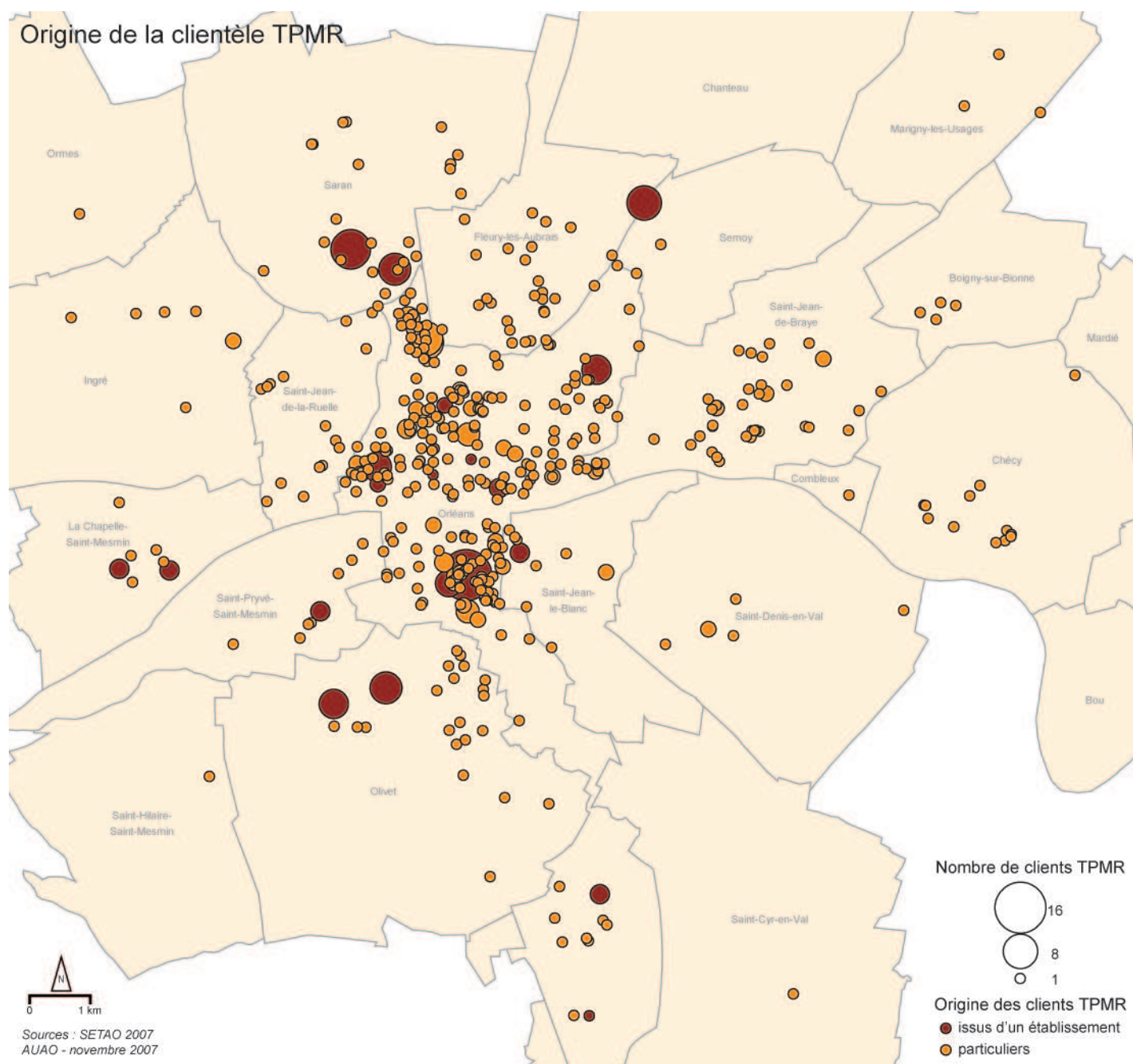
COMUNE	NOMBRE DE CLIENTS TPMR
BOIGNY-SUR-BIONNE	4
BOU	0
CHANTEAU	0
CHÉCY	13
COMBLEUX	0
FLEURY-LES-AUBRAIS	34
INGRÉ	7
LA-CAHPELLE-SAINT-MESMIN	11
MARDIÉ	0
MARIGNY-LES-USAGES	4
OLIVET	36
ORLÉANS	343
ORMES	1
SAINT-CYR-EN-VAL	1
SAINT-DENIS-EN-VAL	6
SAINT-HILAIRE-SAINT-MESMIN	1
SAINT-JEAN-DE-BRAYE	40
SAINT-JEAN-DE-LA-RUELLE	15
SAINT-JEAN-LE-BLANS	18
SAINT-PRYVÉ-SAINT-MESMIN	11
SARAN	38
SEMOY	3
TOTAL	586

Source : Setao 2006

• Répartition communale des usagers du service TPMR dans le périmètre de transport

ÉTABLISSEMENT	NOM	ADRESSE	COMMUNE	CAPACITÉ	Nb TPMR
FOYER LOGEMENT	LA CIGOGNE	14 RTE D'OLIVET	Orléans	80	16
UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE	CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL D'ORLÉANS Centre de Cure Médicale	1160 R PASSE DEBOUT	SARAN	204	10
Foyer de vie (éts handicapés adultes)	La Clairière	2 RTE DE CHANTEAU	FLEURY-LES-AUBRAIS	-	8
MAISON DE RETRAITE	La Reine Blanche	643 R REINE BLANCHE	OLIVET	97	7
FOYER LOGEMENT	Georges Brassens	425 R DU HUIT MAI 1945	SARAN	70	7
MAISON DE RETRAITE	M.R.A – OLIVET	1940 R DU GÉNÉRAL DE GAULLE	OLIVET	88	6
FOYER LOGEMENT	Alice LEMESLE	36 R DU ONZE NOVEMBRE	ORLÉANS	80	6
FOYER LOGEMENT	René THINAT	11 R DE LA LIBERTÉ	ORLÉANS	47	6
MAISON DE RETRAITE	CENTRE HOSPITALIER REGIONAL D'ORLEANS Maison de retraite « Pierre PAGOT »	21 R GEORGES POMPIDOU	ORLÉANS	87	5
UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE	CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL D'ORLÉANS Résidence Paul GAUGUIN	3 PL DE L'HÔTEL DE VILLE	LA-CHAPELLE-SAINT-MESMIN	162	3
MAISON DE RETRAITE	Les jardins d'Éléonore	140 R CLOS CHAMPEAU	SAINT-JEAN-LE-BLANC	76	3
MAISON DE RETRAITE	Le Lac de Saint-Pryvé	9 R BEL AIR	SAINT-PRYVÉ-SAINT-MESMIN	102	3
FOYER LOGEMENT	Résidence Édilys	4 AV DE LA RIVIÈRE DES BOIS	LA-CHAPELLE-SAINT-MESMIN	60	3
FOYER LOGEMENT	Résidence Édilys	12 PL DE L'INDIEN	ORLÉANS	60	3
FOYER LOGEMENT	ISABELLE ROMÉE	7 R PUIITS DE LINIERES	ORLÉANS	63	3
MAISON DE RETRAITE	M.R.P. – « Nazareth »	85 R DU FG BANNIER	ORLÉANS	50	2
MAISON DE RETRAITE	Le Doyenné du Baron	61B R DU FG MADELEINE	ORLÉANS	111	2
MAISON DE RETRAITE	M.R.P. – « Les Ombragés »	2 R WINSTON CHURCHILL	ORLÉANS	83	1
MAISON DE RETRAITE	Résidence Sainte-Cécile	21 BD ROCHEPLATTE	ORLÉANS	101	1
MAISON DE RETRAITE	Entraid'Féminine	3 R CROIX DE MALTE	ORLÉANS	30	1
CAMSP (éts handicapés enfants)		1 R PORTE MADELEINE	ORLÉANS	-	1

Source : AUAO 2007



97 usagers sont logés dans des établissements spécialisés, essentiellement liés à la catégorie senior¹ :

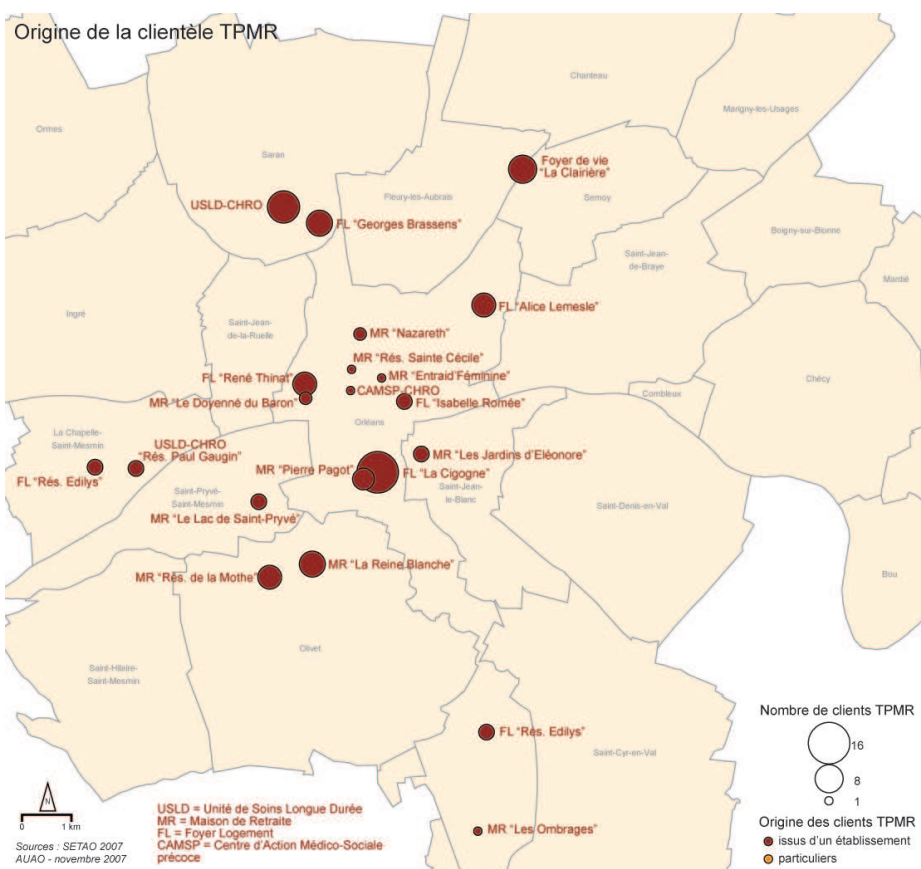
- 7 foyers logement pour personnes âgées soit 44 usagers,
- 10 maisons de retraite soit 31 usagers,
- 2 unités de soins longue durée soit 11 usagers,
- 1 foyer de vie pour adultes handicapés soit 8 usagers,
- 1 centre d'action médico-sociale pour enfants précoces soit 1 usager.

¹ Pour plus de détails voir Annexes

ADRESSES CONCENTRANT LE PLUS DE DEMANDES DE SERVICE TPMR

	NB TPMR	ADRESSE	COMMUNE	ÉTB	NOM	CAPACITÉ
Éts spécialisés	16	14 RTE D'OLIVET	ORLÉANS	FOYER LOGEMENT	La Cigogne	80
	10	1160 R PASSE DEBOUT	SARAN	UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE	CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL D'ORLÉANS Centre de Cure médicale	204
	8	2 RTE DE CHANTEAU	FLEURY-LES-AUBRAIS	foyer de vie (éts hanicapés adultes)	LA CLAIRIÈRE	-
Logements adaptés	8	3 R CHARLES PERRAULT	ORLÉANS	BATIR CENTRE	-	10
	8	7 R CHARLES PERRAULT	ORLÉANS	BATIR CENTRE	-	10

Source : AUAO 2007



Parmi ceux-ci, **4 établissements** (correspondant à 21 usagers) sont d'ailleurs situés à moins de 100 m d'un arrêt accessible :

- Unité de soins longue durée – résidence Paul Gauguin La-Chapelle-St-Mesmin/1 client/arrêt maison de retraite ligne 40 Filobus.
- Unité de soins longue durée – résidence Centre de cure médicale Saran/10 clients/arrêt Villamblain ligne 4.
- Foyer logement – résidence Edilys Orléans - La Source/3 clients/arrêt Université l'Indien ligne A.
- Foyer logement – résidence Georges Brassens Saran/7 clients/arrêt Georges Brassens lignes 4 et 18.

LOGEMENTS ACCESSIBLES

- Répartition communale des logements adaptés ou adaptables dans le périmètre de transport urbain

COMMUNES	POTENTIEL DE LOGEMENTS SOCIAUX ADAPTÉS 2007
Orléans et la Source	165
Ormes	26
Saint-Denis-en-Val	26
Saint-Jean-de-Braye	17
Saran	11
Fleury-les-Aubrais	7
Saint-Jean-de-la-Ruelle	6
Boigny-sur-Bionne	5
Olivet	3
Saint-Cyr-en-Val	2
La-Chapelle-Saint-Mesmin	1
Semoy	1

Source : Maison de l'Habitat – 2007

- Répartition des logements adaptés ou adaptables par ligne du réseau de l'Agglo

LIGNE TC	POTENTIEL DE LOGEMENTS SOCIAUX ADAPTÉS 2007	NOMBRE D'ADRESSES CORRESPONDANTES
16	28	12
A tramway	24	12
2	12	10
13	12	10
4	18	9
20	12	9
10	31	8
3	10	7
30	12	7
Navette Saint Marceau	12	7
Navette La Source	8	6
5	5	4
8	12	4
21	7	4
1	3	3
6	3	3
9	7	3

suite du tableau →

QUESTIONNAIRE DESTINÉ À MIEUX CONNAÎTRE LES DÉPLACEMENTS DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE SUR L'AGGLOMÉRATION ORLÉANAISE

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées, affirme le droit à toute personne handicapée et en situation de mobilité réduite à un accès aux services de transport collectif.

Pour répondre à l'objectif d'un réseau accessible à l'horizon 2015, l'AggLO s'engage dans un schéma directeur de mise en accessibilité progressive du réseau SEMTAO. Pour ce faire, nous avons besoins de mieux connaître vos pratiques actuelles mais également les contraintes et les limites que vous rencontrez.

Ce questionnaire est destiné aux associations et aux responsables d'établissements spécialisés, en mesure de toucher un maximum de personnes en situation de handicap. Aussi pour plus d'efficacité, merci de recueillir un maximum d'éléments auprès de vos membres pour argumenter vos réponses.

À priori, il peut vous sembler un peu long à remplir mais, de part sa conception, il nous permet d'aborder l'ensemble des interrogations qui se posent sur le sujet. Attention les délais de réponse sont courts, **merci de nous retourner le document pour LE 28 DÉCEMBRE 2007 AU PLUS TARD**, à l'adresse suivante :

Anne BELLAMY – Chef de projet accessibilité
Communauté d'agglomération Orléans Val de Loire
Espace Saint Marc – 5 place du 6 juin 1944 – 45000 ORLÉANS

Pour toute information sur le questionnaire,
vous pouvez contacter Tatiana JOMBART - référent Agence d'Urbanisme
par tél. : 02 38 78 76 76 ou par courriel : tatiana.jombart@auao.org

1/ VOTRE ASSOCIATION / VOTRE ÉTABLISSEMENT

• **Nom et adresse de votre association :**

• **Nom et adresse de l'établissement spécialisé :**

• **Personne à contacter :**

• **Quelle situation de handicap ou gêne représentez-vous ? Cochez la (ou les) case(s) correspondante(s) (X)**

Handicap/déficience/gêne	Enfants	Adultes
- handicap moteur.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- déficience visuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- déficience auditive/vocale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- déficience intellectuelle/psychique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- personnes à mobilité réduite*/vieillesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(avec poussette, objet encombrant, personnes âgées, ...)		
- Autres*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Précisez :

• **Combien d'adhérents en situation de handicap compte votre association ?**

(remplir tableau suivant)

Parmi vos adhérents, quel est le nombre d'usagers des transports en commun ?

	Nombre d'adhérents	Nombre d'usagers des transports en commun
Total	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
dont personnes hébergées de façon permanente	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
dont personnes vivant à domicile, accueillies le jour	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

2/ LES PRINCIPAUX DÉPLACEMENTS SUR LE TERRITOIRE DE L'AGGLOMÉRATION ORLÉANAISE ET LES MODES UTILISÉS

• **Quels sont les principaux déplacements de vos membres ?** Cochez la case correspondante (X) et donner le nombre (ordre de grandeur).

ORDRE D'IMPORTANCE DU MOTIF DE DÉPLACEMENT	Motif principal	Motif secondaire	Ne correspond pas ou peu à un motif	FRÉQUENCE DE DÉPLACEMENT		
				Réguliers et fréquents (quotidienne à hebdomadaire)	Réguliers et peu fréquents (bimensuelle à mensuelle)	Ponctuels et peu fréquents (5-10 dépl. par an)
Nombre de déplacements liés au travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre de déplacements liés aux loisirs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre de déplacements liés aux démarches administratives / citoyennes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre de déplacements liés aux soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre de déplacements liés aux achats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre type de déplacements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Préciser :

• Commentaires sur les déplacements principaux de vos membres :

.....

• **Citez quelques exemples types de lieux de destination sur l'agglomération orléanaise de vos membres en situation de handicap :**

- Lieux liés au travail :

- Lieux liés aux loisirs :

- Lieux liés aux démarches administratives / citoyennes :

- Lieux liés aux soins :

- Autres lieux :

3/ LES CARACTÉRISTIQUES DE VOS DÉPLACEMENTS SUR LE TERRITOIRE DE L'AGGLOMÉRATION

3.1. MODES DE TRANSPORT

• **Quels modes de transport collectif sont utilisés parmi les usagers des transports en commun ?**

Cochez la case correspondante (X).

ORDRE D'IMPORTANCE DU MODE DE DÉPLACEMENT	mode de déplacement principal	mode de déplacement secondaire	ne correspond pas ou peu à un mode de déplacement
Tramway	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bus urbains SEMTAO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service à la demande FilOBus SEMTAO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service TPRM SEMTAO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Navettes SEMTAO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service à la demande / Abraysie bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taxis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bus Ulys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Train TER (gares Saint-Cyr-en-Val, ou La-Chapelle-St-Mesmin)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre mode de déplacements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Préciser :

• Commentaires sur les déplacements principaux de vos membres :

• **Disposez-vous d'un mode de déplacement propre à votre association pour véhiculer vos membres ? Si oui lequel ?**

• **Dans votre association combien de personnes en situation de handicap ne se déplacent pas, faute de service de transport accessible ?**

3.2. DESSERTES EN TRANSPORTS EN COMMUN

• **Citez les numéros des lignes de bus urbains les plus fréquentées par vos membres (voir plan SEMTAO ci-joint) :**

• **Votre établissement (ou votre lieu de rassemblement) est-il directement desservi par un arrêt SEMTAO ? Si oui, lequel ? (voir plan SEMTAO ci-joint)**

.....

4/ LES SERVICES SPÉCIALISÉS DE LA SETAO

4.1. LE SERVICE TRANSPORT DE PERSONNE À MOBILITÉ RÉDUITE (TPMR)¹

Cochez la case correspondante (X).

Ce service a été mis en place par l'Agglo pour améliorer l'accessibilité au transport collectif de l'agglomération orléanaise. Il s'agit d'une prestation d'accueil et de trajet à la demande sur la base d'un système de réservation 48 h à l'avance. Le TPMP effectue un trajet adapté à chaque demande avec des arrêts fixes.

• Connaissez vous ce service ?

Oui, si oui
- l'utilisez-vous ? Oui Non

Non, pourquoi ?..... Oui Non, pourquoi

.....

• Quelle est votre appréciation de la qualité du service TPMP ? Cochez la case correspondante (X)

Bonne Insuffisante Ne se prononce pas

L'aide à la réservation

L'accueil et l'attention portés
à la situation de handicap

Le confort des véhicules

• Quelles sont vos suggestions, observations et attentes :

.....

¹ Le service est réservé aux personnes à mobilité réduite suivantes : personne handicapée (fauteuil roulant, canne, béquille); invalide temporaire ou permanent (carte d'invalidité); personne de plus de 80 ans ayant des difficultés pour se déplacer; accompagnateurs de personne handicapée titulaire de la carte « d'invalidité cécité » sur laquelle est spécifiée la mention tierce personne.

4.2. MISE EN ACCESSIBILITÉ DE LA LIGNE DE BUS N°4 DU RÉSEAU SETAO

Cochez la case correspondante (X)

Cette année, l'Agglo a engagé des travaux de mise en accessibilité des arrêts de la principale ligne de bus du réseau en terme de fréquentation : quai à hauteur, bande podotactile, pictogrammes, etc. Bien que les travaux soient inachevés à ce jour, nous profitons de ce questionnaire pour avoir vos retours sur ces aménagements.

• **Utilisez-vous la ligne n°4 ?** Oui Non, pourquoi ?

• **Quelle est votre appréciation de la qualité du service de la ligne 4 ?**

Cochez la case correspondante (X).

	Bonne	Insuffisante	Ne se prononce pas
Les nouveaux aménagements des arrêts (hauteur du quai, rail de guidage malvoyant, positionnement des portes d'entrées des véhicules)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information disponible aux arrêts (plans, horaires, points de vente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information sonore à bord des bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information visuelle à bord des bus (écran)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le confort des véhicules (espace réservé, positionnement des boutons)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'utilisation de la palette pour monter à bord (déploiement, accostage des bus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

• **Quelles sont vos suggestions, observations et attentes :**

**5/ VOS ATTENTES SUR LA QUALITÉ DE SERVICE DU TRANSPORT COLLECTIF
 AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À MOBILITÉ RÉDUITE**

5.1. VOS ATTENTES EN MATIÈRE D'ACCÈS AUX VÉHICULES DE TRANSPORT COLLECTIF

• **Pour vos membres, quels sont les arrêts de bus ou stations de tramway pour lesquels l'accessibilité est prioritaire ?**

Par exemple, les arrêts ou stations situés à proximité d'établissements spécialisés générant des flux de déplacements importants de personnes en situation de handicap. Ou encore les arrêts qui génèrent les échanges entre différentes lignes de transport collectif voir différents modes de transport.

Merci d'argumenter le choix des arrêts/stations listées (voir plan SEMTAO ci-joint).

• **De même, quelles sont les lignes de bus urbains pour lesquelles l'accessibilité est prioritaire ?**
 (voir plan SEMTAO ci-joint).

Par exemple, les lignes de bus qui, de part leur itinéraire, regroupent un potentiel de déplacements des personnes en situation de handicap.

Merci d'argumenter le choix des lignes listées.

	Bonne	Insuffisante	Ne se prononce pas
Aux agences commerciales SEMTAO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Montée/descente dans les bus urbains SEMTAO grâce à la palette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Montée/descente dans les bus urbains SEMTAO grâce aux arrêts accessibles (exemple ligne 4 avec quais rehaussés, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Montée/descente du tram grâce aux stations accessibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Montée/descente des véhicules particuliers (TPMR, FilObus, navettes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le confort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil et l'attention portée à la situation de handicap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

• **Quelles sont vos suggestions, observations et attentes :**

.....

ANNEXES - QUESTIONNAIRE

SCHÉMA DIRECTEUR ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE TRANSPORTS PUBLICS

• Quel type d'information clientèle vos membres nécessitent plus particulièrement ?

Cochez la/ les case(s) correspondante(s) (X).

	Oui	Non	Ne se prononce pas
Des informations sur l'utilisation du réseau SEMTAO (lecture de plan, se créer un itinéraire, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des conseils pratiques sur l'utilisation du réseau SEMTAO (où se placer aux arrêts, demande d'arrêt à bord, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un accompagnement individuel (accueil personnalisé)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un accompagnement collectif (déplacement en groupe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

• Quelles sont vos suggestions, observations et attentes :

5.2. VOS ATTENTES EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT

• Quelle est votre appréciation du niveau d'information ?

Cochez la/ les case(s) correspondante(s) (X)

	Bonne	Insuffisante	Ne se prononce pas
Sur les horaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur la tarification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur les services particuliers (arrêts accessibles, TPMP, FilObus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur les annonces sonores à bord des véhicules	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur les écrans d'information à bord des véhicules	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En cas de perturbations sur le réseau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

• Quelles sont vos suggestions, observations et attentes :

• **Quelle est votre appréciation du service de vente des titres de transport ?**

Cochez la/ les case(s) correspondante(s) (X)

	Bonne	Insuffisante	Ne se prononce pas
Dans les agences commerciales SEMTAO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aux distributeurs de titres SEMTAO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auprès des dépositaires SEMTAO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A bord des véhicules SEMTAO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

• *Quelles sont vos suggestions, observations et attentes :*

.....

6/ VOTRE ASSOCIATION CONTRIBUE-T-ELLE OU ENVISAGE-T-ELLE DE CONTRIBUTER À APPORTER DES RÉPONSES COMPLÉMENTAIRES À L'OFFRE PUBLIQUE DE TRANSPORT ?

oui en projet non

• Précisez :

- en matière d'accompagnement individuel des personnes :

.....

- en matière d'accompagnement collectif :

.....

- en matière de présence, d'information et de conseils d'utilisation des transports collectifs :

.....

- en organisant un service de transport complémentaire :

.....

- Autres :

.....

• Avez-vous d'autres questions ou suggestions concernant les transports publics ?

.....

• Comment définiriez-vous plus particulièrement vos besoins en accessibilité sur le réseau de transport SEMTAO ?

- pour vos adhérents :

- pour vos usagers :

- pour le personnel :

NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE PARTICIPATION.

RETOURS D'EXPERIENCES FRANÇAISES : LES STRATEGIES ADOPTÉES

RÉSEAUX	PRINCIPES DE MISE EN ACCESSIBILITÉ	ACTIONS
Grand Nancy	Fréquentation selon renouvellement du parc de bus (18/an) à l'occasion d'opérations de voirie	757 arrêts d'ici 2015, soit 95/an pour 17 M€
CODAH, Le Havre	62 arrêts accessibles sur 780 en 2007. Par ligne et par arrêt : - mise en accessibilité d'1 ligne/2 ans ; - avec taux de 40 à 70% de la ligne accessible. Critères d'intervention prioritaire : - proximité des pôles générateurs de flux (150 m) ; - éviction des arrêts en impossibilité technique ; - éviction des arrêts sur le tracé du tram.	91,3% du parc accessible pour 2015, soit 12/an (totalité pour 2016) Accessibilité de 60% des arrêts (= 80% de la fréquentation)
SYTRAL à Lyon	Scénario volontariste par ligne : - faisabilité technique et financière des aménagements ; - fréquentation des lignes ; - emplacement des pôles de santé ; - attentes des associations. <i>Classement en 5 groupes selon complexité (actions déjà programmées, + faciles, + complexes, attentes associations, dérogations).</i>	160 arrêts rehaussés/an
Cabri à St Brieux	Par arrêt, sans privilégier de lignes précises : - réflexion couple bus-points d'arrêt, - quota d'arrêts à aménager par ligne.	650 à 680 arrêts classés selon 3 priorités dont 140 prioritaires
Péribus à Périgueux	Par arrêt, avec quota/ligne : - Fréquentation - A l'occasion d'opérations de voirie et/ou d'aménagement - Selon demandes des associations et priorités de l'AOT (mairies)	647 bus (hors arrêts de Taxitub) Taux d'accessibilité des arrêts proche de 100% en 2015 avec 60% accessibles à tous les handicaps
Rennes Métropole	Par ligne et par arrêt: - 1 ligne = accessible si tous bus accessibles et au moins 50% aménagés (quais 18cm, pente aux normes et cheminement proche sans obstacle)	15 à 20 bus/an 131 arrêts/an en moyenne

DE agence d'urbanisme
l'agglomération orléanaise

www.daaq.org

SCHEMA DIRECTEUR
ACCESSIBILITÉ
DES SERVICES
DE TRANSPORTS PUBLICS
de l'agglomération orléanaise