

# Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports







En réponse à la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, la Communauté Intercommunale des Villes Solidaires (C.I.Vi.S.) a élaboré le schéma directeur d'accessibilité des transports de l'agglomération, un document qui fixe les grands objectifs en matière d'accessibilité pour la période 2010 – 2015.

Au-delà des obligations légales, ce schéma définit les bases de la politique de la communauté en matière d'accessibilité. Il constitue un cadre de référence qui a été élaboré en concertation étroite avec l'ensemble des acteurs concernés, les collectivités, les représentants des associations de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, l'exploitant des services de transport.





## 1 – Handicap et mobilité

- Se déplacer est un droit fondamental 6
- Une impulsion forte donnée par la loi de février 2005 7
- Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite 8
- Les situations de handicap 9
- Les objectifs du Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports 10

## 2 – La C.I.Vi.S. - Autorité Organisatrice de Transport

- La C.I.Vi.S. communauté d'agglomération 12
- Un fonctionnement territorial spécifique 13
- Les services de transport 15
- L'engagement de la C.I.Vi.S. 17

## 3 – La démarche d'élaboration du Schéma Directeur d'Accessibilité

- Une expérience partagée 20
- État des lieux des réseaux de transport 21
- Les orientations du schéma directeur 25
- Suivi et évaluation de la mise en accessibilité 28





## 4 - Programme d'actions

### Opération 1 : Infrastructures du réseau de transport

- **Action 1** : Programmer la mise en accessibilité des arrêts urbains
- **Action 2** : Programmer la sécurisation des arrêts dans les écarts

### Opération 2 : Accessibilité du matériel roulant

- **Action 3** : Renouvellement du parc de véhicules

### Opération 3 : Organisation des services de transport

- **Action 4** : Transport à la demande accessible dans les écarts

### Opération 4 : Information et signalétique

- **Action 5** : Faciliter la préparation du voyage
- **Action 6** : Faciliter le déroulement du voyage

### Opération 5 : Accueil et communication

- **Action 7** : Sensibiliser les personnels au contact des usagers
- **Action 8** : Communication usagers et grand public

### Opération 6 : Services spécifiques

- **Action 9** : Expérimentation d'un service de transport spécialisé

### Opération 7 : Concertation

- **Action 10** : Suivi et évaluation de la mise en accessibilité

### Programmation des investissements

*Annexe : Modèle de dépôt de plainte*





## 1 – Handicap et mobilité



## Se déplacer librement est un droit fondamental

**L'accessibilité est un élément déterminant pour l'insertion sociale de chacun** : s'instruire et travailler, participer à la vie de la cité, se distraire, nouer des liens amicaux et sociaux, rencontrer sa famille.

**Cette liberté d'aller et venir est garantie par l'existence d'un service de transports publics performant.**

**« Ce qui est bon pour les personnes handicapées et à mobilité réduite est bon pour tous ».**

Facilité d'utilisation, conditions d'attente et de voyage sécurisées, confort pour accéder aux véhicules, information claire et pertinente : l'accessibilité est un facteur important de la qualité et de promotion des réseaux de transport publics.



## Une impulsion forte donnée par la loi de février 2005

La loi pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » repose sur deux piliers, deux concepts complémentaires :

- **La compensation** : un nouveau mode de gouvernance est développé avec la création de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), lieu unique d'accueil, d'information et de conseil..
- **L'accessibilité** : celle-ci est conçue comme « l'accès à tout pour tous » du cadre bâti, de la voirie et des espaces publics, des transports.

Elle s'est donnée pour objectif de garantir, **dans un délai de 10 ans**, l'accessibilité des services de transport public aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

Afin d'assurer la mise en œuvre progressive des mesures appropriées, le cadre législatif impose aux Autorités Organisatrices de Transport l'obligation d'établir un **schéma directeur d'accessibilité des services de transport public** dont elles ont la responsabilité.

Cette loi apporte des **éléments nouveaux** par rapport aux dispositions antérieures :

- **l'accessibilité couvre tous les handicaps** : moteurs (déambulatoires), sensoriels (visuels et auditifs), cognitifs et psychologiques. Plus largement, elle s'étend à toute personne rencontrant des difficultés lors de ses déplacements,
- elle est conçue comme une **accessibilité totale des réseaux de transports publics** (véhicules, arrêts, infrastructures et services associés),
- elle intéresse **l'intégralité de la chaîne du déplacement** (systèmes de transports, voiries, espaces publics, cadre bâti),
- **la mise en accessibilité des services de transport collectif doit être effective en 2015.**



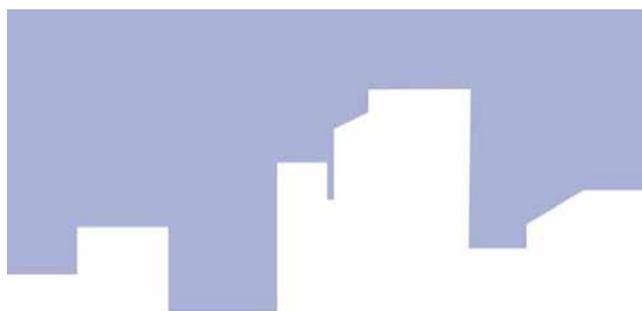


## Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

### Les Personnes à Mobilité Réduite ne se limitent pas aux personnes en fauteuil roulant

Les personnes à mobilité réduite sont définies par le décret du 9 février 2006 qui reprend la directive 2001/85/CE du Parlement et du Conseil européen du 20 novembre 2001. Cette définition inclut **l'ensemble des personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de manière provisoire ou permanente**. Il s'agit de « toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple,

- les personnes ayant une **incapacité cognitive** (compréhension, mémorisation, repérage),
- les personnes ayant une **incapacité motrice**,
- les personnes ayant une **incapacité visuelle**,
- les personnes ayant une **incapacité auditive**,
- les personnes ayant des **incapacités respiratoires**,
- les **personne âgées**,
- les **personnes allergiques**,
- les personnes ayant des **difficultés de compréhension** (illettrisme,..),
- les **personnes encombrées** de bagages, avec poussettes ou accompagnées d'enfants.



Selon les enquêtes nationales de l'INSEE, **près d'une personne sur 3** peut être considérée comme une **personne à mobilité réduite**, de façon **permanente ou temporaire**.

Plus de 50 000 personnes sont concernées sur le territoire de la C.I.Vi.S.



## Les situations de handicap

la notion de handicap caractérise un déficit au niveau des performances fonctionnelles. Ces déficiences, dues à la maladie ou à l'âge, rendent difficile l'accomplissement des rôles attendus dans la société et recouvrent plusieurs formes : déficience motrice (incapacité du corps ou d'une partie du corps à se mouvoir), visuelle (personne aveugle ou mal voyante), auditive (personne sourde ou malentendante), intellectuelle ou psychique.

Pour appréhender dans toute sa dimension cette notion de handicap, il est indispensable d'établir **le lien entre les déficiences d'une personne et son environnement**, une analyse qui permet de ne plus désigner une catégorie de personnes mais une situation de désavantage par rapport aux contraintes de cet environnement.

**Approche quantitative sur la C.I.Vi.S.** (projection à partir des enquêtes nationales de l'Insee et l'enquête HID - Handicap Incapacités Dépendance)



- **Déficience motrice** : 8 500 personnes (760 personnes atteintes de grande paralysie)



- **Déficience visuelle** : 3 300 personnes (170 personnes avec cécité complète)



- **Déficience auditive** : 4 200 personnes



- **Déficiences psychiques et mentales** : 4 000 personnes

*A noter :*

- *On constate généralement une sous-estimation du nombre de personnes avec des déficiences cognitives.*

- *Le handicap se caractérise par une grande diversité de situations. Ainsi entre une personne mal voyante et une personne aveugle les obstacles à la mobilité ne sont pas les mêmes et les solutions pour faciliter le déplacement des personnes ne sont pas valables pour l'ensemble des handicaps.*

Deux éléments caractérisent plus particulièrement la situation à l'île de la Réunion par rapport à la moyenne nationale :

- **Une population relativement importante de personnes ayant une reconnaissance administrative du handicap** (adultes de 20 à 59 ans) et un vieillissement marqué de cette population
- **Les personnes handicapées vivent essentiellement en milieu ordinaire.** Moins de 5% d'entre elles sont admises dans des établissements d'accueil.

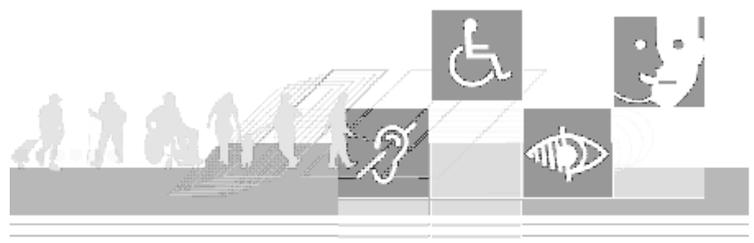


## Les objectifs du Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports

Afin d'assurer la mise en œuvre progressive des mesures appropriées, le cadre législatif impose aux Autorités Organisatrices de Transport l'obligation d'établir un **schéma directeur d'accessibilité des services de transport public** dont elles ont la responsabilité.

Les objectifs du schéma directeur d'accessibilité sont précisés par la directive d'application de la loi de février 2005 en date du 13 avril 2006 :

- Définir les **modalités de la mise en accessibilité des différents types de transports** (aménagement et équipements des installations d'accès aux véhicules, dispositions concernant les matériels roulants, mesures d'exploitation et d'organisation des services, correspondances et échanges entre les différentes lignes de transport public),
- Établir les **éventuels cas de dérogation à la mise en accessibilité**, et donc de définir les services de substitution qui seront à mettre en place après approbation du schéma par l'autorité organisatrice responsable et les principes d'organisation les concernant,
- Préciser, notamment, dans cette hypothèse, les dispositions à prendre pour **assurer l'intermodalité** avec les réseaux de transport public des autres autorités organisatrices,
- Établir la **programmation des investissements** à réaliser et des mesures d'organisation à mettre en œuvre dans les délais légaux pour la mise en accessibilité des services de transports collectifs,
- Définir les **objectifs en matière de fonctionnement des dispositifs** de mise en accessibilité des services de transports et les conditions de maintenance qui en découlent,
- Prévoir les **conditions de la mise à jour du schéma**, dans les cas où des évolutions technologiques permettraient d'apporter des solutions aux impossibilités techniques avérées identifiées initialement.





## 2 – La C.I.Vi.S. Autorité Organisatrice de Transport

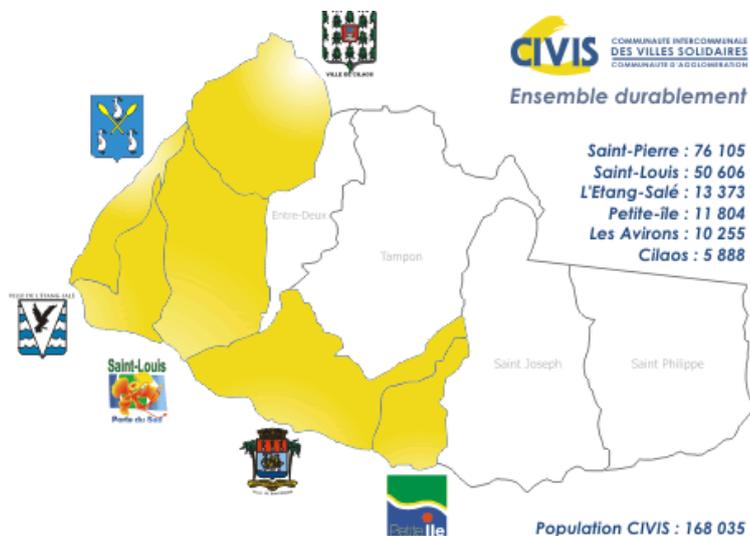


## La C.I.Vi.S., communauté d'agglomération

La Communauté Intercommunales des Villes Solidaires (C.I.Vi.S.) a été transformée en communauté d'agglomération le 26 décembre 2002.

Elle regroupe aujourd'hui 6 communes au sud de l'île de la Réunion, avec une population de près de 170 000 habitants répartis sur 350 km<sup>2</sup>.

La commune des Avoirs a rejoint la C.I.Vi.S. le 1er janvier 2010



La communauté d'agglomération est née de la volonté des élus de mettre en œuvre un programme de développement local et d'aménagement du territoire intégrant des actions concertées en matière de logement, de politique de la ville, d'activités économiques, favorisant la mobilité entre les pôles économiques et les pôles résidentiels et vers les équipements de superstructures culturelles et sportives du territoire.

### La C.I.Vi.S. est responsable de l'organisation et du financement des services de transports publics sur son territoire (ses limites valant Périmètre de Transport Urbain)

- Elle définit la **politique générale des transports publics** et le niveau de service à offrir pour répondre aux besoins des habitants. Elle détermine la politique d'investissement et les réalise (véhicules, points d'arrêt, locaux...). Elle fixe la grille tarifaire du réseau.
- Elle a confié **l'exploitation technique et commerciale** des lignes urbaines à un opérateur extérieur par le biais d'une Délégation de Service Public. Celle-ci arrive à échéance et sera renouvelée en septembre 2011. L'organisation et l'exploitation des transports scolaires et périscolaires sont réalisées par le biais de marchés publics.
- La C.I.Vi.S. a la **compétence voirie** pour les **voiries d'intérêt communautaire**. (compétence des communes, du Département ou de la Région pour les autres voiries)

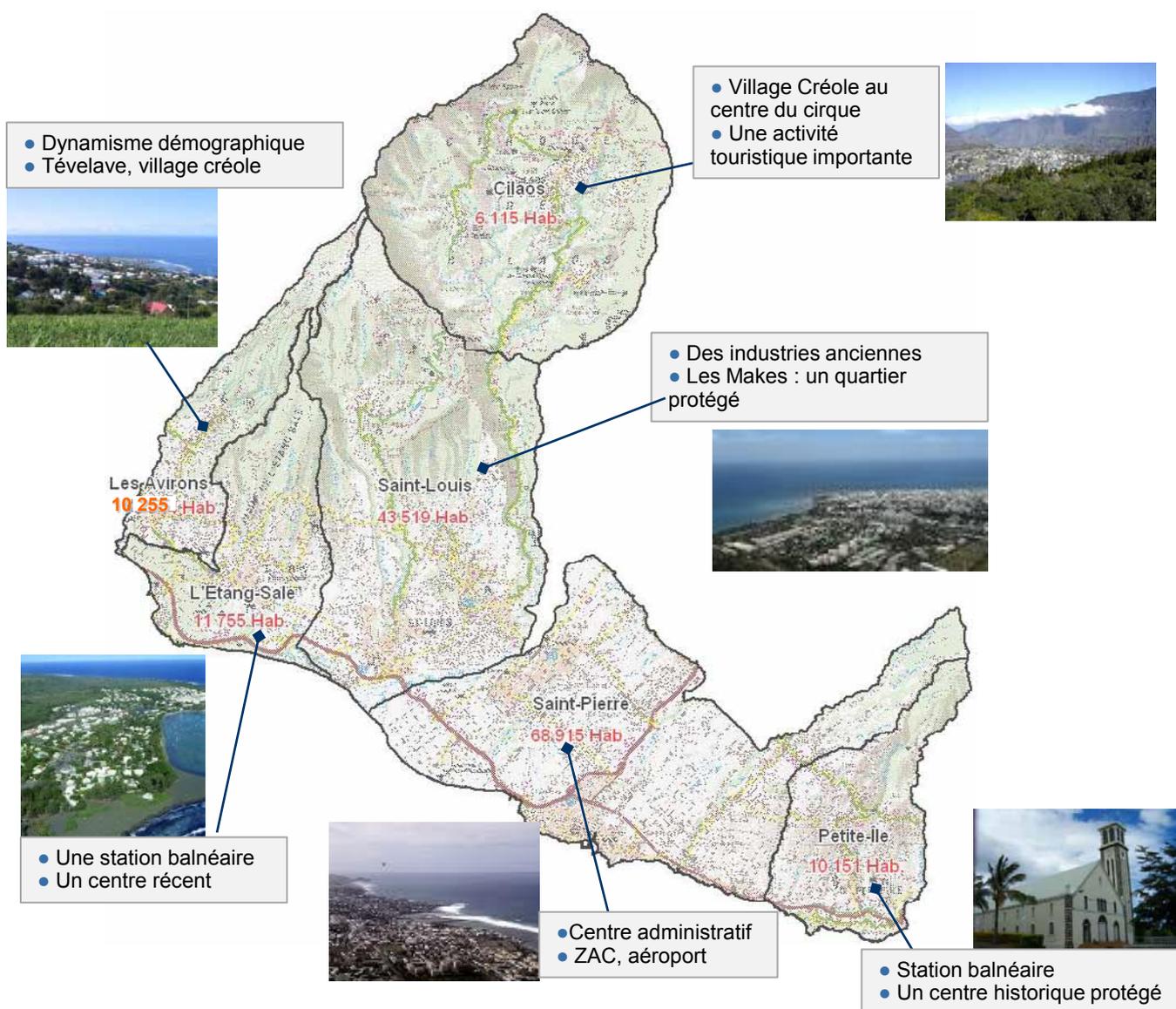


## Un fonctionnement territorial spécifique

### Le développement urbain est contrasté

- Une extension très marquée des zones d'habitat vers les hauts, notamment au-dessus des centres-villes des Avirons, de L'Etang-Salé, de Saint-Louis, de Petite-Ile.
- Une urbanisation le long des routes irriguant le territoire
- Le développement récent de zones d'activités en périphérie du centre-ville de Saint-Pierre, le long de la RN1, présentant une faible densité et conçues pour une accessibilité exclusivement automobile.

Le développement du réseau Alternéo est un enjeu fort de cohérence par les liens qu'il établit entre les hauts et le littoral, entre les communes.



## Un fonctionnement territorial spécifique

### Un territoire fortement contraint

- Des **communes vastes**.
- Une **multitude de ravines** segmentent le territoire
- Ces contraintes physiques ont un impact fort sur l'organisation territoriale et la constitution de **pôles d'urbanisation fragmentés** :
  - les centres villes
  - les quartiers des écarts montagneux isolés
- Des **communes uniquement reliées par la route littorale**.



### Deux types de territoire

#### ■ Une zone littorale plus urbaine

- Des centres villes à l'urbanisation dense
- Des centres historiques protégés (protection architecturale)
- Des cheminements piétons identifiables (trottoirs)
- Des contraintes topographiques faibles...



#### ■ Un arrière pays plus escarpé

- Des quartiers isolés à l'urbanisation éparpillée
- Des pentes importantes
- Des cheminements piétons peu identifiables ou inexistantes



Des contraintes territoriales qui ont un impact majeur sur le réseau de transport et ses caractéristiques d'aménagement.

## Les services de transport

### Organisation générale

■ La CIVIS organise et finance **50 lignes régulières** comptabilisant près de **8 500 voyages commerciaux** par jour :

#### ■ Des lignes de liaison

- **Ligne du littoral**, liaison entre les communes, à la demi-heure
- **Liaison Cilaos / St-Louis**, toutes les heures et demi
- **Navette Aéroport** : 8 rotations par jour

**103 véhicules mobilisés**

**1 222 arrêts desservis  
(2 276 points d'arrêt)**

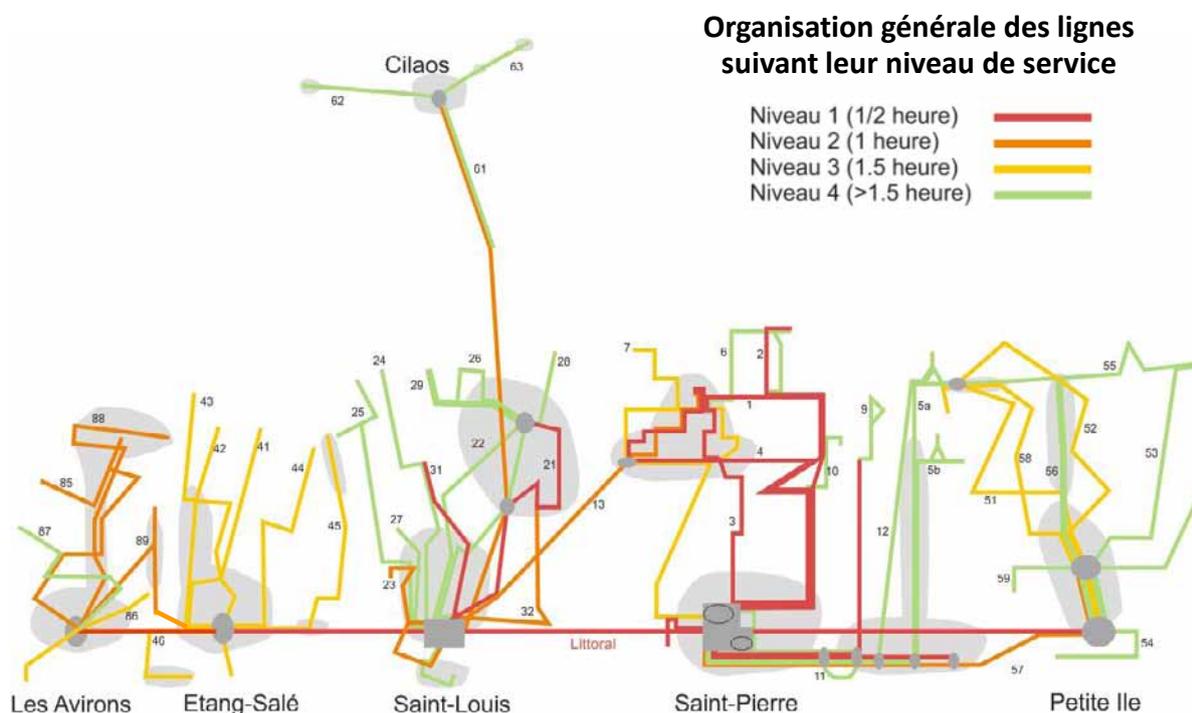
**Budget annuel : 19 M€**

- **5 réseaux communaux** en rabattement sur les centres urbains et la ligne du littoral
  - Saint-Pierre : 16 Lignes, Saint-Louis : 11 lignes, Etang-Salé : 6 lignes, Petite-Ille : 9 lignes, Cilaos : 3 lignes

■ Ces services sont complétés par **160 circuits** plus spécifiquement **scolaires**

■ **La commune des Avirons**, qui a récemment intégré le territoire communautaire, est desservie par les lignes de transport exploitées dans le cadres des conventions établies précédemment par le Département :

- Les « Car Jaune » (lignes A, C, C1, E) relie à la demi-heure Les Avirons et Saint Pierre
- 5 lignes (Ti'Car Jaune) desservent les quartiers des Avirons en rabattement sur le centre ville.



## Les services de transport

### Deux types de réseaux de lignes régulières

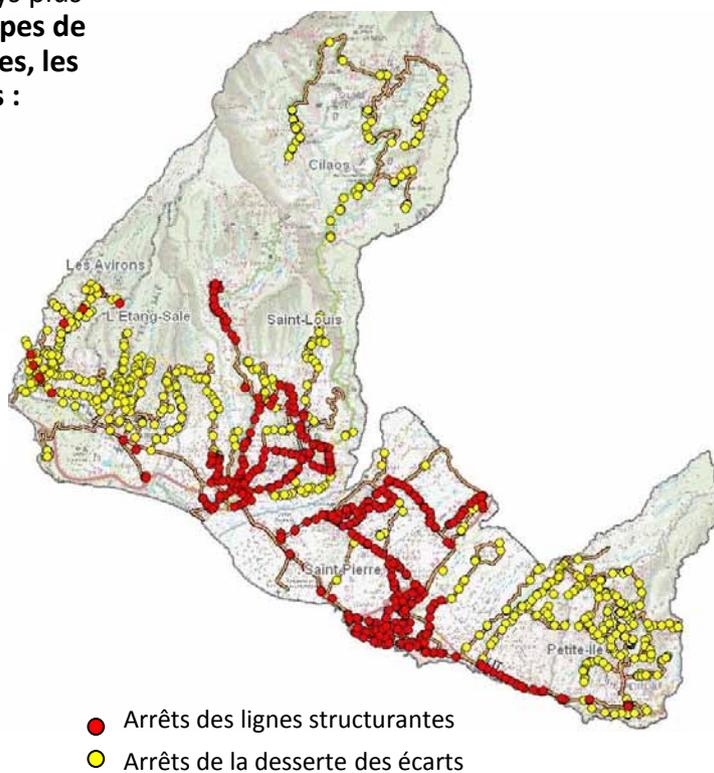
A la morphologie urbaine du territoire, caractérisée par une zone littorale plus densément peuplée et un arrière pays plus escarpé à l'urbanisation dispersée, correspond **deux types de réseaux qui se distinguent par la fréquence des services, les types de véhicules utilisés et les volumes de clientèles** :

#### ■ Un réseau de lignes structurantes

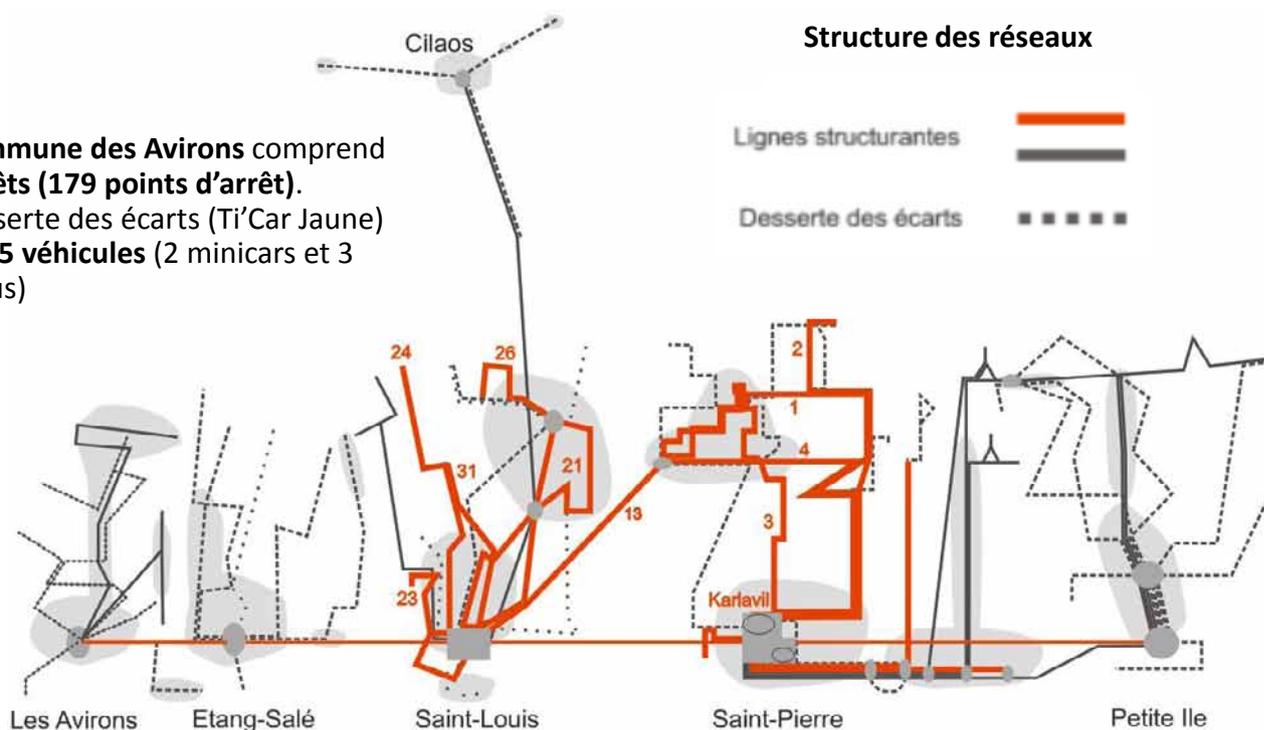
- **14 lignes** concentrant la majeure partie de la fréquentation.
- **335 arrêts situés en zone plus urbaine** (un arrêt comporte 1 ou 2 points d'arrêt, 618 points d'arrêt au total).
- **50 véhicules** (principalement des autobus).

#### ■ Une desserte des écarts

- **35 lignes assurent une desserte plus éparpillée, et moins fréquentée**
- **611 arrêts situés dans les écarts** (un arrêt comporte 1 ou 2 points d'arrêt, 1108 points d'arrêt au total).
- **48 véhicules** (principalement des minicars et des minibus)



La commune des Avirons comprend **92 arrêts (179 points d'arrêt)**.  
La desserte des écarts (Ti'Car Jaune) utilise **5 véhicules** (2 minicars et 3 minibus)



## L'engagement de la C.I.Vi.S.

### L'amélioration du réseau de transport

■ Un **projet de Transport en Commun en site propre** pour une meilleure accessibilité du territoire.

La C.I.Vi.S. a adopté en 2009 un schéma directeur du transport en commun en site propre (TCSP).

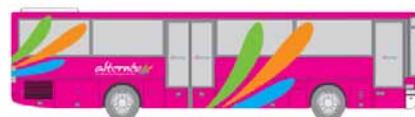
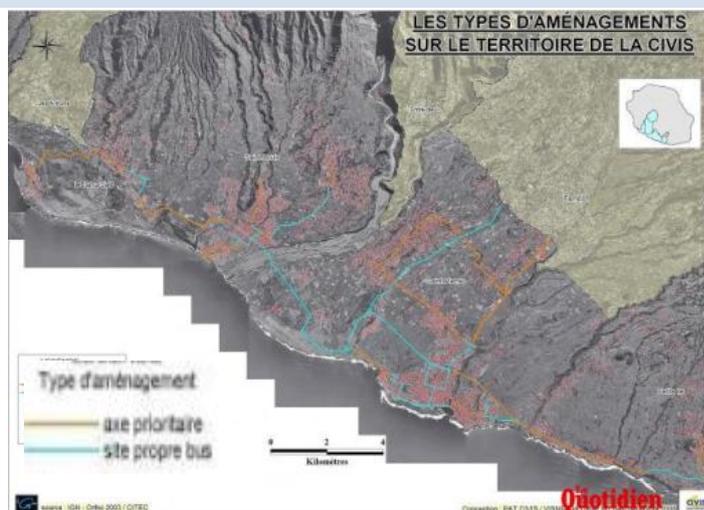
■ Il a pour objectif de combler les lacunes actuelles du transport en commun sur le territoire de la C.I.Vi.S. : peu d'interconnexions entre les communes, des lignes urbaines peu développées en dehors de Saint Pierre et Saint Louis, des fréquences très variables d'un réseau et d'une ligne à l'autre, des conditions de circulation difficiles en centre ville.

■ Il est conçu comme un **outil de construction de l'armature urbaine** reliant les quartiers de la politique de la ville, les grands équipements, les projets urbains, les zones d'emploi.

■ Il s'agit d'un **système en site propre à haut niveau de service** composé d'aménagement prioritaires et de création de sites propres bus.

■ Dans un premier temps des tronçons seront aménagés (« corridors TCSP bus) et l'intégralité du TCSP sera développé sur le moyen et le long terme

■ La programmation des travaux dépendra des accords avec les communes, la Région et le Département, ainsi que des capacités financières.



■ Les **actions en cours**

■ Fin 2009, **Alternéo remplace Bus Fleuri** :

- Il s'agit d'un changement de signalétique, d'une nouvelle charte graphique pour l'ensemble des bus, mais aussi d'une proposition de services plus complets et une meilleure adaptation des horaires.
- 5 nouveaux bus neufs sont mis en circulation. L'accent a été mis sur l'accueil des personnes à mobilité réduite. À bord du bus, des messages audio permettront aux malvoyants d'être plus autonomes. Une rampe d'accès est disponible dans chaque véhicule.

■ Un travail sur **l'information** : concerne la mise en place de mats, l'édition et la diffusion de nouvelles fiches horaires et d'un nouveau guide horaire.

■ Afin de poursuivre une politique de désenclavement des quartiers dans les écarts, le développement d'un système de **transport à la demande** est envisagé dans le cadre du renouvellement de convention de Délégation de Service Public pour l'exploitation des services.

■ Un **système billettique et la mise en place d'un système d'aide à l'information voyageur** (SAEIV) sont également à l'étude.

## L'engagement de la C.I.Vi.S.

### L'élaboration d'une politique d'accessibilité

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, introduit l'exigence d'accessibilité pour l'ensemble de la chaîne du déplacement qui comprend les systèmes de transport, la voirie et les espaces publics, le cadre bâti.

La communauté d'agglomération, en tant qu'Autorité Organisatrice des Transports a en charge l'élaboration du Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports ainsi que la mise en place d'une Commission Intercommunale pour l'Accessibilité des Personnes Handicapées (CIAPH).

La C.I.Vi.S., en allant au delà des obligations légales, souhaite être moteur auprès de chacune des communes membres pour fédérer l'ensemble des initiatives en faveur de l'accessibilité dans un cadre communautaire.

#### ■ Mise en place de la commission intercommunale d'accessibilité

Sa mission est élargie pour affirmer le processus de concertation dans le cadre de l'action communautaire:

- Deux groupes de travail sont constitués, l'un concernant la voirie, les espaces publics, les transports et l'autre concernant l'habitat.
- Elle constitue le comité de suivi pour l'élaboration du schéma directeur d'accessibilité des services de transport, et assure le suivi de la réalisation des plans d'accessibilité de la voirie et des espaces publics par les communes.

#### ■ Soutien à la réalisation des Plans de Mise en Accessibilité (PMA) communaux.

Les projets de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics jouent un rôle tout à fait spécifique au cœur du dispositif global d'accessibilité et de l'action communautaire :

- Ils procurent l'opportunité de donner du sens et une cohérence d'ensemble sur le territoire de la C.I.Vi.S., entre le schéma directeur d'accessibilité des services de transports collectifs (SDA) et les différents diagnostics d'ERP.
- L'accessibilité est un élément clé de la qualification de l'espace public qui répond à une stratégie globale d'aménagement et de développement du territoire : conditions de mobilité facilitées, identification et attractivité du territoire, solidarité entre les communes.

Afin de permettre une cohérence des actions à l'échelon communautaire et de faciliter le travail communal, la C.I.Vi.S. a élaboré un document de recommandations avec notamment la fourniture d'un guide méthodologique pour l'élaboration des P.M.A. incluant un modèle de cahier des charges.

Elle proposera également :

- la création d'un cahier de références intercommunal, autrement dit de « bonnes pratiques », synthétisant les actions à réaliser par les communes membres comme l'aménagement des trottoirs, l'aménagement des quais voyageurs, les traversées piétonnes, l'implantation de mobiliers,...
- la synthèse des Plans de Mise en Accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics ainsi que la synthèse des schémas directeur d'accessibilité dans les Bâtiments communaux des 6 territoires, débouchant sur le cadrage d'une programmation pluriannuelle.



### 3 – La démarche d'élaboration du schéma directeur d'accessibilité





## Une expérience partagée

Le schéma directeur d'accessibilité des services transports de la C.I.Vi.S. s'inscrit dans une **démarche partenariale associant l'ensemble des acteurs concernés**.

L'objectif de la C.I.Vi.S., en répondant aux obligations légales, est de donner une cohérence à son action et d'appuyer sa politique en matière d'accessibilité des transports sur une planification et une programmation de ses interventions. La continuité de la chaîne de déplacement a été une préoccupation constante pour intégrer l'interface entre les transports, la voirie et les espaces publics, et les Établissement Recevant du Public (ERP), qui doivent faire également l'objet d'un plan de mise en accessibilité.

Un comité de suivi a été constitué avec la mise en place de Commission Intercommunale d'Accessibilité pour les Personnes Handicapées (CIAPH).

Un travail en commun a permis de recueillir les avis et recommandations en **trois étapes** :

- Engagement de la démarche par une **sensibilisation commune** sur les questions de transport et d'accessibilité. Des rencontres ont été organisées dans chacune des communes, avec les élus, les représentants des services et des associations de personnes handicapées.

Une première réunion avec l'ensemble des partenaires de la C.I.Vi.S. a permis de préciser les missions de la CIAPH et de cadrer l'élaboration du Schéma Directeur d'Accessibilité des Transport.

- Validation d'un **référentiel technique** d'accessibilité des services de transport, d'un **diagnostic** de mise en accessibilité des services transports de la C.I.Vi.S. et des premières orientations d'action.

Afin de discuter et d'approfondir les résultats présentés au comité de suivi, deux rencontres ont été organisées d'une part avec les représentants des communes de la C.I.Vi.S. et d'autre part avec les représentants des associations de personnes handicapées et les CCAS.

- Examen et discussion des **propositions** qui ont été portées auprès de la Communauté d'Agglomération.

Le schéma directeur d'accessibilité des services transports de la C.I.Vi.S. est un **document cadre** qui :

- établit les **configurations techniques** de la mise en accessibilité des services de transport dont la C.I.Vi.S. a la responsabilité,
- définit les **programmes d'investissements** à mettre en œuvre d'ici 2015, année d'échéance fixée par la loi.

L'objet de ce document est d'assurer le respect de l'obligation d'accessibilité des services et réseaux de transports collectifs par une mise en œuvre progressive de mesures appropriées.



## État des lieux des réseaux de transport

### Accessibilité des véhicules

Le réseau de lignes régulières comprend **98 véhicules**

#### Les lignes structurantes

- **50 véhicules** (la CIViS est propriétaire de **39 véhicules**)
- Un parc de **véhicules ancien** (moyenne d'âge de 8.5 ans)
- Véhicules les plus récents : **6 ans** (hors du ligne littorale)

	Bus	Car	Total	Moyenne d'âge
<b>CIViS</b>	32	2	<b>34</b>	8,8
<b>Transporteurs</b>	7	9	<b>16</b>	8,2
<b>Total</b>	39	11	<b>50</b>	8,5

#### La desserte des écarts

- **48 véhicules** (dont la majeure partie appartient aux **transporteurs privés**)
- Un parc de véhicules un peu plus récent (moyenne d'âge de 7 ans)
- Des véhicules de 1 à 16 ans

	Bus	Car	Mini-Bus	Total	Moyenne d'âge
<b>CIViS</b>	4	11	-	<b>15</b>	7,8
<b>Transporteurs</b>	-	26	7	<b>33</b>	6,2
<b>Total</b>	4	37	7	<b>48</b>	7

Le parc de véhicule se caractérise par une absence d'équipements d'accessibilité mais un **plan annuel de renouvellement de l'ensemble des véhicule est en cours à hauteur de 2 M € / an**. Ainsi 5 nouveaux véhicules, présentant les caractéristiques d'accessibilité (dispositif d'accueil des personnes en fauteuil roulant, système d'annonces visuelles et sonores) ont été mis en circulation récemment.

## État des lieux des réseaux de transport

### Accessibilité des points d'arrêts des lignes structurantes

**618 points** d'arrêt (335 arrêts) dans les centres urbains sur le réseau structurant

#### ■ Équipement : **des points d'arrêt matérialisés**

- Les  $\frac{3}{4}$  des points d'arrêts sont signalisés par un **poteau**
- 4 % des points d'arrêt uniquement identifiés par un **zébra**
- Les **poteau CIViS identifiables et identiques** sur l'ensemble du réseau (à voir avec nouvelle charte graphique)



#### ■ Aménagement : **les points d'arrêt restent peu aménagés**

- **70%** des points d'arrêt bénéficient d'aucun aménagement particulier **concernant la zone d'attente voyageur ou l'accostage des véhicules**
- A noter : 160 points d'arrêt ont fait l'objet d'aménagements spécifiques



#### ■ Accessibilité potentielle : **des aménagements possibles sans contraintes particulières pouvant se faire de manière coordonnée avec les plans de mise en accessibilité de la voirie**

- Peu de contraintes liées à la pente ( 4 points d'arrêt)
- 22 points d'arrêt où la configuration spatiale ne permet pas de créer une zone d'attente
- Plus de 180 points d'arrêt ne disposent pas de cheminement ou de zone d'attente sur trottoir : les aménagements sont possibles, moyennant des travaux importants



## État des lieux des réseaux de transport

### Accessibilité des points d'arrêt de la desserte des écarts

**1108 points d'arrêt** (611 arrêts) sur les écarts

#### ■ Équipement : des points d'arrêt peu matérialisés

- 41% des arrêts sont signalés par un poteau
- Des poteaux variables (anciens poteaux, poteaux CIVIS, poteaux CG)



#### ■ Aménagement : des points d'arrêt généralement non aménagés

- 94 % des points d'arrêt ne sont pas aménagés
- 746 points d'arrêt ne disposent pas de cheminement ou d'aire d'attente sur les trottoirs



#### ■ Accessibilité potentielle : des contraintes importantes induisant des travaux importants . Un risque de créer des îlots d'accessibilité

- 90 points d'arrêt contraints par une pente importante
- 204 points d'arrêt où la configuration spatiale ne permet pas de créer une zone d'attente
- A noter : à peine 140 points d'arrêt ne présentent pas de réelles difficultés d'aménagement



## État des lieux des réseaux de transport

### Accessibilité des circuits de transport scolaires

- **278 arrêts (489 points d'arrêt) purement scolaires**
  - généralement situés dans les écarts
  - aujourd'hui **non marqués, ni aménagés**
  - mais une **politique de recensement** des arrêts et **redéploiement des poteaux** en cours
- Suivant la législation, **les élèves handicapés sont pris en charge par le Département**
- **Des mesures humaines pour améliorer l'accessibilité des transports scolaires**
  - Présence d'accompagnateurs dans les bus scolaires

### Accessibilité de l'accueil et information



- **Les documents d'information**
  - Une volonté d'identification du réseau : définition d'une nouvelle charte graphique
  - Des plans (2009) distincts par réseau et uniquement schématiques : repérage difficile
  - Des documents papiers

Une information en cours de mise en accessibilité



- **Les sites d'information**
  - Une absence de site Internet propre au service alternéo
  - Une absence d'accessibilité de l'agence commerciale
  - Une participation de la CIViS aux groupes de travail sur la centrale de mobilité à l'échelle de l'île

Des réflexions en cours favorables à la mise en accessibilité

- **L'information dynamique**
  - Un parc de bus équipé de girouettes
  - Une absence d'information dynamique aux arrêts
  - Présence d'un accompagnateur Conseil Général à la gare routière de St-Pierre (3 demi-journées par semaine)

## Les orientations du schéma directeur d'accessibilité

### Contraintes

L'ambition de la loi de février 2005 porte sur l'accessibilité complète des services de transport en 2015, en s'intéressant à toutes les formes et toutes les situations de handicap.

L'exigence d'une mise en accessibilité intégrale des réseaux de transport de la C.I.Vi.S. d'ici 2015 se heurte à quatre grandes difficultés :

- **Les limites de l'accessibilité.**

Les personnes dont la gravité du handicap limite fortement l'autonomie dans les déplacements ne pourront utiliser le réseau de transport ordinaire, même rendu accessible.

- **Les contraintes techniques.**

L'accessibilité est consommatrice d'espace et nécessite d'importants travaux d'infrastructure. Les configurations de la voirie déterminent largement les conditions de mise en accessibilité et impliquent de définir des niveaux d'accessibilité dans les réalisations.

- Les aménagements d'accessibilité des points d'arrêt sont **des opérations d'infrastructure lourdes.**

Ils ne doivent pas figer le réseau de transport et l'évolution des villes.

Ces travaux sont à intégrer dans les grands projets prévus à court et moyen terme. Ils nécessitent une bonne coordination avec les Plans de Mise en Accessibilité de la Voirie et des espaces publics.

- **Les contraintes budgétaires.**

Les collectivités ne peuvent compter que sur leurs ressources propres pour financer l'accessibilité.

Le coût total de la mise en accessibilité des points d'arrêt peut atteindre 24 M €.

Il s'agit de concilier :

- d'une part **l'avancement** de la mise en accessibilité des services de transport avec la mise en œuvre des projets de rénovation urbaine et de développement des transports,
- d'autre part la **progressivité** de cette mise en accessibilité avec les attentes de réalisation des personnes handicapées.

## Les orientations du schéma directeur d'accessibilité

### Perspectives

#### ■ Une accessibilité maximale du réseau Alternéo

- A terme, **accessibilité complète du réseau de lignes structurantes** : matériel roulant, points d'arrêt (mise en accessibilité suivant un référentiel technique commun à l'ensemble des communes), et systèmes d'information, avec en complément un service spécialisé pour les personnes gravement handicapées.
- **Desserte des écarts** : nouvelle organisation des services par du **transport à la demande (TAD) accessible** avec des véhicules de faible capacité et prise en charge de la clientèle à des points d'arrêt sécurisés ou au domicile (pour les personnes gravement handicapées).
- **Transports scolaires : sécurisation des points d'arrêt** et accompagnement humain à bord des véhicules.

#### ■ A court et moyen terme (2015) définition de priorités d'aménagement

- Privilégier la mise en accessibilité des **lignes et les arrêts du réseau structurant les plus utilisés**.
- **Engager la sécurisation des points d'arrêt** dans les écarts et la transformation des lignes régulières en transports à la demande .
- Tenir compte des **besoins des personnes handicapées**.
- Prendre en compte le **projet de transport en commun en site propre et les projets de rénovation urbaine**.
- Intégrer les aménagements dans les démarches communales de **mise en accessibilité de la voirie et des espaces public**, de qualification des accès aux équipements de proximité.

## Les orientations du schéma directeur d'accessibilité

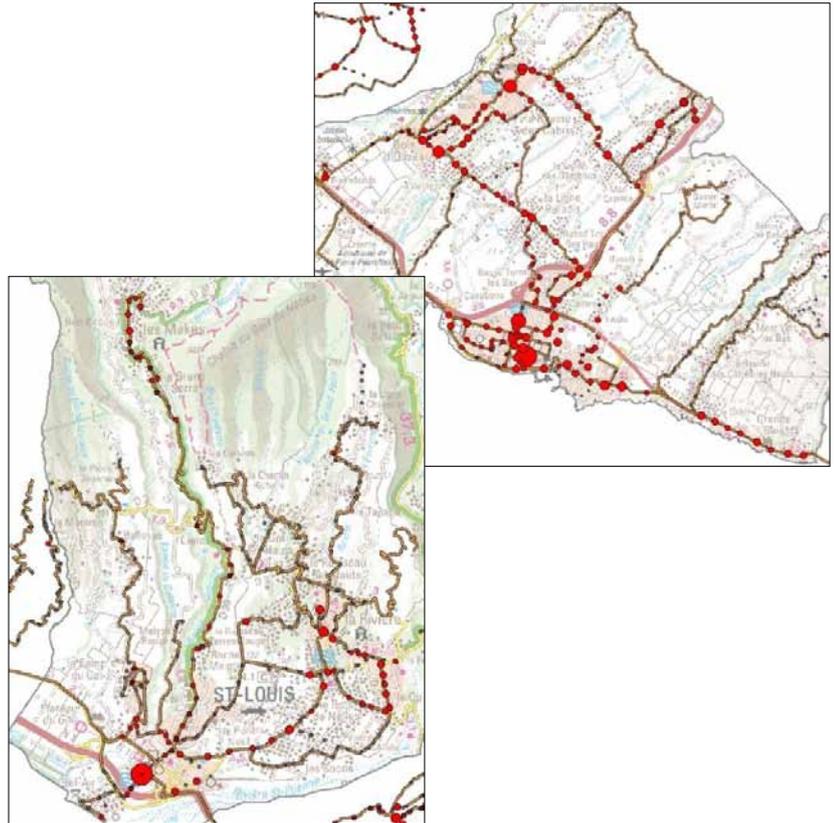
### Arrêts prioritaires

#### ■ Les arrêts les plus utilisés des lignes structurantes

(7 500 voyageurs par jour au total)

- 120 points d'arrêt regroupent 75% de la clientèle
- 240 points d'arrêt regroupent 90% de la clientèle

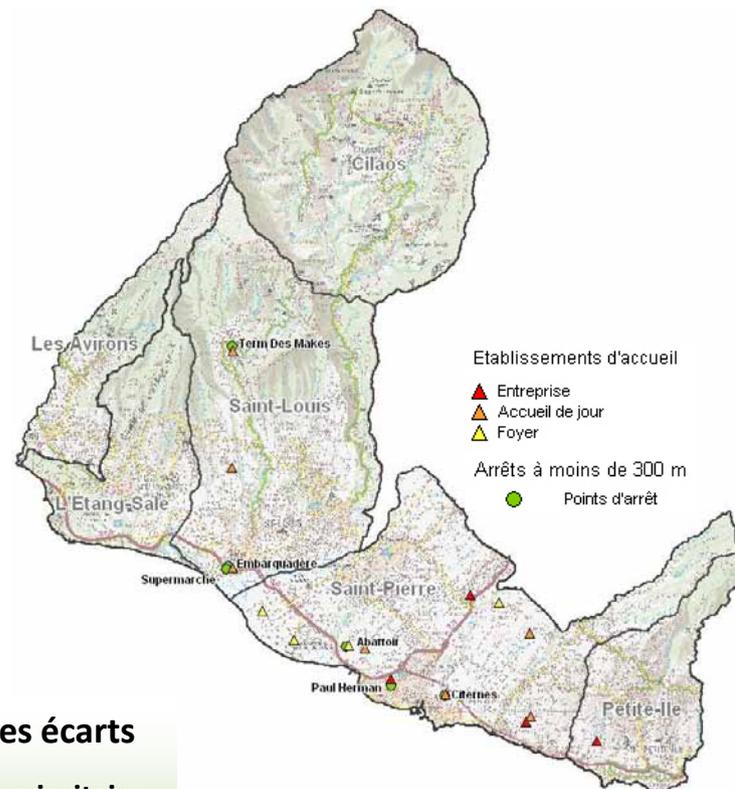
Les arrêts les plus fréquentés se concentrent dans les centres urbains, notamment sur la commune de St-Pierre et de St-Louis, et sur les points de correspondance des autres réseaux.



#### ■ La desserte des établissements d'accueil des personnes handicapées

15 établissements d'accueil sur le territoire de la CIViS

- Entreprises adaptées, foyers d'hébergement, ...
- 6 arrêts (12 points d'arrêt) du réseau structurant sont situés à moins de 300 m d'un établissement spécialisé



#### ■ Principe d'aménagement prioritaire dans les écarts

- Effectuer un maillage territorial : au moins un arrêt prioritaire à sécuriser par quartier .



## Suivi et évaluation de la mise en accessibilité

Les interventions de la C.I.Vi.S. prévues par le Schéma Directeur d'Accessibilité portent sur les travaux d'aménagement des points d'arrêt, les caractéristiques des véhicules et les équipements d'information. La précision de ces interventions sur les éléments du système de transport (les arrêts et les lignes concernées, les outils d'information et de communication) sera fonction des projets d'aménagement et de gestion des équipements qui se définissent annuellement sur le territoire de l'agglomération, ainsi que des évolutions de la clientèle du réseau de transport et de la demande des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Le contexte territorial de la C.I.Vi.S., d'évolution des villes et des systèmes de transport nécessite une grande prudence sur la mise en accessibilité des services de transport. Pour autant, les attentes des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite en matière de réalisation de l'accessibilité sont fortes. Le Schéma Directeur d'Accessibilité est **un document cadre**, un document global qu'il conviendra de compléter annuellement et d'améliorer (en particulier en ce qui concerne l'information) en fonction des évolutions technologiques et des besoins des personnes handicapées qui apparaîtront au fur et à mesure de la mise en œuvre des actions d'accessibilité.

La mise en œuvre du schéma sera facilitée par un accompagnement, un calage de la Communauté d'Agglomération avec tous les acteurs, pour déboucher sur des scénarios clairs intégrant adaptations et nouveautés. Le schéma directeur prévoit deux actions complémentaires à celle définies précédemment :

- **Poursuite de la concertation entre les autorités organisatrices de transport, les communes et les associations**

La concertation engagée pour l'élaboration du schéma directeur a fait ressortir la nécessité d'une coopération étroite entre les collectivités pour assurer la cohérence des actions de mise en accessibilité de la chaîne du déplacement.

Les associations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduites insistent sur des solutions qui prennent réellement en compte l'ensemble de la chaîne de déplacement et que les aménagements d'accessibilité soient essayés « in situ » pour qu'ils correspondent bien aux attentes. Il n'a pas été identifié d'axes spécifiques de déplacements pratiqués par les personnes handicapées. « Les personnes handicapées habitent aux mêmes endroits que tout le monde ». Et s'il semble inutile d'investir dans des travaux lourds tant que la voirie n'est pas accessible, il peut être judicieux dans un premier temps de rendre accessibles les arrêts à l'approche des zones déjà pratiquées par les personnes à mobilité réduite (associations, hôpitaux, équipements sportifs, services publics, commerces...).





## Suivi et évaluation de la mise en accessibilité

Un **partenariat technique et financier** sera à mettre en place entre la Communauté d'Agglomération et les collectivités pour traiter, en particulier, l'aménagement des points d'arrêt. Trois formes de coopération sont susceptibles d'être envisagées :

- ✓ Maîtrise d'ouvrage communale, avec un financement croisé communes / C.I.Vi.S.
- ✓ Maîtrise d'ouvrage C.I.Vi.S., avec un financement croisé communes / C.I.Vi.S.
- ✓ La C.I.Vi.S. assure seule la maîtrise d'ouvrage et le financement des travaux.

▪ **Mise en place d'un comité de suivi et d'évaluation**

Il assurera la programmation annuelle des interventions par une animation de la concertation entre les services de la C.I.Vi.S. et la commission intercommunale d'accessibilité sur la base d'un bilan des réalisations déjà effectuées permettant de fixer les objectifs à poursuivre.





## 4 - Programme d'actions





## Opération 1 : Infrastructures du réseau de transport

### Action 1 : Programmer la mise en accessibilité des arrêts urbains

#### Objectifs

**Mise en accessibilité des points d'arrêt dans les centre urbains**, en prenant en compte les travaux d'infrastructure liés aux projets de transport et de rénovation urbaine.

#### Description de l'action

##### ❑ Dispositions techniques

###### Principe

La mise en accessibilité d'un point d'arrêt, c'est d'une part faciliter l'embarquement et le débarquement des voyageurs, d'autre part améliorer les conditions d'attente des voyageurs (qualité de la zone d'attente et son accès).

Les aménagements d'accessibilité d'un point d'arrêt consistent :

- d'une part à **réduire les lacunes verticales et horizontales entre le quai et le plancher du véhicule**. Les normes retenues sont celles permettant à une personne en fauteuil roulant d'accéder aux véhicules. L'accessibilité maximale théorique est le plain-pied avec un quai à la hauteur du plancher du véhicule et un accostage de celui-ci à moins de 5 cm. Ce résultat ne peut être obtenu qu'avec un transport guidé, type tramway. Néanmoins, pour un transport non guidé, les conditions d'accostage sont déterminantes pour réduire les lacunes horizontales. De bonnes conditions d'accessibilité sont obtenues avec une surélévation du quai, un système de guidage (bordure chasse-roue) pour l'accostage des véhicules et le déploiement d'une aide technique (palette rétractable) pour l'accès des personnes en fauteuil roulant.
- d'autre part à **équiper le quai de dispositifs permettant le repérage, le guidage et l'accueil des personnes handicapées** (sillon de sécurité et de guidage pour les personnes malvoyantes, dalles d'éveil de vigilance, aire de retournement des fauteuils roulants).

###### Réglementation

La réglementation (détaillée dans le référentiel technique joint en annexe) est peu précise pour définir les conditions d'accès au véhicules à partir du quai d'un point d'arrêt

- Elle mentionne simplement que les véhicules doivent accoster au plus près des quais d'embarquement et que la hauteur de ceux-ci doit être compatible avec la hauteur de plancher des véhicules. En milieu urbain, l'accostage des véhicules doit se faire en ligne ou en avancée de trottoir (sans encoches ou alvéoles)
- La réglementation relative à l'accessibilité de la voirie et les espaces publics définit des normes concernant les largeurs de circulation piétonne, les pentes, les aires de retournement pour les fauteuils roulants et la disposition du mobilier.



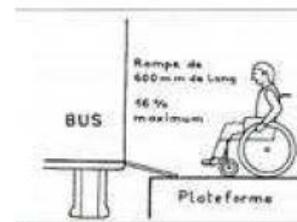
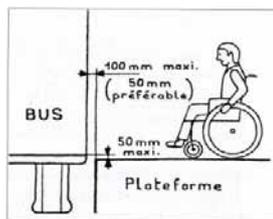
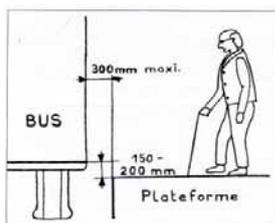


## Opération 1 : Infrastructures du réseau de transport

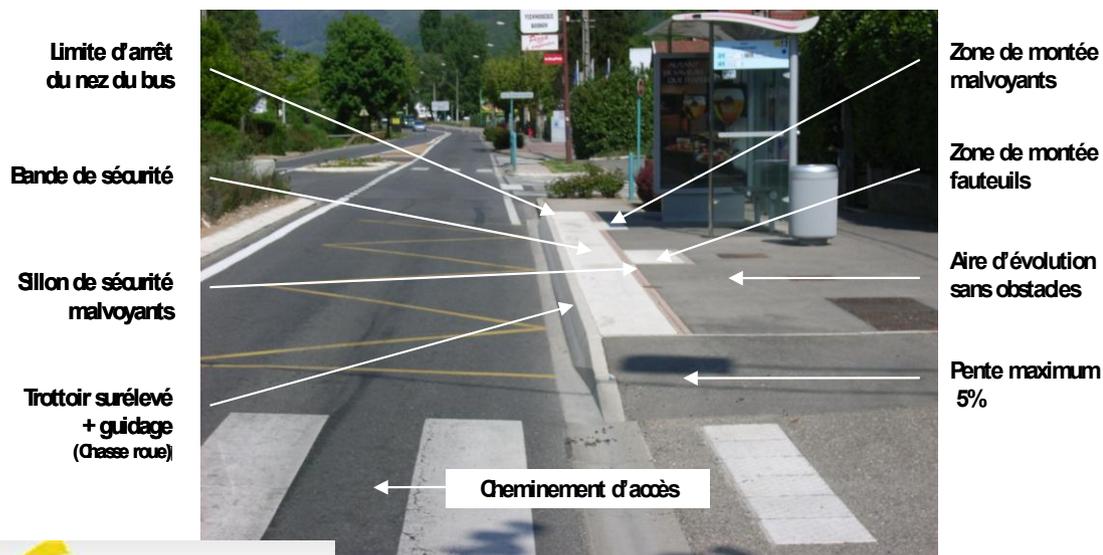
## Action 1 : Programmer la mise en accessibilité des arrêts urbains

Solution technique

La solution retenue par la C.I.Vi.S. s'appuie sur la réglementation, l'expérience des autres réseaux urbains et les travaux des organismes spécialisés (CERTU). Elle se fonde, en particulier, sur l'étude ergonomique des déplacements des personnes à mobilité réduite. Ainsi, une personne âgée de 80 ans peut difficilement franchir une lacune horizontale de plus de 15 cm et une lacune verticale de plus de 10 cm.



- Implantation du quai **en ligne ou en avancée de trottoir**.
- **Rehaussement du quai** de 18 à 21 cm (réduction de la lacune verticale).
- **Bordure du quai de type « guide roue »** (aide à l'accostage des véhicules pour la réduction de la lacune horizontale) : bordure biaise présentant un angle entre 63° et 65°, en béton ( ou un autre matériau : granit,...) renforcé pour éviter l'ornièrage et contrer la poussée des roues des véhicules.
- **Sillon de guidage et dalles d'éveil de vigilance** délimitant avec le bord du quai une zone de sécurité de 60 cm (protection contre le balayage des véhicules et distance d'arrêt des personnes malvoyantes). Le sillon de guidage est un profil en béton teinté (10cmx10cm) rainuré (3cmx2cm). La zone de sécurité est en béton antidérapant de couleur claire contrastant avec la zone d'attente voyageurs.
- **Accès au quai en pente douce** (< 5%), **Planéité du quai** (dévers < 2%).
- **contraste des couleurs** dans le choix des revêtements.
- **Mobilier disposé « en bande »**



Si différents gabarits de véhicules desservent un point d'arrêt, il est préférable de marquer l'aire d'attente et de retournement des fauteuils roulants par un simple enduit plutôt que de l'inscrire dans l'infrastructure.





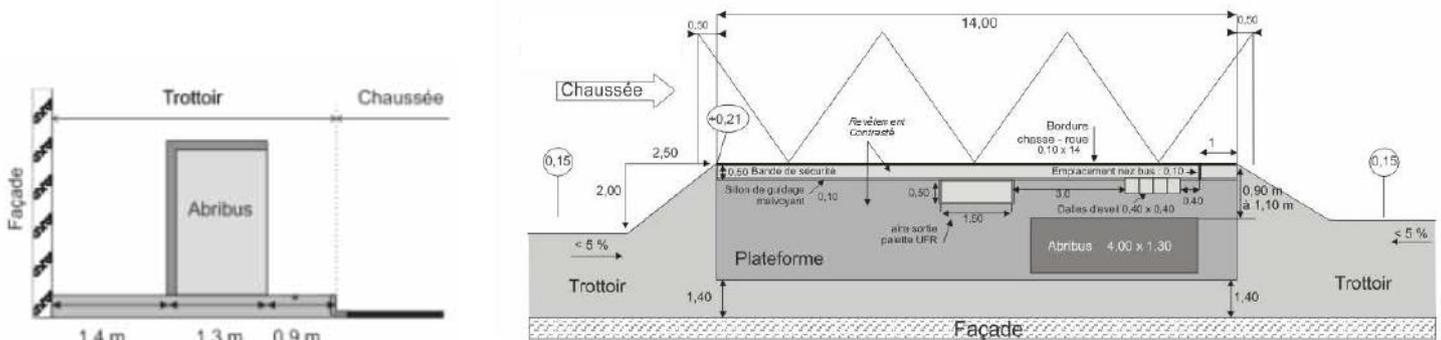
## Opération 1 : Infrastructures du réseau de transport

## Action 1 : Programmer la mise en accessibilité des arrêts urbains

## Schémas type d'aménagement des points d'arrêt du réseau structurant

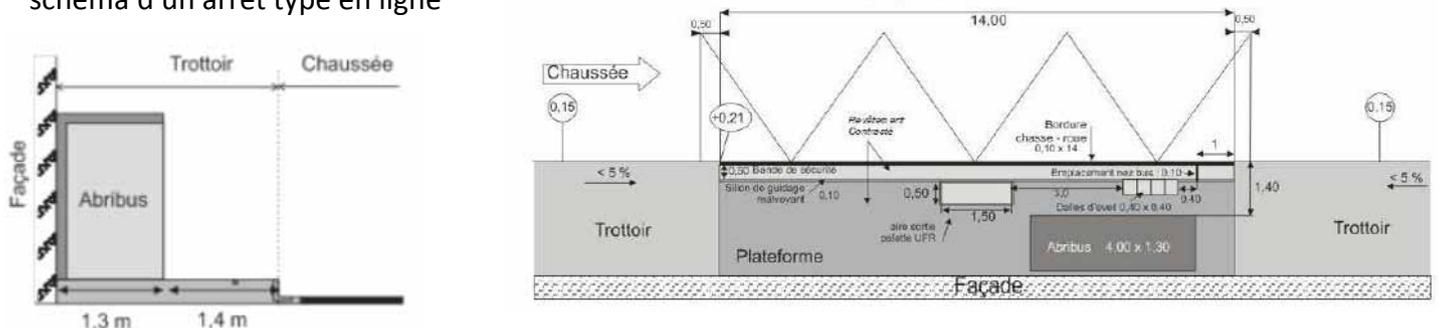
- **Situation A** : accessibilité potentielle **optimale** du point d'arrêt

schéma d'un arrêt type en avancée de trottoir



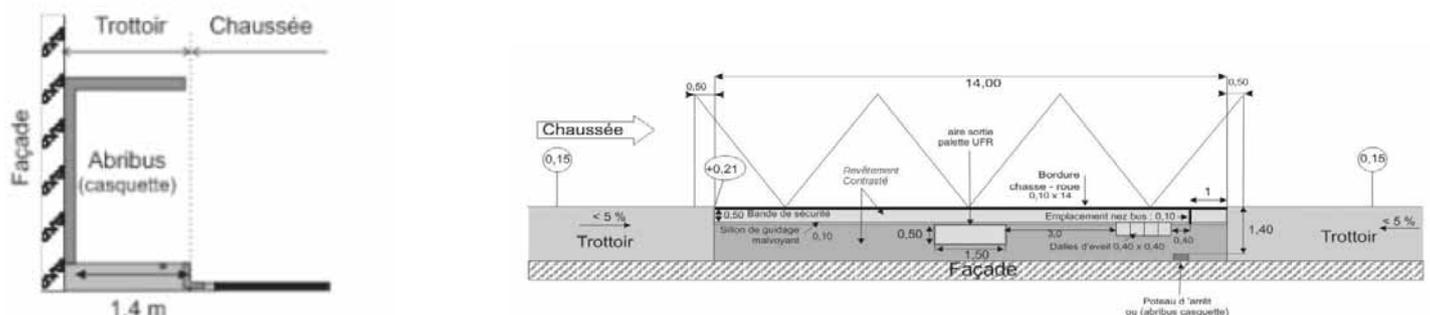
- **Situation B** : accessibilité potentielle **confortable** du point d'arrêt

schéma d'un arrêt type en ligne



- **Situation C** : accessibilité potentielle **limitée** du point d'arrêt

schéma d'un arrêt type en ligne





## Opération 1 : Infrastructures du réseau de transport

### Action 1 : Programmer la mise en accessibilité des arrêts urbains

#### □ Planification

Le réseau alternéo comprend 308 arrêts en zone urbaine constituant 494 points d'arrêt (montée et descente).

5 arrêts (6 points d'arrêt) du réseau structurant sont situés à moins de 300 m d'un établissements d'accueil et font l'objet d'une intervention prioritaire.

74 arrêts (119 points d'arrêt) sont considérés comme stratégiques (en termes de fréquentation, de proximité d'établissement recevant du public, de continuité de la chaîne des déplacements et de maillage territorial) font l'objet d'interventions volontaires pour la mise en accessibilité.

#### □ Base financière

Le coût moyen de mise en accessibilité d'un point d'arrêt par des interventions volontaires est estimé à 11 500€ T.T.C en infrastructure (hors mobilier).

Le coût total engendré par l'aménagement des 79 arrêts (125 points d'arrêt) concernés s'élève à 1,45 M€, soit 290 000€ par an en lissage sur 5 ans de 2011 à 2015 compris.

### Éléments de programmation

#### ▪ Maîtrise d'ouvrage :

Maîtrise d'ouvrage communale en agglomération (au sens du code de la route)

Gestionnaires de voiries en dehors des agglomérations.

Un partenariat entre la C.I.Vi.S. et les collectivités permettra de définir les modalités techniques et financières d'aménagement des points d'arrêt.

#### ▪ Coût : 290 000€ par an de 2011 à 2015

#### ▪ Calendrier de mise en œuvre : 2011 à 2015.

▪ **Critères d'évaluation** : Réalisation des aménagements, conformité des travaux avec le référentiel technique, priorité des aménagements, coût d'aménagement.





## Opération 1 : Infrastructures du réseau de transport

### Action 2 : Programmer la sécurisation des arrêts dans les écarts

#### Objectifs

Engager la sécurisation des points d'arrêt dans les écarts pour la prise en charge de la clientèle des transports à la demande (véhicules de faible capacité) et la clientèle scolaire.

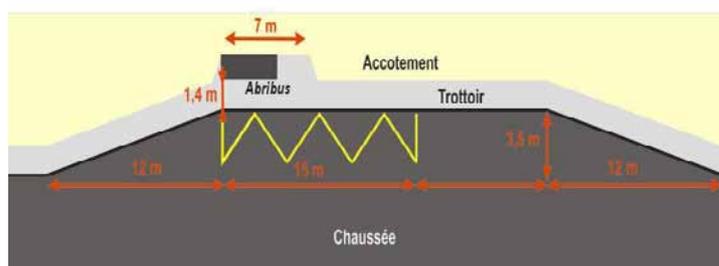
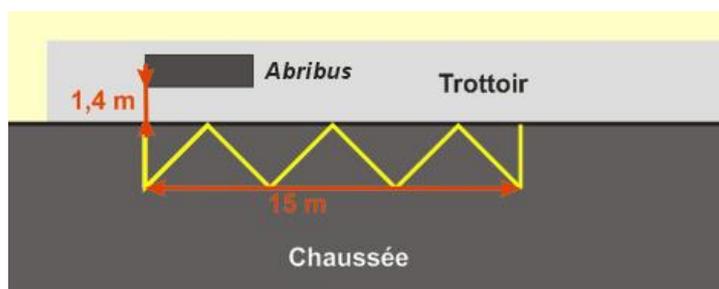
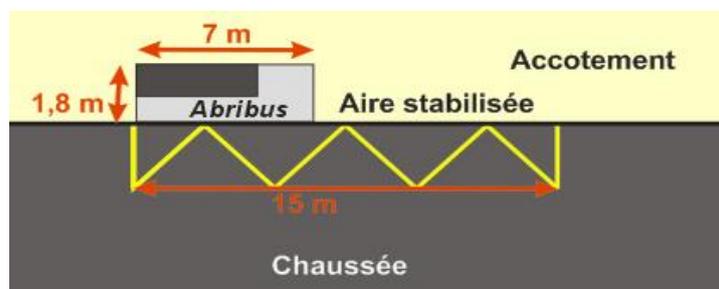
#### Description de l'action

##### Dispositions techniques

Un arrêt sécurisé doit comprendre à minima : une aire d'attente stabilisée, un zébra, un poteau ou un abribus.

3 types d'arrêt sécurisés peuvent être distingués :

- En ligne, avec une aire d'attente stabilisée
- En ligne, avec une aire d'attente et un cheminement à l'arrêt sur trottoir
- En alvéole, avec une aire d'attente et un cheminement à l'arrêt sur trottoir





## Opération 1 : Infrastructures du réseau de transport

### Action 2 : Programmer la sécurisation des arrêts dans les écarts

#### ❑ Planification

Le principe de sécuriser de façon volontaire d'ici 2015 au moins un arrêt par quartier dans les écarts et ceux à proximité des établissements d'accueil de personnes handicapées conduit à l'aménagement de 190 points d'arrêt.

#### ❑ Base financière

Le coût moyen de mise en sécurité d'un point d'arrêt par des interventions volontaires est estimé à 6 000 € T.T.C en infrastructure (hors mobilier).

Le coût total engendré par l'aménagement des 190 points d'arrêt concernés s'élève à 1 140 000 € TTC, soit 230 000 € par an en lissage sur 5 ans de 2011 à 2015 compris.

#### Éléments de programmation

##### ▪ Maîtrise d'ouvrage :

Maîtrise d'ouvrage communale en agglomération (au sens du code de la route)

Gestionnaires de voiries en dehors des agglomérations.

Un partenariat entre la C.I.Vi.S. et les collectivités permettra de définir les modalités techniques et financières d'aménagement des points d'arrêt.

##### ▪ Coût : 230 000 € par an de 2011 à 2015

##### ▪ Calendrier de mise en œuvre : 2011 à 2015.

▪ **Critères d'évaluation** : Réalisation des aménagements, conformité des travaux avec le référentiel technique, priorité des aménagements, coût d'aménagement.



## Opération 2 : Accessibilité du matériel roulant

### Action 3 : Renouveler le parc de véhicules

#### Objectifs

Disposer en 2015 d'un parc de véhicules accessibles sur les lignes structurantes

#### Description de l'action

##### ❑ Dispositions techniques

##### Réglementation

L'accessibilité du matériel roulant est définie précisément par la réglementation et elle est prise en compte par les constructeurs qui propose sur le marché des véhicules conformes.

Les aménagements doivent satisfaire aux obligations suivantes (Décret du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant) :

- S'il subsiste entre le véhicule et le trottoir des espaces franchissables, ils devront être comblés grâce à l'ajout d'équipements adéquats à quai ou embarqués.
- Une porte au moins par véhicule doit permettre le passage d'un fauteuil roulant.
- Un emplacement PMR minimum par véhicule, clairement identifié.
- Information sonore et visuelle adaptée aux capacités de perception et de compréhension des personnes handicapées et à mobilité réduite.
- Marche peu profonde, antidérapante, et de couleur contrastée.
- Rampes d'accès résistantes et de couleurs contrastées.

##### Principales caractéristiques d'accessibilité

- Véhicules surbaissés
- Dispositifs d'accès (Palettes ou élévateurs)
- Espace UFR (usager en fauteuil roulant)
- Girouettes (frontales et latérale)
- Annonces sonores et visuelles des arrêts



## Opération 2 : Accessibilité du matériel roulant

### Action 3 : Renouveler le parc de véhicules

#### □ Planification

La C.I.Vi.S. est propriétaire de la majeure partie du parc des 50 d'autobus circulant sur les lignes structurantes.

Le programme en cours de renouvellement de ces véhicules avec un budget annuel à hauteur de 2 M€ permet d'envisager un parc de véhicules présentant complètement les caractéristiques d'accessibilité en 2015.

Il est envisagé des autobus sur les lignes structurantes et des cars low-entry (moitié avant du véhicule avec un plancher plat et surbaissé) sur la ligne du littoral.

Le renouvellement de l'ensemble du parc de véhicules fera l'objet de la prochaine convention de Délégation de service Public.

#### Éléments de programmation

- **Maîtrise d'ouvrage** : C.I.Vi.S.
- **Coût annuel** : 2 M€
- **Calendrier de mise en œuvre** : 2011 à 2015.
- **Critères d'évaluation** : Acquisition de véhicules neufs, équipement des véhicules, coûts, affectation des véhicules accessibles sur les lignes, dysfonctionnements.



## Opération 3 : Organisation des services de transport

### Action 4 : Transport à la demande accessible dans les écarts

#### Objectifs

Faire évoluer les réseaux de lignes actuelle desservant les écarts vers un système de transport souple, adapté à des clientèles dispersées et de faible volume.

#### Description de l'action

- Services sur réservation, en rabattement sur les centres urbains.
- Arrêts déterminés pour la prise en charge et la dépose des voyageurs (prise en charge au domicile pour les personnes à mobilité réduite n'ayant pas suffisamment d'autonomie pour se rendre à un point d'arrêt)
- Desserte en lignes virtuelle ou zonale (itinéraires non définis préalablement, adaptés suivant la demande des voyageurs).

#### Éléments de programmation

- Maîtrise d'ouvrage : C.I.Vi.S.
- Coût annuel : inclus dans la Délégation de Service Public du réseau Alternéo
- Calendrier de mise en œuvre : montée en charge progressive de 2011 à 2015.





## Opération 4 : Information et signalétique

### Action 5 : Faciliter la préparation du voyage

#### Objectifs

**Améliorer la lisibilité de l'information sur les réseaux** pour faciliter l'utilisation des transports en commun par l'ensemble des usagers, permettant aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de disposer de l'information nécessaire pour gagner en autonomie dans la préparation du déplacement.

#### Description de l'action

##### Poursuivre la démarche de mise en accessibilité supports de communication

L'adaptation, la simplification et la mise aux normes des fiches, guides horaires et plan du réseau ont déjà fait l'objet d'un travail important. Afin de faciliter la compréhension des informations, ce travail sera poursuivi par la C.I.Vi.S.

##### Rendre accessible le site internet

L'accessibilité des sites internet est devenue une obligation légale depuis la loi de février 2005. Les recommandations du W3C (organisme de normalisation) ont pour but d'unifier les standards techniques pour que les personnes, quel que soit leur navigateur ou leur système d'exploitation, puissent accéder facilement à tous les contenus et profiter de toutes les fonctions possibles, y compris à partir d'un synthétiseur vocal ou d'un téléphone portable etc..et ce quelque soit leur handicap.

Le W3C préconise la séparation du contenu de la présentation par :

- une navigation autre qu' à la souris : tabulation ou raccourcis clavier
- la possibilité de grossir l'écriture
- des couleurs contrastées et lisibles
- un texte structuré et compréhensible
- des images avec leur description
- une structure hiérarchisée





## Opération 4 : Information et signalétique

### Action 5 : Faciliter la préparation du voyage

#### □ Préparer à l'utilisation du réseau

Des conseils pratiques sur l'utilisation du réseau de bus seront rappelés aux usagers : la situation de la mise en accessibilité progressive du réseau (niveau d'accessibilité des véhicules, des points d'arrêt), 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 avec les autres usagers, etc. Un guide d'accessibilité sera mis à disposition de tous les usagers.

#### Éléments de programmation

- **Maîtrise d'ouvrage** : C.I.Vi.S.
- **Coût** : 50 000 € pour la mise en accessibilité du site internet en 2011.
- **Calendrier de mise en œuvre** : 2011-2012.
- **Critères d'évaluation** : Remontées via les associations d'usagers des transports en commun et le registre des réclamations.





## Opération 4 : Information et signalétique

### Action 6 : Faciliter le déroulement du voyage

#### Objectifs

Améliorer l'information statique et dynamique aux points d'arrêt et dans les véhicules.

#### Description de l'action

- ❑ **Poursuivre la démarche en cours de mise en accessibilité de l'information statique aux points d'arrêt**
  - Mise à jour de l'information dans les abribus et sur les poteaux d'arrêt.
  - Amélioration des dispositifs pour l'orientation des usagers et notamment des personnes avec une déficience cognitive par une continuité des codes couleurs sur les différents supports de communication du réseau Alternéo (même couleur pour le numéro de ligne sur le plan, sur le réseau internet, dans les bus..), une simplification des noms d'arrêts, une uniformité de la toponymie, la mise en place de pictogrammes ou de symboles.
- ❑ **Développer l'information en temps réel**
  - Parallèlement au renouvellement de la DSP, la C.I.Vi.S. porte le projet de la mise en service d'un Système d'Aide à l'Exploitation et L'Information voyageur (SAEIV). IL permettra l'équipement embarqué dans les bus des systèmes d'information voyageurs.
  - La C.I.Vi.S. prévoit également une information dynamique aux points d'arrêt, soit par l'installation de bornes interactives (une cinquantaine), soit par l'équipement des points d'arrêt, en fonction des évolutions technologiques, d'un système permettant de recevoir les informations sur un terminal personnel (téléphone,...).
  - En coordination avec les différentes autorités organisatrices de transport de la Réunion la C.I.Vi.S. travaillera à la mise en place d'un groupe de travail sur des dispositifs pour les personnes handicapées. Les informations événementielles les plus récurrentes (retard, déviation, route coupée...) peuvent être diffusées via les écrans à bord des véhicules de manière visuelle non écrite en s'appuyant sur une librairie de pictogrammes à définir. Ceci permet une information visuelle (à bord des véhicules) à destination de personnes ne maîtrisant pas l'écrit (ou la langue française).

#### Éléments de programmation

- **Maîtrise d'ouvrage** : C.I.Vi.S. et coordination AOT
- **Coût** : 3 M€ répartis sur deux ans.
- **Calendrier de mise en œuvre** : 2011-2012.
- **Critères d'évaluation** : Équipements des arrêts, coûts, dysfonctionnements





## Opération 5 : Accueil et communication

### Action 7 : Sensibiliser les personnels au contact des usagers

#### Objectifs

Formation du personnel pour permettre à ce dernier de mieux appréhender le handicap sur le plan technique et comportemental.

#### Description de l'action

##### Plan de formation

Il est destiné « à l'accueil et à l'accompagnement de personnes handicapées dans le transport public et ciblé sur :

- Le personnel de conduite :
  - formation technique : appropriation des techniques (manœuvre d'accostage, de sortie d'une palette) et initiation aux nouveaux aménagements.
  - formation comportementale : sensibilisation aux différents handicaps et aux comportements à adopter vis-à-vis de chacun.
- Le personnel d'accueil et en contact : Toutes les personnes en contact avec une population de handicapés (contrôleurs, agents commerciaux...)
  - formation comportementale : sensibilisation aux différents handicaps et aux comportements à adopter vis-à-vis de chacun

##### Guide à destination de l'ensemble du personnel, concerté avec le guide inter AOT

Ce guide donne des conseils pratiques pour une bonne prise en compte des personnes à mobilité réduite par les agents d'accueil et de conduite

Formation	Durée estimée	Acteurs concernés
Connaissance du monde du handicap	2 j / pers.	Conducteurs, agents d'accueil, personnel technique et personnel d'encadrement
Accessibilité des transports	1 j / pers.	personnel technique et personnel d'encadrement
Accueil, accompagnement et manipulation des personnes handicapées	1 j / pers.	Conducteurs, agents d'accueil
Accueil des personnes avec un handicap cognitif	2 j / pers.	Conducteurs, agents d'accueil
Conduite apaisée	1 j / pers.	Conducteurs
Utilisation du matériel spécifique – palette, systèmes d'accroche	1 j / pers.	Conducteurs, agents d'accueil
Initiation LSF	4 j / pers.	Conducteurs, agents d'accueil

#### Éléments de programmation

- **Maîtrise d'ouvrage** : C.I.Vi.S. Coordination avec les AOT de la Réunion.
- **Coût** : Inclus dans la Délégation de Service Public du réseau Alternéo.
- **Calendrier de mise en œuvre** : 2011-2015.
- **Critères d'évaluation** : Contenu des programmes de formation et du guide, remontée des associations de personnes handicapées et d'utilisateurs du réseau de transport.





## Opération 5 : Accueil et communication

### Action 8 : Communication usagers et grand public

#### Objectifs

Sensibiliser les usagers à la mise en accessibilité du réseau

#### Description de l'action

##### Campagne de sensibilisation permettant de :

- Sensibiliser les voyageurs aux problématiques du handicap,
- Expliquer le fonctionnement des nouveaux équipements,
- Signaler les lieux accessibles au fur et à mesure des aménagements réalisés.

##### Actions communes avec les AOT

- Elles ont pour objectif de montrer l'évolution globale de la mise en accessibilité à l'échelle de l'île.
- Elles peuvent notamment se dérouler lors des « journées du handicap » organisées par les communes

#### Éléments de programmation

- **Maîtrise d'ouvrage** : C.I.Vi.S. Coordination avec les AOT de la Réunion.
- **Coût** : 26 000 € annuels en fonctionnement (16 000 € pour la communication usagers et 10 000 € pour la communication grand public).
- **Calendrier de mise en œuvre** : 2011-2015.
- **Critères d'évaluation** : Contenu du plan de communication, remontée des associations de personnes handicapées et d'usagers du réseau de transport.





## Opération 6 : Services spécifiques

### Action 9 : Expérimentation d'un service spécialisé

#### Objectifs

**Proposer un service spécialisé complémentaire au réseau urbain pour les personnes ne pouvant utiliser les services ordinaires (même rendus accessibles) en raison de la gravité de leur handicap**

**Positionnement de l'action.** 4 grands types de situation peuvent être distingués :

- ❑ les personnes qui ont une autonomie suffisante pour se rendre à un point d'arrêt mais dont les caractéristiques du point d'arrêt (conditions d'attente et d'embarquement à bord des véhicules) ne permet pas d'accéder au réseau de transport. C'est l'objet de la mise en accessibilité des services de transport prévue par la loi de février 2005.-
- ❑ Les personnes qui ont une autonomie suffisante pour sortir de chez elles mais qui ont un « périmètre de marche » limité ne leur permettant pas de rejoindre un point d'arrêt du réseau de transport ordinaire. Dans cette situation, cela peut être du ressort des transports publics de proposer des solutions adaptées.

**Le Département de la Réunion, dans son schéma directeur d'accessibilité des transports, travaille à mettre en place des services publics adaptés, sur réservation, homogènes et cohérents à l'échelle de l'île (tant pour les populations concernées que pour les prestations offertes). Le schéma directeur d'accessibilité des transports de la CIVIS propose d'être partenaire de cette démarche inter Autorités Organisatrices de Transports. Les services de transport à la demande accessibles dans les écarts peuvent déjà apporter des solutions.**

- ❑ Les personnes qui dans leur mobilité nécessitent un accompagnement, à l'intérieur de leur logement, sur leur lieu de destination (soins, commerces, services,...). L'organisation de transport de ces personnes, pour lequel le moment transport est moins important que l'accompagnement social, reste du domaine de l'action sociale, des « aidant naturels », de l'aide individuelle à la personne.
- ❑ Les déplacements des personnes qui ont très peu ou pas d'autonomie dans leur mobilité sont généralement du ressort des transports médicaux

#### Éléments de programmation

- **Maîtrise d'ouvrage** : C.I.Vi.S. Coordination avec les AOT de la Réunion.
- **Coût** : 120 000 € annuel en fonctionnement estimé (base : 3 véhicules, 80 000 € par véhicule, financement partagé).
- **Calendrier de mise en œuvre** : 2010 - 2015
- **Critères d'évaluation** : Mise en place du service, critères d'ayant droit, nombre d'inscrits au service, nombre de voyages par jour, nombre de véhicules, coût, remontée des associations.





## Opération 7 : Concertation

### Action 10 : Suivi et évaluation de la mise en accessibilité

#### Objectifs

Assurer la concertation avec les partenaires institutionnels et associatifs, prévoir les conditions de mise à jour du Schéma Directeur d'Accessibilité.

#### Description de l'action

##### ❑ Poursuivre la concertation entre Autorités Organisatrices de Transport, les communes et les associations

La **commission intercommunale d'accessibilité** est l'instance de concertation de la C.I.Vi.S. Elle 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 constitue la structure d'échange nécessaire à la prise en compte de l'accessibilité dans la réalisation des projets de transport et de rénovation urbaine, la préparation des partenariats à mettre en place entre les acteurs, la concertation sur les évolutions du schéma directeur.

##### ❑ Mettre à jour le schéma

La sous commission transport, voirie et espaces publics de la commission intercommunale d'accessibilité peut assurer le rôle d'un comité de suivi et d'évaluation de la mise en œuvre du schéma directeur d'accessibilité des transports.

Sur la base d'un état des lieux et de l'évolution des projets urbains et des projets de transport, **elle redéfinit annuellement une programmation claire des actions à entreprendre.**

##### ❑ Faire remonter l'information sur les dysfonctionnements

Les instances de concertation entre la C.I.Vi.S. et ses partenaires permettront la remontée des dysfonctionnements dans la mise en œuvre du schéma directeur d'accessibilité.

Par ailleurs, la loi du 11 février 2005 instaure la mise en place d'«une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite.»

La circulaire du 13 avril 2006 précise que ces dispositions n'instituent pas une nouvelle sanction pénale mais ouvrent la **possibilité aux personnes à mobilité réduite de déposer une demande ou une réclamation** en vue de supprimer, réduire ou compenser des obstacles à leurs déplacements :

« A cet effet, un registre devra être ouvert au siège de l'autorité organisatrice de transport ou en un autre lieu porté à la connaissance du public par les moyens de publicité appropriés, sur lequel les personnes intéressées inscriront leur demande. Il appartiendra à l'autorité organisatrice de transport d'informer le demandeur des suites réservées à sa requête ».

Un exemple de modèle est joint en annexe sous la formes d'une « Fiche d'amélioration de l'accessibilité des services e transport » qui doit être claire et simple d'accès.





## Programmation des investissements

Une programmation annuelle des travaux d'aménagement des arrêts est proposée à titre indicatif pages suivantes, en privilégiant le maillage territorial et l'utilisation des arrêts.

Une définition claire de cette programmation sera assurée par le comité de suivi de la mise en œuvre du schéma directeur d'accessibilité.

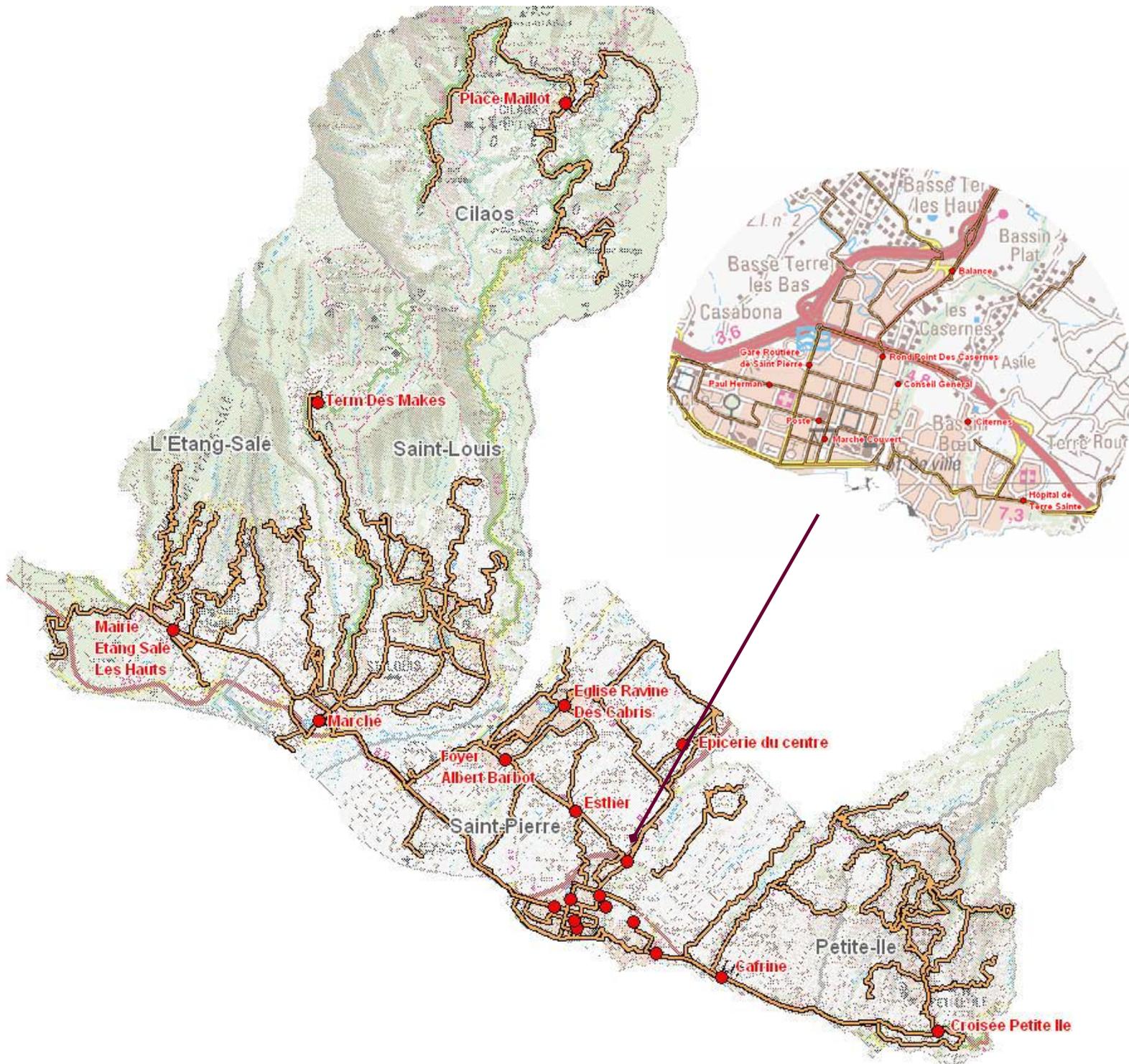
	2011		2012		2013	
	Nb	Coûts	Nb	Coûts	Nb	Coûts
<b>Travaux aménagement arrêts</b>						
Accessibilité des arrêts en zone urbaine	19 (30 points d'arrêt)	345 000 €	16 (28 points d'arrêt)	322 000 €	15 (21 points d'arrêt)	241 500 €
Sécurisation des arrêts dans les écarts	18 (28 points d'arrêt)	168 000 €	18 (29 points d'arrêt)	174 000 €	17 (28 points d'arrêt)	168 000 €
<b>Accessibilité véhicules</b>						
Acquisition	8	2 000 000 €	8	2 000 000 €	8	2 000 000 €
<b>Information</b>						
Site internet		50 000 €				
SAEIV et information aux arrêts		1 500 000 €		1 500 000 €		
		<b>4 063 000 €</b>		<b>3 996 000 €</b>		<b>2 409 500 €</b>

	2014		2015	
	Nb	Coûts	Nb	Coûts
<b>Travaux aménagement arrêts</b>				
Accessibilité des arrêts en zone urbaine	16 (24 points d'arrêt)	276 000 €	13 (22 points d'arrêt)	253 000 €
Sécurisation des arrêts dans les écarts	19 (29 points d'arrêt)	174 000 €	16 (22 points d'arrêt)	132 000 €
<b>Accessibilité véhicules</b>				
Acquisition	8	2 000 000 €	8	2 000 000 €
		<b>2 450 000 €</b>		<b>2 385 000 €</b>





## Travaux de mise en accessibilité des arrêts urbains, année 2011



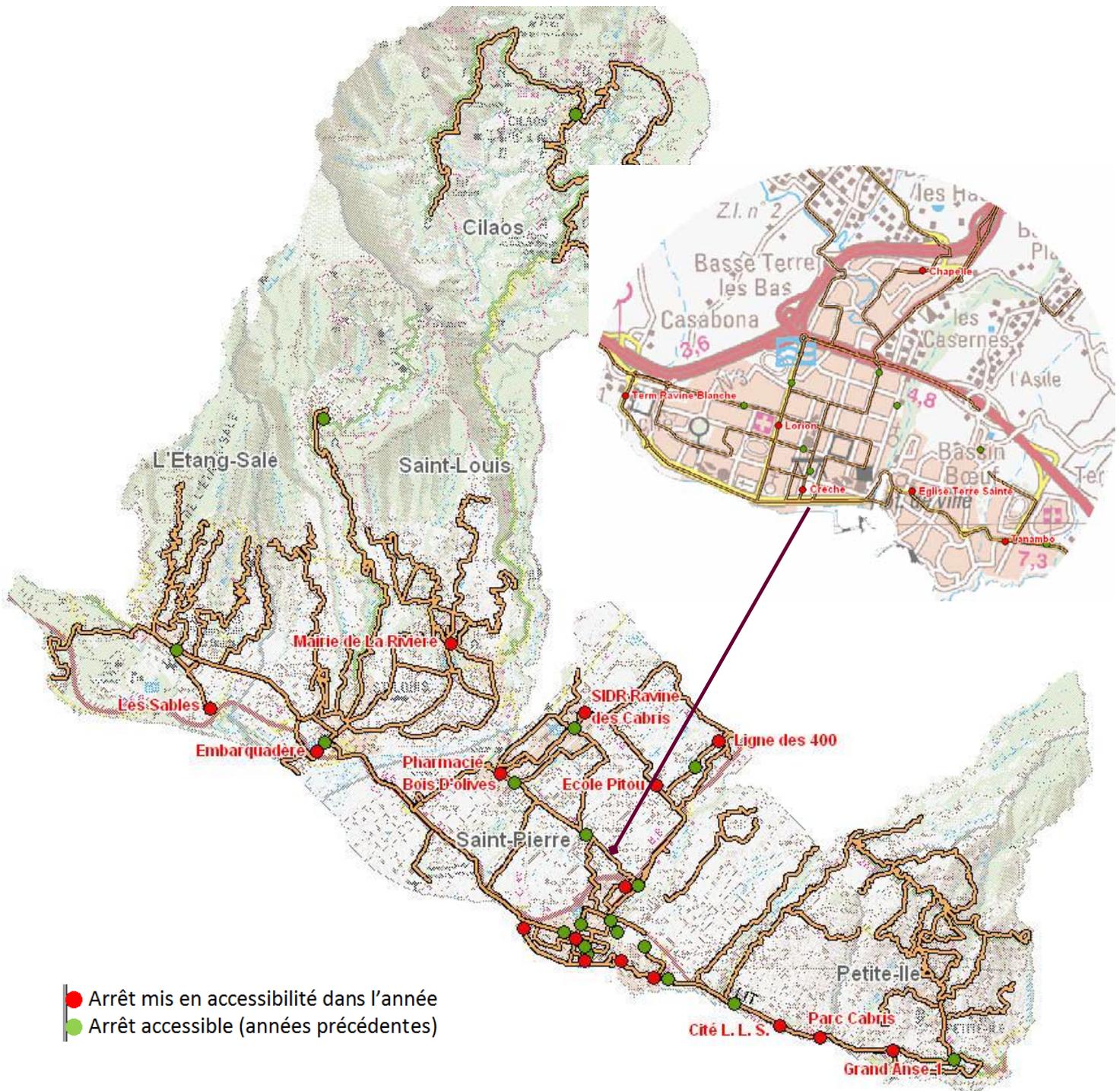


## Travaux de sécurisation des arrêts des écart, année 2011





## Travaux de mise en accessibilité des arrêts urbains, année 2012



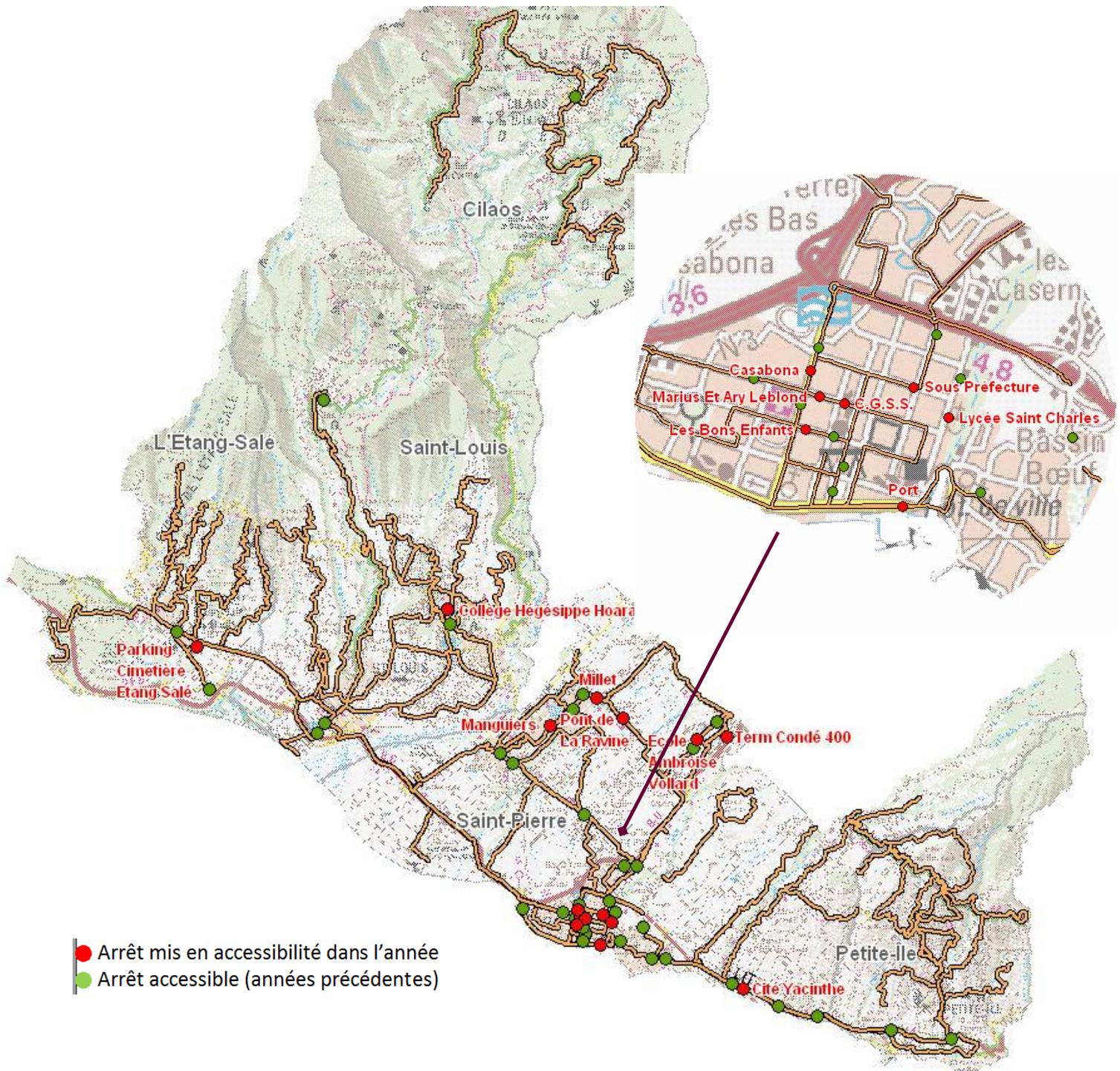


## Travaux de sécurisation des arrêts des écart, année 2012





## Travaux de mise en accessibilité des arrêts urbains, année 2013



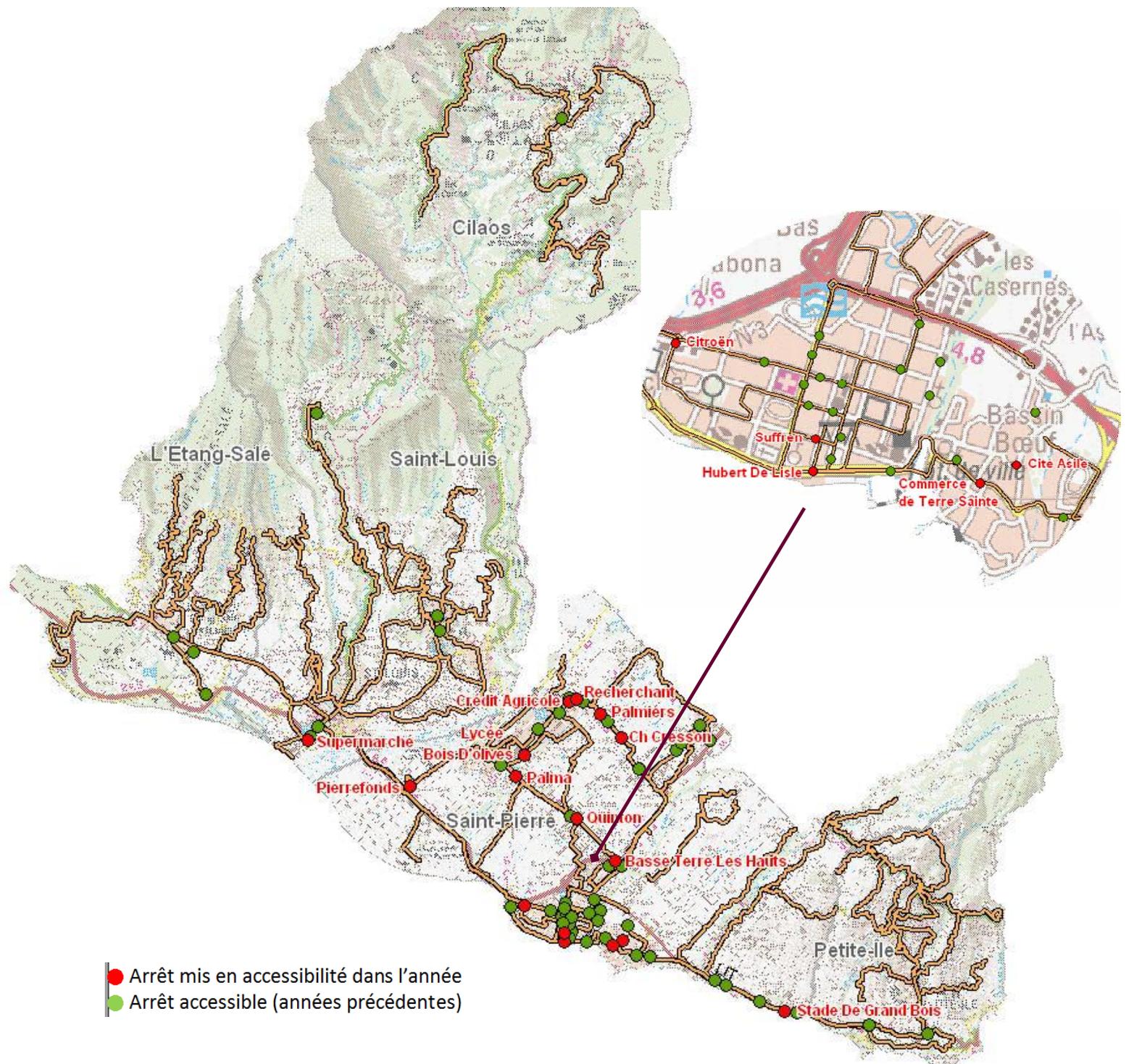


## Travaux de sécurisation des arrêts des écart, année 2013





## Travaux de mise en accessibilité des arrêts urbains, année 2014



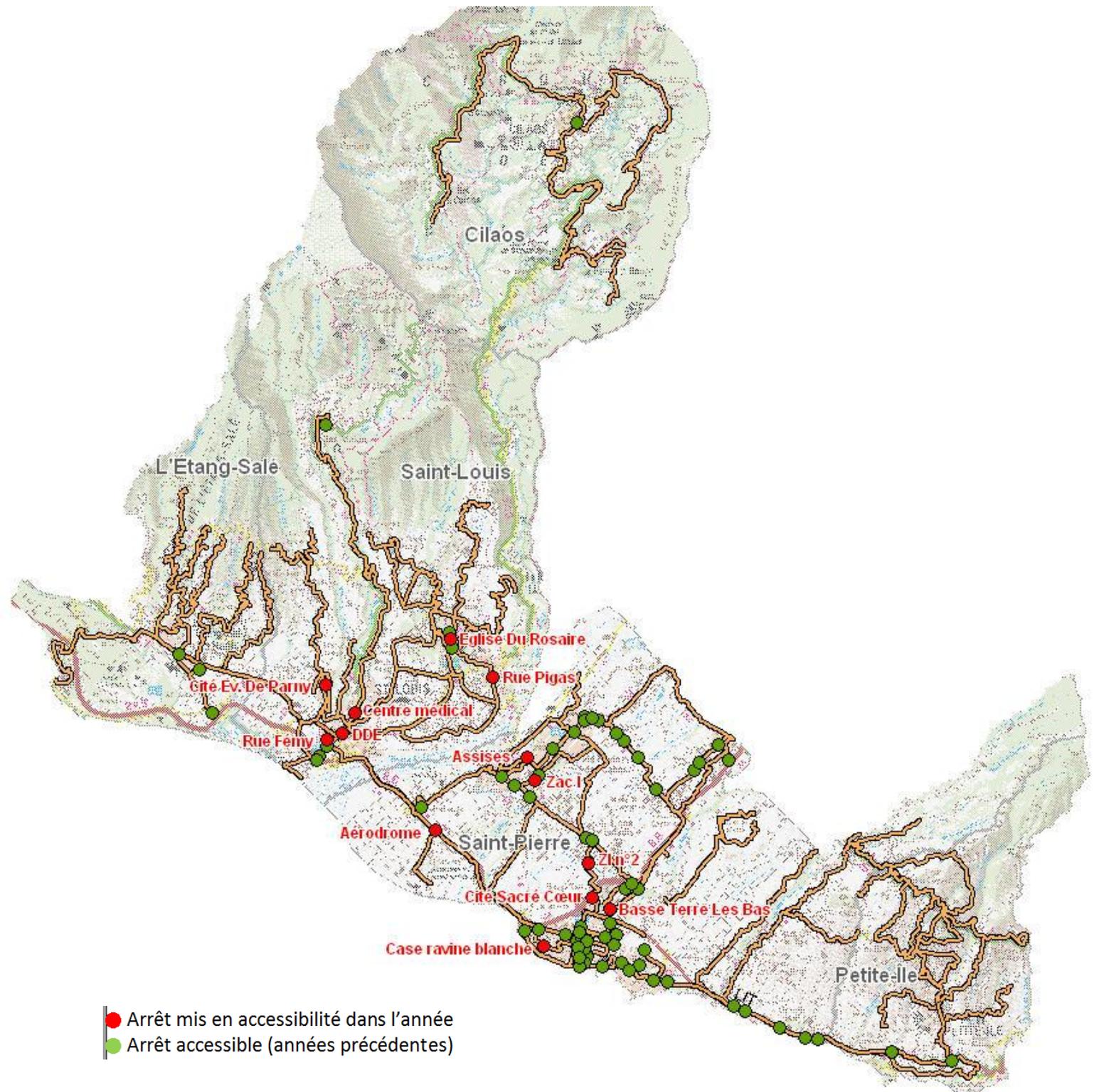


## Travaux de sécurisation des arrêts des écart, année 2014



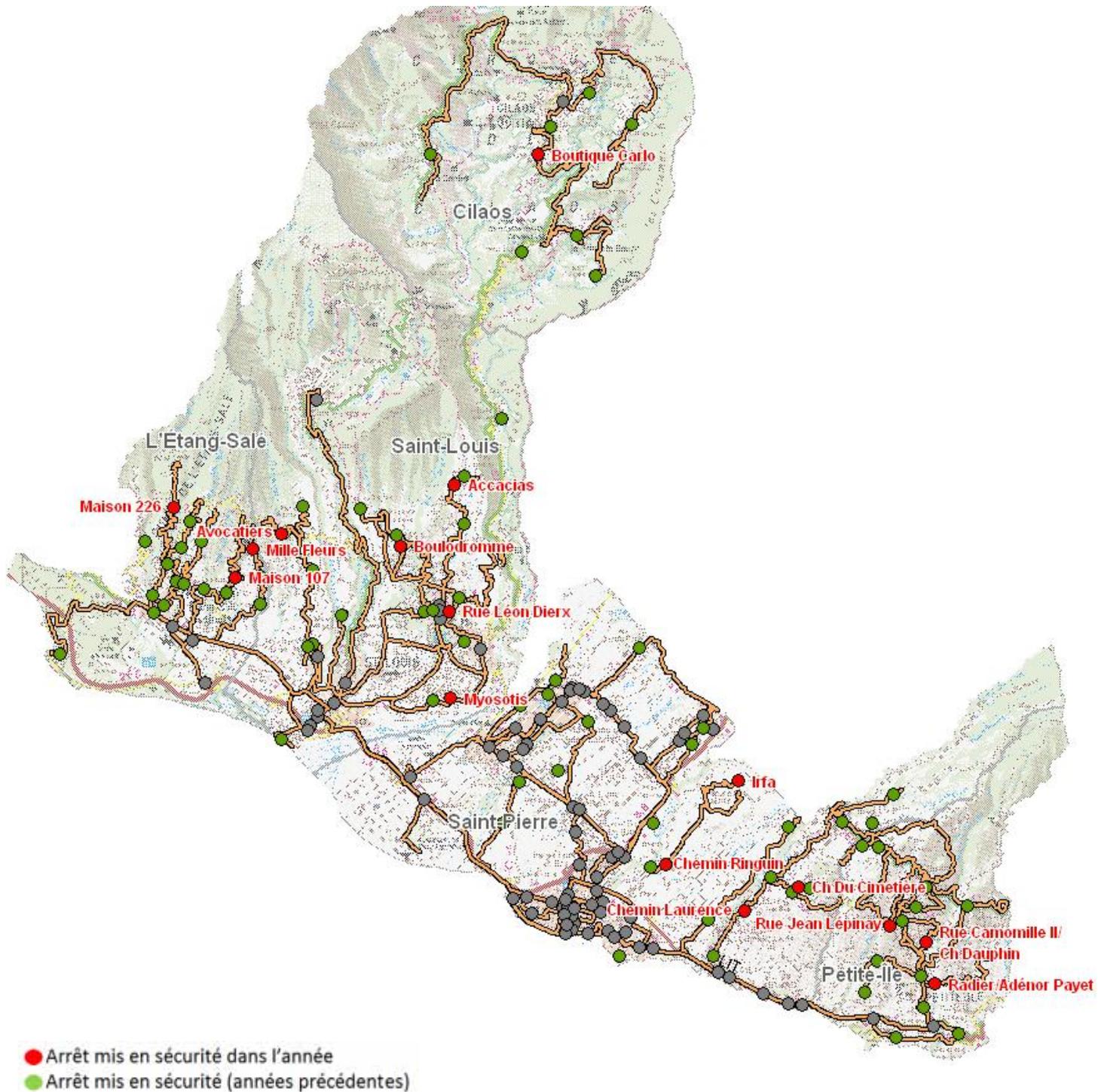


## Travaux de mise en accessibilité des arrêts urbains, année 2015





## Travaux de sécurisation des arrêts des écart, année 2015

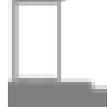


# **Annexes**

**Modèle de dépôt de plainte**

## Fiche d'amélioration de l'accessibilité des services de transports

CONTEXTE DE LA DEMANDE : (à entourer)

					<b>Date du déplacement</b> ____/____/____ jour / mois / année
Véhicules	Arrêts	Information (pas lisible ou erronée)	Formation (attitude du personnel)	Réglementation	

R. _____ C. _____ N° _____ (à entourer)				ETAPES DE DÉPLACEMENTS (à entourer)							
				<b>1</b> Prépara- -tion	<b>2</b> Achat	<b>3</b> Accès arrêt	<b>4</b> Attente	<b>5</b> Montée Bus	<b>6</b> Voyage	<b>7</b> Descente Bus	<b>8</b> Après voyage
Visuel	Auditif	Cognitif	Moteur								

### CARACTÉRISTIQUES DE LA DEMANDE :

commune / quartier / rue :	
ligne de bus :	
direction de la ligne :	
nom de l'arrêt :	
lieux de déplacement :	

### EXPLICATION EN QUELQUES LIGNES :

COORDONNÉES PERSONNELLES : (Confidentialité des données : elles seront conservées au sein de la CIVIS.)

Nom : _____	Prénom : _____
Adresse (rue/avenue) : _____	
Code Postal : _____	Ville : _____
Téléphone : _____	Adresse Email : _____

Cadre réservé à la Direction des Déplacements et des Transports de la CIVIS :

PROCEDURE DE VERIFICATION DES SERVICES OU AMENAGEMENTS CONTESTES :

MAITRE D'OUVRAGE / MAITRE D'ŒUVRE CONCERNÉ(S) :

FICHE(S) ACTIONS CONCERNÉ(E)S :

## PROCEDURE POUR L'UTILISATEUR

### 4 étapes à suivre :

#### 1 - Retrait de la Fiche

Elle est disponible :

- à la Direction des Déplacements et des Transports de la C.I.V.L.S.,
- à l'agence commerciale,
- en téléchargement sur le site Internet du réseau Alternéo.  
→ [www.alterneo.re](http://www.alterneo.re) rubrique « les transports »

#### 2 - Remplissage de la Fiche

#### 3 - Dépôt de la Fiche à la Direction des Déplacements et des Transports ou à l'agence commerciale

- Un accusé de réception sera délivré par la C.I.V.L.S.,
- Traitement de la demande par la C.I.V.L.S ou transmission le cas échéant au partenaire concerné.

#### 4 - Réception d'une réponse de la part de la Direction des Déplacements et des Transports

### Pour tout renseignement

Direction des Déplacements et des Transports: .....

.....

Horaires d'ouverture :

.....

Agence commerciale : .....

Horaires d'ouverture :

.....