

Dispositif des Schémas Directeurs d'accessibilité Programmée (SD'AP)

SD'AP des AOM

Point de situation au 16 août 2019

Les points de situation établis par l'État et les autorités organisatrices des transports conformément aux dispositions de l'article R.1112-22 du code des transports, sont communiqués à l'autorité compétente qui a approuvé le schéma directeur d'accessibilité-agenda d'accessibilité programmée (SD'AP).

1. Déclarant du point de situation

Identité du déclarant

- **Raison sociale** : Collectivité territoriale
- **Dénomination de la collectivité et/ou de l'autorité compétente pour la mise en œuvre du SD'AP** : Tours Métropole Val de Loire
- **adresse** : 60 avenue Marcel Dassault - CS 30651
- **commune / ville** : Tours
- **code postal ou boîte postale** : 37 206 TOURS cedex 3

Affaire suivie par

- **nom** : BERNARD
- **Prénom** : Anne
- **adresse mail** : a.bernard@tours-metropole.fr
- **tel** : 02 47 80 11 32

2. Périmètre du SD'AP

Éléments d'identification du ou des réseaux concernés par le point de situation

Configuration locale du SD'AP

Nombre du réseau concerné : **Réseau de transport en commun de Tours Métropole Val de Loire**

Nom du réseau concerné : **Réseau Fil Bleu**

Caractéristiques du réseau concerné par ce point de situation

Le réseau de transport urbain de la Métropole tourangelle comprend

- 2 lignes à haut niveau de service du nord au sud : Le tram A et la ligne 2 Tempo traversent l'agglomération de 5h à 0h30 en semaine avec une fréquence élevée: un bus ou un tram tous les 6 à 10 minutes entre 7h et 20h.
- 3 lignes fortes d'est en ouest : Les lignes 3, 4 et 5 connectées au tram, circulent de 5h à 0h30 avec un bus tous les 10 à 12 minutes entre 7h et 20h.
- 11 lignes urbaines : Les lignes 10 à 20 circulent tous les jours avec, en semaine, un bus tous les 15 à 60 minutes de 6h à 21h30 et une ligne de proximité, la C (Cita-

dine).

- 13 lignes suburbaines : Ces lignes de bus desservent les communes plus éloignées, de 6h à 19h en semaine.

Des évolutions ont été apportées au réseau Fil Bleu en septembre 2017 et 2018, impliquant une évolution des arrêts prioritaires :

- Modification de la ligne structurante n°4 : Amélioration de fréquence, rupture de la circularité (retrait de la ligne du quartier Velpeau et reprise de la desserte par la ligne n°15) et intégration d'une nouvelle liaison vers le centre commercial des Atlantes
- Modification de la ligne 31 à Joué les Tours pour desservir les foyers logements Goujon et Coubertin
- Modification de la ligne 51 intégrant la desserte du pôle emploi et d'une entreprise adaptée

3 – Date et état d'avancement de la mise en accessibilité des réseaux

Date approbation du SD'AP : 7 septembre 2015

	Points d'arrêt bus et tramway
Nombre TOTAL de points d'arrêt du réseau (prioritaire, complémentaire et non prioritaire) inscrit au SD'AP	1468
Nombre TOTAL de points d'arrêt prioritaires et complémentaires inscrit au SD'AP	500
Si des points d'arrêt étaient déjà accessibles lors du dépôt du SD'AP, Nombre TOTAL de points d'arrêt accessibles (même non prioritaires) inscrit au SD'AP	395
Si des points d'arrêt prioritaires étaient déjà accessibles lors du dépôt du SD'AP, Nombre de points d'arrêt prioritaires accessibles inscrit au SD'AP	331
Nombre de points d'arrêt prioritaires programmés inscrit au SD'AP	141
Nombre de points d'arrêt prioritaires rendus accessibles	95
Nombre de stations de métro qui font l'objet d'une dérogation prévu à l'article L1112-5 du code des transports	/
Nombre de points d'arrêt prioritaires en ITA inscrit au SD'AP	28

4 – Respect de la programmation initiale

La programmation initiale inscrite au Sd'Ap a connu quelques modifications suite à des évolutions de réseau :

- La modification de l'itinéraire de la ligne structurante n°4 a reclassé 10 arrêts prioritaires en arrêts non prioritaires.
- Des adaptations de desserte ont amené à la suppression de 8 arrêts prioritaires
- L'installation de deux établissements spécialisés a induit le reclassement de 4 arrêts en arrêts prioritaires.
- La modification de l'itinéraire de la ligne n°51 a amené à la création 2 nouveaux arrêts prioritaires.

Enfin, suite à un contrôle de cohérence de la base de données, des arrêts prioritaires apparaissaient en double pour des raisons d'exploitation. Ne correspondant pas à des arrêts commerciaux, ils ont été supprimés.

Ainsi le nombre d'arrêts prioritaires passe de 500 à 471.

SENS	NOM COMMERCIAL	COMMUNE	MOTIF
CAMSB-1	CANAL	TOURS	Reclassé en arrêt non prioritaire car n'est plus desservi par la ligne 4
FIANB-1	FLORIAN	TOURS	Reclassé en arrêt non prioritaire car n'est plus desservi par la ligne 4
JOLIB-2A	JOLIVET	TOURS	Reclassé en arrêt non prioritaire car n'est plus desservi par la ligne 4
FUYEB-1	LA FUYE	TOURS	Reclassé en arrêt non prioritaire car n'est plus desservi par la ligne 4
PLANB-2	PLANTIN	TOURS	Reclassé en arrêt non prioritaire car n'est plus desservi par la ligne 4
PODMB-2	PONT DU MILIEU	TOURS	Reclassé en arrêt non prioritaire car n'est plus desservi par la ligne 4
REMPB-2	REMPART	TOURS	Reclassé en arrêt non prioritaire car n'est plus desservi par la ligne 4
TODAB-2	TOUR D'AUVERGNE	TOURS	Reclassé en arrêt non prioritaire car n'est plus desservi par la ligne 4
VELPB-1	VELPEAU	TOURS	Reclassé en arrêt non prioritaire car n'est plus desservi par la ligne 4
SCHWB-2	SCHWEIZER	TOURS	Reclassé en arrêt non prioritaire car n'est plus desservi par la ligne 4
BOYEB-1	BOYLESVE	TOURS	Arrêt supprimé
BOYEB-2	BOYLESVE	TOURS	Arrêt supprimé
COTTB-2	COTTIER	ST AVERTIN	Arrêt supprimé
HALLB-1A	HALLES	TOURS	Arrêt supprimé
LABNB-1	LA BONDE	FONDETTES	Arrêt supprimé
MAUPB-2	MAUPAS	CHAMBRAY LES TOURS	Arrêt supprimé
THIBB-1	THIBAUDIERE	CHAMBRAY LES TOURS	Arrêt supprimé
THIBB-2	THIBAUDIERE	CHAMBRAY LES TOURS	Arrêt supprimé

GOUJB-1	GOUJON	JOUE LES TOURS	Reclassé en arrêt prioritaire car établissement spécialisé à proximité
GOUJB-2	GOUJON	JOUE LES TOURS	Reclassé en arrêt prioritaire car établissement spécialisé à proximité
BEGUB-1	BEGUINE	JOUE LES TOURS	Reclassé en arrêt prioritaire car établissement spécialisé à proximité
BEGUB-2	BEGUINE	JOUE LES TOURS	Reclassé en arrêt prioritaire car établissement spécialisé à proximité
MURB-1	MURIER	ST CYR / LOIRE	Création d'un arrêt prioritaire car établissement spécialisé à proximité
MURB-2	MURIER	ST CYR / LOIRE	Création d'un arrêt prioritaire car établissement spécialisé à proximité
BARNB-2	BARBINIERE	LUYNES	Remplacé par l'arrêt Vaugareau
MABEB-2	BERTHENAY MAIRIE	BERT	Supprimé – l'arrêt était deux fois dans la base de Keolis pour des raisons d'exploitation
HOTRB-2B	CHU TROUSSEAU	CHAMBR	Supprimé – l'arrêt était deux fois dans la base de Keolis pour des raisons d'exploitation
JOCEB-2	JOUE CENTRE	JOUE	Supprimé – l'arrêt était deux fois dans la base de Keolis pour des raisons d'exploitation
JOGAB-1	JOUE GARE	JOUE	Supprimé – l'arrêt était deux fois dans la base de Keolis pour des raisons d'exploitation
JJMDB-1	LYCEE J.MONNET	JOUE	Supprimé – l'arrêt était deux fois dans la base de Keolis pour des raisons d'exploitation
MAUPB-2	MAUPAS	CHAMBR	Arrêt Supprimé
SAGRB-1	SAGERIE	STAVER	Déclassé – Ne répond a aucun critère définissant un arrêt prioritaire
SAGRB-2	SAGERIE	STAVER	Déclassé – Ne répond a aucun critère définissant un arrêt prioritaire
STPOB-2	ST PAUL	TOURS	Supprimé – l'arrêt était deux fois dans la base de Keolis pour des raisons d'exploitation
STPGB-2	ST PIERRE GARE	STPIER	Supprimé – l'arrêt était deux fois dans la base de Keolis pour des raisons d'exploitation
TRAOB-2B	TRANCHEE	TOURS	Supprimé – l'arrêt était deux fois dans la base de Keolis pour des raisons d'exploitation
VENIB-1	VENIEN	TOURS	Arrêt supprimé
VENIB-2	VENIEN	TOURS	Arrêt supprimé
QUBOB-1	QUATRE BORNES	JOUE	Déclassé – Ne répond a aucun critère définissant un arrêt prioritaire
QUBOB-1A	QUATRE BORNES	JOUE	Déclassé – Ne répond a aucun critère définissant un arrêt prioritaire
QUBOB-2A	QUATRE BORNES	JOUE	Déclassé – Ne répond a aucun critère définissant un arrêt prioritaire

Le nombre d'arrêts en Impossibilité Technique Avérée a également été révisé passant de 28 à 59 arrêts, le volume ayant été sous-estimé lors de l'élaboration du Sd'Ap. D'autre part certains arrêts initialement identifiés en ITA ont pu finalement être rendus accessibles.

La nouvelle liste des arrêts dits « ITA » est la suivante :

SENS	NOM COMMERCIAL	COMMUNE	MOTIF
ABGAB-1	ABBAYE GATINES	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
ABGAB-2	ABBAYE GATINES	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
BOURB-1	BOURGEOIS	LARICH	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
BUGEB-1	BUGEAUD	JOUE	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable

BUGEB-2	BUGEAUD	JOUE	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CAMEB-2	CAMELIAS	JOUE	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CAMUB-1A	CAMUS	JOUE	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CAMUB-2A	CAMUS	JOUE	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CHBA-1T	CHARLES BARRIER	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CHBA-2T	CHARLES BARRIER	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CHBAB-1	CHARLES BARRIER	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CHBAB-2	CHARLES BARRIER	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CHVAB-1	CHEVALIER	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CHVAB-2	CHEVALIER	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
DOFOB-2	DOCTEUR FOURNIER	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
DUPPB-1	DUPLESSIS	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
DUPUB-2	DUPUY	FOND	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
ECINB-1	EC. INFIRMIERES	CHAMBR	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
ECINB-2	EC. INFIRMIERES	CHAMBR	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
ERABB-1	ERABLES	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
FELIB-1	FELIX	LARICH	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
FRUMB-2	FRUMEAUD	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
GEREB-2	GENERAL RENAULT	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
HEURB-2	HEURTELOUP	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
JEBOB-1	JEAN BONNIN	STPIER	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
JOCEB-1	JOUE CENTRE	JOUE	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
LAMRB-1	LAMARTINE	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
LAMRB-2	LAMARTINE	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
LECCB-1	LECCIA	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
LYPLB-2	LYCEE COURIER	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
MAREB-1A	MAREUIL	FOND	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
MABAB-2	MARYSE BASTIE	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
PASSB-1	PASSERELLE	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
PASSB-2	PASSERELLE	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CHOI-1T	PLACE CHOISEUL	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CHOI-2T	PLACE CHOISEUL	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CHOIB-1	PLACE CHOISEUL	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
CHOIB-2	PLACE CHOISEUL	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable

PODFB-1	POT DE FER	STCYR	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
PODFB-2	POT DE FER	STCYR	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
QUMAB-1	QUAI MALRAUX	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
RASPB-1	RASPAIL	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
ROSNB-1	ROSNAY	STAVER	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
ROSNB-2	ROSNAY	STAVER	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
RODLB-1A	ROUGET DE L'ISLE	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
RODLB-2A	ROUGET DE L'ISLE	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
SIBOB-1	SIBOTIERE	STCYR	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
SIBOB-2	SIBOTIERE	STCYR	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
STJAB-2	ST JEAN	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
STALB-2	STALINGRAD	STPIER	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
SAANB-2	STE ANNE	LARICH	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
TAMAB-2	TAMARIS	CHAMBR	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
THALB-2	THALES	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
TORRB-1	TORRICELLI	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
TRAN-1T	TRANCHEE	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
TRAN-2T	TRANCHEE	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
TROBB-1	TROBRIAND	JOUE	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
TROBB-2	TROBRIAND	JOUE	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable
URSEB-1	URSULINES	TOURS	Emprise trop étroite et déplacement non envisageable

Bilan de la mise en accessibilité des arrêts au 16 août 2019 :

Au 16 août 2019, le bilan de la mise en accessibilité des arrêts prioritaires est le suivant :

Arrêts accessibles	386	82 %
Arrêts non accessibles	26	5.5 %
ITA	59	12.5 %
Total	471	100 %

Pour rappel, au lancement du Schéma Directeur Agenda d'Accessibilité Programmée (SD'AP), 66% des arrêts prioritaires étaient accessibles.

Année	Nombre d'arrêts traités	Coûts HT
2015	17	131 799 €
2016	37	424 111 €
2017	26	383 072 €
2018	14	146 509 €
2019	5	119 909 €
Total	99	1 205 400 €

La mise en accessibilité de certains arrêts « non accessibles » est conditionnée par la réalisation d'opérations d'aménagement, pour lesquelles Tours Métropole Val de Loire n'est pas maître d'ouvrage et dont le planning n'est pas maîtrisé.

En parallèle du programme de mise en accessibilité des arrêts prioritaires, la direction des mobilités a rendu accessible 67 arrêts non prioritaires, sur la période 2015/2019, représentant un investissement total de 389 735 € HT.

Ainsi, le bilan de l'accessibilité de l'ensemble des arrêts du réseau Fil Bleu est le suivant :

Arrêts accessibles	623	43.7 %
Arrêts non accessibles	804	56.3 %
Total	1427	100 %

Pour mémoire en 2011, le diagnostic d'accessibilité réalisé dans le cadre du Schéma Directeur d'Accessibilité, 7% des arrêts de bus étaient accessibles. Au lancement du Schéma Directeur Agenda d'accessibilité Programmée (Sd'AP) en septembre 2015, 28% des arrêts étaient accessibles. Aujourd'hui, Tours Métropole a atteint 43.7%.

Pour aller plus loin, des « repères portes avant » ont également été déployés sur les arrêts du réseau de bus afin de permettre aux personnes en situation de handicap visuel de bien se positionner sur le quai et ainsi entendre l'information sonore extérieure (numéro de la ligne et destination). Aussi, ce repère assure le bon positionnement de la deuxième porte du bus (équipé de la palette UFR) face à la section élargie du quai, pour la montée et la descente des personnes en fauteuil roulant. Validé par les associations de personnes handicapées, ce dispositif apporte une amélioration notable en matière d'accessibilité et de confort pour l'ensemble des usagers.

Le déploiement de ce repère sur 500 points d'arrêt a représenté un investissement de 61 264 € HT.

L'investissement réalisé pour la mise en accessibilité des arrêts sur le réseau s'élève au total sur toute la période du Sdap à **1 656 399 €** Pour rappel, la programmation prévoyait un investissement total de 1 587 350 €. Soit 104,3 % du montant prévu.

5- Concertation avec les usagers

La concertation avec les associations représentant les personnes à mobilité réduite, et les usagers plus largement, est maintenue : Oui

Nombre de réunions par an : 1 réunion de bilan d'activité + 1 réunion thématique

Précisions sur la concertation :

La concertation est menée dans le cadre de la Commission Intercommunale des Personnes handicapées (CIPA). Cette instance rassemble des représentants des communes membres de la métropole, des représentants des associations de personnes handicapées ainsi que des services de l'état (DDT) et des chambres consulaires (CCI chambre des métiers). La CIPA se réunit 2 fois par an. Une réunion est consacrée à la présentation du bilan d'activité annuel et une autre à une thématique spécifique.

Des rendez-vous ponctuels dans l'année sont aussi organisés avec les associations concernées pour amender ou faire le point sur l'accessibilité du réseau (à titre d'exemple le 2 octobre 2017 une sortie terrain a été organisée avec un groupe de personnes non voyantes et mal voyantes sur le réseau afin de tester l'information sonore, l'aménagement d'arrêt (notamment le repère porte avant), ou encore le 13 novembre 2017 un rendez-vous s'est tenu avec l'APF pour échanger sur la constitution d'un guide accessibilité à destination des personnes handicapées .

6 – Service de substitution

La loi prévoit la mise en place d'un service de substitution dans les 18 mois en cas de points d'arrêt prioritaires en ITA.

Le réseau comporte des arrêts en Impossibilité technique Avérée (ITA) : Oui

En cas d'ITA, le service de substitution est en place :
OUI

Nombre d'utilisation du service de substitution pour le réseau routier au cours de l'année écoulée : aucune

7 – Accessibilité du parc de véhicules

	Nombre de bus et rame de tramway
Constituant le parc	- 21 rames de tramway - 193 bus (159 bus en propre, 33 bus affrétés et 1 taxi affrété)
Disposant de palettes ou d'élévateurs	193 bus
Accessibles (palettes ou d'élévateurs ET d'annonces sonores et visuelles (à l'intérieur et à la porte avant))	- 21 rames tramway - 193 bus

Pour rappel le diagnostic d'accessibilité du matériel roulant du Schéma Directeur d'accessibilité réalisé en 2011 faisait état de 35% du parc accessible pour les handicaps moteurs et 23 % pour les handicaps auditifs et visuels. Grâce aux investissements réalisés pour renouveler le parc bus, mettre en conformité les véhicules et renouveler le système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur (notamment avec la mise en place de l'information sonore), 90% du parc étaient accessibles, en septembre 2015 (SD'AP). Aujourd'hui, 100% du parc est accessible aux personnes souffrant de handicap moteur, auditif ou visuel.

Nombre (même approximatif) de voyages réalisés sur le réseau du bus/cars durant

l'année par des personnes en fauteuil roulant : information non disponible

8 – Actions en faveur de l'information voyageurs

NB : Ce volet, élément essentiel pour l'amélioration de la qualité de service, fait l'objet d'une attention particulière. Au terme du SD'AP, une sanction pourra être notifiée si les engagements pris en matière d'informations aux voyageurs n'ont pas été mis en œuvre (article L1112-2-4 – III).

L'information sur l'accessibilité du réseau (arrêts accessibles, services disponibles...) est disponible via les nouvelles technologies : Oui

si oui, précisez :

Elle est disponible sur le site Internet www.filbleu.fr, le site mobile et l'application mobile. Les dépliants horaires par ligne ainsi que le plan global du réseau indiquant les arrêts accessibles avec le pictogramme fauteuil roulant sont téléchargeables.

Sur le calculateur d'itinéraire du site internet et de l'application mobile, un pictogramme UFR peut être activé pour calculer un itinéraire accessible au fauteuil roulant.

Une rubrique accessibilité rappelle également tous les dispositifs d'accessibilité mis en place sur le réseau en terme d'information voyageur (Information sonore, Borne information voyageur)

L'application mobile Fil Bleu est également accessible notamment aux déficients visuels (collaboration active d'une association locale lors du développement de l'outil). Elle permet également le suivi du véhicule en temps réel. Cela apporte une aide aux personnes fragiles en préparant à la descente ou à la correspondance.

L'information sur l'accessibilité du réseau est disponible via un contact avec un conseiller (En agence ou par téléphone) : Oui

Q. L'information sur l'accessibilité du réseau est présente sur les documents « papiers » du réseau : Oui

Les arrêts accessibles sont indiqués avec le pictogramme fauteuil roulant sur le plan global du réseau, les dépliants horaires par ligne ainsi que sur les thermomètres de ligne présents sur les fiches horaires.

Aux arrêts du bus et station tramway accessibles le pictogramme UFR est également ajouté sur les mobiliers (abri ou poteau)

Q. L'information sur l'accessibilité de la ligne est présente dans les véhicules (plan de ligne avec les arrêts accessibles) :

Oui pour la ligne de Tram et la ligne Tempo

Non pour les autres lignes de bus. L'exploitation du réseau Fil Bleu comprend une part importante d'interlignage rendant à ce jour complexe la pose de thermomètre de ligne dans les bus.

Q. Les annonces sonores et visuelles sont opérationnelles à l'intérieur et/ou à la porte avant dans les bus et les cars (ou en cours de déploiement)

Oui. La bonne fonctionnalité du dispositif sonore est vérifiée chaque trimestre dans le cadre des contrôles qualité et des actions de re paramétrages ou autres sont engagées en cas de dysfonctionnement.

Q. Des systèmes d'alerte (SMS/mail) sont disponibles en cas de situation perturbée affectant l'accessibilité (circulation perturbée, ascenseur en panne...) : Non

9 – Etat d'avancement de la formation du personnel en contact avec les voyageurs

NB : Ce volet, élément essentiel pour l'amélioration de la qualité de service, fait l'objet d'une attention particulière. Au terme du SD'AP, une sanction pourra être notifiée si les engagements pris en matière d'informations aux voyageurs n'ont pas été mis en œuvre (article L1112-2-4 – III).

Formation du personnel du réseau routier et/ ou métro / tram

Effectif total des conducteurs bus/cars : 485 agents conducteurs au 01/09/18

Existence d'un plan de formation (hors FCO) pour les conducteurs de bus/cars : Oui

Formation Bus nouveaux conducteurs (module relation commerciale) : 2 h

Formation Journée de recyclage (module accueil voyageur) : 1h

Formation « Favoriser l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite » : 7h

Nombre de conducteurs bus/cars, présents sur le réseau, formés

Entre le 01/01/2015 et le 31/12/2018 :

Formation nouveaux conducteurs : 76 agents

Formation journée de recyclage : 360 agents

Formation Favoriser l'accessibilité aux PMR : 69 agents

	Formation Bus nouveaux conducteurs		Formation Conducteur Recyclage bus		Formation Conducteur « Favoriser l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite »	
	Effectif formés	Nombre d'heures	Effectif formés	Nombre d'heures	Effectif formés	Nombre d'heures
2015	25	50	178	178		
2016	21	42	155	155		
2017	13	26	27	17		
2018	17	34			69	483
Total	76	152	360	360	69	483

Effectif total des autres personnels en relation avec des voyageurs sur le réseau routier et/ou métro/tram (agents d'accueil, contrôleurs, agents de médiation...) :

Personnel d'agence : 23 agents au 01/09/18

Médiateurs : 15 agents au 01/09/2018

Formation du personnel, éléments complémentaires

Éléments qualitatifs sur ce volet formation (contenu des formations, partenariats, nombre d'heures...):

Module Formation « Relation commerciale » - volet accessibilité

Au recrutement des conducteurs, une formation hors FCO est dispensée intégrant dans le cadre du module « Relation commerciale » 2h sur la sensibilisation à l'accueil des personnes handicapées (accueil et information voyageur + utilisation rampe).

Entre le 01/01/2015 et le 31/12/2018, 152 h ont été dispensées

Module « Accueil voyageur » Journée recyclage – volet accessibilité

Dans le cadre de la journée de recyclage, le module « accueil voyageur » (1h) fait le point sur ce qu'est le handicap et prévoit une mise en situation.

Entre le 01/01/2015 et le 31/12/2018, 360 h ont été dispensées.

Module accessibilité « Favoriser l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite »

La formation « Favoriser l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite » vise à sensibiliser les conducteurs au thème du handicap et à l'utilisation du matériel réservé au transport des personnes en fauteuil roulant. La formation comprend des apports théoriques et des mises en situation (mise à quai, prise en charge, accueil...)

Entre le 01/01/2015 et le 31/12/2018, 483 h ont été dispensées.

10 – Compléments d'informations

Informations jugées de nature à éclairer l'autorité ayant approuvé le Schéma directeur d'accessibilité Programmée :

Sensibilisation du personnel à l'accessibilité aux personnes en fauteuil roulant

Depuis 2017, pour sensibiliser et former les conducteurs à l'utilisation de la rampe, chaque semaine les rampes de tous les bus rentrant au dépôt en fin de journée d'exploitation sont manipulées et testées par les conducteurs.

Sensibilisation du personnel au handicap - Expérience client « Vis ma Vie »

L'exploitant du réseau Fil Bleu mène également depuis 2017 un projet d'entreprise autour de l'expérience client « Vis ma Vie » afin de sensibiliser son personnel à la prise en charge des personnes handicapées. Ce programme permet de faire vivre aux agents une expérience de handicap. Ce dispositif s'appuie sur des groupes de travail thématiques (handicap physique, mental, occasionnel, les personnes fragiles (personnes âgées), en collaboration avec les associations handicapées locales.

Depuis 2017, 135 salariés ont participé à ce programme, en collaboration avec 100 intervenants extérieurs / clients.

Amélioration de l'accessibilité de l'agence commerciale aux personnes malvoyantes ou aveugles

Des améliorations ont également été apportées à l'agence commerciale pour améliorer l'accessibilité de la borne de gestion de file aux personnes non voyantes et mal voyantes (modification sonore, création vidéo sur le mode opératoire).

Liste des pièces jointes.

Est joint au présent dossier :

La carte des arrêts prioritaires

La liste des arrêts prioritaires

La liste des ITA

Liste des arrêts prioritaires non accessible et non classé en Impossibilité Technique avérée