

## PMR et transports collectifs : vers plus d'accessibilité entre autonomie et accompagnement personnalisé ?



Le 12 mars 2019, l'Observatoire Régional des Transports (ORT) des Pays de la Loire représenté par son directeur Didier VIVANT, accueillait à la Maison des Compagnons du Devoir à Nantes (44) les participants du mardi de l'ORT consacré aux transports collectifs des personnes à mobilité réduite.

Ce mardi de l'ORT était animé par Didier VIVANT.

En 2013, un mardi de l'ORT avait traité des « défis de l'accessibilité dans les transports publics en 2015 ». Cette année, l'ORT et ses partenaires ont souhaité échanger de nouveau sur ce thème, et ce pour plusieurs raisons :

- Les personnes gênées lors des déplacements représentent une part importante de la population, avec des degrés divers : tandis qu'une partie d'entre elles peuvent se déplacer sur tout itinéraire, une autre partie d'entre elles ne peuvent pas se déplacer seules sans aide.

Ce sont autant de situations de vulnérabilité susceptibles d'assigner les personnes à mobilité réduite à résidence et de les priver ainsi d'accès aux emplois, aux services ou aux loisirs de la vie quotidienne.

- le droit d'accès aux transports collectifs a gagné en légitimité et beaucoup de chemin a été parcouru en matière d'informations voyageurs, d'accessibilité, de formation, de transport de substitution, de gestion des situations perturbées, d'accompagnement et de concertation.

Pour autant, est-ce que les besoins des PMR ont trouvé réponse pour adapter toutes les étapes de leurs parcours voyageurs, entre autonomie et accompagnement personnalisé ?

Quel bilan des outils existants et quels sont les outils à venir dans le domaine législatif et réglementaire, ou encore en matière de normes et de mise à disposition de données ?

Quelles sont les pistes de progrès pour la qualité d'usage des services de mobilité pour les PMR ?

Et comment agissent pour cela les collectivités et les opérateurs de transports ?

### PROGRAMME

#### Les besoins des PMR pour des parcours voyageurs adaptés

**Martine ROUTON**, Présidente du Comité de Loire-Atlantique de l'Association Valentin HAÛY

**Jean-Pierre BLAIN**, Représentant régional de l'APF France Handicap

#### Les outils pour l'accès aux services de mobilité pour les PMR

**Muriel LARROUY**, Chargée de mission auprès de la Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité

#### Les actions des collectivités pour la qualité d'usage des services de mobilité pour les PMR

**Xavier DUVAL-ZACK**, Chargé de programme Gares et Accessibilité au Conseil Régional des Pays de la Loire

**David MAUBERT**, Directeur des services de mobilité à Nantes Métropole

#### Les services d'accompagnement humain et digitaux à destination des PMR en gare

**Laure DABADIE**, Responsable du Pôle Performance de l'offre et de l'intermodalité à la Direction Marketing et de la Relation Client de TER Pays de la Loire

**Yann QUEVAL**, Responsable Information Voyageur à la Direction Voyages de la SNCF

#### La prise en charge et l'accompagnement des PMR dans les réseaux de transport

**Geoffroy GUILLONNEAU**, Directeur Général de Monamiligo



## Les besoins des PMR pour des parcours voyageurs adaptés

**Martine ROUTON**, Présidente du Comité de Loire-Atlantique de l'Association Valentin HAÛY  
**Jean-Pierre BLAIN**, Représentant régional de l'APF France Handicap

Ce mardi de l'ORT a débuté par les témoignages des associations de PMR : l'association Valentin HAÛY représentant les personnes déficientes visuelles non voyantes et mal voyantes, et l'APF France Handicap représentant les personnes atteintes de déficience motrice avec ou sans troubles associés.

Toutes deux ont témoigné des progrès réalisés dans l'accessibilité des personnes à mobilité réduite aux transports collectifs, avec des réponses innovantes, concertées et utiles pour tous, prenant en compte les besoins et attentes d'une population majoritairement âgée avec handicaps associés, mais avec une application hétérogène sur le territoire, une prise en compte inégale des différentes formes de handicap et des services .

Elles ont rappelé la nécessité d'intégrer le plus en amont possible les spécificités et les besoins des personnes à mobilité réduite, les risques d'isolement et de non mobilité face à des transports non adaptés, et les facteurs de réussite pour concevoir des parcours voyageurs adaptés : formation des accueillants et accompagnants, mise en situation de la préparation à la réalisation des déplacements, anticipation des situations perturbées, expertise d'usage des aménagements et accompagnements.

Enfin, elles ont relancé un appel aux acteurs des transports collectifs pour la poursuite du développement de l'accessibilité universelle via des systèmes de transports adaptés permettant autonomie ou accompagnement personnalisé.

Valentin  
HAÛY

Avec les aveugles et les malvoyants

Agir pour l'autonomie

APF  
France  
handicap



## Les outils pour l'accès aux services de mobilité pour les PMR

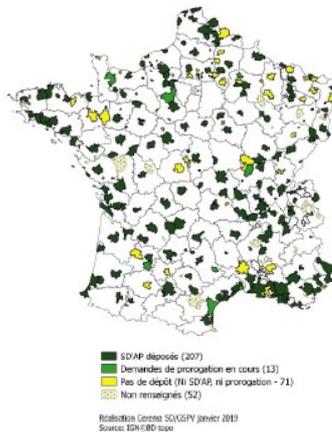
Muriel LARROUY, Chargée de mission auprès de la Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité

La Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA) promeut l'accessibilité de toute la chaîne du déplacement. Pour cela, elle coordonne les politiques publiques et les actions des ministères de la Transition écologique et solidaire et de la Cohésion des Territoires dans les différents domaines concernés par l'accessibilité : transports, cadre bâti, voirie, espaces publics. Elle veille à créer les conditions d'échange avec tous les acteurs de l'accessibilité : notamment les associations de personnes handicapées, les fédérations et syndicats professionnels, les collectivités territoriales, pour faire émerger les actions nécessaires à la poursuite d'un déploiement de la politique d'accessibilité.

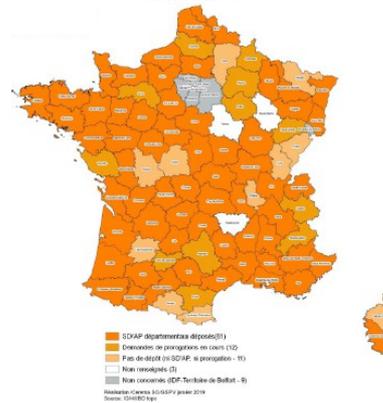
La DMA annonce les outils à venir dans le domaine législatif et réglementaire, ou encore en matière de normes, de mise à disposition de données et de transformation numérique :

- au niveau du cadre législatif européen, plusieurs textes sont en cours de négociation : le projet de directive accessibilité des biens et services, avec l'objectif que tous les États membres appliquent les mêmes règles en termes d'accessibilité (exemple : automates de vente, valideurs de titres, écrans d'information voyageurs) et la refonte du règlement droits et obligations des voyageurs ferroviaires, dont l'objectif est de renforcer les droits des voyageurs (exemple : délai de réservation du service d'assistance réduit à 12 heures contre 48 heures aujourd'hui) ;
- au niveau du cadre législatif national, la loi d'orientation des mobilités (LOM) est en préparation : avec des mesures législatives en faveur de l'accessibilité (tarification pour les accompagnateurs des PMR avec une carte mobilité inclusion, places de stationnement avec recharge électrique dimensionnées pour les PMR, obligation de collecter les données sur l'accessibilité des réseaux de transports mais également autour des points d'arrêt prioritaires, clarification et amélioration des mesures de substitution,...), des mesures réglementaires en marge de la préparation de la LOM (obligation de zébra pour les arrêts de bus/cars prioritaires, obligation de nommer les cheminements dans les parcs et jardins, réglementation de l'usage des scooters d'aide à la mobilité dans les transports en commun) et des « actions » (charte sur la qualité et la labellisation de l'accessibilité, expérimentations de dispositifs innovants, groupes de travail sur les « données mobilité » et les « données accessibilité »).

Avancement du dispositif SD'AP dans les AOM – Janvier 2019



Avancement du dispositif SD'AP dans les AOT départementales Janvier 2019

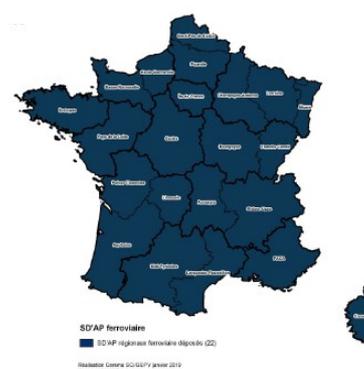


Elle dresse ensuite le bilan des outils existants : les schémas directeurs d'accessibilité programmée (SD'AP), dont les autorités organisatrices ont l'obligation de réaliser un bilan des travaux d'accessibilité effectués à l'issue de chaque période de 3 ans (cas des SD'AP ferroviaires : programmation sur 9 ans, cas du transport routier non urbain : programmation sur 6 ans) : de multiples raisons au retard dans les dépôts et la mise en oeuvre de l'accessibilité sont constatées (évolution des périmètres administratifs, multiplicité des intervenants, temps d'études...) et la nécessité d'avancer ou de proposer des mesures de substitution (exemples : quais bus/cars modulaires sur des secteurs en devenir, transport de substitution pour les gares dont les travaux sont retardés).

Avancement du dispositif SD'AP routier dans les AOT régionales – Janvier 2019



Avancement du dispositif SD'AP ferroviaire dans les AOT régionales – Janvier 2019



Elle donne enfin des recommandations par l'usage :

- pour des arrêts accessibles : cf. guide 2018 du CEREMA, aide à la décision pour faciliter programmation et mise en œuvre et recommandations techniques pour une meilleure prise en compte des usagers ;
- pour l'information voyageurs sur l'accessibilité : pour mettre à disposition les lignes accessibles et inciter au déploiement de l'information voyageurs avec des niveaux d'accessibilité homogènes, que ce soient pour les lignes urbaines ou inter urbaines ;
- en cas d'impossibilités techniques avérée (ITA) : adaptation du transport spécialisé pour servir de transport de substitution et permettre le transfert de droit d'un territoire à l'autre ; en l'absence : mise en place d'un transport à la demande pour répondre à des besoins plus larges que les seuls ITA, voire remplacement par la mise en accessibilité de 2 autres arrêts si peu d'ITA ;
- en matière de prise en charge des utilisateurs de fauteuil roulant et de scooters dans les bus et cars: résultats à venir d'une étude du CEREMA sur les pistes d'amélioration ;
- en matière de formation des accueillants et accompagnants : un référentiel à venir.



Elle conclut sur la dynamique territoriale initiée par le label Cap Handéo « services de mobilité » auprès des régions, pour reconnaître et valoriser les solutions de mobilité adaptées.

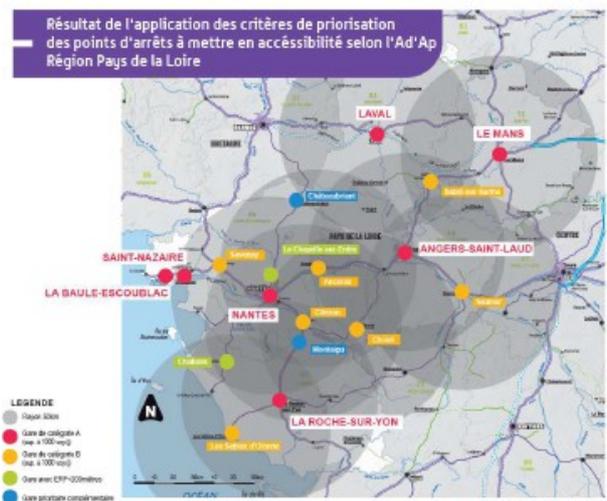
## Les actions des collectivités pour la qualité d'usage des services de mobilité pour les PMR

**Xavier DUVAL-ZACK**, Chargé de programme Gares et Accessibilité au Conseil Régional des Pays de la Loire  
**David MAUBERT**, Directeur des services de mobilité à Nantes Métropole

Le conseil régional présente la situation et les perspectives du SD'AP de région Pays de la Loire approuvé le 26/04/2015 :

- 11 gares du réseau régional sur 131 ont été qualifiées de « prioritaires », nécessitant d'être rendues accessibles sur l'ensemble des périmètres (Réseau, Gares & Connexions, collectivités) d'ici 2025 : Ancenis, Challans, Châteaubriant, Cholet, Clisson, La Chapelle-sur-Erdre, Les Sables-d'Olonne, Montaigu, Sablé-sur-Sarthe, Savenay et Saumur ;
- 400 points d'arrêts routiers prioritaires doivent être mis en accessibilité, en forte augmentation suite au transfert de compétence des transports routiers inter-urbain / scolaire et avec la création de communes nouvelles ;
- des services de substitution à assurer : dans les gares non prioritaires avec personnel, dans 3 gares dérogatoires pour ITA liée à la présence d'une traversée de voie planchéifiée, et enfin un nouveau service accès TER à créer en 2019.

Il s'agira également d'acter la notion de gare « accessible » sur l'ensemble des périmètres, de prendre en compte les évolutions du règlement droits et obligations des voyageurs ferroviaires, et de garantir la prestation d'accompagnement dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire.



Nantes Métropole présente la situation et les perspectives en matière d'accessibilité du réseau de transport en commun de l'agglomération nantaise :

- 94 % des véhicules sur 619, 80 % des arrêts sur 2431, 96 % des montées/descentes sur 1,2 M/jour, sont accessibles et un service de transport à la demande, PROXITAN, couvrant l'ensemble du territoire métropolitain 7j/7 toujours plus sollicité et confronté à des problèmes de saturations aux heures de pointe ;
- des investissements élevés de la collectivité pour la mise en conformité des arrêts et les aménagements réalisés dans le cadre des opérations de voiries, mais des sollicitations de la part des usagers pour améliorer le service et augmenter l'offre PROXITAN ;
- un processus de co-évaluation et de co-construction avec l'ensemble des acteurs sur plus d'un an a permis de structurer les axes de progrès : autonomie à l'utilisation des transports en communs (service d'accompagnateur, outils numériques, formation des agents), amélioration du service et réponse aux besoins (modalités de réservation, augmentation et diversification des véhicules, service dernière minute...), coordination des différentes offres de transports (clarification des compétences, adaptation des horaires des établissements spécialisés...) ;

- les actions prévues pour la période 2019-2025 concernent la formation de l'ensemble des agents en contact avec le public, l'intégration dans les enquêtes des personnes à mobilités réduites, l'amélioration de l'accessibilité des outils numériques, l'amélioration de l'information aux arrêts, l'amélioration des outils de gestion du service PROXITAN et l'évolution de l'offre au réseau, l'expérimentation d'accompagnement personnalisé sur le réseau classique, le renouvellement de la flotte de véhicules TPMR.



### Les services d'accompagnement humain et digitaux à destination des PMR en gare

**Laure DABADIE**, Responsable du Pôle Performance de l'offre et de l'intermodalité à la Direction Marketing et de la Relation Client de TER Pays de la Loire

**Yann QUEVAL**, Responsable Information Voyageur à la Direction Voyages de la SNCF

La SNCF présente les services d'accompagnement humain et digitaux à destination des PMR/PSH tout au long du parcours client sur le réseau TER Pays de la Loire :

- dès la préparation du voyage : offre plus accessible, segmentation plus lisible, cartographie plus attractive, site internet TER labellisé AccessiWeb, service de réservation 7j/7, 21 gares dotées d'un service d'accompagnement humanisé garanti, « Mon Assistant Visuel » sur l'application SNCF ;
- pendant le voyage : service d'accompagnement spontané à l'arrivée en gare, dans toutes les gares aux heures de présence du personnel et pour les différents types de handicap, service d'accompagnement humain garanti en gare, aménagements PMR dédiés, information voyageur envoyée automatiquement ;

En cas de situation perturbée (interruption du service ferroviaire, travaux programmés) : information voyageur via « Mon Assistant Visuel », prise en charge de substitution en transport routier spécialisé.

Elle en dresse le bilan et les perspectives :

- 12 000 prestations d'accompagnement humanisé par an, dont 45% en assistance simple et 55 % pour des ces clients en fauteuil manuel ou électrique, 97 % de clients satisfaits, mais des pistes d'amélioration pour diminuer le temps d'attente de la prise en charge à l'arrivée ou en correspondance, ou pour faciliter l'identification du point de rendez-vous en gare ;
- orientation vers une accessibilité universelle, un des grands enjeux de la chaîne de transport ferroviaire, poursuite de l'optimisation des outils et équipements et appui des autorités organisatrices dans leur politique d'accessibilité.



## La prise en charge et l'accompagnement des PMR dans les réseaux de transport

Geoffroy GUILLONNEAU, Directeur Général de Monamiligo

Monamiligo présente les spécificités de l'activité de cette entreprise créée en 2018 en Pays de la Loire et Bretagne, réalisant du transport scolaire, du transport PMR, du transport spécialisé et du transport à la demande, pour répondre aux besoins d'accès des PMR aux différents réseaux de transport.

Elles reposent sur trois piliers :

- l'adaptation matérielle : véhicules adaptés, répondant aux nouvelles normes de fauteuils roulants,
- la prise en charge des PMR : de la réservation à l'accompagnement vers l'accès au transport collectif, avec une relation privilégiée nouée entre l'accompagnateur et l'utilisateur,
- et la formation : initiale/continue et parcours spécifique en lien avec les établissements.



Transport scolaire



Transport spécialisé



Transport PMR



Transport à la demande



ORT Pays de la Loire  
DREAL  
CS 16326  
44263 NANTES Cedex 2  
Tél : 02 72 74 79 80

### Partenaires financiers :

