

## **Accessibilité du réseau TAN**

### **État des lieux et programme 2020-2025**

---

# Sommaire

1 \_ état des lieux du réseau TAN

2 \_ une co évaluation du dispositif avec les associations

3 \_ 2019-2025 : programme d'action

<b>Etat des lieux</b>	<b>Co-évaluation</b>	<b>Programme 2019-2025</b>
-----------------------	----------------------	----------------------------

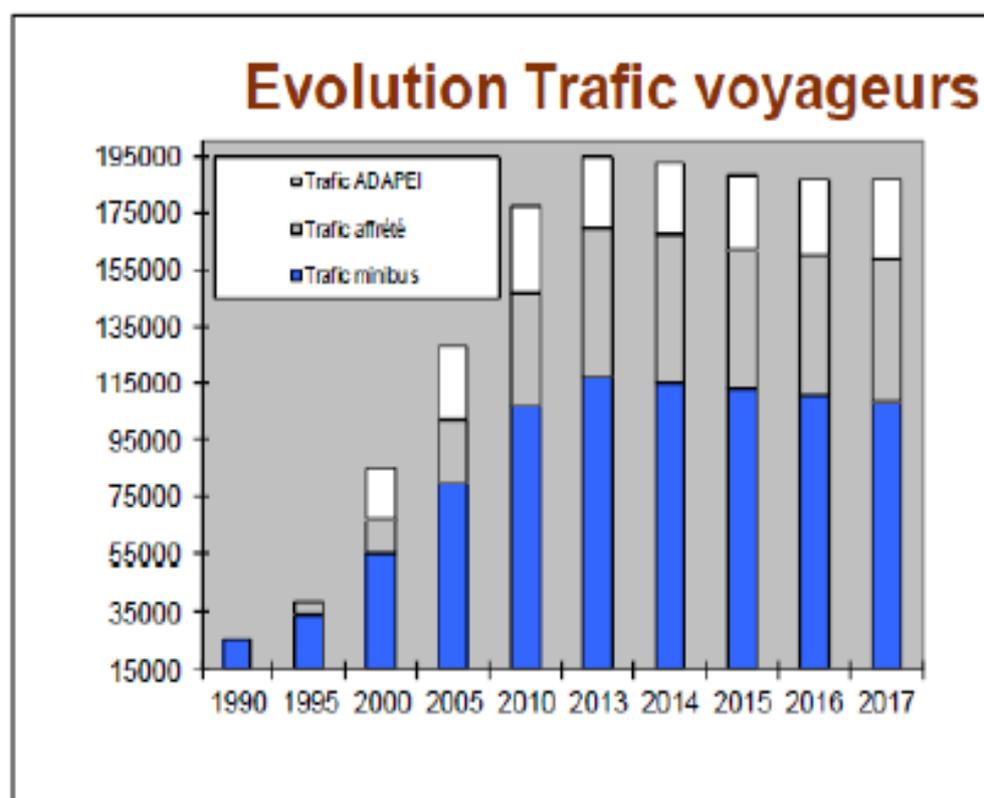
### L'accessibilité du réseau TAN en 2018 :

- 94 % des véhicules sur un total de 619 véhicules
  - 80 % des arrêts sur un total de 2431 arrêts (54 % en 2010)
  - 96 % des montées/descentes sur un total de 1,2M/jour
- 
- La collectivité consacre spécifiquement *250K€ an pour la mise en conformité des arrêts*. A cela s'ajoute les aménagements réalisés dans le cadre des opérations de voiries soit autour d'1M€an

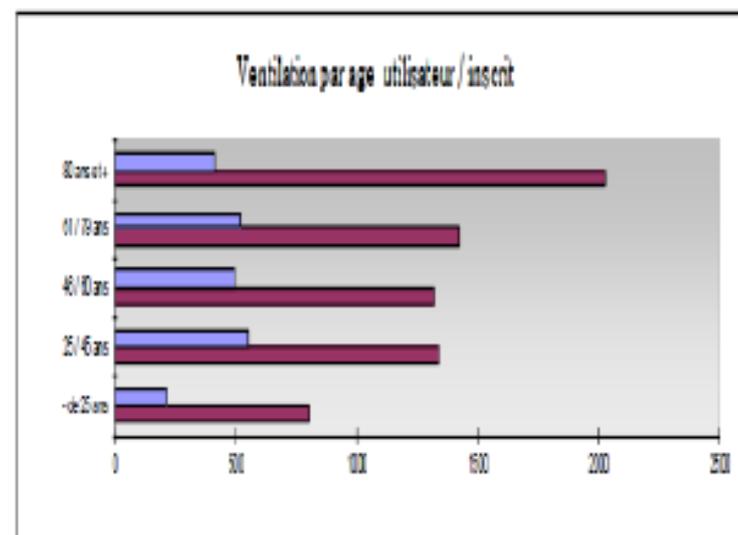
**Le service PROXITAN :****C1**

- Un service de transport à la demande couvrant l'ensemble du territoire métropolitain
- Réservé aux personnes ayant un taux d'invalidité de 80 % ou plus (possibilité d'un accompagnateur, Pas de commission médicale)
- Fonctionne 7j/7
- ,accessible via la tarification TAN
- Réservation obligatoire (entre 10j et la veille du déplacement)

## Le service PROXITAN :



- 7 003 inscrits dont 2700 utilisent le service



<b>Etat des lieux</b>	<b>Co- évaluation</b>	<b>Programme 2019-2025</b>
-----------------------	-----------------------	----------------------------

**Bilan :**

- Des investissements élevés sur le réseau, mais un service proxitan toujours plus sollicité
- Un service proxitan confronté à des problèmes de saturations aux heures de pointe
- Des sollicitations de la part des usagers pour améliorer le service et augmenter l'offre proxitan
- un investissement financier important de la part de la collectivité

**Une processus de co évaluation et de co construction s'inscrivant dans un dispositif éprouvé**

- 1) Un mandat des élus aux membres des ateliers ( fixe les règles du jeu)**
- 2) Un groupe de travail regroupant l'ensemble des acteurs**
- 3) Un travail qui s'est déroulé sur plus d'un an**
- 4) Un processus normé : évaluation, préconisation réponse de la collectivité**

UNE MÉTHODOLOGIE EN 4 VOLETS :

L'évaluation a consisté à interroger toutes les parties prenantes du dispositif : bénéficiaires et non bénéficiaires, relais, accueillants et accompagnants, par le biais d'entretiens (physiques ou téléphoniques) et/ ou de questionnaires électroniques.

**VOLET**

1

**Analyse documentaire des éléments de bilan :**  
(fréquentation, refus de course, éléments financiers...)

**VOLET**

2

**Entretiens collectifs :**  
associations du Conseil Nantais de l'Accessibilité Universelle, usagers, agents de la TAN...

**VOLET**

3

**Questionnaire à destination des usagers et non usagers du service :**  
557 répondants dont 463 usagers et 94 non usagers

**VOLET**

4

**Parangonnage au niveau national et européen :**  
10 communautés urbaines ou d'agglomérations françaises et 2 collectivités européennes



**Etat des lieux**

**co-évaluation**

**Programme 2019-2025**

**Les préconisations :**

- **Axe 1 : Favoriser l'autonomie à l'utilisation des transports en communs (service d'accompagnateur, outils numérique, formation des agents)**
- **Axe 2 : Améliorer le service et sa réponse aux besoins (modalités de réservation, augmenter et diversifier les véhicules, service dernière minutes, ne pas mettre de commission médicale)**
- **Axe 3 : Coordonner les différentes offres de transports (clarifier la répartition des compétences, adaptation des horaires des établissements spécialisés...)**

<b>État des lieux</b>	<b>Co-évaluation</b>	<b>Programme 2019-2025</b>
-----------------------	----------------------	----------------------------

**Les actions prévues :**

- formation de l'ensemble des agents en contact avec le public : 2100 agents sur 5 ans (construction de la formation avec les associations en 2019, lancement en 2020)
- intégration dans les enquêtes des personnes à mobilités réduites (travaux, satisfaction, communication...)
- amélioration de l'accessibilité des outils numériques :
  - appli tan en 2019 : (voiceover, amélioration graphique, ergonomique, amélioration de la rubrique PMR)
  - site tan.fr : audit en 2019 pour une mise en conformité accessiweb niveau argent
- amélioration de l'information aux arrêts

<b>État des lieux</b>	<b>Co- évaluation</b>	<b>Programme 2019-2025</b>
-----------------------	-----------------------	----------------------------

**Les actions prévues :**

- amélioration des outils de gestion service proxitan (réservation via internet, SMS de confirmation, SMS info temps réel) : septembre 2019
- expérimentation d'accompagnement personnalisé sur le réseau classique (coconstruction en 2019, lancement en 2020) : appli, accompagnement physique...
- évolution de l'offre proxitan suivra l'évolution du réseau ( soit 11 000 km/an supplémentaire pour proxitan)
- renouvellement de la flotte de véhicule TPMP ( 18 en 2019) : véhicule aux GNV et nouvelles normes fauteuil roulant



