



SCHÉMA DIRECTEUR D'ACCESSIBILITÉ

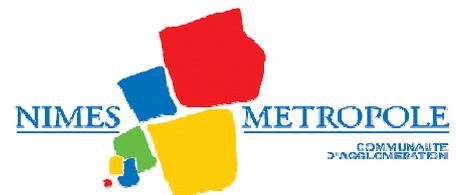


Schéma Directeur d'Accessibilité des transports de Nîmes Métropole

Mars 2011

SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
LEXIQUE	9
I. DEMARCHE.....	11
1 Les principaux objectifs du Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) de Nîmes Métropole.....	11
2 Le contexte législatif et réglementaire des SDA	11
2.1 Les divers textes législatifs et réglementaires	12
2.2 Le public concerné par les SDA	15
3 Le contexte géographique et institutionnel du SDA de Nîmes Métropole	16
3.1 Le périmètre d'intervention du SDA de Nîmes Métropole	16
3.2 Les partenaires du SDA de Nîmes Métropole	18
4 La méthodologie.....	22
4.1 Les différentes phases d'étude	22
4.2 Concertation avec la Commission Intercommunale d'Accessibilité	23
II. BESOINS ET ATTENTES DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE	24
1 Comment caractériser la population à mobilité réduite ?	24
1.1 Données statistiques et générales sur les Personnes à Mobilité Réduite	24
1.2 Estimation du nombre de personnes handicapées sur le territoire de Nîmes Métropole	25
1.2.1 Difficulté de recensement de la population atteinte d'un handicap.....	25
1.2.2 Estimation théorique de la population des personnes ayant une déficience	25
2 Quelles sont les attentes des Personnes à Mobilité Réduite en termes de mise en accessibilité du réseau de transport de Nîmes Métropole ?	26
2.1 Attentes générales des Personnes à Mobilité Réduite et par maillon de la chaîne de déplacements	26
2.2 Attentes spécifiques au territoire de l'agglomération de Nîmes Métropole.....	29
2.2.1 Concernant l'information et la vente	29
2.2.2 Concernant l'accès aux points d'arrêts	29
2.2.3 Concernant l'attente du véhicule	30
2.2.4 Concernant le matériel roulant et les services de transports.....	31
2.2.5 Concernant le service Handigo	31
III. DIAGNOSTIC DU NIVEAU D'ACCESSIBILITE DU RESEAU DE TRANSPORTS ..	33
1 L'offre de transports sur le territoire.....	33
1.1 Le réseau de transport de Nîmes Métropole	33
1.2 Les autres réseaux de transports présents sur le territoire de l'agglomération	35
1.2.1 La desserte du territoire de l'agglomération en lignes interurbaines.....	35

1.2.2	<i>La desserte ferroviaire du territoire de l'agglomération</i>	36
2	Le diagnostic de l'accessibilité actuelle du réseau de l'agglomération de Nîmes Métropole	38
2.1	L'accessibilité de l'information et de la vente	39
2.1.1	<i>L'accessibilité des supports informations</i>	39
2.1.2	<i>L'accessibilité des lieux de vente</i>	46
2.2	L'accessibilité du matériel roulant et des services de transport	48
2.2.1	<i>Rappel réglementaire</i>	48
2.2.2	<i>L'accessibilité des services de transports Nîmes Métropole</i>	49
2.3	L'accessibilité des points d'arrêt et des pôles d'intermodalité	52
2.3.1	<i>Rappel réglementaire</i>	52
2.3.2	<i>L'accessibilité des points d'arrêt</i>	53
2.3.3	<i>L'accessibilité des pôles d'échanges</i>	61
IV.	SCENARIOS ET PRINCIPES DE MISE EN ACCESSIBILITE DU RESEAU DE TRANSPORTS	67
1	Choix d'un scénario de mise en accessibilité des points d'arrêt	67
1.1	Scénario 1 : Rendre accessible l'ensemble du réseau d'ici 2015	67
1.2	Scénario 2 : Donner des priorités selon la demande d'ici 2020	68
1.3	Scénario 3 : Axer les moyens sur la mise en accessibilité de lignes structurantes d'ici 2020	69
1.4	Comparatif des 3 scénarios	71
1.5	Avis des membres du groupe transports de la commission intercommunale d'Accessibilité concernant le choix du scénario	71
1.6	Validation du scénario 3 : axer les moyens sur la mise en accessibilité de lignes structurantes d'ici 2020	72
2	Validation des principes d'accessibilité pour l'information, la vente et le matériel roulant	73
2.1	Concernant la préparation au voyage et achat du titre de transport	73
2.2	Concernant l'accès, le trajet et la sortie du véhicule	74
3	Validation des autres mesures d'accompagnement à mettre en place	75
V.	PROGRAMMATION DES ACTIONS	76
A1 –	Améliorer l'accessibilité des supports d'information pour tous	77
1	Rappel du diagnostic	77
2	Description de l'action	78
2.1	Une mise en accessibilité du site Internet	78
2.2	Une mise en accessibilité des documents papiers	80
3	Planification	83
3.1	Phasage	83
3.2	Suivi, évaluation et évolution de l'action	83
A2 –	Offrir des supports d'information innovants	84

1	Description de l'action.....	84
1.1	Mise en place du projet de Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information aux Voyageurs (SAEIV).....	84
1.2	Mise en place d'une information dynamique au niveau du pôle multimodal de la gare de Nîmes	85
2	Planification	86
2.1	Phasage.....	86
2.2	Suivi, évaluation et évolution de l'action.....	86
A3	Améliorer la lisibilité du réseau pour tous.....	87
1	Description de l'action.....	87
1.1	L'étude Kéolis : création d'un référentiel national.....	87
1.2	L'étude en partenariat universitaire : propositions d'amélioration innovantes.....	88
1.3	La mise en accessibilité des poteaux d'information	90
2	Planification	91
2.1	Phasage.....	91
2.2	Suivi, évaluation et évolution de l'action.....	91
A4	Permettre une mise en accessibilité totale des lieux de vente et d'information	92
1	Rappel du diagnostic.....	92
2	Description de l'action.....	93
3	Planification	94
3.1	Phasage.....	94
3.2	Suivi, évaluation et évolution de l'action.....	94
B1	Permettre une mise en accessibilité progressive du réseau, ligne par ligne ..	95
1	Rappel du contexte	96
2	Description de l'action.....	97
2.1	Une programmation de mise en accessibilité des points d'arrêt, définie année par année.....	97
2.2	Année 2011	98
2.3	Année 2012	98
2.4	Année 2013	99
2.5	Année 2014	99
2.6	Année 2015	100
2.7	Carte de synthèse des points d'arrêt aménagés de 2010 à 2015.....	101
2.8	Année 2016	102
2.9	Année 2017	102
2.10	Année 2018.....	103
2.11	Année 2019.....	103
2.12	Année 2020.....	104
3	Planification	105

3.1	Phasage.....	105
3.2	Suivi, évaluation et évolution de l'action.....	105
B2 – Invoquer des impossibilités techniques avérées (ITA) partielles		106
1	Description de l'action.....	106
2	Planification	107
2.1	Phasage.....	107
2.2	Suivi, évaluation et évolutions possibles.....	107
B3 – Mener une réflexion concernant la mise en place d'un service de transport répondant aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite, suite à l'invocation d'Impossibilités Techniques Avérées.....		108
1	Descriptif de l'action	108
2	Proposition de trois scénarios	108
2.1	SCENARIO 1 : Maintien du service spécialisé actuel « HANDIGO ».....	109
2.1.1	Conditions de base.....	109
2.1.2	Implications juridiques.....	109
2.1.3	Contraintes	109
2.1.4	Faisabilité du scénario	109
2.2	SCENARIO 2 : Mise en place d'un service de substitution, le « minimum légal »	110
2.2.1	Conditions de base.....	110
2.2.2	Implications juridiques.....	110
2.2.3	Contraintes	110
2.2.4	Faisabilité du scénario	111
2.2.5	Fonctionnement	111
2.2.6	Avantages du scénario.....	112
2.2.7	Inconvénients du scénario	112
2.3	Scénario 3 : mise en place d'un service mixte (substitution et spécialisé)	112
2.3.1	Conditions de base.....	112
2.3.2	Implications juridiques.....	112
2.3.3	Contraintes	113
2.3.4	Faisabilité du scénario	113
2.3.5	Fonctionnement	113
2.3.6	Avantages du scénario.....	113
2.3.7	Inconvénients du scénario	113
3	Planification	114
3.1	Phasage.....	114
3.2	Suivi, évaluation et évolutions possibles.....	114
C1 – Acquérir des véhicules accessibles lors de tout renouvellement de matériel appartenant à Nîmes Métropole		115

1	Rappel du diagnostic.....	115
2	Description de l'action.....	116
3	Planification	117
3.1	Phasage.....	117
3.2	Suivi, évaluation et évolution de l'action.....	117
C2 – Mettre aux normes d'accessibilité les véhicules propres à Nîmes Métropole de moins de 10 ans..... 118		
1	Description de l'action.....	118
2	Planification	120
2.1	Phasage.....	120
2.2	Suivi, évaluation et évolution de l'action.....	120
C3 – Demander la prise en compte des normes d'accessibilité pour le matériel roulant dans le cadre de la sous-traitance dans la future DSP 121		
1	Rappel du diagnostic.....	121
2	Description de l'action.....	122
3	Planification	122
3.1	Phasage.....	122
3.2	Suivi, évaluation et évolution de l'action.....	122
C4 – Mettre en place un dispositif d'informations sonores et visuelles à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules..... 123		
1	Rappel du diagnostic.....	123
2	Description de l'action.....	124
2.1	Le projet de Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs (SAEIV).....	124
2.2	La question de la mise en place d'un plan de ligne dans chaque véhicule.....	125
3	Planification	126
3.1	Phasage.....	126
3.2	Suivi, évaluation et évolution de l'action.....	126
VI. BILAN, SUIVI, EVALUATION ET MISE A JOUR DU SDA..... 127		
D1 - Mettre en place une procédure et un formulaire d'identification des obstacles en matière d'accessibilité des transports de Nîmes Métropole..... 128		
1	Description de l'action.....	128
2	Planification	129
2.1	Phasage.....	129
2.2	Suivi, évaluation et évolutions	129
D2 - Mettre en place une procédure et des outils d'évaluation et d'évolution des différentes actions du SDA 130		
1	Description de l'action.....	130
2	Planification	131

2.1 Phasage.....	131
D3 - Intégrer le SDA dans les autres documents de planification des transports et de la voirie.....	132
1 Description de l'action.....	132
2 Planification	132
ANNEXES	133
Annexe 1 : Liste des participants au groupe transports de la Commission Intercommunale Accessibilité.....	134
Annexe 2 : Inventaire du matériel roulant propre à Nîmes Métropole	135
Annexe 3 : Inventaire du matériel roulant en sous-traitance	142
Annexe 4 : Grille d'analyse du matériel roulant	149
Annexe 5 : Tableau de suivi des actions Information et Vente	152
Annexe 6 : Guide méthodologique Kéolis « Evaluer l'information voyageurs pour la faire évoluer »	160
Annexe 7 : Grille d'analyse des lieux de vente et d'information	172
Annexe 8 : Liste des pôles générateurs spécifiques aux personnes handicapées et à mobilité réduite retenus par Nîmes Métropole	176
Annexe 9 : Tableau de suivi des actions points d'arrêt	180
Annexe 10 : Tableau de suivi des actions matériel roulant.....	184
Annexe 11 : Procédure et formulaire d'identification des obstacles en matière d'accessibilité des transports de Nîmes Métropole	187
Annexe 12 : Délibération, approbation du schéma directeur en date du 28 mars 2011.....	191

LEXIQUE

AOT : Autorité Organisatrice de Transport

AOTU : Autorité Organisatrice de Transport Urbain

APA : Allocation Personnalisée pour l'Autonomie

BHNS : Bus à Haut Niveau de Service

CEN : Commission Consultative d'Évaluation des Normes

CEMT : Conférence Européenne des Ministres des Transports

CG : Conseil Général

CIA : Commission Intercommunale d'Accessibilité

COST : European Cooperation in the field of Scientific and Technical Research (Organisme de Coopération Européenne dans le domaine de la recherche scientifique et technique)

CR : Conseil Régional

DAT : Distributeurs Automatiques de Titres

DDASS : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales

DGME : Direction Générale de la Modernisation de l'Etat

DSP : Délégation de Service Public

Ecrans TFT: Thin Film Transistor (transistor en film mince). Il s'agit d'écrans à cristaux liquides, qui permettent de mieux contrôler le maintien de tension de chaque pixel, pour améliorer le temps de réponse et la stabilité de l'affichage.

Enquête HID : Enquête « Handicaps-Incapacité-Dépendance »

ERP : Etablissements Recevant du Public

GIHP : Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

LER : Lignes Express Régionale

LR : Languedoc Roussillon

MDPH: Maison Départementale des Personnes Handicapées

PDU : Plan de Déplacements Urbains

PMR : Personnes à Mobilité Réduite

PTU : Périmètre de Transport Urbain

RFF : Réseau Ferré de France

RGAA : Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations

SAEIV : Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information aux Voyageurs

SDA : Schéma Directeur d'Accessibilité

SDT : Schéma Départemental de Transport

SIG : Système d'Informations Géographiques

SIV : Système d'Informations Voyageurs

SMRDT : Schéma Régional Multimodal des Déplacements et des Transports

SNCF : Société Nationale des Chemins de Fer Français

STCN : Société des Transports en Commun de Nîmes

TCSP : Transport en Commun en Site Propre

TER: Transport Express Régional

TICE : Technologies de l'Information et de la Communication dans sa pratique pédagogique

UFR : Usager/Utilisateur en Fauteuil Roulant

WAI : Web Accessibility Initiative

WCAG : Web Content Accessibility Guidelines (recommandations internationales pour l'accessibilité des sites Internet)

I. DEMARCHE

1 LES PRINCIPAUX OBJECTIFS DU SCHEMA DIRECTEUR D'ACCESSIBILITE (SDA) DE NIMES METROPOLE

- Parvenir à une vision globale de l'offre de transport existante et des réponses actuelles apportées par l'agglomération en termes d'accessibilité et de déplacements
- Prendre en considération la demande en déplacements et besoins partagés des personnes à mobilité réduite (PMR)
- Permettre d'évaluer le niveau d'accessibilité actuel du réseau de Nîmes Métropole
- Faire émerger des pistes de solutions partagées par les différents partenaires de l'étude
- Définir un positionnement stratégique adapté à la situation locale, aux objectifs stratégiques et aux impératifs législatifs
- Décliner le scénario retenu, en modalités de mise en accessibilité du réseau
- Définir la programmation des investissements et des mesures d'organisation dans le délai fixé par la loi
- Définir les conditions d'évaluation et de suivi du SDA
- Créer une cohérence entre le SDA et les Plans d'Accessibilité Voirie et Espaces Publics
- Permettre une cohérence des projets entre acteurs institutionnels du transport

2 LE CONTEXTE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE DES SDA

De nombreuses lois, décrets et arrêtés réglementent l'accessibilité des personnes handicapées et à mobilité réduite (PMR). Deux mesures législatives phares ont amené la France à se doter de normes concernant l'accessibilité de l'espace public, du cadre bâti et des transports et plus récemment des modes de diffusion de l'information :

- **Loi d'orientation du 30 juin 1975 en faveur des personnes handicapées,**
- **Loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.**

Trente ans après la loi du 30 juin 1975, la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, apporte de nombreuses modifications aux droits des personnes handicapées et à mobilité réduite (PMR). Ainsi, cette loi franchit une étape supplémentaire par rapport à la loi de 1975 en ne se limitant plus au handicap physique, mais en reconnaissant tout à la fois l'ensemble des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite (PMR). Elle met également en place un certain nombre d'outils destinés à favoriser l'accessibilité des espaces et services publics.

En 2009, une nouvelle étape a été franchie, avec le décret n°2009 - 546 qui vient compléter l'article 47 de la loi n° 2005 – 102, en instaurant un référentiel d'accessibilité à respecter en matière d'information et de communication. Ce décret vient combler le manque de directives existantes jusqu'à présent dans ce domaine.

L'article 45 de la loi du 11 février 2005 rappelle que la « *La chaîne de déplacements, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite* ».

Pour parvenir à cet objectif, ce même article prévoit l'obligation d'une mise en accessibilité aux personnes handicapées et personnes à mobilité réduite des différents réseaux publics de voyageurs dans un délai de dix ans, soit d'ici 2015. Pour ce faire, les autorités organisatrices de transport sont tenues de rédiger un Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) afin de préciser les modalités de mise en œuvre de l'accessibilité sur leurs réseaux.

2.1 LES DIVERS TEXTES LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRES

Maillon de la chaîne de déplacement	Lois, décrets et arrêtés
<p>La préparation du voyage</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Le décret 2009 – 546 du 14 mai 2009 relatif à l'accessibilité des services de communication publique en ligne et créant un référentiel d'accessibilité L'arrêté du 21 octobre 2009 portant application du décret 2009 – 546 du 14 mai 2009 Aucune norme n'existe sur la forme des supports d'information papier.
<p>L'achat du titre de transport</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune norme n'existe sur la forme des titres de transport. Les points de vente sont considérés comme des Etablissements Recevant du Public (ERP), on se référera donc aux : Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité du cadre bâti Arrêté du 1er août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création. Ce texte abroge l'arrêté du 17 mai 2006. Arrêté du 21 mars 2007 relatif à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations existantes ouvertes au public Arrêté du 22 mars 2007 relatif à l'attestation constatant que les travaux sur certains bâtiments respectent les règles d'accessibilité aux personnes handicapées Décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007 relatif à la sécurité et à

	<p>l'accessibilité des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur, modifiant le code de la construction et de l'habitation et portant diverses dispositions relatives au code de l'urbanisme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrêté du 11 septembre 2007, relatif au dossier permettant de vérifier la conformité de travaux de construction, d'aménagement ou de modification d'un établissement recevant du public avec les règles d'accessibilité aux personnes handicapées • Arrêté du 30 novembre 2007 modifiant l'arrêté du 1er août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création • Circulaire interministérielle n°DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation
<p>L'aménagement des arrêts</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Décret n° 2006-1657 du 21 décembre 2006 relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics • Décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics • Arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics
<p>L'accessibilité du matériel roulant</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Décret n° 2006-138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs • Directive du 13 avril 2006 pour l'accessibilité des transports terrestres (circulaire pour l'application de l'article 45 de la Loi du 11 02 2005) • Arrêté du 3 mai 2007 relatif à l'accessibilité des autobus et autocars (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982) • Annexe 11, complétant l'arrêté du 3 mai 2007, relative à l'accessibilité du matériel roulant aux personnes à mobilité réduite • Arrêté du 3 août 2007 relatif à l'accessibilité des autobus et autocars (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982) complétant l'arrêté du 3 mai 2007. • Arrêté du 18 janvier 2008 relatif à la mise en accessibilité des véhicules de transport public guidé urbain aux personnes handicapées et à mobilité réduite • Circulaire aux Préfets : sécurité et accessibilité des véhicules affectés aux transports scolaires sur route.

Le transfert modal vers un autre véhicule ou un autre réseau	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun texte normatif ne décrit cet élément précis.
Stationnement (au niveau des points de vente et d'information)	<ul style="list-style-type: none"> • Décret n° 2005-1766 du 30 décembre 2005 fixant les conditions d'attribution et d'utilisation de la carte de stationnement pour personnes handicapées • Arrêté du 13 mars 2006 relatif aux critères d'appréciation d'une mobilité pédestre réduite et de la perte d'autonomie dans le déplacement (critères dont il est tenu compte pour l'attribution d'une carte de stationnement prioritaire) • Arrêté du 12 juillet 2006 relatif aux cartes de stationnement. • Arrêté du 1er août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création. Ce texte abroge l'arrêté du 17 mai 2006 • Décret n° 2007-156 du 5 février 2007 relatif à la carte de stationnement pour personnes handicapées et modifiant le code de l'action sociale et des familles (partie réglementaire)

Source : INDDIGO, mis à jour en octobre 2010

Sans entrer dans les détails techniques de ces prescriptions, on peut tout de même mettre en avant que :

- Ce sont les éléments liés au cheminement piéton qui sont les plus normés, en particulier depuis l'arrêté du 15 janvier 2007. C'est d'ailleurs cet arrêté qui décrit les exigences en matière d'aménagement des arrêts de transport collectif.
- Les arrêtés du 3 mai et du 3 août 2007 sur le matériel roulant prévoient des conditions d'équipement et d'accessibilité très strictes.
- Aucune norme n'existe sur la forme des supports d'information papier et des titres de transport.
- Le décret du 14 mai 2009 est le premier à légiférer sur la question de l'accessibilité de la communication en ligne pour les personnes handicapées et à mobilité réduite

2.2 LE PUBLIC CONCERNE PAR LES SDA

Les dispositions de loi ne concernent pas uniquement les personnes handicapées au sens strict du terme. La question de l'accessibilité est abordée de manière plus globale en prenant en compte, à la fois les besoins des personnes handicapées mais également ceux des personnes dites à mobilité réduite.

L'article 2 de la loi du 11 février 2005 donne ainsi une définition précise du handicap :

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

Les personnes à mobilité réduite sont quant à elles définies par la directive 2001/85/CE adoptée par le Parlement et le Conseil Européen le 20 novembre 2001, concernant les dispositions particulières applicables aux véhicules destinés au transport des passagers :

Passagers à mobilité réduite : « toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports en commun, telles que, par exemple, personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, personnes en fauteuil roulant, personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec des enfants (y compris enfants en poussette) ».



*Les Personnes à Mobilité Réduite D'après © CRID
(Consorti de Recursos i Documentació per al'Autonomia Personal)*

La loi du 11 février 2005 concerne donc l'ensemble de la population puisque tout individu au cours de sa vie peut se retrouver de manière définitive ou momentanée « à mobilité réduite ». Pour preuve, l'enquête « Handicaps, Incapacité, Dépendances » publiée par l'INSEE en 1999 estimait que 31,4% de la population était en situation de handicap, soit près de 19 millions de personnes. Il s'agit là d'une définition de la situation de handicap au sens large, mais elle a le mérite de souligner la proportion importante des Français qui bénéficieront de l'amélioration de l'accessibilité.

Et ce, d'autant plus que le vieillissement démographique actuel a pour conséquence une augmentation de la population concernée. Les démographes français prévoient ainsi que le nombre de personnes de plus de 60 ans (actuellement de 14.6 millions, soit 22.6% de la population) atteindra 17 millions en 2020, soit 26.2% de la population. Ce SDA s'inscrit donc non seulement dans un souci d'équité vis-à-vis des personnes atteintes d'un handicap, mais aussi dans une logique prévisionnelle pour l'ensemble de la population.

Plus récemment, une enquête « Handicap - Santé » à été lancée en 2008 par le Ministère du Travail, des Relations Sociales, de la Famille et de la Ville. L'analyse est en cours de finalisation et donnera fin 2010 - début 2011 des résultats plus précis en termes d'évaluation du nombre de personnes handicapées et à mobilité réduite au niveau national.

Cette enquête comprend deux volets principaux et un volet complémentaire :

- Le volet Ménages, qui concerne les personnes vivant en logement ordinaire
- Le volet Institutions, concernant les personnes vivant en institution
- Un volet complémentaire sur les « Aidants Informels »

Cette enquête s'inscrit dans un contexte législatif particulier, avec l'apparition de l'Allocation Personnalisée pour l'Autonomie (APA) en 2002 ainsi que la loi du 11 février 2005. Les questionnaires diffusés ont pris en compte ces nouveaux dispositifs. Les résultats de l'enquête permettront donc de les évaluer.

Les objectifs de l'Enquête « Handicap – Santé 2008 2009 » :

- Estimer le nombre des personnes handicapées ou dépendantes (en assurant autant que possible une comparabilité avec l'enquête Handicap, Incapacité Dépendance de 1999)
- Relever la nature, la quantité et l'origine des aides existantes ainsi que les besoins non satisfaits
- Mesurer les désavantages sociaux subis des personnes handicapées
- Evaluer les flux d'entrée en incapacité (à partir d'une interrogation rétrospective sur la date à laquelle les incapacités déclarées sont apparues)
- Mesurer certains indicateurs annexés à la loi de santé publique
- Intégrer les modules européens élaborés par Eurostat (ECHIS)

3 LE CONTEXTE GEOGRAPHIQUE ET INSTITUTIONNEL DU SDA DE NIMES METROPOLE

3.1 LE PERIMETRE D'INTERVENTION DU SDA DE NIMES METROPOLE

Le territoire d'étude est celui la Communauté d'Agglomération Nîmes Métropole, composé de 27 communes (au 1^{er} juillet 2009), soit une population d'environ 231.387 habitants en 2006.

Commune	Nombre d'habitants
Bernis	3 009
Bezouce	2 100
Bouillargues	5 496
Cabrières	1 295
Caissargues	3 974
Caveirac	3 762

Commune	Nombre d'habitants
Clarensac	3 452
Dions	534
Garons	4 272
Générac	3 683
La Calmette	1 994
Langlade	2 002
Ledenon	1 379
Milhaud	5 620
Manduel	5 812
Marguerittes	8 920
Nîmes	147 114
Poulx	4 178
Redessan	3 208
Rodilhan	2 740
Saint Dionisy	838
Saint - Chaptès	1 504
Sernhac	1 467
Saint Côme et Maruéjols	732
Saint Gervasy	1 617
Saint Gilles	13 375
Saint Anastasie	1 582
TOTAL	231 387

Source : INSEE, recensement de 2006

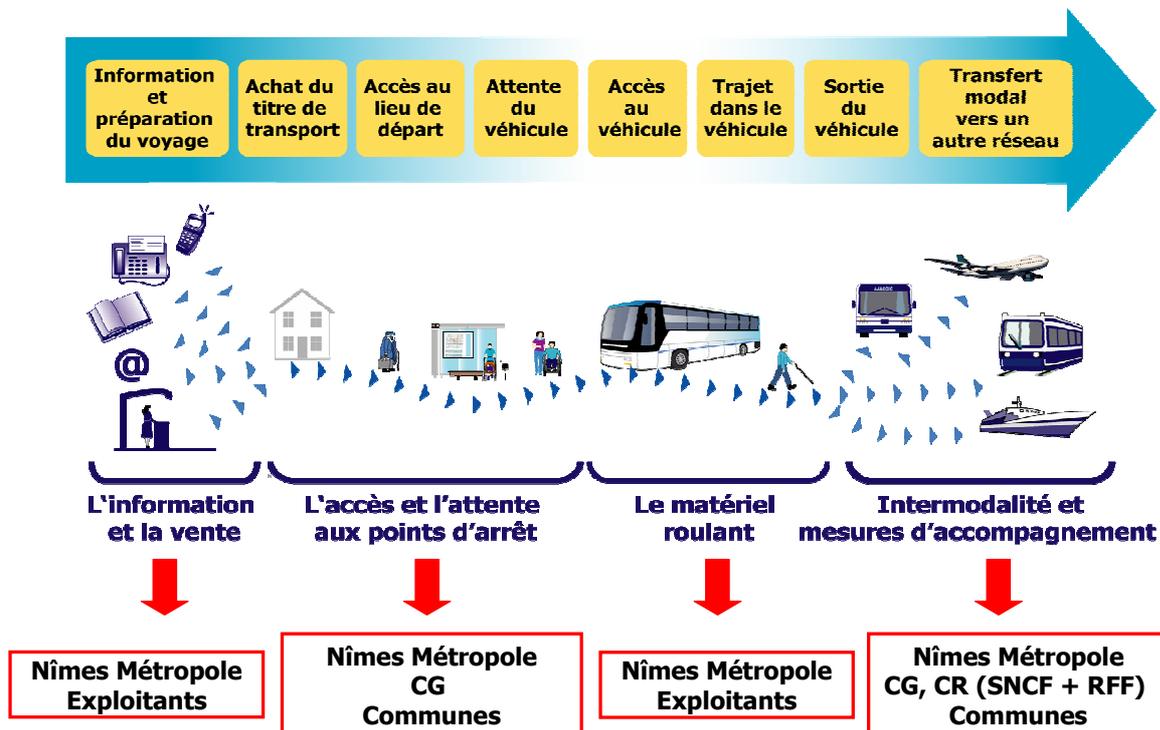
Réalisation : INDDIGO, mai 2009

3.2 LES PARTENAIRES DU SDA DE NIMES METROPOLE

Outre Nîmes Métropole, qui est Autorité Organisatrice des Transports (AOT) sur le Périmètre des Transports Urbains (PTU) de l'agglomération et qui a lancé à ce titre son Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA), de nombreux intervenants sont concernés par cette démarche. On pourra citer :

- Les 27 communes membres de Nîmes Métropole, concernant notamment leur compétence voirie,
- L'exploitant Société de Transport en Commun de Nîmes (STCN, filiale Kéolis) et ses sous-traitants (Cars Coustès, Cars de Camargue, Cars Fort, Kéolis Gard, Rapides de Camargue, Société de transports départementaux du Gard (STDG), Transports Gardois),
- Les fournisseurs de matériel roulant,
- Le Conseil général du Gard, concernant les transports interurbains et les services scolaires, mais aussi l'intermodalité avec les autres réseaux de transport,
- La Région Languedoc-Roussillon concernant le service ferroviaire et l'intermodalité avec les autres réseaux de transport en gares sur le territoire de Nîmes Métropole,
- La SNCF et RFF concernant l'intermodalité en gares.

Les acteurs concernés par l'accessibilité de la chaîne de déplacement :



Source : INDDIGO, janvier 2009

Afin de traiter l'intégralité de la chaîne de déplacement et d'éliminer toute rupture d'accessibilité, il est nécessaire de réunir ces différents acteurs de l'aménagement et des transports autour de la même problématique. Ce partenariat est à construire au cœur même de l'étude SDA, de façon à se poursuivre lors d'aménagement et de mise en accessibilité du réseau de transports.

Organisme	Domaines de compétences / d'intervention en rapport avec le SDA	Territoires/ périmètre de compétence
Nîmes Métropole	<ul style="list-style-type: none"> ● Financement et définition de la politique (étude, organisation, projets d'amélioration) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 12 lignes urbaines ▪ 27 lignes périurbaines ▪ 6 navettes inter-villages ▪ Les navettes centre ville (Aurélia, Augusta, Domitia) ▪ Le service 7 collines ▪ Les lignes scolaires « Les Collégiales » ▪ Le service Handigo ▪ Les autres services : la Citadine, la navette aéroport ● Politique de financement (tarification) des différents services de transport ● Politique de communication et d'information sur l'ensemble des services du réseau ● Aménagement des points d'arrêts (mobiliers, équipements, informations, quais...) ● Aménagement et projets d'amélioration de l'intermodalité avec les autres réseaux de transport (ex : gare routière de Nîmes) ● Choix des modes d'exploitation des différents services de transports ● Elaboration et mise en application du Plan de Déplacements Urbains (PDU), approuvé le 6 décembre 2007 ● Mise en accessibilité des Etablissements Recevant du Public (ERP) intercommunaux 	A l'échelle du Périmètre de Transports Urbains (PTU) = 27 communes
Les 27 communes membres de Nîmes Métropole	<ul style="list-style-type: none"> ● Aménagement de la voirie et des cheminements jusqu'aux points d'arrêt ● Amélioration de la circulation des transports publics (aménagement viaire) ● Mise en accessibilité des Etablissements Recevant du 	A l'échelle communale

Organisme	Domaines de compétences / d'intervention en rapport avec le SDA	Territoires/ périmètre de compétence
	<p>Public (ERP) communaux (mairie, écoles, équipements sportifs et culturels...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Réalisation du plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (délai : 21 décembre 2009) 	
<p>Exploitant STCN (Société de transport en Commun de Nîmes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Exploitation, gestion des services suivants en sous-traitance : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les 12 lignes urbaines ▪ Le service 7 collines ▪ Les lignes scolaires « Les Collégiales » ▪ Le service Handigo ▪ Les autres services : la Citadine, les navettes nimenbus, (Aurélia, Domitia, Augusta), la navette aéroport ● Réalisation des supports de communication et d'information : confection, affichage et mise à jour de l'information que ce soit aux points d'arrêt, sur supports papiers (fiche horaire, guide...) et sur site Internet (refonte prévue pour 2010). ● Exploitation, gestion des services suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les 27 lignes périurbaines ▪ Les 6 navettes inter-villages ● Projet de deux lignes de Transports en Commun en Site Propre (TCSP) 	<p>A l'échelle du Périmètre de Transport Urbain (PTU) = 27 communes concernées</p>
<p>Fabricants de matériel roulant</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Livraison de véhicules en fonction des commandes 	<p>Sur l'ensemble des services de transports en commun Nîmes Métropole</p>
<p>Conseil général du Gard</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Financement et gestion du réseau de transport en commun interurbain (hors périmètre de transports urbains) ● Aménagement des points d'arrêts du Conseil général (mobiliers, équipements, informations, quais...) partagés avec Nîmes Métropole ● Aménagement de la voirie de compétence départementale (hors agglomération) jusqu'aux points d'arrêt ● Aménagement et projets d'amélioration de l'intermodalité avec les autres réseaux de transport ● Choix des modes d'exploitation des différents 	<p>A l'échelle départementale (hors périmètre de transports urbains)</p>

Organisme	Domaines de compétences / d'intervention en rapport avec le SDA	Territoires/ périmètre de compétence
	services de transports <ul style="list-style-type: none"> ● Réalisation et révision du Schéma Départemental de Transport (SDT) - en cours ● Réalisation du Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) des transports départementaux – en cours ● Participation aux Plans de Déplacements Urbains (PDU) des différentes AOTU présentes sur le territoire départemental 	
Région Languedoc Roussillon	<ul style="list-style-type: none"> ● Financement et gestion du Transport Express Régional (TER) ● Aménagement et projets d'amélioration de l'intermodalité avec les autres réseaux de transport ● Réalisation du Schéma Régional Multimodal des Déplacements et des Transports (SRMDT) ● Réalisation du Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) des transports régionaux – validé le 21 avril 2009 	A l'échelle régionale
RFF	<ul style="list-style-type: none"> ● Propriétaire du réseau ferré et des quais 	A l'échelle nationale, au niveau des gares TER
SNCF	<ul style="list-style-type: none"> ● Propriétaire des bâtiments voyageurs ● Exploitation du réseau ferroviaire de France ● Aménagement et projets d'amélioration de l'intermodalité avec les autres réseaux de transport 	A l'échelle nationale, au niveau des gares TER

4 LA METHODOLOGIE

4.1 LES DIFFERENTES PHASES D'ETUDE

La Communauté d'Agglomération de Nîmes Métropole a fait appel à un bureau d'études spécialisé dans les transports et déplacements durables, pour l'aider à mettre en place son Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports Collectifs (SDA). Cette étude se déroule en trois phases.

- **Phase 1 : diagnostic**
 - Recensement des attentes et besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite
 - Etat des lieux du niveau d'accessibilité actuel de l'ensemble de la chaîne des déplacements (dont un audit complet des 1080 points d'arrêt du réseau)
- **Phase 2 : définition d'un panel de scénarios**
 - Présentation de trois scénarii
 - Choix d'un scénario
- **Phase 3 : programmation de la mise en accessibilité du réseau**
 - Chaque maillon de la chaîne des déplacements, a fait l'objet de préconisations de mise en accessibilité.

Le SDA de Nîmes Métropole a été élaboré en cohérence avec l'ensemble des autres projets du réseau de transport, de façon à intégrer l'accessibilité dans le réseau de transports d'aujourd'hui et de demain :

- Projet de réseau à haut niveau de services, avec restructuration du réseau autour de lignes structurantes
- Projet de deux lignes de transport en site propre
- Projet de mise en place d'un Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information aux Voyageurs (SAEIV) : accès aux informations du réseau en temps réel, annonce visuelle et sonore dans les véhicules.
- Projet billettique

4.2 CONCERTATION AVEC LA COMMISSION INTERCOMMUNALE D'ACCESSIBILITE

Pour information, la Commission Intercommunale d'Accessibilité de Nîmes Métropole a été créée en 2007 et a été structurée selon trois groupes :

- Groupe habitat,
- Groupe voirie et espaces publics,
- Groupe transports.

Les associations représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite ont été associées à la démarche d'élaboration du SDA. Cinq rencontres ont eu lieu avec le groupe transports de la Commission Intercommunale d'Accessibilité sur ce sujet. La liste des personnes conviées au groupe transports de la Commission Intercommunale d'Accessibilité est jointe en annexe 1.

- **Réunion de lancement** (le 21-01-09), afin de présenter le bureau INDDIGO, le contexte de l'étude et son déroulement,
- **Réunion de concertation** (le 24-02-09), afin de recueillir les besoins et attentes des personnes handicapées et à mobilité réduite,
- **Réunion de restitution du diagnostic** (le 01-07-09), afin de présenter une synthèse globale :
 - de la demande en déplacement et des besoins des personnes à mobilité réduite,
 - de l'offre de transport existante et de son niveau d'accessibilité.
- **Réunion de présentation des scénarios** (le 02-11-09), afin d'échanger sur les différentes propositions et émettre un avis sur le choix d'un scénario,
- **Réunion de présentation du plan d'actions** (le 10-11-10), afin d'échanger sur les propositions d'actions.

Cette concertation avec le groupe transports de la Commission Intercommunale d'Accessibilité a permis de recenser les besoins et attentes en matière de déplacements urbains et d'accessibilité et a conduit à des débats instructifs pour l'avancée et le déroulement de l'étude.

II. BESOINS ET ATTENTES DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

1 COMMENT CARACTERISER LA POPULATION A MOBILITE REDUITE ?

La localisation précise des personnes atteintes d'une déficience n'est pas évidente car :

- Le recensement des personnes est très incomplet et aucune démarche exhaustive n'a été réalisée jusqu'à présent. Il s'agira d'une des missions à effectuer dans les années à venir par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).
- Les données de localisation sont jugées sensibles, et ne sont pas diffusées.

1.1 DONNEES STATISTIQUES ET GENERALES SUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

D'après différentes études, les personnes à mobilité réduite représente entre 22%¹ et 30%² de la population européenne, cette statistique prend en compte à la fois la population souffrant d'un handicap au sens strict (entre 8¹ et 12²% de la population européenne), les personnes âgées de plus de 60 ans (14% de la population européenne), et la population atteinte d'handicap temporaire (femmes enceintes, personnes accompagnées d'enfants en bas âges, avec bagages, personnes avec une jambe dans le plâtre...).

Les personnes âgées sont la population la plus représentée parmi les personnes à mobilité réduite. Il existe en effet une forte corrélation entre l'âge et les difficultés de déplacement. Avec l'accroissement inéluctable du nombre de personnes âgées (en 2010, 28% de la population française et 21% de la population européenne a plus de 65 ans), la part de personnes à mobilité réduite va s'accroître sensiblement au cours des prochaines années (part estimée à 35% de la population européenne en 2020³). A travers les SDA, il s'agit donc d'un véritable enjeu socio-économique de permettre aux personnes âgées et plus globalement aux personnes à mobilité réduite de pouvoir continuer à se déplacer dans une relative autonomie.

1 Source : CEMT

2 Source : COST 349

1.2 ESTIMATION DU NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES SUR LE TERRITOIRE DE NÎMES MÉTROPOLE

1.2.1 DIFFICULTE DE RECENSEMENT DE LA POPULATION ATTEINTE D'UN HANDICAP

La population atteinte d'un handicap est très difficile à caractériser ; il n'existe en effet aucune statistique fiable en France en matière de personnes handicapées, les différents producteurs de données quantifiées (INSEE, DDASS, Ministère de la Solidarité et des Affaires Sociales principalement) n'étant pas parvenus à un accord commun sur la définition exacte à donner au terme de handicap.

L'un des rôles de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) est de pallier à cette lacune et de recenser sur le territoire le nombre de personnes atteintes d'un handicap.

1.2.2 ESTIMATION THEORIQUE DE LA POPULATION DES PERSONNES AYANT UNE DEFICIENCE

L'enquête menée par l'INSEE en 1999 sur le handicap fait apparaître que 40% de la population française est affectée par au moins une déficience et 20% de la population est confrontée à au moins une incapacité. A l'échelle locale, une extrapolation des données nationales³ nous permet de connaître la part des personnes ayant une déficience sur le territoire de Nîmes Métropole.

Ces chiffres seront actualisés par l'enquête « Handicap – Santé » qui a débutée en 2008. Les résultats seront publiés fin 2010 – début 2011.

Part de la population des personnes handicapées sur le territoire de l'Agglomération de Nîmes Métropole

Déficience par nature	Part de la population	France	Extrapolation Nîmes Métropole
Déficiences intellectuelles exclusives	3%	1 755 621	6 942
Déficiences motrices exclusives	6%	3 511 241	13 883
Déficiences physiques autres que motrices	9%	5 266 862	20 825
Déficiences motrices et intellectuelles	2%	1 170 414	4 628
Déficiences physiques (sauf moteur) et intellectuelles	2%	1 170 414	4 628
Déficiences physiques et motrices	5%	2 926 034	11 569
Pluri-déficience physiques (sauf motrice)	1%	585 207	2 314
Déficience non précisée	11%	6 437 276	25 453
Nombre de personnes atteint au moins d'une déficience	39%	22 823 068	90 241
Population totale		58 520 688	231 387

Source HID, INSEE 1999

Source : INSEE, 1999 - Réalisation : INDDIGO, juillet 2009

On peut estimer à 90.241 le nombre de personnes ayant une déficience et domiciliées sur le territoire de l'Agglomération de Nîmes Métropole, soit 39% de la population.

³ Enquête Handicaps, Incapacités, Dépendance (HID), INSEE ; 1999, Personnes vivant à leur domicile

2 QUELLES SONT LES ATTENTES DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE EN TERMES DE MISE EN ACCESSIBILITE DU RESEAU DE TRANSPORT DE NIMES METROPOLE ?

2.1 ATTENTES GENERALES DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE ET PAR MAILLON DE LA CHAINE DE DEPLACEMENTS

La mise en accessibilité du réseau de transports pour l'ensemble des personnes à mobilité réduite est une tâche complexe à réaliser. Les attentes des personnes à mobilité réduite le long des différents maillons de la chaîne de déplacements sont plus fortes que pour l'ensemble de la population, en raison des déficiences présentes qui nécessitent un soin plus important du traitement de certains éléments. De plus, il est fondamental de ne pas traiter les personnes ayant une mobilité réduite comme un groupe homogène. Les besoins de ces personnes en matière d'accessibilité sont en effet assez hétérogènes.

Il paraît donc nécessaire de définir les aménagements à réaliser selon les attentes de chaque type de mobilité réduite et essayer de les prioriser.

Nous proposons de différencier cinq grandes catégories de personnes à mobilité réduite, ayant des besoins et attentes similaires par catégorie en matière d'accessibilité des réseaux de transports.

Liste des principales attentes en termes d'accessibilité par type de mobilité réduite

	<p>Les personnes avec handicap moteur utilisatrices de fauteuil roulant (manuel ou électrique)</p>
<p>Populations concernées</p>	<p>Paraplégiques, tétraplégiques, myopathes ou utilisateurs temporaires</p>
<p>Préparation du voyage</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information en amont sur les lignes accessibles et sur les procédures à respecter pour pouvoir bénéficier du service de transport accessible (par exemple : sur certains réseaux, il peut être conseillé d'appeler le transporteur en amont du voyage afin de connaître les modalités de prise en charge) ▪ Information sur les solutions alternatives mises en place (service de substitution) ▪ Problème de visibilité et d'accès de certaines informations ou équipements en hauteur (guichet, panneau d'information...)
<p>Accès au lieu de départ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nécessité de traiter les dénivelés, les obstacles et les revêtements dégradés ▪ Possibilité d'envisager un service de transport dédié permettant de se rabattre vers ces points d'arrêt
<p>Accès au véhicule</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement d'un dégagement assez important pour permettre la manœuvre du fauteuil devant l'entrée du véhicule et la sortie du dispositif de montée (rampe, hayon...) ▪ Sécurité du stationnement du véhicule durant cette opération

Le véhicule	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dimensionnement du nombre de place ▪ Problématique de la vente embarquée de ticket à l'avant du véhicule ▪ Nécessité d'une assistance dans certains cas (chauffeurs, accompagnant...)
-------------	---

	Les personnes avec une déficience visuelle
Populations concernées	Aveugles et malvoyants, myopie, vision tubulaire, champ visuel restreint
Préparation du voyage	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développement d'un site Internet accessible ▪ Nécessité d'une information audio ▪ Nécessité d'une information à gros caractères
Accès au lieu de départ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nécessité d'accompagnement pour les aveugles ▪ Traitement des espaces urbains : traversées, traitement des trottoirs, obstacles... ▪ Problème de la visibilité des points d'arrêt et de l'information sur le site, d'où la nécessité d'homogénéiser l'organisation de l'espace aux abords des arrêts de bus
Accès au véhicule	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nécessité d'accompagnement pour les aveugles ▪ Identification des bordures de marches
Le véhicule	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information audio ▪ Formation du chauffeur à l'accueil des personnes

	Les personnes avec une déficience auditive
Populations concernées	Malentendants appareillés ou non, sourds
Préparation du voyage	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développement d'un site Internet accessible ▪ Développement d'une centrale de mobilité avec traitement Internet ou SMS
Accès au lieu de départ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sécurisation des points d'arrêt
Accès au véhicule	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information visuelle sur le véhicule (nom ou n° de la ligne, destination...)
Le véhicule	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information visuelle dynamique ▪ Formation du chauffeur à l'accueil des personnes

	Les personnes ayant des difficultés cognitives
Populations concernées	Personnes ayant un retard mental, personnes ayant un déficit de la mémoire, de la pensée, personnes atteintes de troubles de l'attention ou du comportement, traumatisés crâniens, illettrés ou analphabètes...
Préparation du voyage	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nécessité d'une information concise et claire ▪ Répétition de l'information ▪ Assistance vocale
Accès au lieu de départ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sécurisation des points d'arrêt ▪ Information visible et simplifiée
Accès au véhicule	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accompagnement en initiation ou régulier
Le véhicule	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information visuelle dynamique ▪ Formation du chauffeur pour gérer les imprévus ▪ Accompagnement en initiation ou régulier

	Les personnes chargées ou ayant des difficultés à se déplacer → Les personnes à mobilité réduite
Populations concernées	Personnes âgées, personnes de petite taille, enfants, personnes avec bagages, femmes enceintes, personnes obèses, personnes malades, personnes ayant un problème cardiaque, personnes diabétiques
Préparation du voyage	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ensemble des mesures suivantes répondent aux attentes de toutes ces personnes : <ul style="list-style-type: none"> - Valorisation de l'information - Amélioration des cheminements et accès aux points d'arrêt - Sécurisation des points d'arrêts - Amélioration de l'accès des véhicules - Amélioration de l'accueil
Accès au lieu de départ	
Accès au véhicule	
Le véhicule	

Réalisation : INDDIGO, actualisé en 2009 (données recueillies auprès de différentes associations de personnes handicapées, lors des différents SDA menés par le bureau d'études INDDIGO Altermodal)

2.2 ATTENTES SPECIFIQUES AU TERRITOIRE DE L'AGGLOMERATION DE NIMES METROPOLE

Une réunion de concertation qui s'est tenue le 24 février 2009, a permis de recenser les besoins et attentes particuliers des personnes handicapées et à mobilité réduite sur le territoire de l'agglomération de Nîmes Métropole. Les points suivants ont été mentionnés :

2.2.1 CONCERNANT L'INFORMATION ET LA VENTE

- **Besoin d'une identification cartographique de l'accessibilité des lignes et des points d'arrêt du réseau :**

→ Réflexion à mener sur la pertinence d'identifier des lignes comme étant accessibles (en effet, la mise en place de véhicules accessibles ne suffit pas, les points d'arrêt de toute la ligne doivent également être accessibles).

→ Nécessité de définir en quoi un arrêt est accessible et pour qui.

→ Possibilité de signaler un arrêt accessible par la présence d'un logo. Pour cela, nécessité de créer un logo « accessibilité du point d'arrêt », représentant l'ensemble des handicaps et gênes à la mobilité, facilement compréhensible et reconnaissable par les usagers.

→ Besoin de mise à jour régulière de cette cartographie au fur et à mesure de la mise en accessibilité du matériel roulant et des points d'arrêt. Une mise à jour au moins une fois par an est souhaitée par l'ensemble des associations.

→ Réflexion à mener sur la nécessité de joindre cette cartographie au « guide mode d'emploi » et/ou de créer une documentation dédiée aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

- **Besoin de lieux d'accueil et d'information, ouverts à tous et où les personnes handicapées et à mobilité réduite puissent se renseigner sur la faisabilité de leur trajet en fonction de leur handicap :**

→ A noter que le Kiosque de la station « Esplanade » sera fermé à la fin du 1^{er} semestre 2011, un nouveau local sera ouvert au 13 rue Régale à Nîmes. De plus, le local situé actuellement en gare SNCF de Nîmes sera prochainement délocalisé sous d'autres arches toujours en gare.

→ Une formation des agents d'accueil est souhaitée de façon à orienter les personnes handicapées et à mobilité réduite dans leurs itinéraires. Cette formation est également l'occasion de sensibiliser le personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

2.2.2 CONCERNANT L'ACCES AUX POINTS D'ARRETS

- **Besoin d'une mise en accessibilité des cheminements et des traversées piétonnes**, aux abords des points d'arrêt jusqu'aux lieux de destination les plus fréquentés (bâtiments publics, centres commerciaux, foyers de personnes handicapées ou résidences de logements adaptés...). Cette mise en cohérence de l'accessibilité des points d'arrêt et du cheminement alentour a fait l'objet d'entretiens entre Nîmes Métropole et chacune des 27 communes afin d'échanger sur les projets d'aménagement

viaire prévus jusqu'en 2015 par la commune. Concernant la Ville de Nîmes, leur plan de mise en accessibilité de la voirie et de l'aménagement des espaces publics (PAVE) est en cours d'élaboration. Une cohérence entre ce PAVE et le SDA de Nîmes Métropole sera établi et une vérification annuelle aura lieu pour valider les travaux à effectuer sur l'année à suivre.

2.2.3 CONCERNANT L'ATTENTE DU VEHICULE

- **Besoin d'une largeur des quais de 1,5 mètre**, afin de dégager « une aire de rotation de 1,5 mètre de diamètre pour permettre la manœuvre d'un fauteuil roulant qui utilise le dispositif d'aide à l'embarquement ou au débarquement du véhicule » (Cf. Arrêté du 15 janvier 2007, Article 1er, paragraphe 12). A noter que cette largeur de quai proposée n'est pas en adéquation avec les 1.40 m de cheminement demandé réglementairement.

- **Besoin de quais horizontaux** (Cf. Arrêté du 15 janvier 2007, Article 1er, paragraphe 3 : « le dévers est inférieur ou égal à 2% »).

- **Besoins particuliers concernant les projets de TCSP** (Transports en Commun en Site Propre) :
 - Besoin d'indication UFR, permettant à la personne en fauteuil roulant de se préparer à monter dans le véhicule. Pour cela, nécessité de créer un élément (marque de couleur au sol, logo...) qui permettra cette indication, lequel sera identique pour tous les points d'arrêt et compréhensible par tous les usagers.
 - Besoin d'une lacune verticale minimale entre le quai et le véhicule.

- **Remarques concernant l'espace dédié à l'information au niveau des poteaux et des abris bus :**
 - L'espace dédié est insuffisamment utilisé par les fiches informatives – horaires, consignes- (espace disponible pour agrandir les caractères)
 - Veiller à une hauteur maximale de l'information de 1,5 mètre (Cf. Arrêté du 15 janvier 2007, Article 1er, paragraphe 9 « Les informations visuelles sont facilement compréhensibles, lisibles en toutes conditions, visibles en position debout comme en position assise »).

- **Besoin d'un positionnement du mobilier urbain ne gênant pas la circulation piétonne** (Cf. Arrêté du 15 janvier 2007, Article 1er, paragraphe 3 « la largeur minimale du cheminement est de 1,4 mètre libre de tout mobilier ou de tout autre obstacle éventuel »).

- **Besoin d'espace sous l'abri bus permettant l'attente d'une personne en fauteuil roulant** (pour cela, banc non positionné sur la totalité de l'abri).

2.2.4 CONCERNANT LE MATERIEL ROULANT ET LES SERVICES DE TRANSPORTS

- **Besoin d'une accessibilité de tous les véhicules circulant sur le réseau de Nîmes Métropole**, quel que soit le type d'handicap
- **Insistance sur le besoin d'une information sonore diffusée au moment où le véhicule ouvre ses portes** (Cf. Arrêté du 3 mai 2007, Annexe 11, paragraphe 1 « Une information sonore asservie au bruit ambiant sur la ligne et la destination du véhicule doit être délivrée par un haut parleur situé près de la porte avant ou par un système équivalent »).

L'ensemble de ces besoins et attentes des personnes handicapées et à mobilité réduite seront intégrés à l'élaboration des scénarios proposés par le bureau d'études INDDIGO dans la phase 2 de l'étude.

2.2.5 CONCERNANT LE SERVICE HANDIGO

- **Fonctionnement :**

Le service HANDIGO a été mis en place en septembre 2007. Il est disponible à la demande, sous réservation préalable sur le périmètre des 27 communes de l'agglomération.

La tarification est identique au réseau Tango : 1 euro.

Les plages horaires de disponibilité sont larges. Par contre, on note que le service arrive à saturation sur certaines plages horaires : entre 10h et 12h et 16h et 18h. Pour pallier à ce déficit, des renforts par taxis ont été mis en place.

Des documents spécifiques de communication ont été réalisés : dépliant d'information, règlement (disponible en braille) et dossier d'inscription.



- **Moyens :** HANDIGO est équipé de 5 véhicules minibus et 5,5 conducteurs sont affectés au service. Un renfort de l'offre a été mis en place depuis juin 2009 ainsi que la possibilité d'utiliser d'autres véhicules accessibles aux non voyants par la mise en place d'un contrat de sous-traitance avec une société de taxi.
- **Financements :** le service est exploité par STCN. Cependant, en 2009, 68,7% de l'activité est sous traitée à l'association GIHP LR et 2,22% à une société de taxi. Au niveau des coûts de fonctionnement,

en 2009, 514.319 euros de charges ont été comptabilisés. Le montant des recettes sur la même période s'élevait à 15.177 euros. Le coût moyen estimé d'une course en 2009 est estimé à 37,22 euros.

- **Motifs recensés des déplacements :** en 2009, 27,01% des réservations sont effectuées pour des déplacements domicile-travail, mais dans la majorité des cas (72,99%) le déplacement se fait pour d'autres motifs de déplacement. Le choix a été fait de donner la priorité aux déplacements domicile/travail.
- **Fréquentation :** en 2008, 260 personnes étaient adhérentes au service, le total des déplacements comptabilisés est de 13.237 sur la même année.

En 2009, les déplacements effectués se répartissent comme suit :

- 74,20 % intramuros à Nîmes
- 12,25 % Agglo vers Nîmes
- 12,07 % Nîmes vers Agglo
- 1,48 % Intervillages (hors Nîmes)

En moyenne, les trajets se font sur un peu plus de 12 km (12.27km).

A noter, une progression de la fréquentation de 6,8% entre 2008 et 2009.

- **Satisfaction :** les clients semblent satisfaits du niveau qualité du service. Cette observation est appuyée par l'enquête satisfaction de novembre 2007, où 95% des clients ont répondu être satisfaits ou très satisfaits du service HANDIGO.
- **Le service Handigo ne permet pas aujourd'hui de répondre aux impératifs législatifs en terme de service de substitution.**

En effet, ce service est ouvert :

- aux personnes en fauteuil roulant et non voyantes
- et domiciliées sur l'une des communes de l'Agglomération de Nîmes Métropole.

Afin de statuer sur les cas en limite de dispositif, une commission d'admission, composée d'élus, de représentants de STCN, d'un médecin référent, a été mise en place.

Il est important de préciser que le service Handigo, fait partie intégrante du Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) des transports de Nîmes Métropole, et pourra faire l'objet d'évolution en fonction des impératifs législatifs, des attentes et besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite, de la mise en accessibilité progressive du réseau de transports...

III. DIAGNOSTIC DU NIVEAU D'ACCESSIBILITE DU RESEAU DE TRANSPORTS

1 L'OFFRE DE TRANSPORTS SUR LE TERRITOIRE

1.1 LE RESEAU DE TRANSPORT DE NIMES METROPOLE

Le réseau de l'Agglomération de Nîmes Métropole est composé :

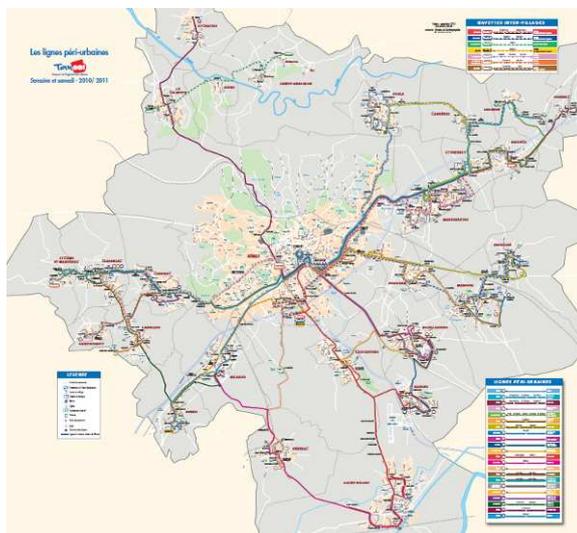
- Du réseau urbain constitué des 12 lignes urbaines, des navettes centre ville (Aurélia, Augusta, Domitia) et de la navette aéroport, du service 7 collines,
- Du réseau périurbain constitué des 27 lignes périurbaines ainsi que des 6 navettes inter-villages

Plan du réseau urbain de l'Agglomération de Nîmes Métropole



Source : site internet www.tangobus.fr, novembre 2010

Plan du réseau périurbain de l'Agglomération de Nîmes Métropole



Source : site internet www.tangobus.fr, novembre 2010

Avec la création de Nîmes Métropole, la compétence de l'organisation des transports urbains sur la ville centre a été transférée de manière automatique de la Ville de Nîmes à la Communauté d'Agglomération en janvier 2002.

Depuis sa création, la Communauté d'Agglomération de Nîmes Métropole, Autorité Organisatrice des Transports, a lancé une politique d'amélioration de l'organisation des déplacements sur son territoire.

Nîmes Métropole a mis en place dès 2003 les premières mesures de restructuration de son réseau d'agglomération, ces mesures sont les suivantes :

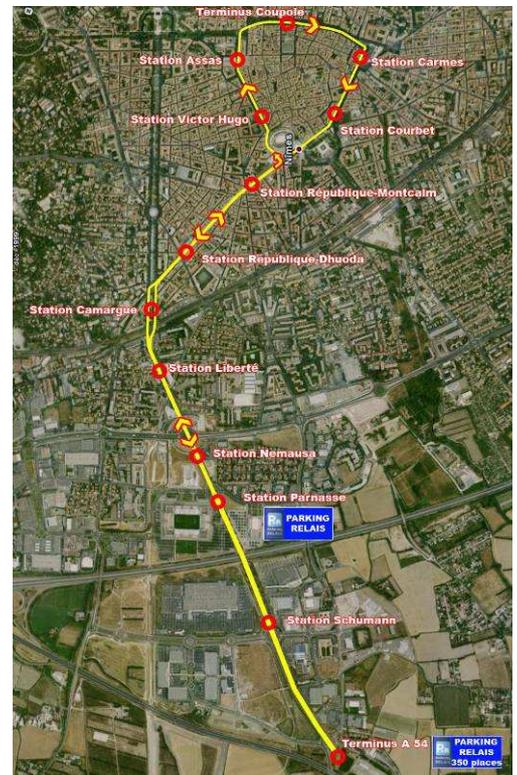
- Définition d'une tarification unique valable sur l'ensemble du périmètre de transports urbains
- Amélioration et développement des dessertes pour permettre l'usage des transports publics pour d'autres motifs que les déplacements domicile/collège et domicile/lycée
- Mise en place d'un dispositif global de communication, d'information et de billetterie.
- Mise en place d'un dispositif de sécurité
- Mise en place prochainement s'un système billettique et d'un SAEIV
- Déploiement de deux lignes de Transport en Commun en Site Propre dont les véhicules seront dotés d'un système de guidage immatériel partiel pour faciliter l'approche en station et améliorer l'accessibilité des véhicules :
 - La ligne 1, appelée provisoirement ligne Nord-Sud, longue de 6 Kms dont la mise ne service est prévue pour le second semestre 2012.
 - La ligne 2, appelée provisoirement ligne Est-Ouest, longue de 12 Kms dont la mise en service est prévue entre 2017 et 2020.
- Restructuration du réseau au vu de la mise en circulation des deux prochaines lignes de TCSP.

Le tracé des deux lignes de Transport en Commun en Site Propre



Source : Nîmes Métropole, décembre 2010

Le tracé détaillé de la ligne 1, appelée provisoirement ligne Nord-Sud



Source : Nîmes Métropole, décembre 2010

1.2 LES AUTRES RESEAUX DE TRANSPORTS PRESENTS SUR LE TERRITOIRE DE L'AGGLOMERATION

1.2.1 LA DESSERTE DU TERRITOIRE DE L'AGGLOMERATION EN LIGNES INTERURBAINES

- **Composition du réseau des lignes routières interurbaines desservant le territoire**

Plusieurs réseaux départementaux sont concernés par la desserte du territoire de l'agglomération de Nîmes Métropole : les réseaux des transports départementaux du Gard, de l'Hérault, des Bouches-du-Rhône et du Vaucluse.

- Concernant le réseau des transports départementaux du Gard, une dizaine de lignes desservent le territoire de Nîmes Métropole.

Ligne Alès – Nîmes

Ligne Avignon – Nîmes, via Remoulins

Ligne Avignon – Nîmes, via Beaucaire

Ligne Collias – Nîmes via Remoulins

Ligne Estézargues – Nîmes, via Montfrin et Sernhac

Ligne la Grande Motte – Nîmes, via le Grau du Roi

Ligne Le Vigan – Nîmes, via Ganges et St Hippolyte

Ligne Lunel – Nîmes, via Gallargues et Uchaud

Ligne Pont-St-Espirit – Nîmes, via Bagnols-sur-Cèze

Ligne St-Quentin-la-Poterie – Nîmes, via Uzès et St-Chaptes

Plan du réseau interurbain du Gard



Source : Site Internet www.edgard-transport.fr, octobre 2010

- A noter que la ligne entre Lunel et Nîmes appartient au réseau départemental de l'Hérault. Il s'agit de la ligne 101 (Montpellier – Nîmes, via Lunel). Certains services desservent au passage les gares de Bernis, Milhaud et Saint Césaire.
- Dans le département des Bouches-du-Rhône, deux lignes sont concernées par la desserte du territoire de Nîmes Métropole. Il s'agit des lignes 26 (Arles – Nîmes) et 71 (Avignon – Nîmes via Tarascon) qui sont représentées sur la carte du réseau de transport « Carreize ». Ces lignes sont organisées par le Conseil Général du Gard, un accord a été passé entre les deux départements, afin de mettre en place ces lignes sur leurs territoires communs.
- La carte du réseau de transport du Vaucluse « TransVaucluse », présente elle la ligne Avignon – Nîmes (via Remoulins). Cette ligne est elle aussi prise en charge par le Conseil Général du Gard.

Remarque : l'ensemble des ces lignes départementales se rejoignent à la gare routière de Nîmes.

- **Le Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) du département du Gard**

- Le SDA du Département du Gard a débuté fin 2008.
- Actuellement, en novembre 2010, le Conseil général du Gard a réalisé sa phase de diagnostic et est en cours de choix de scénario.

Source : entretiens téléphoniques avec le Conseil général du Gard (2 entretiens téléphoniques avec le chef du service transport et la chargée de mission ainsi qu'avec le chef de projet du bureau d'études réalisant leur SDA) et participation de Nîmes Métropole au groupe technique du SDA du département du Gard.

1.2.2 LA DESERTE FERROVIAIRE DU TERRITOIRE DE L'AGGLOMERATION

- **Composition du réseau ferroviaire desservant l'Agglomération de Nîmes Métropole**



Plan du réseau ferroviaire
 Source : Site www.rff.fr, octobre 2010

Le réseau ferroviaire en lien avec le territoire de Nîmes Métropole est composé de cinq gares SCNF : Générac, Manduel, Milhaud, Nîmes et Saint Césaire.

- Les gares de Saint Césaire et Générac sont desservies par la ligne TER qui relie Nîmes au Grau-du-Roi.
- Les gares de Milhaud, St Césaire, Nîmes et Manduel sont desservies par la ligne TER Avignon/Narbonne.

- **Le Schéma Directeur d'Accessibilité de la région Languedoc-Roussillon**

Trois entretiens téléphoniques ont été réalisés auprès du responsable aménagement des gares au Conseil Régional. Ces entretiens ont permis d'aboutir aux points suivants.

- Le SDA de la Région Languedoc-Roussillon a été délibéré le 21 avril 2009.
- Une large concertation a été engagée et poursuivie tout au long de cette réflexion avec la SNCF et RFF, propriétaires des biens à rendre accessibles, l'Etat, l'ensemble des A.O.T départementales ou d'Agglomération, et bien évidemment avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap. Ainsi, plus de vingt comités techniques ou comités de pilotages ont été nécessaires pour aboutir à ce projet.
- Le document comprend les éléments suivants :
 - Une analyse des besoins des usagers en situation de handicap et à mobilité réduite sur le réseau T.E.R du Languedoc Roussillon.
 - Un état des lieux des biens immobiliers (gares et haltes ferroviaires et routières) ainsi que des biens mobiliers (matériels roulants) affectés au réseau T.E.R.
 - Un état d'avancement de l'élaboration des Schémas Directeur d'Accessibilité des A.O.T intra-régionales.
 - Une déclinaison opérationnelle de la mise en accessibilité du réseau T.E.R en Languedoc-Roussillon.
- La mise en œuvre de ce SDA pourrait s'organiser autour de 5 principes :
 - Accessibilité du matériel ferroviaire roulant dans le respect des principes posés par la loi concernant « tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion de l'extension de réseaux ». A noter que les efforts engagés depuis 2005 par la Région, lui permettent de présenter un état exceptionnel en affichant en 2010 un taux de 80% de matériels neufs et adaptés.
 - Accessibilité des 7 gares nationales (Montpellier, Nîmes, Carcassonne, Perpignan, Béziers, Sète et Narbonne). Leur mise en accessibilité ne fait pas partie du SDRA, car relevant du Schéma Directeur National d'Accessibilité (SDNA).
 - Accessibilité des 40 autres gares du réseau régional : Un accord de partenariat financier devra être recherché entre la SNCF, propriétaire des gares, RFF, propriétaire des voies et quais, et la région utilisatrice pour l'exercice de la compétence TER de ces ouvrages.
 - Accessibilité des 94 haltes ferroviaires : elles ne sont pas concernées, selon la loi, par le SDRA. Elles feront néanmoins l'objet d'études et réflexions partagées avec la SNCF et RFF en fonction de leur usage.
 - Accessibilité des 192 haltes routières du réseau T.E.R. Après approbation des Schémas Directeurs d'Accessibilité par les collectivités concernées (Département, Agglomération, Commune) une recherche de partenariat pourra être ouverte
- Le SDRA propose un calendrier de réalisation établi à partir de trois phases successives :
 - Phase 1 : amélioration de l'accessibilité par les travaux les moins lourds, essentiellement ceux du périmètre SNCF ; études relatives aux travaux plus complexes ;
 - Phase 2 : réalisation des travaux les plus lourds, essentiellement ceux du périmètre RFF (souterrains, ascenseurs, rehaussement de quais) ; études relatives aux travaux de la phase 3 ;
 - Phase 3 : amélioration des haltes et fin des rehaussements de quais.
- L'évaluation des coûts nécessaire à sa mise en accessibilité s'établit à 121,5 millions d'euros.

2 LE DIAGNOSTIC DE L'ACCESSIBILITE ACTUELLE DU RESEAU DE L'AGGLOMERATION DE NIMES METROPOLE

Dès le premier alinéa de l'article 45 de la Loi du 11 février 2005, la chaîne de déplacement est définie de la façon suivante :

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

Il s'agit d'une avancée notable puisque le déplacement est considéré comme une mobilité de porte à porte, et pas seulement comme une adaptation de quelques éléments liés au service de transport (point d'arrêt et matériel roulant notamment). Ainsi, l'ensemble de la chaîne de déplacement a fait l'objet d'une analyse de la part du bureau d'études INDDIGO.

On peut décomposer la chaîne de déplacement en quatre principaux maillons :

- L'information et la vente
- L'accès et l'attente aux points d'arrêt
- Le matériel roulant et les services de transport
- L'intermodalité

2.1 L'ACCESSIBILITE DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE

2.1.1 L'ACCESSIBILITE DES SUPPORTS INFORMATIONS

L'information sur le réseau de transports Tango se diffuse à travers deux principaux supports : le site Internet et les dépliant papier.

- **Le site Internet des transports de Nîmes Métropole : www.tangobus.fr**

- Rappel réglementaire :

L'article 47 de la loi du 11 février 2005 stipule que « Les services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées ». Les informations contenues dans un site web doivent être accessibles de tous quels que soient les matériels et les logiciels utilisés, quelles que soient les capacités des individus.

Le décret 2009-546 paru le 14 mai 2009 impose le respect du RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations). Ce référentiel prévoit des règles techniques à respecter en matière de diffusion de l'information et de la communication sous forme numérique (Internet, téléphone, télévision). Il est organisé en trois points clé :

- La traduction du contenu des sites dans les langues officielles
- Les critères de succès pour l'accessibilité
- Les 194 tests unitaires à déploiement progressif (réussite obligatoire ou recommandée)

Le respect de ces critères (détaillés dans les Annexes 1 et 2 du RGAA) permettra en conséquence aux personnes handicapées et à mobilité réduite de pouvoir bénéficier des informations diffusées au même titre que les « valides ». Le décret prévoit une période de trois ans au terme de laquelle les administrations devront s'être conformées aux normes, c'est-à-dire d'ici mai 2012. Ce délai est réduit à deux ans pour les services de l'Etat au ceux qui en dépendent.

Une première version du RGAA a été publiée en 2005 par la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME). Cette version a fait l'objet d'un appel à commentaire privé auprès d'acteurs représentatifs, puis d'un appel à commentaire public. La nouvelle version (Version 2.2) complétée, est parue le 23 octobre 2009, et a reçu l'avis favorable et sans réserve de la Commission Consultative d'Evaluation des Normes (CCEN) et l'approbation unanime de la part du Conseil d'Etat. Le RGAA prend désormais en compte les recommandations WCAG 2.0 (« Web Content Accessibility Guidelines » → recommandations internationales pour l'accessibilité des sites Internet) publié par le WAI (Web Accessibility Initiative). Une version balisée sera également mise à disposition pour les personnes aveugles et mal voyantes.

- Les principes fondamentaux pour l'accessibilité des sites Internet :

- Proposer des contenus perceptibles : équivalents textuels aux contenus non textuels, versions de remplacement aux médias temporels, contenu présenté de différentes manières, outils permettant de faciliter la perception visuelle
- Mettre en œuvre des composants de l'interface utilisateur et de navigation utilisables : rendre toutes les fonctionnalités accessibles depuis le clavier, laisser un temps suffisant pour lire et utiliser le contenu de la page, absence de contenu susceptible de provoquer des crises, fournir des éléments permettant de se situer et s'orienter simplement sur le site
- Offrir des contenus compréhensibles : contenu textuel lisible et compréhensible, fonctionnement prévisible des pages, proposer une aide pour éviter et corriger les erreurs de saisie
- Assurer la robustesse des contenus : optimiser la compatibilité avec les agents utilisateurs actuels ou futurs

L'analyse du site Internet Tango qui suit, n'a pas la prétention de vérifier son accessibilité, au sens du RGAA, mais permet de donner une analyse globale des points positifs et négatifs du niveau d'accessibilité de l'information diffusée.

Cette analyse globale permettra au bureau d'études INDDIGO d'émettre des préconisations générales pour améliorer la lecture, la compréhension et l'utilisation du site Internet par les usagers. Cependant, il conviendra de faire vérifier les 194 points de contrôle par un prestataire spécialisé dans la mise en accessibilité des sites Internet.

- Analyse de l'accessibilité du site Internet Tango

Page transports du site Internet Tango

The screenshot shows the Tango website interface. At the top, there is a navigation menu with links: Accueil, Votre Trajet, Titres de transport, Nos services, Qui sommes nous, Handigo, services PRO, services Plus, Boutique. Below the menu, there are three main sections: 'Plans - Carte Routière' with links to Gare routière de Nîmes, prochains obsats, handigo, Plan de Nîmes, and Plan Inter-Urbain; 'Informations' with 'Le métier de conducteur-receveur' and 'Rendre service...'; and 'Travaux et déviations' with 'Ligne K' and 'Sens Camé Sud > Sens Cavalier'. A central banner reads 'Du lundi 18 au vendredi 22 octobre 2010: perturbations à prévoir'. Below this is another banner for 'Tango! Bientôt un nouveau site internet plus proche de vous' and 'SOLUTION CŒUR DE VILLE'. The main content area features 'Parking relais + bus' with a graphic of a pink car on a beach chair and a bus, and the text 'Stationnez facile, déplacez-vous tranquille.' The footer includes the website URL 'www.tangobus.fr', the Tango logo, and copyright information.

Source : Site Internet tangobus.fr, Octobre 2010

POINTS POSITIFS	POINTS A AMELIORER
<p>Concernant le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Possibilité de télécharger les plans des réseaux (urbain et périurbain) ainsi que l'ensemble des fiches horaires détaillées pour chaque ligne ▪ Informations en temps réel : travaux, changements de lignes, déviations, etc. ainsi que sur les prochains départs de la gare routière ▪ Possibilité de s'inscrire à un service d'information en temps réel, par mail ou par texto ▪ Détail des tarifs et des conditions de vente ▪ Liste détaillée des points de vente ▪ Informations actualisées de manière régulière <p>Concernant la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bonne lisibilité de l'information, rubriques claires, couleurs contrastées ▪ Accès au service Handigo depuis la page d'accueil 	<p>Concernant le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manque une information générale sur le service Handigo ▪ Difficulté pour utiliser le calculateur d'itinéraire (manque différents champs d'entrée) ▪ Impossibilité de télécharger le « guide mode d'emploi » <p>Concernant la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Difficulté de lecture et de compréhension du tableau de la gare routière ▪ Absence de fonctionnalité permettant un accès au site pour les personnes malvoyantes (grossissement des caractères, possibilité de changer les couleurs...)

- **Les dépliants papiers**

- Rappel réglementaire : aucune norme n'existe concernant l'information papier aux voyageurs (décembre 2010).

- Analyse de l'accessibilité des dépliants papiers :

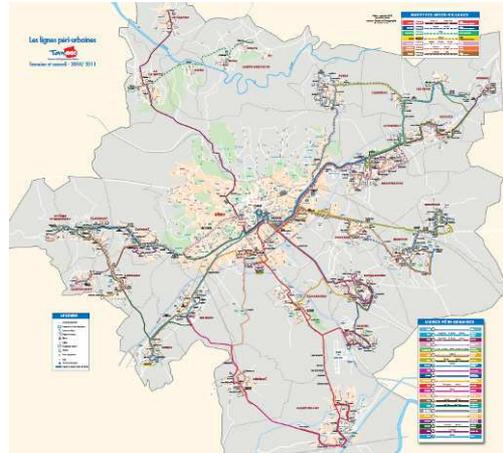
Plusieurs supports papiers d'informations sont largement diffusés au grand public :

- Les plans urbains et périurbains du réseau de transport
- Les fiches horaires détaillées de chaque ligne
- Le guide mode d'emploi

Plan du réseau urbain de Nîmes Métropole



Plan du réseau périurbain de Nîmes Métropole



Source : Site Internet tangobus.fr, octobre 2010

<p style="text-align: center;">POINTS POSITIFS</p>	<p style="text-align: center;">POINTS A AMELIORER</p>
<p>Concernant le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Distinction des lignes urbaines (lettre) et périurbaines (nombre) ▪ Localisation des repères visuels (indication des rues, des ERP, d'éléments géographiques...) ▪ Présence de quelques logos représentant les ERP (uniquement sur le plan périurbain) <p>Concernant la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bonne lisibilité du réseau : couleur contrastées, représentation exhaustive des points d'arrêts, bonne représentation des pôles de correspondances 	<p>Concernant le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune indication concernant l'intermodalité avec les autres réseaux de transports ▪ Aucune indication sur le niveau d'accessibilité des points d'arrêts ▪ Manque la localisation des lieux d'information et de vente ▪ Tous les points d'arrêts ne sont pas mentionnés <p>Concernant la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mauvaise représentation du pôle d'échanges de la gare de Nîmes et des autres gares ferroviaires de l'agglomération

• **Les fiches horaires**



A Pissevin ► Courbessac



Tango!

Transports de l'Agglomération Nimoise

Ligne A

Ligne A Courbessac ◄► Pissevin



PISSEVIN	14:22	14:34	14:47	14:57	15:08	15:21	15:35	15:51	16:05	16:21	16:35	16:48	17:03	17:16	17:32	17:45	17:56	18:09
TRAIT D'UNION	14:28	14:40	14:53	15:03	15:14	15:28	15:42	15:58	16:12	16:28	16:42	16:55	17:09	17:22	17:38	17:52	18:03	18:15
AMANDIERS	14:30	14:42	14:55	15:05	15:16	15:30	15:44	16:00	16:14	16:30	16:44	16:57	17:11	17:24	17:40	17:55	18:06	18:17
STATION J. JAURES	14:34	14:46	14:59	15:09	15:20	15:34	15:48	16:04	16:18	16:34	16:49	17:02	17:16	17:28	17:44	17:59	18:10	18:21
FEUCHÈRES	14:40	14:52	15:05	15:15	15:26	15:41	15:55	16:11	16:25	16:41	16:56	17:11	17:24	17:35	17:50	18:05	18:16	18:27
SAINTE BAUDILE	14:47	14:59	15:12	15:22	15:33	15:48	16:03	16:19	16:33	16:49	17:04	17:20	17:33	17:44	17:59	18:13	18:23	18:34
CITADELLE	14:57	15:09	15:22	15:32	15:43	15:58	16:13	16:29	16:43	16:59	17:15	17:32	17:45	17:56	18:09	18:23	18:33	18:44
COURBESSAC	15:01	15:13	15:26	15:36	15:47	16:02	16:17	16:33	16:47	17:03	17:19	17:37	17:49	18:00	18:13	18:27	18:37	18:47

PISSEVIN	18:20	18:32	18:44	19:02	19:19	19:34	19:52	20:06	20:24									
TRAIT D'UNION	18:26	18:38	18:50	19:08	19:24	19:38	19:56	20:10	20:28									
AMANDIERS	18:28	18:40	18:52	19:10	19:26	19:40	19:58	20:12	20:30									
STATION J. JAURES	18:32	18:44	18:56	19:13	19:29	19:43	20:01	20:15	20:33									
FEUCHÈRES	18:38	18:50	19:02	19:19	19:34	19:48	20:06	20:20	20:38									
SAINTE BAUDILE	18:45	18:57	19:08	19:25	19:40	19:54	20:12	20:25	20:43									
CITADELLE	18:55	19:06	19:17	19:34	19:49	20:03	20:20	20:33	20:51									
COURBESSAC	18:58	19:09	19:20	19:37	19:52	20:06	20:23	20:36	20:54									

►► **Le kiosque de la station Esplanade**

Il est à votre disposition pour vous renseigner, vous donner de l'information.

Pour mieux vous servir, **Le kiosque est ouvert du lundi au vendredi sans interruption de**

7h30 à 18h30

Le 1^{er} et dernier samedi de chaque mois

9h00 à 12h00

14h00 à 17h00

Attention
Vous devez toujours être en possession de votre titre de transport



Source : Site Internet tangobus.fr, Octobre 2010

POINTS POSITIFS	POINTS A AMELIORER
<p>Concernant le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documents complets (présence d'un plan de ligne, numéro d'information Tango, indication des périodes scolaires) ▪ Informations sur la tarification et les lieux de vente sur les fiches horaires des lignes périurbaines uniquement <p>Concernant la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation de couleurs vives et contrastées 	<p>Concernant le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiches horaires hétérogènes selon le type de service (urbain et périurbain). Par exemple : pas d'indication sur la tarification et les lieux de vente sur les fiches horaires des lignes urbaines ▪ Indication des horaires non exhaustive pour l'ensemble des points d'arrêts ▪ Manque de repères visuels sur le plan de ligne (rues, ERP...) <p>Concernant la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manque de clarté dans l'ergonomie des grilles horaires (réflexion de remaniement à partir de septembre 2009) ▪ Difficulté de lisibilité entre les différents horaires

- **Le guide mode d'emploi**



Source : STCN, Décembre 2010

POINTS POSITIFS	POINTS A AMELIORER
<p>Concernant le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un grand nombre d'informations : coordonnées des lieux d'informations, descriptif du réseau et des lignes, informations sur les correspondances, la tarification, cahiers des recommandations, contacts et calendrier pour les services utiles ▪ Présence de plans au niveau des pôles de correspondance ▪ Mise à jour annuelle du guide et édition d'un guide spécifique en période de vacances scolaires. <p>Concernant la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Distinction des rubriques par couleur contrastées 	<p>Concernant le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Difficulté de distinction des différents services de transport et de leur contenu <p>Concernant la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Information parfois trop dense (beaucoup de détails, caractères de petite taille...)

En ce qui concerne l'information et les supports de communication, on note plusieurs éléments positifs. La documentation est largement diffusée, les informations communiquées sont claires et lisibles (utilisation de couleurs contrastées et illustrations adaptées). La présence d'un service d'information en temps réel sur le site Internet et la possibilité de s'inscrire à un service d'information en temps réel sont également des outils intéressants.

Par contre certaines faiblesses restent à combler :

- concernant le site Internet : on relève des difficultés pour l'utilisation du calculateur d'itinéraires et pour obtenir une information générale sur le service Handigo.

- de manière générale, les documents papiers et numériques ne sont pas accessibles aux personnes non et malvoyantes. Une redéfinition des supports papiers et du site Internet (prenant en considération le RGAA) est souhaitable.

2.1.2 L'ACCESSIBILITE DES LIEUX DE VENTE

- **Le kiosque de la station « Esplanade » :**



Source : Photos INDDIGO, Février 2009

POINTS POSITIFS	POINTS A AMELIORER
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bonne localisation, situation stratégique du kiosque ▪ Affichage du plan réseau 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guichet non accessible ▪ Absence d'information en libre service accessible à tous ▪ Pas d'ouverture tous les samedis

La relocalisation du kiosque est prévue fin du 1^{er} semestre 2011 au 13 rue régale, à Nîmes.

Il permettra d'accueillir, orienter et informer les clients de manière optimale. Sa situation permettra :

- Un accès rapide aux transports en commun :
 - Les lignes structurantes BHNS Nord-Sud et Est-Ouest
 - Les principales lignes du réseau
- Une proximité aux autres modes de déplacement :
 - Pour les vélos : offre de nombreuses possibilités
 - Pour les voitures : proximité du parking (parking Arènes)

De plus, ce local est situé au cœur du centre ville générant 65% des déplacements. Il entraîne en outre peu de modifications dans les habitudes usagers.

- **Le local en gare SNCF de Nîmes (projet de restructuration en cours)**



Source : Photos Tango, mai 2009

POINTS POSITIFS	POINTS A AMELIORER
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bonne localisation, situation stratégique du local en gare ▪ Affichage du plan réseau 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mauvaise visibilité du à un mauvais positionnement sous les arches – mauvaise signalétique ▪ Guichet non accessible ▪ Pas d'ouverture les samedis

Ce local sera prochainement relocalisé sous d'autres arches en gare d'ici fin 2012 et partagé avec le Conseil général du Gard.

- **L'accueil au siège de la STCN**



Source : Photos Tango, mai 2009

POINTS POSITIFS	POINTS A AMELIORER
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Situé directement dans l'entreprise ▪ Affichage du plan réseau 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas réellement aménagé pour l'accueil des clients (lieu de passage du personnel) ▪ Guichet non accessible ▪ Pas d'ouverture les samedis

Cet espace a été réaménagé en 2011.

Il convient de préciser que d'autres lieux de vente et d'information sont en projet, notamment au niveau des nouveaux parcs relais en liaison avec le projet de TCSP (Transports en Commun en Site Propre) Nord-Sud (A54 et Parnasse).

2.2 L'ACCESSIBILITE DU MATERIEL ROULANT ET DES SERVICES DE TRANSPORT

2.2.1 RAPPEL REGLEMENTAIRE

- *Décret n° 2006-138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs*
- *Directive du 13 avril 2006 pour l'accessibilité des transports terrestres (circulaire pour l'application de l'article 45 de la Loi du 11 02 2005)*
- *Arrêté du 3 mai 2007 relatif à l'accessibilité des autobus et autocars (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982) et l'Annexe 11, concernant les règles d'exploitation des véhicules accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite*
- *Arrêté du 3 août 2007 relatif à l'accessibilité des autobus et autocars (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982) complétant l'arrêté du 3 mai 2007*

- *Circulaire aux Préfets : sécurité et accessibilité des véhicules affectés aux transports scolaires sur route*
- *Directive Européenne 2001/85/CE du 20 novembre 2001 relative à l'accessibilité des véhicules destinés au transport des passagers et comportant, outre le siège du conducteur, plus de huit places assises et l'annexe 7, concernant les exigences des dispositifs techniques destinés à faciliter l'accès des passagers à mobilité réduite*

2.2.2 L'ACCESSIBILITE DES SERVICES DE TRANSPORTS NIMES METROPOLE

Le diagnostic exhaustif du matériel roulant a été réalisé :

- Le bureau d'études INDDIGO et Nîmes Métropole ont réalisé un inventaire du matériel roulant propre à Nîmes Métropole chez le transporteur STCN. L'inventaire complet de ces véhicules est disponible en annexe 2.
- Une évaluation a également été réalisée par les exploitants sous-traitants (Cas Fort, Transports Gardois, Rapide de Camargue, Car Coustes, Cars de Camargue, STDG et Kéolis). Les résultats ont ensuite été communiqués au maître d'ouvrage et au bureau d'études INDDIGO pour traitement des données. L'inventaire complet de ces véhicules est disponible en annexe 3.

La méthodologie utilisée :

- Une grille permettant d'évaluer l'accessibilité des véhicules a été élaborée en accord entre le bureau d'études INDDIGO et Nîmes Métropole.
- Les normes reprises dans la grille sont issues des critères législatifs en vigueur et en particulier de l'arrêté du 3 mai 2007 relatif au transport en commun de personnes et son annexe 11. Le détail des critères pris en compte est répertorié dans l'annexe 4.
- Une grille d'analyse a été complétée pour chaque type de véhicule expertisé aussi bien pour les véhicules propres à Nîmes Métropole que pour les véhicules en sous-traitance.

- **Quelques éléments de comparaison sur l'accessibilité des véhicules propres à Nîmes Métropole et des véhicules en sous-traitance suite à l'analyse du diagnostic :**

	Véhicules propres à Nîmes Métropole	Véhicules en sous-traitance
Rampes	50% des véhicules sont équipés d'une rampe automatique permettant la montée ou la descente d'une personne en fauteuil roulant (toutes les rampes sont automatiques)	10 % des véhicules sont équipés d'un dispositif permettant la montée et descente d'une personne en fauteuil roulant
Emplacement UFR	60% des véhicules sont équipés d'un emplacement UFR. Sur la totalité des véhicules, 50% ont un logo UFR et 50% disposent d'une main courante.	10% des véhicules disposent d'un emplacement UFR
Emplacement PMR	58% des véhicules disposent de places réservées PMR. Sur la totalité des véhicules, 30% des places PMR sont situées à proximité des accès et 6% disposent d'un logo PMR.	6% des véhicules disposent de places réservées PMR.
Valideur	10% des véhicules sont équipés d'un valideur autonome au niveau de la porte arrière.	Aucun des véhicules n'est équipé d'un valideur autonome au niveau de la porte arrière.
Bouton d'appel du conducteur	20% des véhicules sont équipés de boutons d'appel situé entre 0,8 et 1,5 mètre du plancher.	8% des véhicules sont équipés de boutons d'appel situé entre 0.8 et 1.5 mètre du plancher.
Informations extérieures	La quasi-totalité des véhicules affichent des informations extérieures sur le véhicule : 100% des véhicules affichent des informations sur la face avant et 90% affichent des informations sur le côté et à l'arrière.	On note la présence disparate d'informations extérieures. En effet, 48% des véhicules affichent des informations sur la face avant, 10% sur le côté et 4% à l'arrière.
Information sonore et visuelle à l'intérieur du véhicule	Actuellement, aucun véhicule n'est équipé d'un dispositif d'information sonore et visuel, répondant aux impératifs législatifs.	Aucun dispositif d'informations sonores et visuelles n'est installé à l'intérieur des véhicules.
Affichage de plan(s)	6% des véhicules affichent un plan du réseau et 10% des véhicules affichent un plan de ligne (non respect des tailles de caractères, des couleurs contrastées...)	Aucun véhicule ne dispose d'un plan du réseau ou de ligne.
Dispositif sonore d'ouverture/fermeture des portes	26% des véhicules sont équipés d'un dispositif sonore d'ouverture et de fermeture des portes.	26% des véhicules sont équipés d'un dispositif sonore d'ouverture et de fermeture des portes.

- **Quelques remarques sur le réseau propre à Nîmes Métropole :**

- Il est important de souligner qu'il n'existe pas actuellement de dispositif d'ouverture autonome des portes arrière : le chauffeur ouvre les portes quand un arrêt est demandé.
- On note que les véhicules ne sont pas actuellement affectés par ligne. En gardant cette organisation, l'amélioration de l'accessibilité du matériel roulant ne pourra se faire que de manière générale sur l'ensemble du réseau et non par choix stratégique de ligne.
- Néanmoins, Nîmes Métropole a déjà pris des mesures afin d'améliorer l'accessibilité des véhicules circulant sur son réseau :
 - Renouvellement de 19 véhicules accessibles en 2009 (16 en juin et 3 supplémentaires d'ici la fin de l'année)
 - Des plans de réseaux sont mis en place sur l'ensemble des véhicules propres à Nîmes Métropole
 - Projet billettique pour le premier semestre 2012 → commande de 450 valideurs (un valideur sera installé dans chaque véhicule en sous-traitance et deux seront installés dans chaque véhicule propre à Nîmes Métropole)
 - Projet SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs) pour le premier semestre 2012 → mise en place d'informations sonores et visuelles à l'intérieur et à l'extérieur des véhicules

Afin de pouvoir mesurer l'accessibilité des véhicules en fonction de leur typologie, une évaluation par système de note a été effectuée. Les notes ont été calculées de la manière suivante : chaque critère réglementaire d'accessibilité s'est vu attribuer un point. La note ainsi obtenue est ensuite ramenée sur 10. Elle figure dans le tableau ci-après.

Deux types de véhicules obtiennent les meilleures notes parmi les douze types de véhicules propre à Nîmes Métropole : le GX 117, 127 et le Citaro Euro 4 (notes respectives de 8,3 et 7,2/10). Au contraire sept types de véhicules obtiennent des notes très faibles, entre 1 et 3/10 : le PR 180, GX 77, PR 112, R312, CITO et le Sprinter 602.

Il est important de préciser que plus le véhicule est récent, plus son niveau d'accessibilité est élevé.

Type de véhicule	Nombre de véhicules	Année(s) d'achat des véhicules	Note sur 10
GX 117/127	7	en 2005, 2006, 2007 et 2009	8,3
Citaro Euro 4	13	en 2005, 2006, 2007 et 2009	7,2
Agora 325	36	en 2000, 2001, 2003 et 2004	6,4
Minibus gruau	12	en 2006	4,9
Teamstar	7	non communiqué	4,6
CITO	4	non communiqué	3,7
PR 180	1	non communiqué	2,9
PR 112	6	non communiqué	2,5
R 312	15	non communiqué	2,5
R 312	14	non communiqué	2,2
GX 77	6	non communiqué	2,2
Sprinter 602	2	en 2004	1,4

*Source : Extrait de l'inventaire des véhicules propres à Nîmes Métropole, réalisé par INDDIGO en mai 2009
Les années d'achat des véhicules ont été transmises par STCN en janvier 2010.*

- **Quelques remarques sur les véhicules en sous-traitance :**

Lorsque l'on observe l'accessibilité en fonction du type de véhicule, les notes obtenues sont pour la plupart faibles. En effet, sur 40 types de véhicules recensés parmi les divers exploitants, 34 obtiennent des notes inférieures à 1. Seuls six se démarquent en comptabilisant des notes plus fortes : les IRISBUS Crossway et Arway que l'on retrouve chez différents exploitants : KEOLIS, les Rapides de Camargue, STDG et les Transports Gardois.

Type de véhicule	Exploitant	Nombre de véhicules	Année(s) d'achat des véhicules	Note sur 10
Irisbus Crossway	KEOLIS Gard	9	en 2009	7,1
Irisbus Arway	RAPIDES	2	en 2008	5,8
Irisbus Arway	TRANSP GARDOIS	1	non communiqué	5,8
Irisbus Crossway	KEOLIS Gard	3	en 2008	5,6
Crossway	STDG	5	non communiqué	5,6
Mercedes	FORT	2	non communiqué	1,2

Source : Extrait de l'inventaire des véhicules en sous-traitance, réalisé par les exploitants sous-traitants, juillet 2009

Les années d'achat des véhicules ont été transmises par les exploitants sous-traitants en janvier 2010.

La mise en accessibilité du matériel roulant est un élément essentiel dans la chaîne de déplacement d'une personne à mobilité réduite, et plus particulièrement d'une personne ayant un handicap physique (ex : personnes utilisant un fauteuil roulant) ou ayant une déficience visuelle ou sonore.

Il convient alors de souligner le besoin de renouveler ou d'aménager le matériel roulant non accessible, notamment sur les services de transport périurbain.

Pour les véhicules achetés par Nîmes Métropole, cette démarche de renouvellement par des véhicules accessibles est déjà engagée.

Il est important de préciser que des échanges seront établis suite à l'élaboration du SDA entre Nîmes Métropole et son exploitant afin que ce dernier mette des véhicules accessibles sur les lignes qui seront mises en accessibilité par Nîmes Métropole.

2.3 L'ACCESSIBILITE DES POINTS D'ARRET ET DES POLES D'INTERMODALITE

2.3.1 RAPPEL REGLEMENTAIRE

- Décret n° 2006-1657 du 21 décembre 2006 relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics
- Décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics
- Arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.

2.3.2 L'ACCESSIBILITE DES POINTS D'ARRET

Afin d'analyser le niveau d'accessibilité des points d'arrêt, une expertise terrain de l'ensemble des points d'arrêt du réseau de Nîmes Métropole (environ 1080) a été réalisée par le bureau d'études INDDIGO.

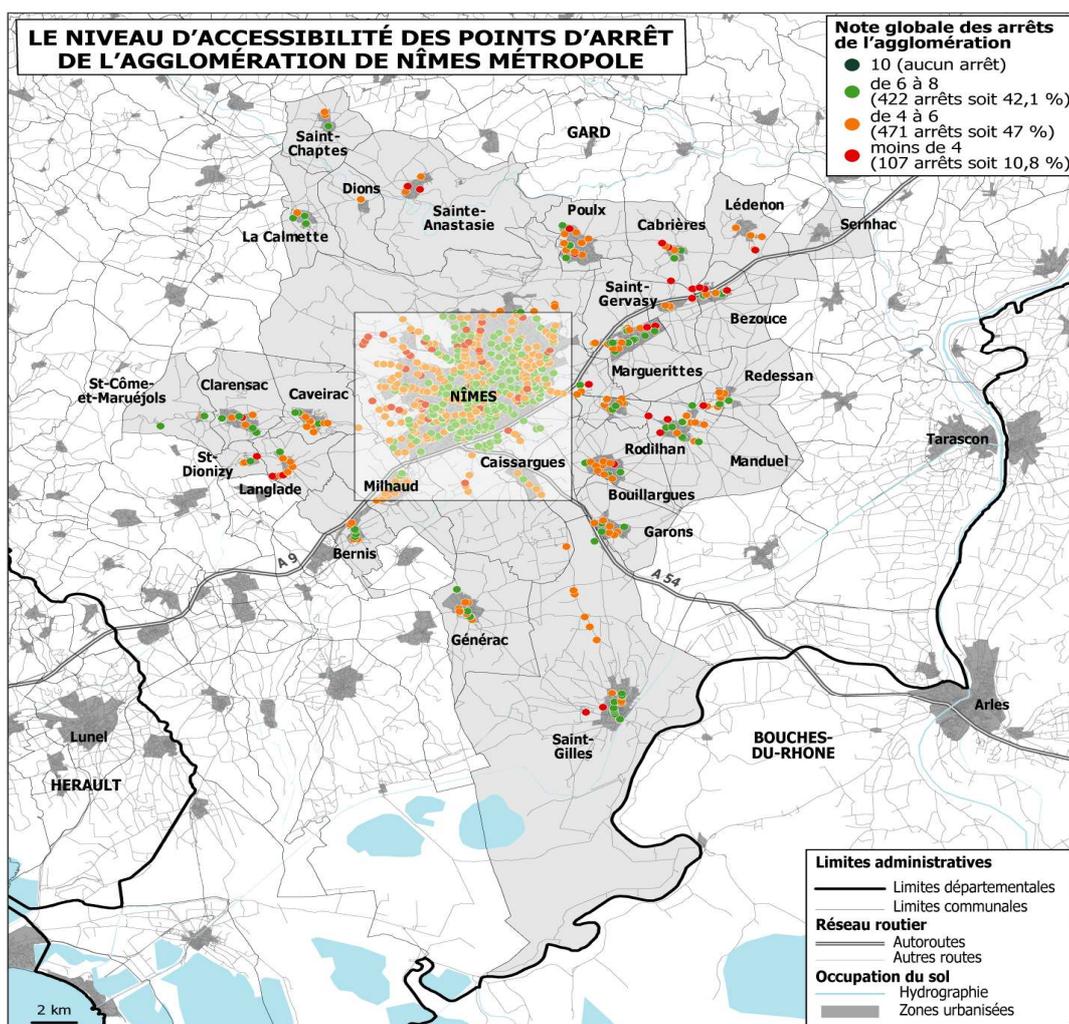
- **Rappel méthodologique :**

- Une grille d'analyse du niveau d'accessibilité des points d'arrêt a été réalisée par INDDIGO en concertation avec les membres du groupe transports de la Commission Intercommunale d'Accessibilité du 21-01-09 et du Comité Technique du 03-02-09 (techniciens de Nîmes Métropole, chargé du SDA des transports départementaux du Gard, chargé du SDA des transports régionaux du Languedoc-Roussillon, Ville de Nîmes, représentants de STCN). Ce travail d'expertise permet de connaître avec précisions le niveau d'accessibilité du cheminement, du quai, de la zone d'attente et de l'information mise en place, sur chacun des points d'arrêt.
- Les critères de la grille d'évaluation reprennent les éléments de la charte d'accessibilité de Nîmes métropole, validée en conseil communautaire et aux conseils municipaux des 27 communes de l'agglomération. Cette charte repose sur la réglementation en vigueur, des recommandations nationales ainsi que sur des remarques des associations présentes en Commission Intercommunale d'Accessibilité.
- L'expertise terrain a été menée sur environ 80 jours. Chaque point d'arrêt a fait l'objet de prise de trois photos (amont, face, aval), de saisie d'une grille d'analyse et de géolocalisation (par point GPS).
- Les résultats obtenus ont permis d'élaborer une base de données cartographique et photographique exhaustive appelée SIG (Système d'Informations Géographiques). Le système de notation du niveau d'accessibilité des points d'arrêt a permis de donner une note sur 10 pour chacun des points d'arrêt de façon à donner une représentation du niveau d'accessibilité actuel du réseau. La possibilité reste ensuite ouverte de faire des mises à jour dans la base de données au fur et à mesure des travaux réalisés.
- Par la suite, un niveau de priorité de mise en accessibilité de chacun des points d'arrêt sera déterminé en accord avec élus, techniciens et représentants de la CIA. Les priorités des usagers des transports seront mises en avant au sein du SDA.

- **Analyse cartographique du niveau d'accessibilité des points d'arrêt**

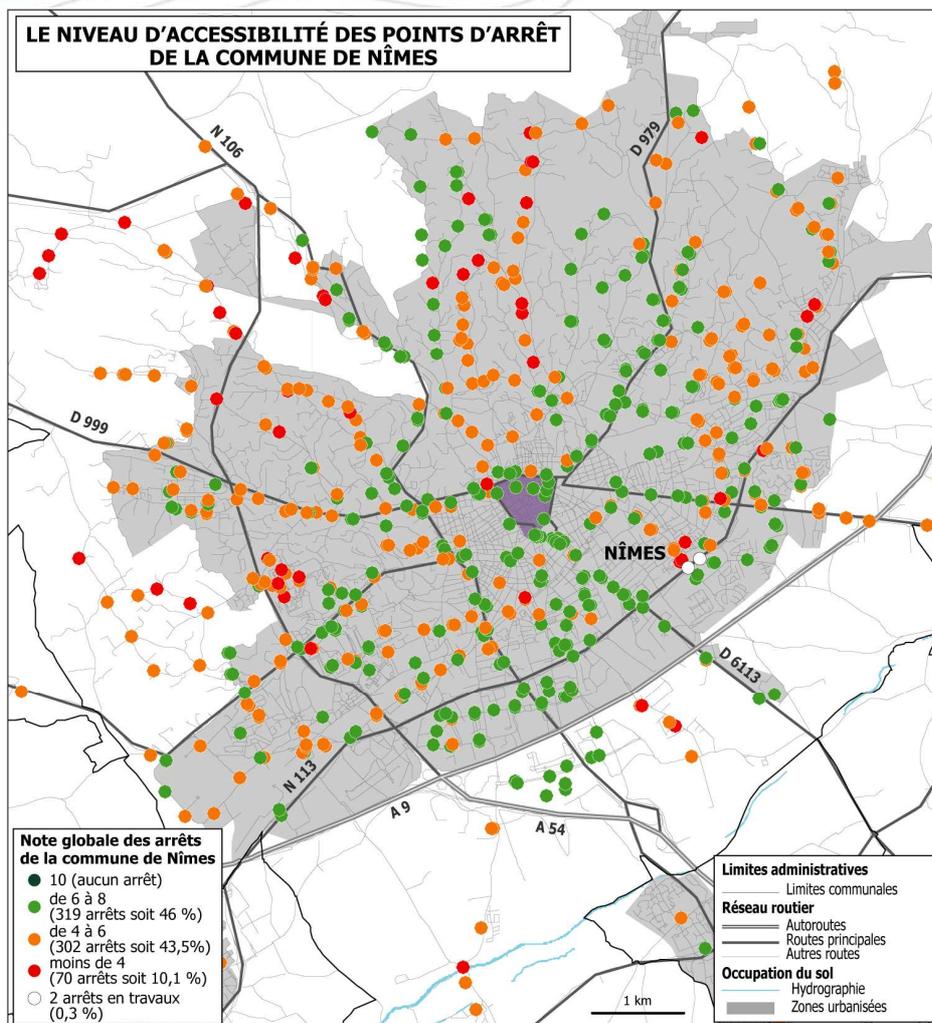
Les cartes ci-après (réalisées par le bureau d'études INDDIGO de juin à août 2009) proposent une représentation du niveau d'accessibilité des points d'arrêt d'abord dans leur globalité, puis de façon détaillée, séparant :

- Le niveau d'accessibilité du cheminement,
- Le niveau d'accessibilité du quai,
- Le niveau d'accessibilité de la zone d'attente et de l'information.



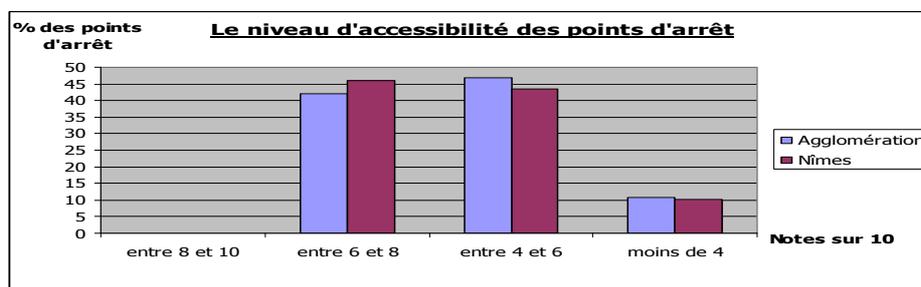
La répartition du niveau d'accessibilité des points d'arrêt est la suivante :

- Pour 47% des points d'arrêt, le niveau d'accessibilité correspond à une note moyenne comprise en 4 et 6.
- Pour 42% des points d'arrêt, le niveau d'accessibilité correspond à une note moyenne comprise en 6 et 8.
 - Pour ces deux catégories des efforts d'aménagements (plus ou moins importants selon la note) ont été réalisés. Cependant de nombreux travaux restent à programmer pour une mise en accessibilité totale de ces points d'arrêt, représentant 90% du réseau de Nîmes Métropole.
- Il est d'ailleurs important de souligner qu'aucune note ne dépasse 8/10.
- Les 10,8% restant se dégagent négativement de l'ensemble des points d'arrêt avec une note très négative inférieure à 4/10 (la note la plus basse étant de 1,84/10). Sur ces 107 points d'arrêt, de lourds travaux d'aménagement et de mise en accessibilité sont à réaliser.

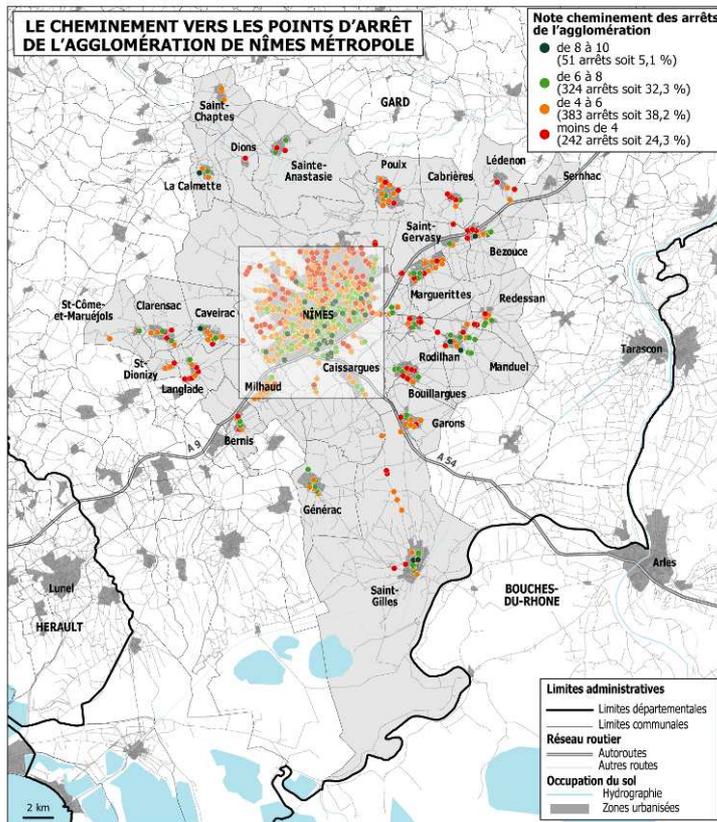


Concernant la Ville de Nîmes, on observe une meilleure accessibilité globale des points d'arrêt que pour l'ensemble de l'agglomération, notamment au sud de la Ville (au nord, nombreuses difficultés liées au relief).

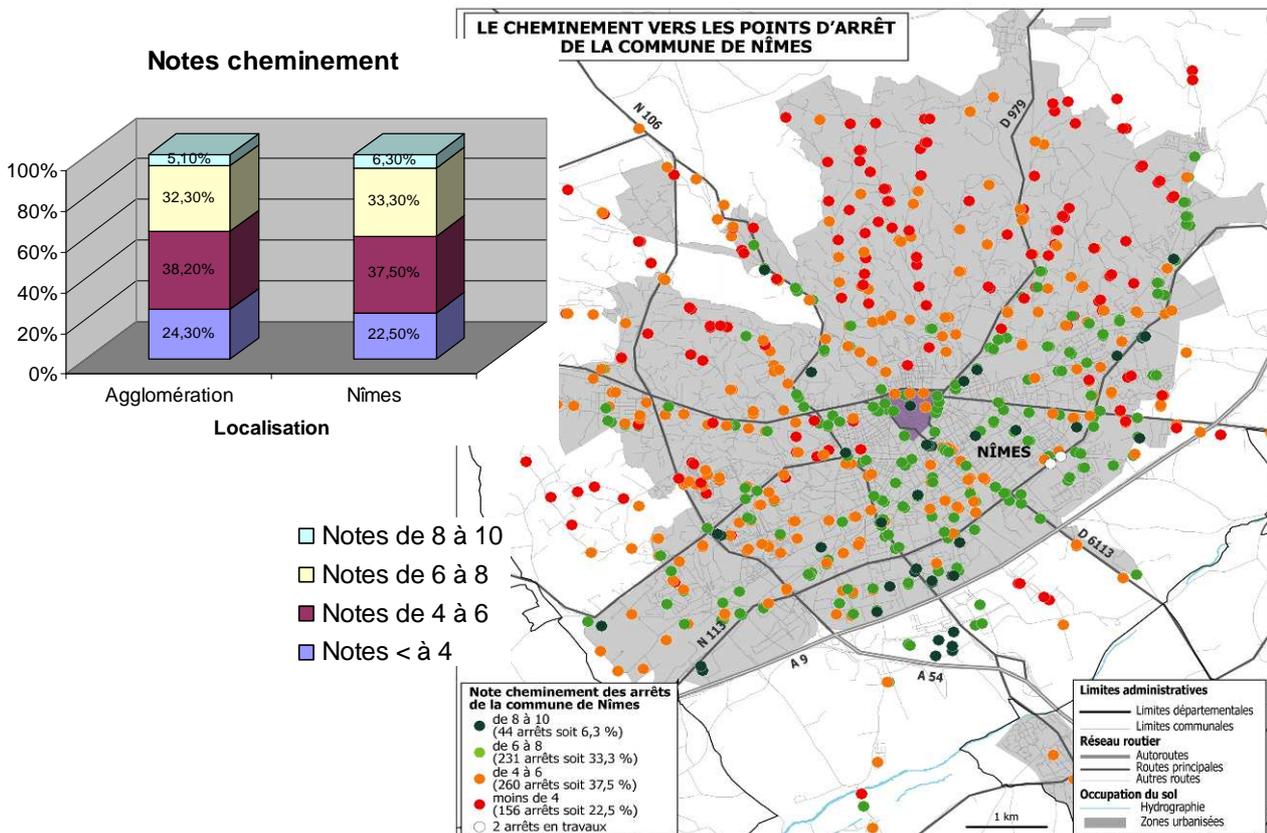
Cette amélioration de l'accessibilité des points d'arrêt de la Ville de Nîmes reste mesurée, puisque 46% des points d'arrêt de Nîmes (contre 42% pour l'agglomération) ont un niveau d'accessibilité correspondant à une note moyenne comprise en 6 et 8.

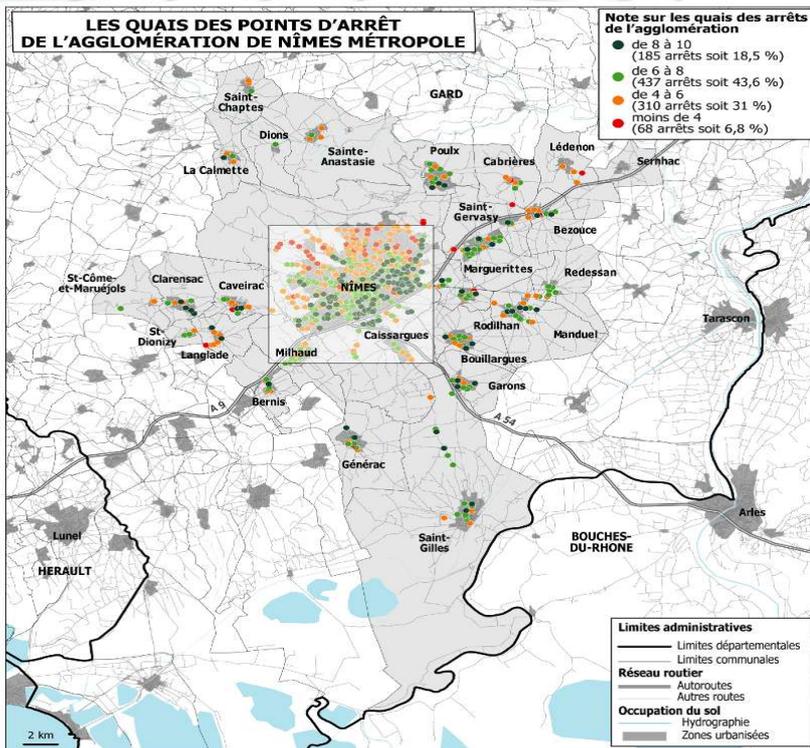


A noter que 10,1% des points d'arrêt de la Ville de Nîmes sont eux aussi classés dans un niveau d'accessibilité n'excédant pas la note de 4/10 (une grande majorité de ces points d'arrêt est située sur les reliefs).

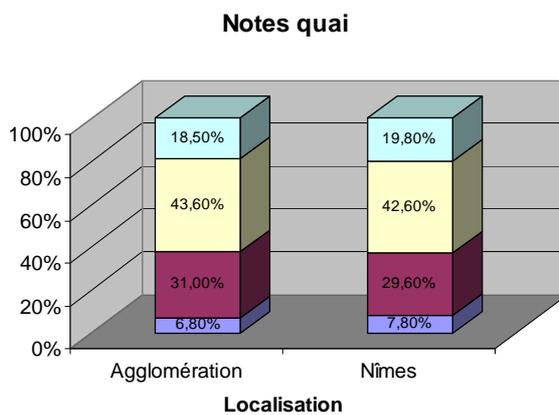
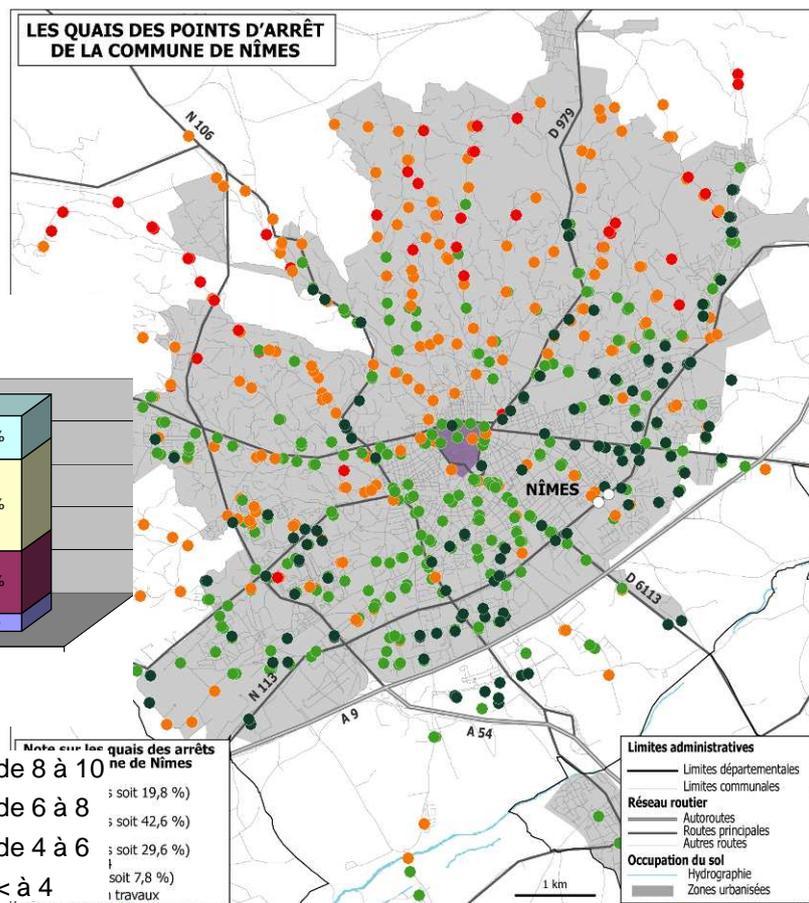


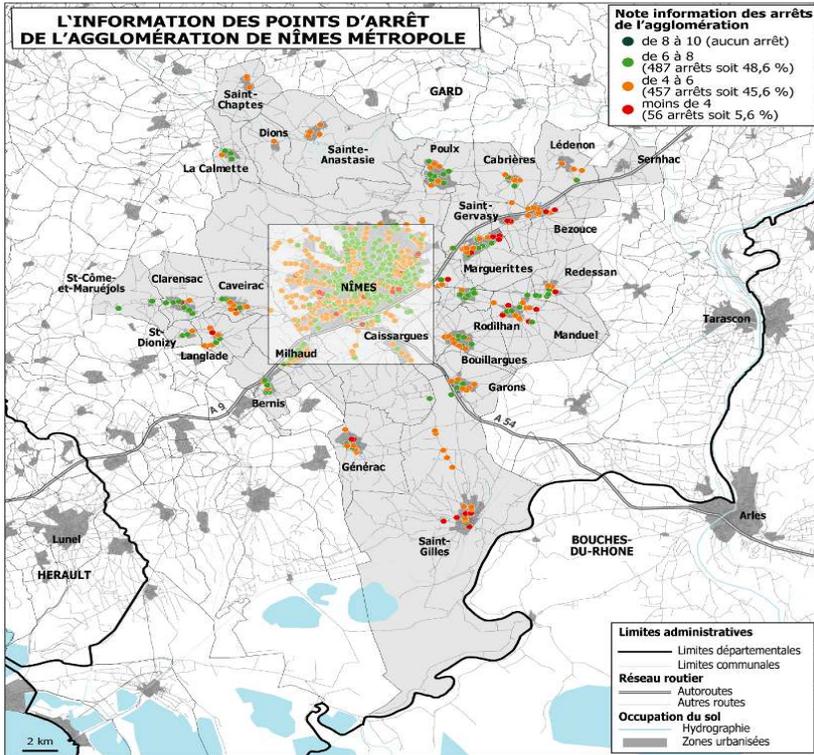
L'évaluation du cheminement est quant à elle plus délicate, car limitée à une portion de voirie aux alentours du point d'arrêt. La grande majorité des arrêts (70,5%) obtient une note moyenne comprise entre 4 et 8 points. A noter que près d'un quart des points d'arrêts (24,3%) se dégagent négativement de l'ensemble des points d'arrêt avec une note très négative inférieure à 4/10. Ces points d'arrêt sont en général situés en milieu périurbain ou rural, sans aménagement particulier du cheminement (pas de trottoir, pas de revêtement...).



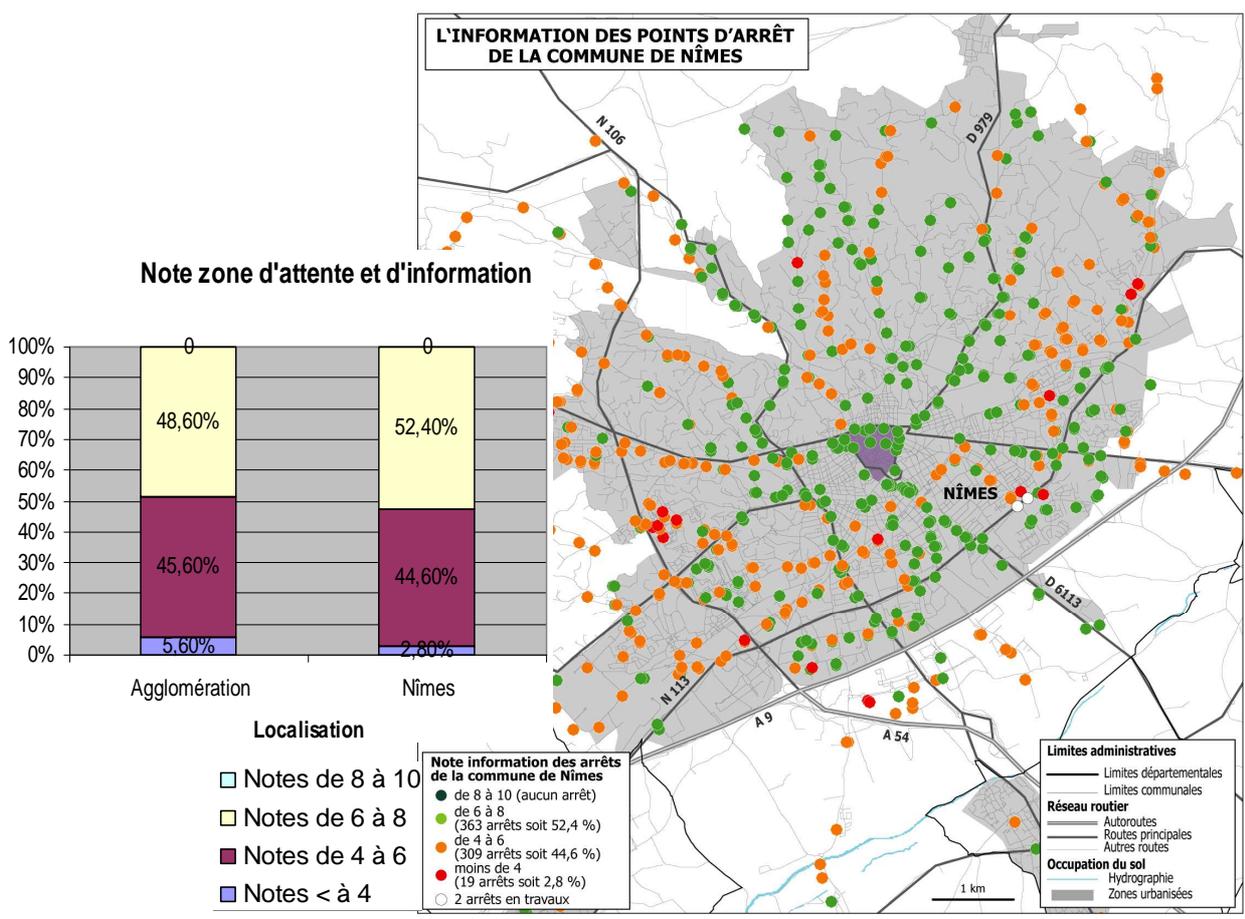


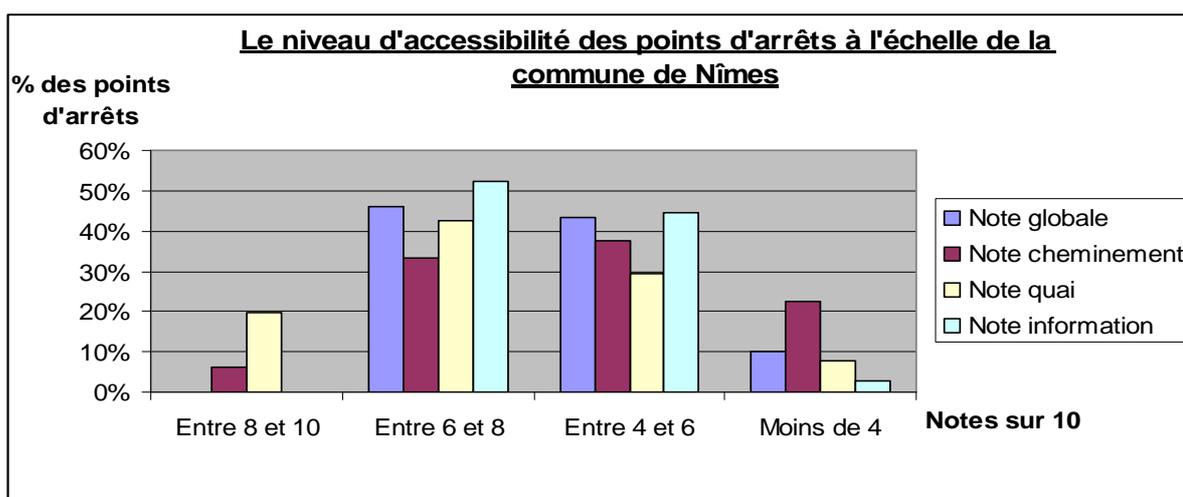
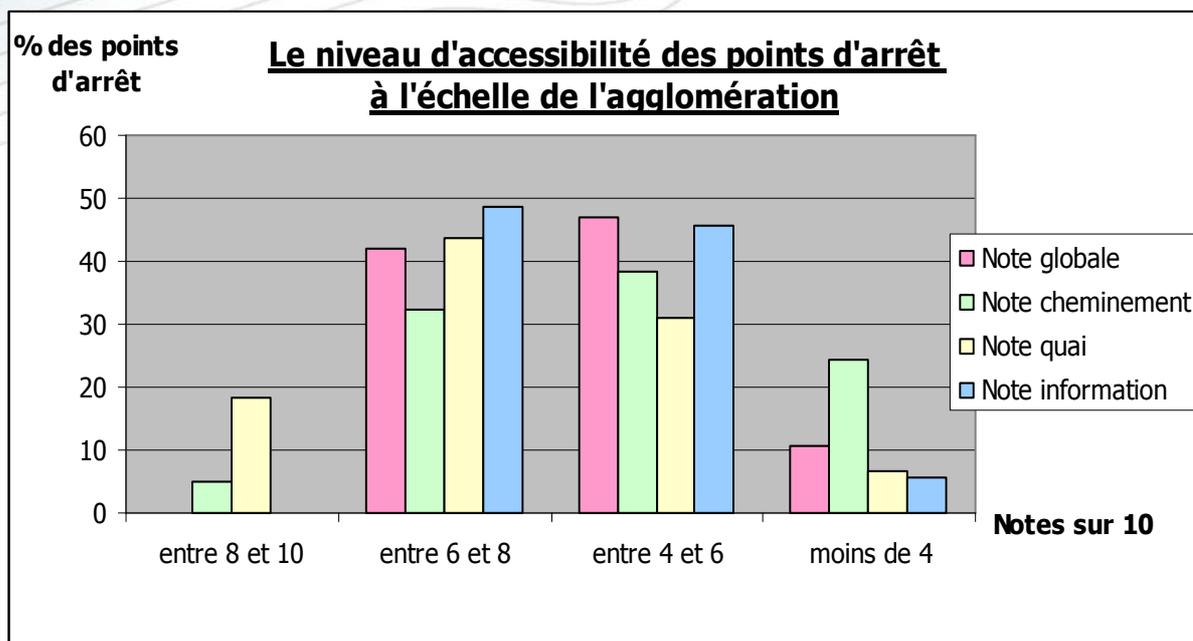
Les notes concernant les quais sont les meilleures. Les résultats sont bons voir très bons sur la commune de Nîmes et notamment dans le sud. Au niveau de l'agglomération les notes sont également bonnes (entre 6 et 8) et certains points d'arrêts obtiennent de très bons résultats (entre 8 et 10) essentiellement à l'est de l'agglomération.





Les notes concernant la zone d'attente et d'information sont les plus faibles. Là encore, la répartition est plutôt inégale au niveau de la ville de Nîmes. Les points d'arrêts situés au sud-ouest sont généralement ceux qui concentrent les notes les plus basses, alors que ceux situés au nord conservent des notes moyennes.

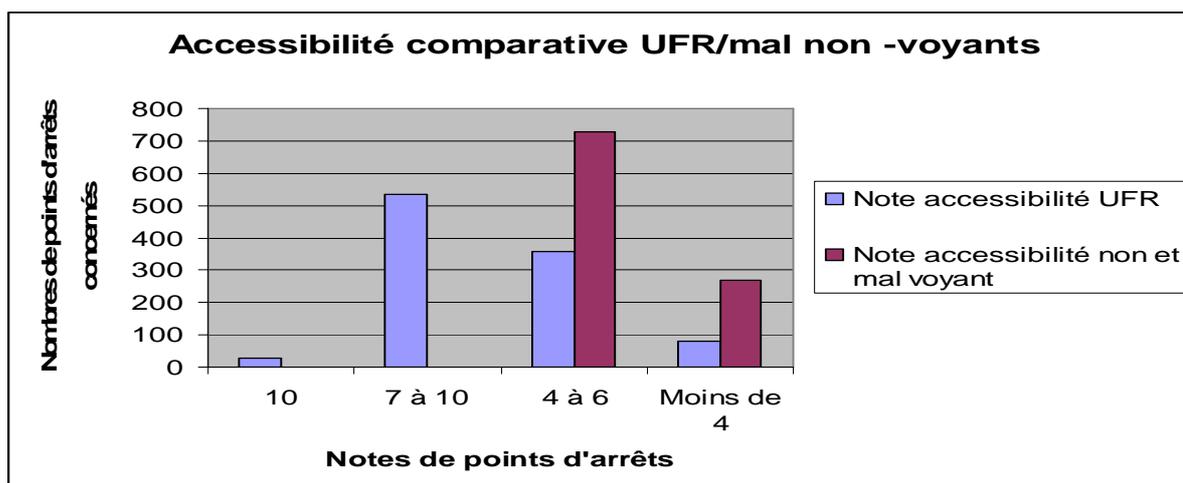




D'après ces graphiques, on peut constater des notes quasi égales que l'on se situe sur l'agglomération ou sur Nîmes où une différence est notable au niveau de l'information qui apparaît comme plus présente dans l'agglomération.

Au niveau des différents critères d'accessibilité, on remarque que le maillon de la chaîne des déplacements qui obtient de meilleurs résultats est celui des quais, autant au niveau de l'agglomération dans son ensemble que sur la Ville de Nîmes.

Il est également possible de comparer l'accessibilité d'un point d'arrêt par rapport à différentes catégories de handicap, ceci en s'appuyant sur certains critères d'accessibilité. Le comparatif entre le niveau de l'accessibilité pour les UFR (Usagers en Fauteuil Roulant) et le niveau d'accessibilité pour les personnes mal ou non voyantes donne les résultats suivants :



Lorsque l'on prend en compte les critères spécifiques aux UFR, les notes restent moyennes voir bonnes. Par contre, en ce qui concerne l'accessibilité des points d'arrêt aux personnes ayant une déficience visuelle, les résultats sont nettement plus faibles. En effet, la meilleure note atteint 7/10, mais ne concerne qu'un seul point d'arrêt. Cela est dû au fait, qu'un nombre important de points d'arrêt a déjà fait l'objet d'aménagement au niveau du quai (rehaussement, élargissement...), sans pour autant mettre en place une signalisation spécifique pour personnes non ou malvoyantes.

Ces résultats prouvent qu'un même point d'arrêt peut être accessible pour un type de handicap sans pour autant l'être pour un autre type de handicap. Par exemple, pour certains points d'arrêts obtenant une note globale de 8/10 : la note d'accessibilité UFR peut être de 9/10 alors que pour les personnes ayant une déficience visuelle, la note d'accessibilité n'excédera pas 5/10. Ce différentiel important est à prendre en compte dans les documents de communication qui seront diffusés au public. En effet, il est primordial que lorsqu'un arrêt est indiqué comme étant « accessible », il le soit réellement pour l'ensemble des types de handicap. Si ce n'est pas le cas, différentes signalétiques devront être utilisées afin d'indiquer à chacun les possibilités d'accès.

Au niveau des handicaps cognitifs on peut évaluer l'accessibilité d'un point d'arrêt par les éléments en place permettant de faciliter la lecture et la compréhension des informations (couleurs distinctes, symboles). L'agencement du point d'arrêt peut également faciliter le repérage dans l'espace des personnes ayant un handicap cognitif. Si l'ensemble des points d'arrêts du réseau est agencé sur le même modèle, c'est un élément rassurant pour ces personnes.

L'accessibilité des points d'arrêts pour les personnes sourdes et malentendantes peut être évaluée par d'autres critères : la présence d'un système information voyageur (SIV), la présence de voyants lumineux aux traversées piétonnes.

Au vu des résultats, des mises aux normes plus importantes sont à prévoir au niveau de l'information diffusée et des cheminements au alentour des points d'arrêts. En effet, les quais recueillent des notes globalement plus élevées.

On observe également que certains espaces en dehors des zones urbaines obtiennent des notes basses, autant en ce qui concerne le cheminement, le quai et la zone d'attente et d'information.

A la fin de l'étude, les grilles d'analyse des points d'arrêt seront transmises à chacune des communes, de façon à garantir une mise en cohérence des compétences communales et intercommunales, pour une mise en accessibilité continue de la chaîne de déplacement.

2.3.3 L'ACCESSIBILITE DES POLES D'ECHANGES

- **La gare SNCF de Générac :**

→ Desservie par la ligne périurbaine 36

→ Note globale : 5,77/10

	LES POINTS POSITIFS	Illustrations	LES POINTS A AMELIORER
Point d'arrêt	<p>Présence d'un poteau avec informations horaires</p> <p>Quai sans pente ni dévers</p> <p>Eclairage et présence d'un banc</p>		<p>Mobilier d'informations mal positionné par rapport à la largeur disponible</p> <p>Zone d'attente non surélevée et non revêtue</p>
Cheminement vers la gare	<p>Cheminement sans pente ni dévers</p>		<p>Revêtement de sol de mauvaise qualité</p> <p>Nombreux obstacles au cheminement (poteaux, arbres...) et stationnement gênant</p> <p>Présence de traversées piétonnes non accessibles</p>
Gare	<p>Quai SNCF éclairé, large espace d'attente, panneau d'affichage pour l'information</p>		<p>Entrée de la gare non accessible (cheminement non revêtu, aucune signalisation, porte étroite...)</p> <p>Quai non revêtu</p>

- **La gare SNCF de Manduel**

→ Desservie par la ligne périurbaine 22 et 25 + navette inter-villages 2

→ Note globale : 5,35/10

	LES POINTS POSITIFS	Illustrations	LES POINTS A AMELIORER
Point d'arrêt	<p>Présence d'un poteau avec informations horaires, mobilier bien positionné par rapport à la chaussée</p> <p>Quai sans pente ni dévers</p> <p>Eclairage et présence d'un banc</p>		Zone d'attente non revêtue, surélevée à seulement 13 cm
Cheminement vers la gare	Cheminement sans pente ni dévers	 	<p>Largeur de passage insuffisante par endroit, cheminement dangereux (trop grande proximité avec la circulation automobile)</p> <p>Revêtement au sol non roulant, présence de trous et ressauts</p> <p>Aucune traversée piétonne</p>
Gare	Quai SNCF éclairé, large espace d'attente, panneau d'affichage pour l'information		<p>Entrée de la gare non accessible (cheminement non revêtu et étroit, marches, revêtement au sol non roulant...)</p> <p>Quai non entretenu et non roulant</p>

- **La gare SNCF de Milhaud**

→ Desservie par la ligne urbaine L, lignes périurbaines 42 et 43 + navette inter-villages 4

→ Note globale : 6,16/10

	LES POINTS POSITIFS	Illustrations	LES POINTS A AMELIORER
Point d'arrêt	<p>Présence d'un poteau + abri avec informations horaires</p> <p>Quai sans pente ni dévers</p> <p>Eclairage</p>		<p>Zone d'attente non surélevée</p> <p>Absence de banc</p>
Cheminement vers la gare	<p>Cheminement sans pente ni dévers</p>	 	<p>Largeur de passage insuffisante par endroit, cheminement dangereux (trop grande proximité avec la circulation automobile)</p> <p>Présence de trous et ressauts</p> <p>Quelques obstacles au cheminement (panneaux publicitaires)</p> <p>Présence de traversées piétonne non accessibles</p>
Gare	<p>Quai SNCF éclairé, large espace d'attente, panneau d'affichage pour l'information</p>	 	<p>Entrée de la gare non accessible (cheminement non revêtu et étroit, revêtement au sol non roulant...)</p> <p>Quai non entretenu et non roulant</p>

- **La gare SNCF de Saint Césaire**

→ Desservie par la ligne urbaine F

→ Note globale : 6,34/10

	LES POINTS POSITIFS	Illustrations	LES POINTS A AMELIORER
Point d'arrêt	Présence d'un poteau + abri avec informations horaires, bien positionné par rapport à la chaussée		Quai avec pente Zone d'attente surélevée à seulement 18 cm Absence de banc
Cheminement vers la gare	Revêtement du cheminement de bonne qualité	 	Relief important, absence de rampe Largeur de cheminement parfois trop faible, passage dangereux sous le pont (étroit, virage) Présence de trous et ressauts Présence de traversées piétonne non accessibles
Gare	Présence d'un abri et banc au niveau du quai SNCF Espace d'accueil et d'informations ouvert	 	Présence de nombreux obstacles (poteau, escalier, portail étroit...) pour accéder aux quais

- **La gare SNCF de Nîmes**

→ Desservie par les lignes urbaines A, B, C, F, G, H, I, J, K, L ainsi que par la Citadine

→ Note globale : 6,42/10

	LES POINTS POSITIFS	Illustrations	LES POINTS A AMELIORER
Point d'arrêt	Présence de nombreux abris avec informations horaires et plans du réseau Eclairage et présence de bancs		Aucune signalétique pour se repérer dans l'espace et se diriger vers le « bon » quai Quais inaccessibles en termes de largeur et de qualité de revêtement
Cheminement vers la gare	Cheminement revêtu	 	Présence de nombreux obstacles (arbres, deux-roues...) Présence de traversées non accessibles
Gare	Accès de plain pied à la gare SNCF	 	Escaliers obligatoires pour l'accès à certains quais

- **La gare routière de Nîmes**

→ Desservie par les lignes périurbaines 11, 12, 13, 14, 15, 16, 21, 22, 31, 34, 37, 42, 43, 51, 5é, 53, 61

→ Note globale : 6,78/10

	LES POINTS POSITIFS	Illustrations	LES POINTS A AMELIORER
Point d'arrêt	<p>Présence de nombreux abris avec informations horaires</p> <p>Présence de bancs</p> <p>Quai éclairé</p>		<p>Difficultés de repérage dans l'espace (nombreux quais)</p> <p>Information inaccessible aux personnes déficientes visuelles, banc situé en dessous de l'information</p>
Cheminement vers la gare	<p>Cheminement de bonne qualité de roulement, sans pente, ni dévers, de plain pied jusqu'à l'entrée de la gare. Aucune traversée de rues (place piétonne)</p>		<p>Pas de signalisation « Gare de Nîmes »</p>

De manière générale, les points d'arrêt du réseau Nîmes Métropole desservant les pôles d'échanges les plus importants en termes de nombre de visiteurs (gare SNCF et gare routière de Nîmes, gare SNCF de St Césaire) sont équipés d'aménagements récents et partiellement accessibles : sol de bonne qualité de roulement, présence d'informations, trottoirs abaissés, traversées piétonnes sécurisées, etc.

Les autres gares, le plus souvent situées dans de petites communes, souffrent d'aménagements non-conformes et d'équipements vieillissants. Dans la plupart des cas, le cheminement n'est pas accessible et de nombreux obstacles gênent le passage des usagers. De plus, l'accès même aux gares est souvent difficile (présence de marches, absence d'information, etc.).

Les pôles d'intermodalité sont des espaces complexes où l'aménagement et la mise en accessibilité demande un partenariat entre divers acteurs. Ainsi, la Région Languedoc Roussillon, le Conseil Général du Gard, la Communauté d'Agglomération Nîmes Métropole et les communes ont leur part de compétence sur chacun de ces lieux de connexions.

Le SDA permettra alors d'initier des réflexions globales de mise en accessibilité de l'intermodalité, tant du point de vue des cheminements et des espaces publics que de l'utilisation même des réseaux de transport. Les divers acteurs présents sur les pôles d'échanges seront alors amenés à se rencontrer.

Des partenariats entre collectivités sont donc à construire pour l'aménagement de pôles d'échanges attractifs, cohérents et accessibles.

IV. SCENARIOS ET PRINCIPES DE MISE EN ACCESSIBILITE DU RESEAU DE TRANSPORTS

1 CHOIX D'UN SCENARIO DE MISE EN ACCESSIBILITE DES POINTS D'ARRET

Suite au diagnostic, trois scénarios ont été proposés au groupe transports de la Commission Intercommunale d'Accessibilité :

- Scénario 1 : Rendre accessible l'ensemble du réseau d'ici 2015
- Scénario 2 : Donner des priorités selon la demande d'ici 2020
- Scénario 3 : Axer les moyens sur la mise en accessibilité de lignes structurantes d'ici 2020

1.1 SCENARIO 1 : RENDRE ACCESSIBLE L'ENSEMBLE DU RESEAU D'ICI 2015

Le principe de ce scénario est de rendre accessible l'ensemble des points d'arrêt des réseaux urbains et périurbains de Nîmes Métropole (hors impossibilités techniques avérées) d'ici 2015.

Le scénario 1, bien que répondant parfaitement à la loi et aux attentes des usagers, n'a pas pu être retenu pour les raisons suivantes :

- Coûts financiers extrêmement lourds pour la collectivité (enveloppe budgétaire estimée à 20 millions d'euros minimum d'ici 2015, soit 4millions/an pendant 5 ans) ;
- Manque de moyens techniques et humains pour suivre la totalité des travaux (un maximum de 70 points d'arrêt par an a été fixé – au-delà le pôle technique de Nîmes Métropole n'est pas en mesure de mener à bien l'aménagement et la mise en accessibilité des points d'arrêt) ;
- Besoin de concertation avec les gestionnaires de voirie (communes, Conseil général du Gard) et autres autorités organisatrices des transports (Conseil général du Gard, Conseil régional Languedoc-Roussillon) lors de la maîtrise d'œuvre, entraînant un délai de réalisation plus élevé.

Ce besoin de coordination est très important dans la mesure où un point d'arrêt ne peut être considéré que comme un maillon de la chaîne de déplacement, situé sur un cheminement entre un lieu d'origine ou de destination. Le cheminement étant de compétence communale ou départementale, la concertation entre les acteurs est donc une nécessité.

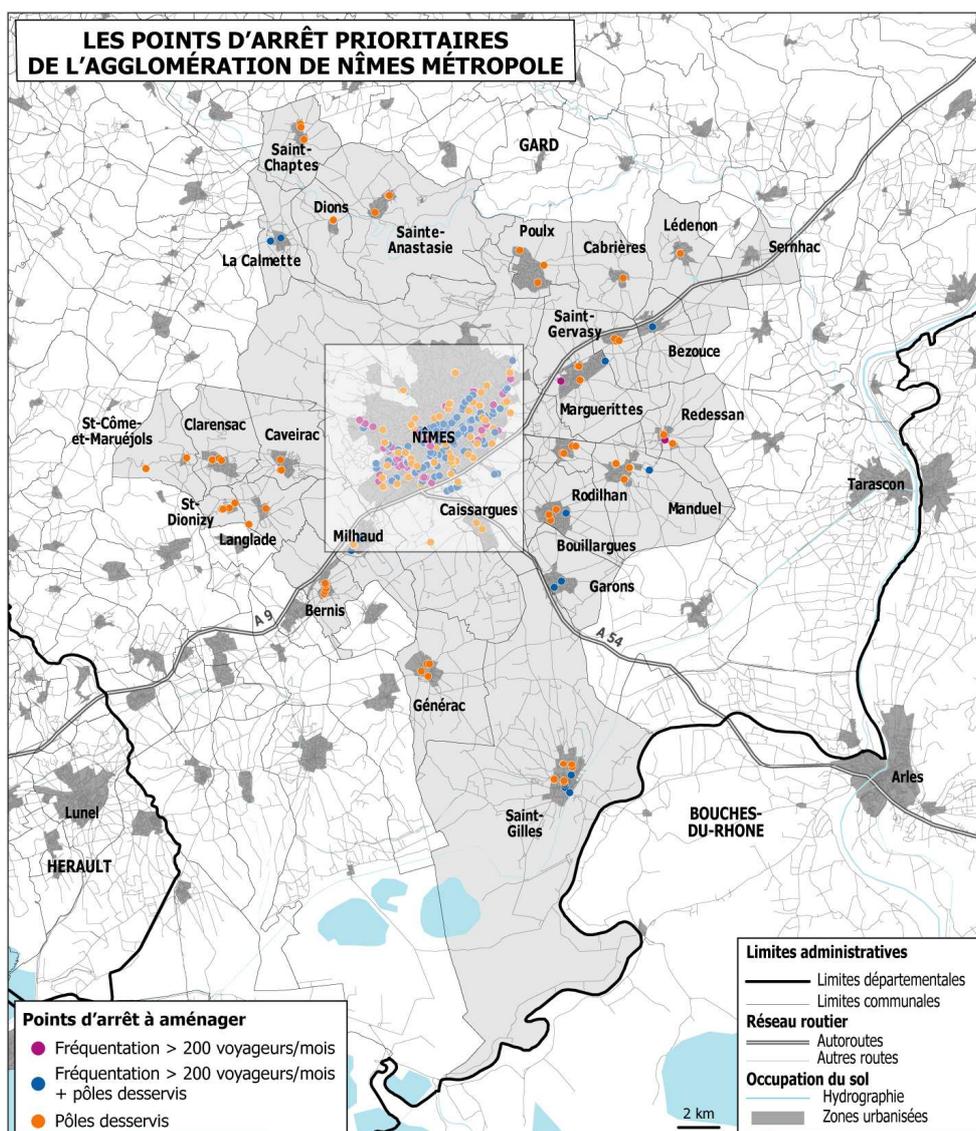
Ainsi, deux autres scénarios proposent une priorisation de la mise en accessibilité des points d'arrêt du réseau, de façon à prévoir une mise en accessibilité totale du réseau à horizon 2020.

1.2 SCENARIO 2 : DONNER DES PRIORITES SELON LA DEMANDE D'ICI 2020

Ce scénario propose une mise en accessibilité totale d'un ensemble cohérent de 400 points d'arrêt d'ici 2015. Ces 400 points d'arrêt sont définis comme prioritaires et répartis sur l'ensemble des 27 communes selon les critères suivants :

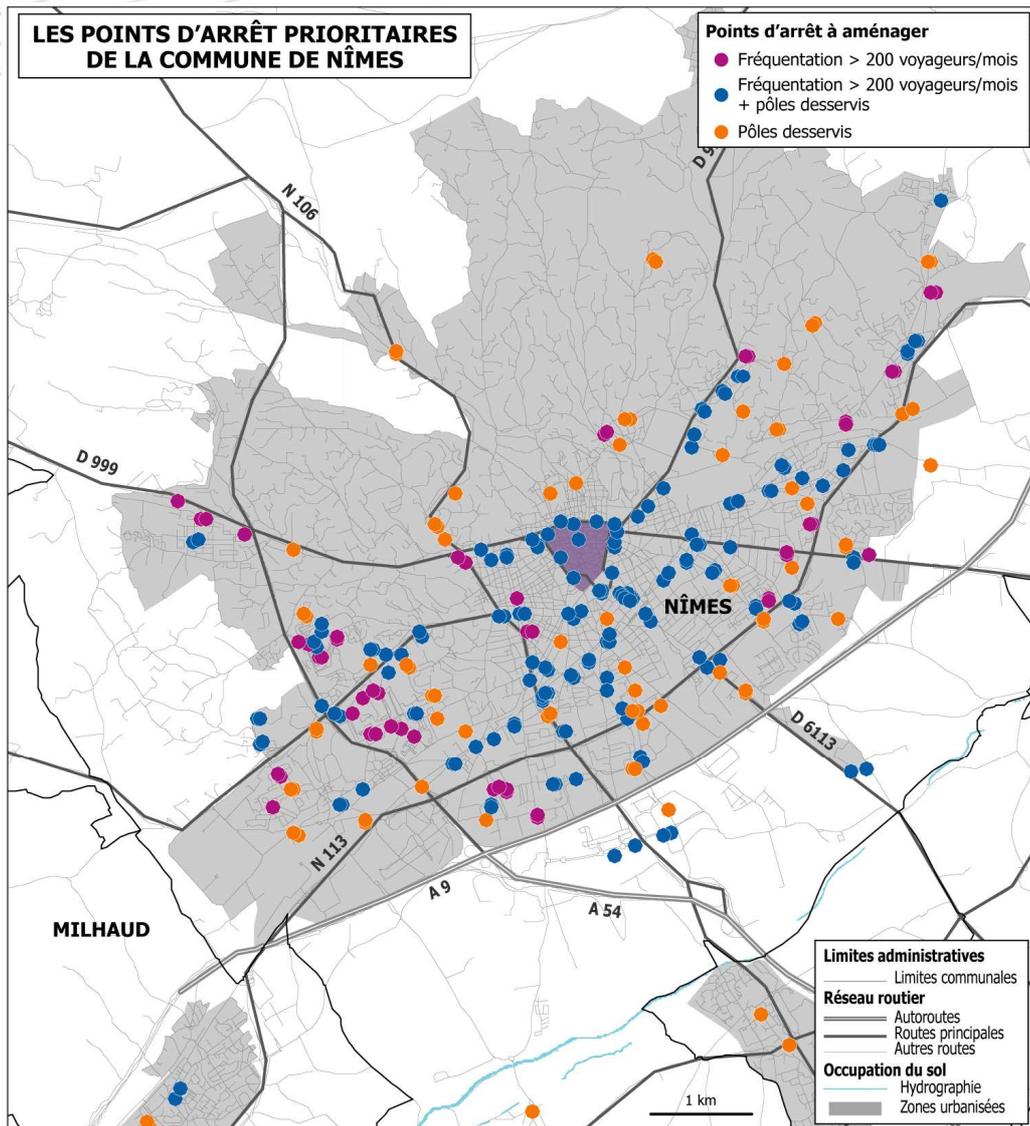
- Fréquentation des points d'arrêt, soit environ 245 points d'arrêts avec une fréquentation supérieure à 200 voyageurs par jour ;
- Desserte des pôles spécifiques aux personnes handicapées et à mobilité réduite (centre de santé, établissements pour personnes handicapées ou âgées...), soit environ 130 pôles spécifiques desservis ;
- Desserte des services et lieux de vie (centre village / centre ville), soit un totale de 300 points d'arrêt à aménager.

Ce scénario a ainsi été représenté sur cartographie, afin de localiser précisément, les 400 points d'arrêt concernés.



Réalisation : INDDIGO, octobre 2009

Nîmes Métropole – INDDIGO



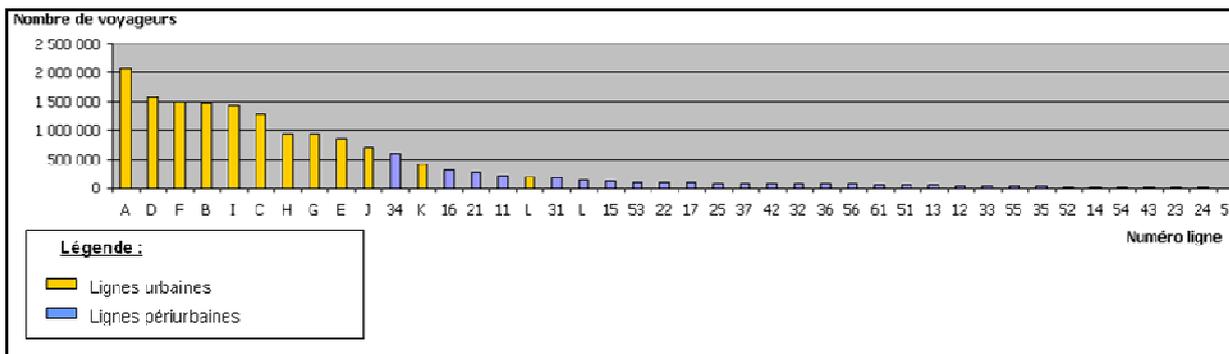
Réalisation : INDDIGO, octobre 2009

1.3 SCENARIO 3 : AXER LES MOYENS SUR LA MISE EN ACCESSIBILITE DE LIGNES STRUCTURANTES D'ICI 2020

Le principe de ce scénario 3 est d'axer la mise en accessibilité des points d'arrêt sur les lignes structurantes du réseau de transports :

- En fonction de la fréquentation totale des lignes ;
- En fonction de la localisation des pôles générateurs spécifiques aux personnes handicapées et à mobilité réduite et des autres générateurs de mouvement ;
- En complément de la desserte des futures lignes TCSP et des réflexions en cours concernant la restructuration du réseau Nîmes Métropole.

Fréquentation des lignes du réseau de transports Nîmes Métropole (données 2008)



Réalisation : INDDIGO, mai 2010

Compte-tenu des trois critères de priorisation présentés ci-dessus, les lignes prioritaires pressenties dans ce scénario sont les suivantes :

- Concernant les lignes urbaines :
 - Lignes A et B, sur leurs extrémités Est et Ouest, dans la mesure où leur tronçon en commun sera desservi par le TCSP Est-Ouest ;
 - Ligne D, principalement sur sa partie Nord, dans la mesure où sa partie sud sera desservie par le TCSP Nord-Sud ;
 - Ligne F, principalement sur sa partie Ouest, dans la mesure où sa partie Est sera desservie par le TCSP Ouest-Est.
- Concernant les lignes périurbaines, les lignes 34 et 16 sont les plus fréquentées du réseau périurbain.

1.4 COMPARATIF DES 3 SCENARIOS

Le débat autour de ces 3 scénarios s'est alors articulé autour du comparatif suivant :

	SCENARIO 1 : Rendre accessible l'ensemble du réseau	SCENARIO 2 : Donner des priorités selon la demande	SCENARIO 3 : Axer les moyens sur la mise en accessibilité de lignes structurantes
BUDGET par année (pour l'aménagement des points d'arrêt uniquement)	Environ 4.000.000 €/an* jusqu'en 2015	Environ 1.600.000 €/an* jusqu'en 2020	Environ 1.400.000 €/an* jusqu'en 2020
AVANTAGES 	- Une mise en accessibilité totale du réseau	- Accessibilité d'un nombre important de points d'arrêt → localisation pertinente au vue de la fréquentation et des pôles desservis → des points d'arrêt accessibles sur chaque commune	- Accessibilité de la chaîne de déplacements tout au long des lignes « pilotes » : garanti la possibilité de poursuivre le déplacement quelque soit le point d'arrêt
INCONVENIENTS 	- Des coûts financiers extrêmement lourds - Problématique du cheminement - Des handicaps lourds difficilement autonomes malgré tout - Difficulté à mettre en circulation des véhicules accessibles sur l'ensemble du réseau	- Pas de logique d'accessibilité de la chaîne de déplacement du fait de l'éparpillement des points d'arrêt accessibles sur le territoire - Difficulté à garantir le passage de véhicules accessibles à tous les points d'arrêt aménagés et à tous les horaires	- Une accessibilité réservée à une partie du territoire - Une accessibilité non garanti lors de correspondances

* Coûts estimatifs à affiner dans le plan d'actions

Les scénarios 2 et 3 s'inscrivent dans un principe de progressivité, comme le prévoit la loi.

1.5 AVIS DES MEMBRES DU GROUPE TRANSPORTS DE LA COMMISSION INTERCOMMUNALE D'ACCESSIBILITE CONCERNANT LE CHOIX DU SCENARIO

- **Concernant le scénario 1**, ayant pour objectif la mise en accessibilité totale de l'ensemble des points d'arrêt d'ici 2015 (pour un budget avoisinant les 20 millions d'euros), les associations ont déploré que ce scénario ne puisse être retenu et mis en œuvre dans les délais impartis par la loi, faute de moyens techniques et financiers suffisants. Cependant, elles encouragent Nîmes Métropole à mettre en œuvre le plus rapidement possible les actions prévues au SDA.
- **Concernant le scénario 2**, ayant pour objectif la mise en accessibilité de points d'arrêt définis comme prioritaires en fonction de leur localisation et de leur fréquentation, plusieurs remarques avaient été émises :
 - Peu de lisibilité de l'accessibilité du réseau du à un éparpillement des points d'arrêt sur l'ensemble des communes de Nîmes Métropole ;
 - Difficulté d'exploitation du réseau pour affecter des véhicules accessibles sur toutes les lignes desservant les points d'arrêt rendus accessibles.

De plus, les critères retenus pour déterminer les points d'arrêt prioritaires avaient fait l'objet de débats → au vu des associations, la desserte des pôles générateurs (notamment administrations et services publics) semblait prioritaire sur la desserte des points d'arrêt les plus fréquentés.

- **Concernant le scénario 3**, ayant pour objectif la mise en accessibilité de lignes structurantes, plusieurs remarques avaient été émises :
 - Importance de mettre en accessibilité les pôles de correspondances avec les autres lignes du réseau ;
 - Importance de mettre en accessibilité les points d'arrêt face à face afin de permettre à une personne de monter à un point d'arrêt et de revenir à ce même point d'arrêt.

De plus, le choix des lignes structurantes à aménager avait fait l'objet de débats → il convient en effet, de prendre en compte plusieurs critères de priorisation tels que la fréquentation des lignes, la desserte des pôles générateurs et les motifs de déplacements des usagers.

Il est important de préciser que le choix de ces lignes structurantes ne pouvait se faire que lorsque le nouveau réseau de transport sera déterminé (janvier 2010). L'objectif est de proposer des lignes structurantes en complémentarité des nouvelles lignes de TCSP (Transport en Commun en Site Propre).

L'ensemble des membres de la commission intercommunale d'accessibilité (groupe transports) ont donné pour avis le choix du scénario 3, consistant à aménager et à rendre accessibles dans leur globalité les lignes structurantes du futur réseau de transports.

1.6 VALIDATION DU SCENARIO 3 : AXER LES MOYENS SUR LA MISE EN ACCESSIBILITE DE LIGNES STRUCTURANTES D'ICI 2020

Le scénario 3 « axer les moyens sur la mise en accessibilité de lignes structurantes d'ici 2020 » a été proposé à la Commission Transport du 20 novembre 2009 qui a émis un avis favorable.

2 VALIDATION DES PRINCIPES D'ACCESSIBILITE POUR L'INFORMATION, LA VENTE ET LE MATERIEL ROULANT

Au-delà de la mise en accessibilité des points d'arrêt du réseau de transport, le Schéma Directeur d'Accessibilité de Nîmes Métropole traite de l'ensemble de la chaîne de déplacements des voyageurs, comprenant les huit étapes suivantes.



Des groupes de travail se sont réunis de façon à rechercher des solutions de mise en accessibilité efficaces et adaptées au réseau de transports de Nîmes Métropole :

- **Groupe de travail du 12 janvier 2010** afin d'échanger sur la mise en accessibilité de l'information, de la vente et du matériel roulant
- **Groupe de travail du 12 mai 2010** afin d'échanger sur la mise en accessibilité des lignes et points d'arrêt du réseau de transports
- **Groupe de travail du 25 mai 2010** afin d'échanger sur la mise en accessibilité des lignes et points d'arrêt du réseau de transports, ainsi que sur l'identification des impossibilités techniques avérées (ITA) et la mise en place de services spécialisés

2.1 CONCERNANT LA PREPARATION AU VOYAGE ET ACHAT DU TITRE DE TRANSPORT

Concernant l'information et la vente, les principes suivants ont été validés :

- **Améliorer l'accessibilité des outils et supports d'information pour tous (supports papiers, site Internet et poteau d'information...)**

<p><u>Supports papiers</u> Plans du réseau Guide info Fiches horaires</p>	<p>Localiser les lieux de vente et les pôles d'échanges sur l'ensemble des plans du réseau</p> <p>Mettre en accessibilité les fiches horaires et le guide : taille des polices, couleurs contrastées, exhaustivité des horaires mentionnés, tarification et lieux de vente, etc.</p> <p>Informé sur le niveau d'accessibilité des points d'arrêts</p>
<p><u>Site Internet</u></p>	<p>Respect des normes du RGAA pour l'accessibilité des sites Internet : grossissement des caractères, modification des couleurs et des contrastes, défilement des structures, etc.</p> <p>Informé sur le service HANDIGO</p>

	Redéfinir le calculateur d'itinéraires Mettre en téléchargement certains documents
<u>Poteaux d'information</u>	Réflexion sur la hauteur des lettrages et le contraste des couleurs Hauteur maximale de l'information dans le corps de poteau = 1,5 mètre

- **Proposer des outils et/ou supports d'information innovants**, tels qu'un guide complet sur l'accessibilité du réseau, l'identification des arrêts et/ou des lignes par des symboles, la mise en places d'écrans d'information et de bornes billétique au niveau des quais.
- **Permettre une mise en accessibilité totale des futurs lieux de vente et d'information** : agences commerciales, accueil de Tango, Parcs relais... De plus des Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) seront disposés à chaque station le long des tracés TCSP et seront accessibles à tous.

2.2 CONCERNANT L'ACCES, LE TRAJET ET LA SORTIE DU VEHICULE

Concernant le matériel roulant, les principes suivants ont été validés :

- **Acheter des véhicules accessibles lors de tout renouvellement des véhicules propres à Nîmes Métropole** (un plan de renouvellement des véhicules sera inscrit au Schéma Directeur d'Accessibilité des transports)
- **Evaluer les besoins de renouvellement des véhicules en sous-traitance, dans la prochaine DSP**
- **Améliorer le niveau d'accessibilité des véhicules existants**, notamment par le biais du projet billettique prévu au second trimestre 2012 (mise en place de 2 valideurs dans chaque véhicule propre à Nîmes Métropole et d'un valideur dans chaque véhicule en sous-traitance), du projet SAEIV prévu au premier semestre 2012 (mise en place d'informations sonores et visuelles à l'intérieur de véhicules) et d'ajout ponctuels d'éléments d'accessibilité dans les véhicules récents accessibles.

3 VALIDATION DES AUTRES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT A METTRE EN PLACE

La démarche de mise en accessibilité de son réseau, a permis à Nîmes Métropole d'identifier d'autres mesures d'accompagnement à mettre en place pour mener à bien une mise en accessibilité continue tout au long de la chaîne des déplacements :

- Mettre en place un suivi de demande d'améliorations (formulaire d'identification des obstacles en termes d'accessibilité sur le réseau de transport de Nîmes Métropole)
- Mettre en place des outils et une procédure d'évaluation et d'évolution des différentes actions du SDA
- Intégrer le SDA aux autres documents de planification des transports et de la voirie

V. PROGRAMMATION DES ACTIONS

Les actions comprenant l'ensemble de la chaîne des déplacements sont présentées ci-après. Ces actions ont été proposées et retenues lors de :

- **Une réunion coordination élus (administration générale, direction transports) en date du 03-11-10**
- **Une réunion groupe transports en Commission Intercommunale d'Accessibilité en date du 10-11-10**
- **Une commission transport en date du 12 janvier 2010**

Ce Schéma Directeur d'Accessibilité des transports de Nîmes Métropole et ses actions qui en découlent ont été validé en Conseil communautaire en date du 7 février 2011.

A noter que les fiches actions peuvent être lues indépendamment.

Information et vente



A1 – Améliorer l'accessibilité des supports d'information pour tous

A2 – Offrir des supports d'information innovants

A3 – Améliorer la lisibilité du réseau pour tous

A4 – Permettre une mise en accessibilité totale des lieux de vente et d'information

Accès et attente aux points d'arrêt



B1 – Permettre une mise en accessibilité progressive du réseau, ligne par ligne

B2 – Invoquer des Impossibilités Techniques Avérées (ITA) partielles

B3 – Mener une réflexion concernant la mise en place d'un service de transport répondant aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite

Matériel roulant et services de transports



C1 – Acquérir des véhicules accessibles lors de tout renouvellement de matériel appartenant à Nîmes Métropole

C2 – Mettre aux normes d'accessibilité les véhicules propres à Nîmes Métropole de moins de 10 ans

C3 – Demander la prise en compte des normes d'accessibilité pour le matériel roulant dans le cadre de la sous-traitance dans la future DSP

C4 – Mettre en place un dispositif d'informations sonores et visuelles à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules

A1 – Améliorer l'accessibilité des supports d'information pour tous



Porteur de l'action	Nîmes Métropole, Transporteurs
Partenariat(s)	Autres AOT (Région Languedoc Roussillon, Conseil général du Gard)
Coût estimatif	Budget déléataire prévu dans les charges fixes – à intégrer plus précisément dans la nouvelle DSP
Echéancier	2010 - 2012
Public cible	



Objectifs

- ▶ Faciliter l'accès à l'information au plus grand nombre (quel que soit son type d'handicap) et favoriser l'autonomie des personnes handicapées (notamment les déficients visuels et les déficients cognitifs) dans leur préparation au voyage
- ▶ Aider à la préparation au voyage de l'ensemble des usagers des transports collectifs
- ▶ Améliorer la lisibilité du réseau
- ▶ Diffuser l'information sur l'ensemble du territoire

Rappel réglementaire

- ▶ **Loi 2005-102 du 11 février 2005** (article 47)
- ▶ **Décret n°2009-546 du 14 mai 2009**, créant un référentiel d'accessibilité des services de communication en ligne
- ▶ **Arrêté du 21 octobre 2009** relatif au référentiel général d'accessibilité pour les administrations

1 RAPPEL DU DIAGNOSTIC

Les principaux supports d'information et de communication du réseau de transport Nîmes Métropole sont au nombre de deux :

- Les documents papiers : les guides par commune, les guides par ligne, le guide collégiales, le guide des 7 collines, le guide mode d'emploi et les plans de réseau
- Le site Internet www.tangobus.fr

Un diagnostic de l'ensemble de ces supports d'information et de communication a été réalisé par le bureau d'études INDDIGO courant 2009.

2 DESCRIPTION DE L'ACTION

Pour simplifier l'accès et l'utilisation des transports du réseau de Nîmes Métropole par les personnes ayant des difficultés de repérage dans l'espace, des difficultés de vue ou de lecture, ou encore des difficultés d'interprétation, une amélioration et une mise en accessibilité des supports papiers et numériques doivent être opérées.

Il est important de préciser que cette action n'est pas seulement utile pour les personnes handicapées et à mobilité réduite, mais également pour l'ensemble des usagers. La mise en accessibilité des supports d'information et de communication permettra tout à chacun de préparer son voyage avec plus de facilité.

2.1 UNE MISE EN ACCESSIBILITE DU SITE INTERNET

L'article 47 de la loi du 11 février 2005 stipule que « *Les services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées* ». Les informations contenues dans les sites web doivent donc être accessibles de tous quels que soient les matériels et les logiciels utilisés, quelles que soient les capacités des individus.

En ce sens, le récent décret n°2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi n°2005-102 impose un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne, appelé RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations). L'arrêté du 21 octobre 2009 impose le respect de ce référentiel.

Le décret prévoit une période de trois ans au terme de laquelle les administrations devront s'être conformées aux normes, soit d'ici mai 2012.

Ce référentiel fixe les règles techniques, sémantiques, organisationnelles et d'ergonomie que doivent respecter les services de communication en ligne dépendant de l'Etat et des collectivités territoriales. Il décrit ainsi les modalités de contrôle permettant de vérifier que les services de communication en ligne sont bien conformes à ces règles.

Les critères de succès pour l'accessibilité et les tests associés (détaillés dans les Annexes 1, 2 et 3 du RGAA) permettent en conséquence aux personnes handicapées et à mobilité réduite de pouvoir bénéficier des informations diffusées au même titre que les personnes « valides ».

Une première version du RGAA a été publiée en 2005 par la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME). Cette version a fait l'objet d'un appel à commentaire privé auprès d'acteurs représentatifs, puis d'un appel à commentaire public. La dernière version (Version 2.2.1) complétée, est parue le 16 novembre 2009, et a reçu l'avis favorable et sans réserve de la Commission Consultative d'Evaluation des Normes (CCEN) et l'approbation unanime de la part du Conseil d'Etat. Le RGAA prend désormais en compte les recommandations WCAG 2.0 (« Web Content Accessibility Guidelines » → recommandations internationales pour l'accessibilité des sites Internet) publié par le WAI (Web Accessibility Initiative). Une version balisée sera également mise à disposition pour les personnes aveugles et mal voyantes.

La dernière version 2.2.1 du RGAA et ses annexes sont téléchargeables sur :

www.referencess.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite/

Les principes fondamentaux pour l'accessibilité des sites Internet selon le RGAA :

- Proposer des contenus perceptibles : équivalents textuels aux contenus non textuels, versions de remplacement aux médias temporels, contenu présenté de différentes manières, outils permettant de faciliter la perception visuelle
- Mettre en œuvre des composants de l'interface utilisateur et de navigation utilisables : rendre toutes les fonctionnalités accessibles depuis le clavier, laisser un temps suffisant pour lire et utiliser le contenu de la page, absence de contenu susceptible de provoquer des crises, fournir des éléments permettant de se situer et s'orienter simplement sur le site
- Offrir des contenus compréhensibles : contenu textuel lisible et compréhensible, fonctionnement prévisible des pages, proposer une aide pour éviter et corriger les erreurs de saisie
- Assurer la robustesse des contenus : optimiser la compatibilité avec les agents utilisateurs actuels ou futurs

Quelques conseils complémentaires du bureau d'études INDDIGO pour améliorer le site Internet :

- Proposer des accès direct (par une image ou un symbole) vers certains documents essentiels tels que les plans du réseau, les fiches horaires (+ mise en téléchargement)
- Permettre un accès direct aux informations concernant le service HANDIGO (proposition : inscrire le service Handigo dans la même rubrique que les autres services de transport)
- Redéfinir le calculateur d'itinéraires :
 - Proposer différentes entrées pour le point de départ et d'arrivée (commune, adresse, bâtiment administratif, point d'arrêt...)
 - Donner le choix de sélectionner soit son horaire de départ soit son horaire d'arrivée
 - Au niveau des résultats, offrir la possibilité d'afficher la carte du trajet ainsi que le trajet précédent/suivant
 - Permettre également de faire varier sa demande pour comparer les différents types de trajet (trajet le plus court, sans correspondance, sans marche à pied...). A noter que la sélection « sans marche à pied » est essentielle pour les personnes à mobilité réduite qui ont des difficultés à marcher.
- Mettre un lien direct vers le formulaire d'identification des obstacles en termes d'accessibilité sur le réseau de transport de Nîmes Métropole
- Faire apparaître les correspondances vers le train et les lignes du Conseil général du Gard

Le remaniement du site Internet Tango est prévu fin du second semestre 2010. A cette occasion, une cartographie dynamique sera mise en place et l'ensemble de ces préconisations seront prises en compte.

La mise à jour du site Internet aura lieu tous les mois, en parallèle des modifications apportées au réseau de transports en commun.

2.2 UNE MISE EN ACCESSIBILITE DES DOCUMENTS PAPIERS

D'un point de vue législatif et réglementaire, aucune norme n'existe concernant les supports papiers (décembre 2010).

Le contenu de cette action est un ensemble de préconisations formulées par le bureau d'études INDDIGO. Elles ne présentent donc pas un caractère réglementaire.

Lors du renouvellement annuel des documents papiers d'information et de communication en septembre 2011, il convient d'apporter quelques éléments d'amélioration aux différents supports. Le tableau suivant synthétise les améliorations à apporter en fonction des supports concernés :

	Plan du réseau	Guide info	Guides par commune, par ligne	Guide des collégiales / 7 collines
<p>Localiser les lieux de vente et les pôles d'échanges</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identification des lieux de vente et d'informations du réseau de Nîmes Métropole (création d'un logo) ● Inscription des correspondances vers les autres réseaux (logo SNCF, logo Edgard...) 	Sur l'ensemble des plans du réseau			
<p>Informé sur le niveau d'accessibilité des points d'arrêts</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identification des points d'arrêt accessibles aux PMR (création d'un logo) 	Sur l'ensemble des plans du réseau		Sur l'ensemble des plans de lignes + au niveau de la mention du nom du point d'arrêt dans la grille horaire	
<p>Mettre en accessibilité les informations</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Choix de la police ● Taille des polices ● Couleurs contrastées ● Exhaustivité des horaires mentionnés ● Tarification et lieux de vente, etc. 	Sur l'ensemble du document	Sur l'ensemble du document Prévoir l'indication de repères visuels sur les plans de lignes (ERP, noms de rues...)	Sur l'ensemble des documents. Uniformiser les cartographies avec la présence de certaines voiries, certains bâtiments, etc.	Veiller à accentuer les contrastes de couleur notamment sur les fiches horaires. Insérer également des repères visuels sur les plans de lignes proposés.

- **La communication sur le niveau d'accessibilité des points d'arrêts mis en accessibilité**

Il est important que les usagers du réseau soient informés sur l'accessibilité des points d'arrêts du réseau de transport qu'ils empruntent, afin qu'ils puissent aisément juger de la faisabilité de leur trajet et organiser leur déplacement.

Pour ce faire, il est essentiel que les documents soient remis à jour annuellement afin que la communication diffusée soit conforme à la réalité de l'avancement des aménagements.

Au niveau de la mise en forme, une couleur ou un logo signalant l'accessibilité globale du point d'arrêt pour tous types de handicap sera mise en place au niveau de chaque point d'arrêt accessible. Le bureau d'études INDDIGO conseille dans un premier temps la mise en place d'un logo accessibilité UFR reconnaissable par tous.

- **La mise en accessibilité des informations**

Faute de loi imposant des normes pour l'accessibilité des documents papiers, le bureau d'études INDDIGO recommande de suivre les préconisations suivantes formulées par des associations de personnes handicapées et à mobilité réduite et par l'agence des usagers des TICE (Technologies de l'Information et de la Communication dans sa pratique pédagogique), soutenue par le Ministère de l'Education Nationale.

Les recommandations listées ci-après ne présentent donc pas un caractère réglementaire.

Grosseur de caractères
Taille de police au minimum équivalente à 12 pour la production de documents standards.
Couleurs et contrastes
Le contraste entre le texte imprimé et le fond est un critère essentiel de lisibilité. Plus le contraste est grand, plus le texte est lisible. Le texte noir sur fond blanc (contraste maximal) est idéal pour les malvoyants. Le noir sur jaune, ou le bleu clair sur bleu foncé, est meilleur dans le cas des dyslexiques. Le vert et le rouge (ou rose) sont des couleurs à éviter car ils gênent les daltoniens.
Polices de caractères
Eviter l'italique, ainsi que les polices fantaisie ou imitant une écriture manuscrite. Dans la mesure du possible, utiliser une police de caractères sans empattement telle qu'Arial ou Helvetica.
Conception générale et mise en page
Utiliser l'alignement à gauche et ne pas justifier : laisser un espacement régulier entre les mots, car des espaces inégaux entre les mots sont source de difficultés pour les dyslexiques et les malvoyants. Laisser un grand espace entre les paragraphes.
Si le document contient des colonnes, laisser une marge assez large pour permettre de bien différencier les différentes colonnes. Il convient également d'éviter les colonnes trop étroites. Quand le texte est imprimé sur du papier de format A4, il est recommandé d'utiliser 2 colonnes.
Longueur de ligne entre 60 et 70 caractères. Des lignes trop courtes ou trop longues fatiguent les yeux. Cette recommandation s'applique aussi à la longueur des phrases et des paragraphes.
Ne pas utiliser de majuscules sur plusieurs lignes.
L'information importante telle que titres, noms et numéros de téléphone doit être mise en

évidence à un endroit bien visible et être en caractères gras.

Si le document contient des images, éviter de couper le texte tout autour de ces images, faute de quoi le lecteur n'a plus de repères en ce qui concerne le commencement des phrases.

Papier

Utiliser un papier de bonne qualité qui ne brille pas et qui ne reflète pas le texte imprimé au verso.

- **L'inscription de l'ensemble des points d'arrêt sur les fiches horaires**

Au niveau des informations diffusées, il serait pertinent de mentionner l'ensemble des points d'arrêts sur les fiches horaires et de les valoriser par des couleurs contrastées. Le même niveau de précision est également requis pour la tarification et la localisation des lieux de vente.

- **La communication des documents auprès des acteurs du territoire**

Afin de communiquer sur la mise en accessibilité du réseau, les documents d'information seront régulièrement communiqués auprès des acteurs du territoire (instituts et foyers spécialisés, associations, CCAS, mairies...).

- **La mise à jour régulière des documents papiers**

Une mise à jour des documents papiers aura lieu tous les ans (en septembre), en fonction des aménagements réalisés.

3 PLANIFICATION

3.1 PHASAGE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Descriptif des actions	Réagencement du site Internet pour le second semestre 2010	Mise à jour mensuelle du site Internet, en parallèle des modifications apportées au réseau de transports en commun				
		Amélioration et mise en accessibilité des documents papiers en septembre 2011	Mise à jour annuelle (septembre) des supports papiers en fonction des aménagements réalisés			

3.2 SUIVI, EVALUATION ET EVOLUTION DE L'ACTION

La mise en accessibilité des supports d'information et de communication sera évaluée chaque année par Nîmes Métropole par le biais du tableur de suivi concernant les actions Information et Vente (Cf. Annexe 5). Cette action pourra être modifiée en fonction :

- de l'évolution du réseau des services de transport,
- de la parution de décrets éventuels sur la mise en accessibilité des documents d'information,
- des demandes d'amélioration éventuelles d'usagers des transports de Nîmes Métropole.



A2 – Offrir des supports d'information innovants

Porteur de l'action	Nîmes Métropole
Partenariat(s)	Transporteurs
Coût estimatif	5.4 M€ (budget SAEIV)
Echéancier	1^{er} semestre 2012
Public cible	



Objectif

- ▶ Offrir aux usagers une information dynamique, attractive et accessible à tous
- ▶ Améliorer les conditions d'attente des usagers aux points d'arrêt
- ▶ Favoriser l'autonomie des personnes ayant des déficiences sensorielles, par une double information sonore et visuelle

1 DESCRIPTION DE L'ACTION

Dans l'objectif d'une information dynamique, attractive et accessible à tous, la Communauté d'agglomération de Nîmes Métropole équipe son réseau de transports d'un Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (SAEIV). Les nombreuses fonctions de ce système permettront de fournir à chacun, selon ses aptitudes, une information adaptée visuelle et/ou sonore.

Cette action ne correspond pas à une obligation réglementaire, mais à une possibilité évoquée dans l'arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics

Article 1^{er}, alinéa 9 « Signalétique et systèmes d'information, hors signalisation routière » : « *Les informations visuelles apposées sur le mobilier urbain et destinées à l'indication des lieux ou à l'information du public peuvent être doublées par un signal sonore* ».

1.1 MISE EN PLACE DU PROJET DE SYSTEME D'AIDE A L'EXPLOITATION ET A L'INFORMATION AUX VOYAGEURS (SAEIV)

Le SAEIV de l'agglomération de Nîmes Métropole sera mis en application au premier semestre 2012. Ce projet prévoit de nouveaux équipements d'information aux niveaux des points d'arrêt :

- Des écrans d'informations TFT et des annonces sonores seront mis en place sur l'ensemble des stations du BHNS ainsi qu'aux points d'arrêts les plus fréquentés.
- Messages visuels sur les écrans TFT : numéro ou nom de ligne(s), destination, temps d'attente réel des deux prochains bus, messagerie, date et heure.

- Annonces sonores systématiques ou sur commande (télécommande ou bouton sous abribus) : numéro ou nom de ligne(s), destination, temps d'attente réel des deux prochains bus.
- Pour les points d'arrêts moins fréquentés, l'utilisateur pourra appeler un serveur vocal, donner le code du point d'arrêt où il se trouve (code apposé sur le mobilier d'information) et obtenir l'information souhaitée par rapport au point d'arrêt. Le coût de l'appel sera pris en charge par le transporteur.
- De plus, des informations sont disponibles par SMS (numéros de ligne, temps théorique d'attente au point d'arrêt, éventuelles perturbations...).

L'ensemble de ses dispositifs permettent donc d'obtenir une double information dynamique (sonore et visuelle) pour chacun des points d'arrêt, et ainsi permettent à tous selon ses aptitudes d'obtenir l'information souhaitée.

1.2 MISE EN PLACE D'UNE INFORMATION DYNAMIQUE AU NIVEAU DU POLE MULTIMODAL DE LA GARE DE NIMES

Dans le cadre du projet de réhabilitation du pôle multimodal de la gare de Nîmes, une information dynamique et inter-réseaux va être mise en place. L'échéance de ce projet est fixée à 2012.

- A l'intérieur de la gare ferroviaire, de nouveaux équipements seront mis en place : des écrans TFT viendront remplacer ceux existants. Les informations seront affichées en temps réel : numéros ou noms de ligne, destinations, temps d'attente réel des deux prochains bus, annonces éventuelles (perturbations, déviations, messages, commerciaux, etc.), date et heure.
- A l'extérieur au niveau de la gare routière, un tableau général d'affichage sera mis en place (affichage des prochains départs des réseaux de transports Nîmes Métropole et du Conseil Général du Gard) ainsi qu'une borne par quai pour chacune des lignes.
- Les zones d'arrêt des véhicules des différents réseaux seront matérialisées par un marquage au sol distinct : orange pour les véhicules du Conseil général du Gard et bleu pour les véhicules de Nîmes Métropole.
- Un nouveau système d'affichage sera également mis en place à destination des touristes : l'information de la ligne à emprunter sera donnée par rapport à un souhait de visite particulier.

2 PLANIFICATION

2.1 PHASAGE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	Descriptif des actions	Attribution du marché pour le projet SAEIV – SPIE (octobre)		Mise en place du SAEIV (1 ^{er} semestre 2012)		
			Mise en place d'une information dynamique au niveau du pôle multimodal de la gare de Nîmes			

2.2 SUIVI, EVALUATION ET EVOLUTION DE L'ACTION

La mise en place du SAEIV sur l'ensemble du réseau de transport et de l'information dynamique au niveau du pôle multimodal de la gare de Nîmes sera évaluée par Nîmes Métropole par le biais du tableur de suivi concernant les actions Information et Vente (cf. Annexe 5).

Cette action pourra être modifiée en fonction :

- de la parution de décrets éventuels sur la mise en accessibilité de l'information,
- des études en partenariat avec le Conseil Général du Gard et de la Région Languedoc Roussillon,
- des demandes d'amélioration éventuelles d'usagers des transports.



A3 – Améliorer la lisibilité du réseau pour tous

Porteur de l'action	Nîmes Métropole
Partenariat(s)	Transporteur Partenariat universitaire
Coût estimatif	Environ 250 000 €
Echéancier	2010-2013
Public cible	



Objectif

- Faciliter la lecture du réseau de transport Nîmes Métropole et ses intermodalités avec les autres modes de déplacement (cars des lignes départementales, TER/TGV, voitures, modes doux...), notamment pour les personnes ayant des difficultés de repérage dans l'espace, des difficultés de vue ou de lecture, ou encore des difficultés d'interprétation
- Promouvoir le réseau de transport et ainsi augmenter sa fréquentation

Rappel réglementaire

- Loi 2005-102 du 11 février 2005** (article 47)
- Arrêté du 15 janvier 2007** portant application du décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et

1 DESCRIPTION DE L'ACTION

Des études sont en cours sur l'agglomération de Nîmes Métropole avec pour objectif conjoint d'améliorer la lisibilité du réseau de transport, et en particulier à travers ses documents d'information et de communication publiés et distribués au grand public.

1.1 L'ÉTUDE KEOLIS : CREATION D'UN REFERENTIEL NATIONAL

Le groupe Kéolis a lancé au niveau national une étude visant à étudier la lisibilité des documents d'information et de communication sur les réseaux de transport en France. L'étude consiste à mesurer les difficultés rencontrées par les usagers pour s'approprier un réseau de transports et à évaluer leurs besoins et attentes en matière d'informations voyageurs.

L'objectif de l'étude est d'aboutir à un référentiel national de définition des guides d'information voyageurs et d'élaborer des outils de pilotage permettant d'accompagner l'optimisation et l'évolution de ses systèmes d'information voyageurs.

Une phase de test utilisateurs (sur 3 réseaux de transport dont celui de Nîmes Métropole) a eu lieu au mois de mars 2010 permettant d'évaluer la pertinence des supports d'information et de communication actuels. Les tests ont été menés sur un panel représentatif des utilisateurs des trois réseaux concernés. Deux points ont été étudiés en particulier : l'affichage au point d'arrêt et le dépliant d'informations du réseau. Ont été évaluées au cours de ces tests :

- la facilité de lecture et de compréhension de l'information,
- la facilité d'utilisation en situation,
- la satisfaction et les attentes des usagers.

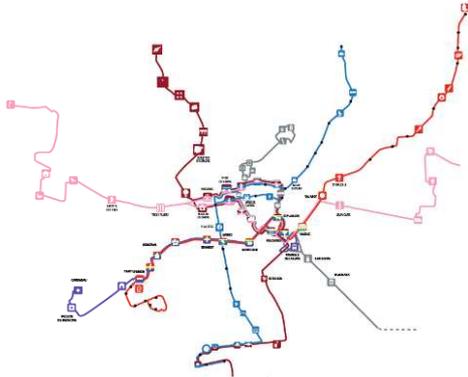
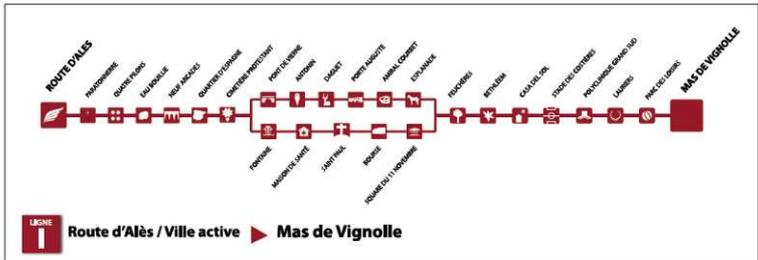
Le rendu final de l'étude a été publié en septembre 2010 (Cf. Annexe 6).

Les solutions et recommandations qui émergent de l'étude Kéolis au niveau national, seront reprises par la suite dans les documents d'information et de communication de Nîmes Métropole afin de les améliorer.

1.2 L'ÉTUDE EN PARTENARIAT UNIVERSITAIRE : PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION INNOVANTES

Nîmes Métropole a également proposé de lancer une étude d'amélioration de la lisibilité du réseau, en partenariat avec des étudiants spécialisés en design des services. L'objectif est de parvenir à des propositions d'amélioration innovantes en matière d'information et de communication.

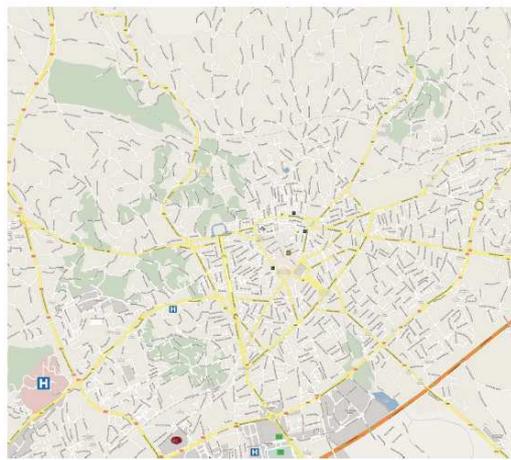
Le principe d'associer des symboles aux différentes lignes et éventuellement points d'arrêts a été développé. Ce dispositif est déjà en place sur certaines villes à l'étranger (Mexico, Lisbonne, etc.) et son efficacité a été mesurée. L'utilisation de symboles est de fait très utile pour les personnes ayant des difficultés de repérage dans l'espace, des difficultés de vue ou de lecture, ou encore des difficultés d'interprétation. Par ailleurs, les personnes étrangères sont également très réceptives aux langages des symboles.

	<p><i>Proposition de carte du réseau de transport de Nîmes Métropole avec présence de pictogrammes par point d'arrêts (proposition des étudiants de l'Université de Nîmes)</i></p>
	<p><i>Proposition de thermomètre de ligne avec présence de pictogrammes par point d'arrêts (proposition des étudiants de l'Université de Nîmes)</i></p>

L'étude menée par les étudiants propose aussi d'autres solutions pour une meilleure lisibilité des informations :

- Au niveau de la cartographie du réseau affichée dans les abribus. Un système de carte superposable est proposé. Cela permet d'afficher différentes informations en fonction des besoins de l'utilisateur.

Principe du système de cartes superposables

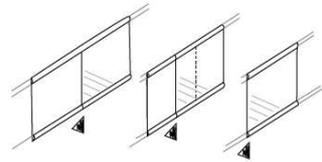


Carte Réseau

Arrêt : BOUQUERIE Direction : VALMY

Samedi		Dimanche	
10h	10h15	10h	10h15
10h30	10h45	10h30	10h45
11h	11h15	11h	11h15
11h30	11h45	11h30	11h45
12h	12h15	12h	12h15
12h30	12h45	12h30	12h45
13h	13h15	13h	13h15
13h30	13h45	13h30	13h45
14h	14h15	14h	14h15
14h30	14h45	14h30	14h45
15h	15h15	15h	15h15
15h30	15h45	15h30	15h45
16h	16h15	16h	16h15
16h30	16h45	16h30	16h45
17h	17h15	17h	17h15
17h30	17h45	17h30	17h45
18h	18h15	18h	18h15
18h30	18h45	18h30	18h45
19h	19h15	19h	19h15
19h30	19h45	19h30	19h45
20h	20h15	20h	20h15
20h30	20h45	20h30	20h45
21h	21h15	21h	21h15
21h30	21h45	21h30	21h45
22h	22h15	22h	22h15
22h30	22h45	22h30	22h45
23h	23h15	23h	23h15
23h30	23h45	23h30	23h45
24h	24h15	24h	24h15
24h30	24h45	24h30	24h45
25h	25h15	25h	25h15
25h30	25h45	25h30	25h45
26h	26h15	26h	26h15
26h30	26h45	26h30	26h45
27h	27h15	27h	27h15
27h30	27h45	27h30	27h45
28h	28h15	28h	28h15
28h30	28h45	28h30	28h45
29h	29h15	29h	29h15
29h30	29h45	29h30	29h45
30h	30h15	30h	30h15
30h30	30h45	30h30	30h45
31h	31h15	31h	31h15
31h30	31h45	31h30	31h45
32h	32h15	32h	32h15
32h30	32h45	32h30	32h45
33h	33h15	33h	33h15
33h30	33h45	33h30	33h45
34h	34h15	34h	34h15
34h30	34h45	34h30	34h45
35h	35h15	35h	35h15
35h30	35h45	35h30	35h45
36h	36h15	36h	36h15
36h30	36h45	36h30	36h45
37h	37h15	37h	37h15
37h30	37h45	37h30	37h45
38h	38h15	38h	38h15
38h30	38h45	38h30	38h45
39h	39h15	39h	39h15
39h30	39h45	39h30	39h45
40h	40h15	40h	40h15
40h30	40h45	40h30	40h45
41h	41h15	41h	41h15
41h30	41h45	41h30	41h45
42h	42h15	42h	42h15
42h30	42h45	42h30	42h45
43h	43h15	43h	43h15
43h30	43h45	43h30	43h45
44h	44h15	44h	44h15
44h30	44h45	44h30	44h45
45h	45h15	45h	45h15
45h30	45h45	45h30	45h45
46h	46h15	46h	46h15
46h30	46h45	46h30	46h45
47h	47h15	47h	47h15
47h30	47h45	47h30	47h45
48h	48h15	48h	48h15
48h30	48h45	48h30	48h45
49h	49h15	49h	49h15
49h30	49h45	49h30	49h45
50h	50h15	50h	50h15
50h30	50h45	50h30	50h45
51h	51h15	51h	51h15
51h30	51h45	51h30	51h45
52h	52h15	52h	52h15
52h30	52h45	52h30	52h45
53h	53h15	53h	53h15
53h30	53h45	53h30	53h45
54h	54h15	54h	54h15
54h30	54h45	54h30	54h45
55h	55h15	55h	55h15
55h30	55h45	55h30	55h45
56h	56h15	56h	56h15
56h30	56h45	56h30	56h45
57h	57h15	57h	57h15
57h30	57h45	57h30	57h45
58h	58h15	58h	58h15
58h30	58h45	58h30	58h45
59h	59h15	59h	59h15
59h30	59h45	59h30	59h45
60h	60h15	60h	60h15
60h30	60h45	60h30	60h45
61h	61h15	61h	61h15
61h30	61h45	61h30	61h45
62h	62h15	62h	62h15
62h30	62h45	62h30	62h45
63h	63h15	63h	63h15
63h30	63h45	63h30	63h45
64h	64h15	64h	64h15
64h30	64h45	64h30	64h45
65h	65h15	65h	65h15
65h30	65h45	65h30	65h45
66h	66h15	66h	66h15
66h30	66h45	66h30	66h45
67h	67h15	67h	67h15
67h30	67h45	67h30	67h45
68h	68h15	68h	68h15
68h30	68h45	68h30	68h45
69h	69h15	69h	69h15
69h30	69h45	69h30	69h45
70h	70h15	70h	70h15
70h30	70h45	70h30	70h45
71h	71h15	71h	71h15
71h30	71h45	71h30	71h45
72h	72h15	72h	72h15
72h30	72h45	72h30	72h45
73h	73h15	73h	73h15
73h30	73h45	73h30	73h45
74h	74h15	74h	74h15
74h30	74h45	74h30	74h45
75h	75h15	75h	75h15
75h30	75h45	75h30	75h45
76h	76h15	76h	76h15
76h30	76h45	76h30	76h45
77h	77h15	77h	77h15
77h30	77h45	77h30	77h45
78h	78h15	78h	78h15
78h30	78h45	78h30	78h45
79h	79h15	79h	79h15
79h30	79h45	79h30	79h45
80h	80h15	80h	80h15
80h30	80h45	80h30	80h45
81h	81h15	81h	81h15
81h30	81h45	81h30	81h45
82h	82h15	82h	82h15
82h30	82h45	82h30	82h45
83h	83h15	83h	83h15
83h30	83h45	83h30	83h45
84h	84h15	84h	84h15
84h30	84h45	84h30	84h45
85h	85h15	85h	85h15
85h30	85h45	85h30	85h45
86h	86h15	86h	86h15
86h30	86h45	86h30	86h45
87h	87h15	87h	87h15
87h30	87h45	87h30	87h45
88h	88h15	88h	88h15
88h30	88h45	88h30	88h45
89h	89h15	89h	89h15
89h30	89h45	89h30	89h45
90h	90h15	90h	90h15
90h30	90h45	90h30	90h45
91h	91h15	91h	91h15
91h30	91h45	91h30	91h45
92h	92h15	92h	92h15
92h30	92h45	92h30	92h45
93h	93h15	93h	93h15
93h30	93h45	93h30	93h45
94h	94h15	94h	94h15
94h30	94h45	94h30	94h45
95h	95h15	95h	95h15
95h30	95h45	95h30	95h45
96h	96h15	96h	96h15
96h30	96h45	96h30	96h45
97h	97h15	97h	97h15
97h30	97h45	97h30	97h45
98h	98h15	98h	98h15
98h30	98h45	98h30	98h45
99h	99h15	99h	99h15
99h30	99h45	99h30	99h45
100h	100h15	100h	100h15
100h30	100h45	100h30	100h45

Feuille d'horaires

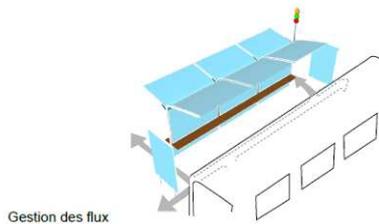


Principe de glissière

Source : Unîmes, Le transport transparent.

- Au niveau des abribus, il est proposé d'ajouter un système de sphères lumineuses qui reprennent les couleurs des lignes. Chaque sphère est composée d'un écran indiquant le nombre de minutes restantes avant l'arrivée du bus. A son approche la sphère qui le représente clignote.

Système de sphères lumineuses



Gestion des flux

Source : Unîmes, Le transport transparent.

1.3 LA MISE EN ACCESSIBILITE DES POTEAUX D'INFORMATION

Une assistance à maîtrise d'ouvrage pour la mise en accessibilité des poteaux d'information est prévue par Nîmes Métropole (en même temps que le RHNS), afin de garantir une homogénéisation et une mise en accessibilité de l'information diffusée au niveau des points d'arrêt.

Une pré-étude a été réalisée par Nîmes Métropole permettant de mettre en relief les points à améliorer, en fonction des normes réglementaires :

Points à améliorer	Norme réglementaire <i>Arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics</i>
La hauteur du numéro et de la lettre indiquant la ligne qui n'est actuellement que de 3 cm.	Le nom, la lettre ou le numéro identifiant éventuellement la ligne est indiqué en caractères de 12 centimètres de hauteur au minimum et de couleur contrastée par rapport au fond
La hauteur des lettres pour le nom du point d'arrêt qui n'est actuellement que de 4,9 cm écrit tout en majuscule.	Le nom du point d'arrêt peut être lu perpendiculairement à l'axe de la chaussée. Il doit commencer par une lettre majuscule suivie de minuscules et comporter des caractères d'au moins 8 centimètres de hauteur contrastés par rapport au fond.
Les contrastes de certaines barrettes de destination (difficulté de lecture avec les couleurs pastel, le jaune et le bleu) : 4-24-37-51-55-E-K	

La solution proposée par Nîmes Métropole est d'adapter les têtes de poteaux en adaptant la charte graphique suivante :

- 1^{ère} barrette : Logo + Nom du point d'arrêt redimensionné (8 cm) avec 1^{ère} lettre en majuscule
- 2^{ème} barrette : Tous les numéros ou lettres indiquant les lignes en 12 cm
- Les 4 autres barrettes : Numéro de la ligne sans bulle et la destination avec un minimum de 1.5 cm

A noter que les nouvelles dimensions fixées par la loi peuvent entraîner une obligation de renommer certains points d'arrêts dont le nombre de lettre seraient supérieures à ce que pourrait supporter une barrette.

2 PLANIFICATION

2.1 PHASAGE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
						
Descriptif des actions	<u>Etude Kéolis :</u> Résultats de l'étude et parution du référentiel national pour les documents d'information et de communication Prise en compte du référentiel national dans les documents d'information et de communication de Nîmes Métropole					
			<u>Etude en partenariat universitaire :</u> Intégration des propositions de l'étude pour l'amélioration des documents d'information et de communication de Nîmes Métropole			
			<u>Mise en accessibilité des poteaux d'informations dans le cadre du RHNS</u> Mise en place de la nouvelle charte graphique au niveau des poteaux d'information			

2.2 SUIVI, EVALUATION ET EVOLUTION DE L'ACTION

La lisibilité du réseau sera évaluée par Nîmes Métropole par le biais du tableur de suivi concernant les actions Information et Vente (Cf. Annexe 5). Cette action pourra être évaluée en fonction :

- des résultats de l'étude Kéolis et de l'étude en partenariat universitaire,
- de la parution de décrets éventuels sur la mise en accessibilité de l'information,
- des études en partenariat avec le Conseil Général du Gard et de la Région Languedoc Roussillon,
- des demandes d'amélioration éventuelles d'usagers des transports.



A4 – Permettre une mise en accessibilité totale des lieux de vente et d'information

Porteur de l'action	Nîmes Métropole
Partenariat(s)	Propriétaires fonciers et exploitants
Coût estimatif	Combiné avec la relocalisation du site de vente en gare, de la relocalisation du kiosque et du réaménagement du dépôt
Echéancier	2011 - 2012
Public cible	



Objectif

- Faciliter l'accès à l'information et à la vente au plus grand nombre, en améliorant l'accessibilité des lieux de vente et d'information, tant du point de vue de l'accès que de l'information diffusée
- Permettre à tous, quelque soit son type d'handicap d'être renseigné sur la faisabilité de son trajet et d'acheter des titres de transports

Rappel réglementaire

- **Loi 2005-102 du 11 février 2005**
- **Les lieux de vente et d'informations sont considérés comme des Etablissements Recevant du Public (ERP) : Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006, Arrêté du 21 mars 2007, Arrêté du 22 mars 2007, Décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007, Arrêté du 11 septembre 2007, Arrêté du 30 novembre 2007, Circulaire interministérielle n°DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007**

1 RAPPEL DU DIAGNOSTIC

A l'heure actuelle (décembre 2010), il existe trois lieux de vente et d'information : le kiosque à la station de l'Esplanade (Nîmes), un guichet au siège de STCN (Nîmes) ainsi que le local en gare de Nîmes.



Kiosque de l'Esplanade



Guichet au siège de STCN



Local en gare de Nîmes

Par ailleurs, plusieurs projets vont permettre de renforcer le maillage des lieux de vente et d'information sur l'agglomération de Nîmes Métropole :

- Mise en accessibilité du guichet de vente situé au siège de STCN en 2011
- Relocalisation du kiosque de l'Esplanade au 13 rue Régale dans le centre Ville de Nîmes (prévu à l'horizon juin 2011)
- Projet de requalification du pôle multimodal en gare de Nîmes (prévu à l'horizon septembre 2011) → présence d'une borne information voyageur et d'une présence humaine
- Relocalisation du site de vente en gare de Nîmes à échéance 2011-2012
- Projets de mise en place de guichets au niveau des nouveaux parcs-relais en 2012, à la mise à disposition de la billettique

2 DESCRIPTION DE L'ACTION

L'aménagement et la mise en accessibilité des lieux de vente et d'informations sur l'agglomération de Nîmes Métropole dépendront des normes réglementaires relatives aux Etablissements Recevant du Public (ERP).

Au niveau législatif, l'ensemble des normes existantes en termes de mise en accessibilité des lieux de vente et d'information est issu des textes réglementaires suivants :

- *Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité du cadre bâti*
- *Arrêté du 21 mars 2007 relatif à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations existantes ouvertes au public*
- *Arrêté du 22 mars 2007 relatif à l'attestation constatant que les travaux sur certains bâtiments respectent les règles d'accessibilité aux personnes handicapées*
- *Décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007 relatif à la sécurité et à l'accessibilité des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur, modifiant le code de la construction et de l'habitation et portant diverses dispositions relatives au code de l'urbanisme*
- *Arrêté du 11 septembre 2007, relatif au dossier permettant de vérifier la conformité de travaux de construction, d'aménagement ou de modification d'un établissement recevant du public avec les règles d'accessibilité aux personnes handicapées*
- *Arrêté du 30 novembre 2007 modifiant l'arrêté du 1er août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création*
- *Circulaire interministérielle n°DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation*

A l'intérieur des points de vente et d'informations, une attention particulière devra être portée à la mise en accessibilité des guichets (hauteur adaptée aux personnes en fauteuil roulant ou personnes de petite taille, présence d'amplificateur sonore...) et de l'information (hauteur permettant une lecture aisée pour une personne debout, en fauteuil roulant ou de petite taille, borne interactive, caractères de taille suffisante et de couleur contrastée...).

Une grille d'analyse des lieux de vente et d'information est proposée en annexe 7 par le bureau d'études INDDIGO de façon à regrouper l'ensemble des critères réglementaires de mise en accessibilité de ces ERP.

3 PLANIFICATION

3.1 PHASAGE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Descriptif des actions		Relocalisation du kiosque de l'Esplanade au 13 rue Régale en centre Ville de Nîmes (juin) et mise en accessibilité du local Mise en accessibilité du guichet de vente situé au siège STNC Projet de requalification et de mise en accessibilité du pôle multimodal en gare de Nîmes (prévu à l'horizon septembre 2011)	Projets de mise en place de guichets accessibles au niveau des nouveaux parcs-relais en 2012			
		Relocalisation du site de vente en gare à échéance 2011-2012				

3.2 SUIVI, EVALUATION ET EVOLUTION DE L'ACTION

La mise en accessibilité des lieux de vente et d'information sera évaluée chaque année par Nîmes Métropole par le biais du tableur de suivi concernant les actions Information et Vente (Cf. Annexe 5). Cette action pourra être modifiée en fonction :

- de la parution de décrets éventuels sur la mise en accessibilité de la voirie, des espaces publics et des ERP (Etablissements Recevant du Public),
- d'éventuels projets de création ou de déménagement de lieux de vente et d'information,
- des demandes d'amélioration éventuelles d'usagers des transports de Nîmes Métropole.

B1 – Permettre une mise en accessibilité progressive du réseau, ligne par ligne



Porteur de l'action	Nîmes Métropole
Partenariat(s)	Communes, Conseil général
Coût estimatif	Entre 1 000 000 € et 1 400 000 €, soit environ 70 points d'arrêt par an
Echéancier	2011 - 2020
Public cible	



Objectif

- ▶ Rendre les points d'arrêt du réseau accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite
- ▶ Améliorer la qualité d'attente de l'ensemble des usagers
- ▶ Homogénéiser les aménagements des points d'arrêt sur le territoire de l'agglomération et améliorer la lisibilité du réseau

Rappel réglementaire

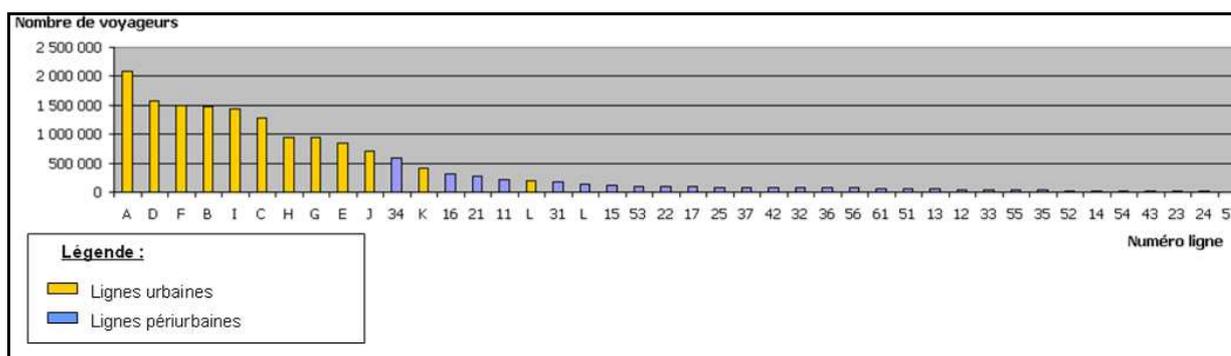
- ▶ **Loi 2005-102 du 11 février 2005**
- ▶ **Décret n° 2006-1657 du 21 décembre 2006** relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics
- ▶ **Décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006** relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics
- ▶ **Arrêté du 15 janvier 2007** relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics

1 RAPPEL DU CONTEXTE

Suite au diagnostic, un scénario de mise en accessibilité des points d'arrêt a été retenu. Ce scénario vise à une mise en accessibilité progressive par ligne :

- **En fonction de la fréquentation totale des lignes en alternant ligne urbaine et ligne périurbaine.**

Fréquentation des lignes du réseau de transports Nîmes Métropole (données 2008)



Réalisation : INDDIGO, mai 2010

Ainsi conformément au graphique ci-dessus, la ligne urbaine A sera traitée en 2011 avec la ligne périurbaine 34, puis la ligne urbaine D avec la ligne périurbaine 16...

De plus, les points d'arrêt avec une fréquentation supérieure à 150 montées-descentes/jour pour le réseau urbain et supérieure à 100 montées-descentes/jour pour le réseau périurbain ont été traités en priorité avant 2015.

- **En fonction de la localisation des pôles générateurs spécifiques aux personnes handicapées et à mobilité réduite.**

Les points d'arrêt situés à proximité de pôles générateurs ont été traités en priorité avant 2015. La liste des pôles générateurs retenus par Nîmes Métropole sont les suivants :

- Les pôles spécifiques aux personnes handicapées et à mobilité réduite (le détail est donné dans l'Annexe 8) :
 - Etablissement de santé (hôpitaux et cliniques)
 - Etablissement des affaires sanitaires et sociales
 - Etablissements pour personnes handicapées (CAT, atelier protégé, établissement d'hébergement, service d'accompagnement, service d'accueil de jour)
 - Etablissements pour personnes âgées (maison de retraite, maison d'accueil rurale pour personnes âgées, foyer)
 - CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination)
 - Etablissements associatifs (liste choisie par Nîmes Métropole)
- Les autres pôles générateurs :
 - Mairie (centre ville en général)
 - Centres commerciaux (uniquement hypermarchés et supermarchés)
 - Etablissements sportifs (stade, piscine, complexe sportif...)

- Etablissements de loisirs (bibliothèque, centre socioculturel...)
- **En complément de la desserte des futures lignes en site propre et des réflexions en cours concernant la restructuration du réseau Nîmes Métropole.**

Les points d'arrêt situés sur le tracé des futures lignes en site propre ou pris en compte dans d'autres projets de Nîmes Métropole n'ont pas été intégrés à la programmation.

En fonction de ces différents critères et en collaboration avec les services techniques de Nîmes Métropole, une programmation précise des points d'arrêt a été réalisée par ligne et par année (Cf. tableau de suivi concernant la programmation des points d'arrêt en annexe 9).

Il est important de noter que ce travail de mise en accessibilité des points d'arrêt demande une **large concertation avec les services municipaux** de chaque commune : en particulier, les services techniques mais également le service qui s'occupe de la gestion des ordures ménagères (problématique des poubelles sur le cheminement et/ ou le quai), le service qui s'occupe des espaces chiens, ainsi que la police municipale pour la gestion du stationnement et la répression du stationnement illicite sur et aux abords des quais.

2 DESCRIPTION DE L'ACTION

2.1 UNE PROGRAMMATION DE MISE EN ACCESSIBILITE DES POINTS D'ARRRET, DEFINIE ANNEE PAR ANNEE

Dès 2008, Nîmes Métropole a travaillé sur une mise en accessibilité progressive de ces points d'arrêt. Ainsi, en respect de la charte d'aménagement des points d'arrêt sur le territoire de Nîmes Métropole, 9 points d'arrêt ont été mis en accessibilité en 2008, 25 en 2009 et 50 ont été ou vont être aménagés en 2010.

Suite au diagnostic, un scénario de mise en accessibilité des points d'arrêt a été retenu. Ce scénario vise à une mise en accessibilité progressive par ligne.

Ainsi, **une moyenne de 70 points d'arrêt sera aménagée et rendue accessible chaque année**, auxquels il faut rajouter 32 points d'arrêt pour la mise en accessibilité de la ligne TCSP Nord-Sud en 2012 et 39 points d'arrêt pour la mise en accessibilité de la ligne TCSP Est-Ouest à horizon 2017. De ce fait, **fin 2015, 43% des points d'arrêt du réseau de transports de la Communauté d'Agglomération de Nîmes Métropole sera rendu accessible, couvrant 76% de la fréquentation totale du réseau.**

A noter que la mise en accessibilité des points d'arrêt se fera conformément à la charte d'accessibilité des points d'arrêts de Nîmes Métropole.

2.2 ANNEE 2011

Pour l'année 2011, il convient de préciser qu'il s'agit d'une année charnière entre :

- une programmation de 36 points d'arrêt déjà prévue par les services techniques de Nîmes Métropole en 2010 (dont 9 sur la ligne A),
- un début de programmation par ligne :
 - ligne urbaine A,
 - ligne périurbaine 34.

	Nombre de points d'arrêt déjà accessibles	Nombre de points d'arrêt rendus accessibles en 2011 sur la ligne	% de points d'arrêts rendus accessibles en 2011	Nombre de points d'arrêt total sur la ligne	% de points d'arrêt accessibles au total
Points d'arrêts programmés en 2010 (hors ligne A)		27			
Ligne A	13	33	43,42%	76	60,53%
Ligne 34	7	10	17,86%	56	30,36%

A noter que seuls les points d'arrêt situés sur les extrémités de la ligne A, seront mis en accessibilité en 2011, car cette dernière préfigure le tracé de la ligne TCSP Est-Ouest.

Ainsi 14,25% du réseau de Nîmes Métropole sera accessible fin 2011.

2.3 ANNEE 2012

Pour l'année 2012, Nîmes Métropole poursuivra la mise en accessibilité de la ligne périurbaine 34, et travaillera sur la mise en accessibilité de 2 lignes urbaines (D et F) et 1 ligne périurbaine (16).

	Nombre de points d'arrêt déjà accessibles	Nombre de points d'arrêt rendus accessibles en 2012 sur la ligne		% de points d'arrêts rendus accessibles en 2012	Nombre de points d'arrêt total sur la ligne	% de points d'arrêt accessibles au total
		SDA	TCSP Nord/Sud			
Ligne 34	17	18	3	37,50%	56	67,86%
Ligne D	10	29	15	61,11%	72	75%
Ligne 16	7	11		26,83%	41	43,90%
Ligne F	17	10	3	15,66%	83	36,14%

A noter que la ligne D préfigure le tracé de la ligne TCSP Nord-Sud. Ainsi, seuls les points d'arrêt de cette ligne situés hors tracé du TCSP Nord-Sud, seront mis en accessibilité en 2012.

Au total 23.5% du réseau de Nîmes Métropole sera accessible fin 2012 (en effet, 11 points d'arrêts situés sur le tracé TCSP Nord Sud seront aménagés et ne se situent pas sur les lignes citées précédemment).

2.4 ANNEE 2013

Pour l'année 2013, Nîmes Métropole poursuivra la mise en accessibilité de la ligne urbaine F, et travaillera sur la mise en accessibilité de 2 lignes urbaines (B et I) et 3 lignes périurbaines (21, 11 et 31).

	Nombre de points d'arrêt déjà accessibles	Nombre de points d'arrêt rendus accessibles en 2013 sur la ligne	% de points d'arrêts rendus accessibles en 2013	Nombre de points d'arrêt total sur la ligne	% de points d'arrêt accessibles au total
Ligne F	30	25	30,12%	83	66,27%
Ligne 21	12	12	23,53%	51	47,06%
Ligne B	22	15	22,06%	68	54,41%
Ligne 11	10	3	9,68%	31	41,94%
Ligne I	47	7	8,54%	82	65,85%
Ligne 31	7	7	29,17%	24	58,33%

A noter que seuls les points d'arrêt situés sur les extrémités de la ligne B, seront mis en accessibilité en 2013, car cette dernière préfigure le tracé de la ligne TCSP Est-Ouest.

Au total 29,88% du réseau de Nîmes Métropole sera accessible fin 2013.

2.5 ANNEE 2014

Pour l'année 2014, Nîmes Métropole travaillera sur la mise en accessibilité de 3 lignes urbaines (C, H et G) et 3 lignes périurbaines (15, 53 et 22).

	Nombre de points d'arrêt déjà accessibles	Nombre de points d'arrêt rendus accessibles en 2014 sur la ligne	% de points d'arrêts rendus accessibles en 2014	Nombre de points d'arrêt total sur la ligne	% de points d'arrêt accessibles au total
Ligne C	34	21	23,08%	91	60,44%
Ligne 15	16	8	17,02%	47	51,06%

Ligne H	24	1	2,22%	45	55,56%
Ligne 53	32	11	16,67%	66	65,15%
Ligne G	51	26	23,42%	111	69,37%
Ligne 22	17	4	16%	25	84%

A noter que la ligne H préfigure le tracé de la ligne TCSP Est-Ouest.

Au total 36,85% du réseau de Nîmes Métropole sera accessible fin 2014.

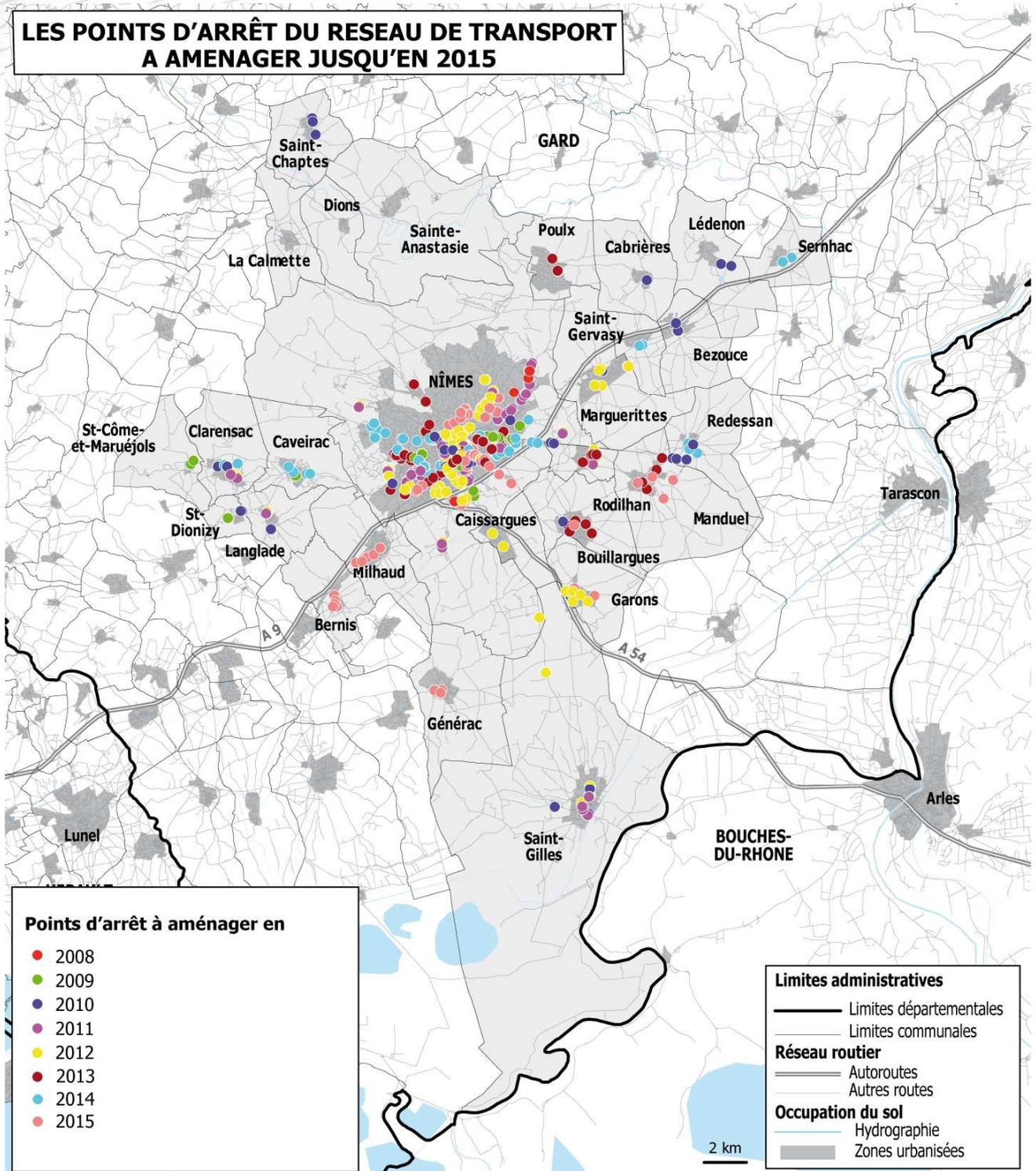
2.6 ANNEE 2015

Pour l'année 2015, Nîmes Métropole travaillera sur la mise en accessibilité de 4 lignes urbaines (E, J, K et L) et 3 lignes périurbaines (25, 37 et 32).

	Nombre de points d'arrêt déjà accessibles	Nombre de points d'arrêt rendus accessibles en 2015 sur la ligne	% de points d'arrêts rendus accessibles en 2015	Nombre de points d'arrêt total sur la ligne	% de points d'arrêt accessibles au total
Ligne E	30	4	6,90%	58	58,62%
Ligne 25	12	6	18,75%	32	56,25%
Ligne J	30	22	34,38%	64	81,25%
Ligne 37	17	4	13,79%	29	72,41%
Ligne K	40	17	19,10%	89	64,04%
Ligne 32	4	2	25%	8	75%
Ligne L	25	16	27,59%	58	70,69%

Au total 43,02% du réseau de Nîmes Métropole sera accessible fin 2015, ce qui représente 76% de la fréquentation totale du réseau.

2.7 CARTE DE SYNTHÈSE DES POINTS D'ARRÊT AMÉNAGÉS DE 2010 A 2015



Cette programmation de mise en accessibilité des points d'arrêt se poursuivra jusqu'en 2020, permettant d'accéder à un taux d'accessibilité de 81% des points d'arrêt, couvrant 91% de la fréquentation totale du réseau.

2.8 ANNEE 2016

Pour l'année 2016, Nîmes Métropole travaillera sur la mise en accessibilité de 2 lignes urbaines (A et D) et 9 lignes périurbaines (36, 56, 61, 13, 55, 52, 54, 18 et 34).

	Nombre de points d'arrêt déjà accessibles	Nombre de points d'arrêt rendus accessibles en 2016 sur la ligne	% de points d'arrêts rendus accessibles en 2016	Nombre de points d'arrêt total sur la ligne	% de points d'arrêt accessibles au total
Ligne 36	16	7	23.33%	30	76.67%
Ligne 56	8	3	18.75%	16	68.75%
Ligne 61	18	5	18.52%	27	85.19%
Ligne 13	11	4	12,90%	31	48,39%
Ligne 55	7	4	23,53%	17	64,71%
Ligne 52	32	8	14,04%	57	70,18%
Ligne 54	6	2	20,00%	17	80,00%
Ligne 18	13	5	9,26%	54	33,33%
Ligne A	50	2	2,63%	76	68,42%
Ligne 34	38	17	30,36%	56	98,21%
Ligne D	54	12	16,67%	72	91,67%

Au total 49.49% du réseau de Nîmes Métropole sera accessible fin 2016.

2.9 ANNEE 2017

Pour l'année 2017, Nîmes Métropole travaillera sur la mise en accessibilité de 2 lignes urbaines (F et I) et 3 lignes périurbaines (16, 21 et 11).

	Nombre de points d'arrêt déjà accessibles	Nombre de points d'arrêt rendus accessibles en 2017 sur la ligne		% de points d'arrêts rendus accessibles en 2017	Nombre de points d'arrêt total sur la ligne	% de points d'arrêt accessibles au total
		SDA	TCSP Est-Ouest			
Ligne 16	18	20	2	53.66%	41	97.56%
Ligne F	61	12	9	25.30%	83	98.80%

Ligne 21	30	16		31.37%	51	90.20%
Ligne 11	13	14	2	51.61%	31	93.55%
Ligne I	56	6	5	13.41%	82	81.71%

Au total 59.39% du réseau de Nîmes Métropole sera accessible fin 2017.

2.10 ANNEE 2018

Pour l'année 2018, Nîmes Métropole travaillera sur la mise en accessibilité de 3 lignes urbaines (I, C et G) et 2 lignes périurbaines (31 et 15).

	Nombre de points d'arrêt déjà accessibles	Nombre de points d'arrêt rendus accessibles en 2018 sur la ligne	% de points d'arrêts rendus accessibles en 2018	Nombre de points d'arrêt total sur la ligne	% de points d'arrêt accessibles au total
Ligne I	67	10	12,20%	82	93,90%
Ligne 31	15	7	29,17%	24	91,67%
Ligne C	64	26	28,57%	91	98,90%
Ligne 15	33	13	27,66%	47	97,87%
Ligne G	96	14	12,61%	111	99,10%

Au total 65,86% du réseau de Nîmes Métropole sera accessible fin 2018.

2.11 ANNEE 2019

Pour l'année 2019, Nîmes Métropole travaillera sur la mise en accessibilité de 4 lignes urbaines (E, J, K et L) et 9 lignes périurbaines (22, 25, 37, 36, 56, 61, 13, 33 et 55).

	Nombre de points d'arrêt déjà accessibles	Nombre de points d'arrêt rendus accessibles en 2019 sur la ligne	% de points d'arrêts rendus accessibles en 2019	Nombre de points d'arrêt total sur la ligne	% de points d'arrêt accessibles au total
Ligne 22	21	1	4,00%	25	88,00%
Ligne E	51	5	8,62%	58	96,55%
Ligne 25	23	3	9,38%	32	81,25%
Ligne J	61	2	3,13%	64	98,44%

Ligne 37	21	7	24,14%	29	96,55%
Ligne K	66	21	23,60%	89	97,75%
Ligne L	46	9	15,52%	58	94,83%
Ligne 36	23	7	23,33%	30	100,00%
Ligne 56	11	3	18,75%	16	87,50%
Ligne 61	23	2	7,41%	27	92,59%
Ligne 13	19	11	35,48%	31	96,77%
Ligne 33	11	1	8,33%	12	100,00%
Ligne 55	11	6	35,29%	17	100,00%

Au total 72.43% du réseau de Nîmes Métropole sera accessible fin 2019.

2.12 ANNEE 2020

Pour l'année 2020, Nîmes Métropole travaillera sur la mise en accessibilité de 3 lignes périurbaines (52, 54 et 18), puis interviendra ponctuellement sur d'autres lignes.

	Nombre de points d'arrêt déjà accessibles	Nombre de points d'arrêt rendus accessibles en 2020	% de points d'arrêts rendus accessibles en 2020	Nombre de points d'arrêt total	% de points d'arrêt accessibles au total
Ligne 52	44	12	21,05%	57	98,25%
Ligne 54	8	2	20,00%	10	100,00%
Ligne 18	53	1	1,85%	54	100,00%
Ligne D	66	6	8,33%	72	100,00%
Ligne F	82	1	1,20%	83	100,00%
Ligne I	77	5	6,10%	82	100,00%
Ligne C	90	1	1,10%	91	100,00%
Ligne G	110	1	0,90%	111	100,00%
Ligne E	56	2	3,45%	58	100,00%
Ligne J	63	1	1,56%	54	100,00%
Ligne L	55	3	5,17%	58	100,00%

Ligne 21	46	4	7,84%	51	98,04%
Ligne 11	29	1	3,23%	31	96,77%
Ligne 22	22	2	8,00%	25	96,00%
Ligne 53	52	13	19,70%	66	98,48%

Au total 80.94% du réseau de Nîmes Métropole sera accessible fin 2020.

3 PLANIFICATION

3.1 PHASAGE

Environ 70 points d'arrêt par an (détail année par année cité précédemment)

3.2 SUIVI, EVALUATION ET EVOLUTION DE L'ACTION

La programmation de mise en accessibilité des points d'arrêt sera évaluée chaque année par Nîmes Métropole par le biais du tableau de suivi (Cf. Annexe 9). Cette programmation pourra évoluer en fonction :

- de l'évolution de la desserte des points d'arrêt,
- des opportunités liées à des travaux de la part des gestionnaires de voirie (entraînant ainsi la mise en accessibilité de points d'arrêt non prévus dans la planification),
- des études de maîtrise d'œuvre qui pourront mettre à jour des impossibilités techniques avérées du à un manque d'emprise foncière, à une pente trop importante ou des coûts d'aménagement trop lourds à supporter pour la collectivité,
- de la parution de décrets éventuels sur la mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics,
- de l'avancement des Plans communaux de mise en accessibilité de la voirie et de l'aménagement des espaces publics,
- des demandes d'amélioration éventuelles d'usagers des transports en commun

B2 – Invoquer des impossibilités techniques avérées (ITA) partielles



Porteur de l'action **Nîmes Métropole**

Partenariat(s) **La ville de Nîmes**

Coût estimatif **Néant**

Echéancier **2010**

Public cible



Objectif

- Répondre aux obligations législatives, en identifiant les points d'arrêt qui ne pourront pas faire l'objet de mise en accessibilité totale

Rappel réglementaire

- **Loi 2005-102 du 11 février 2005**

1 DESCRIPTION DE L'ACTION

Nîmes Métropole va étudier la mise en accessibilité de tous les points d'arrêts quelque soit leur configuration. Cependant, au niveau de la maîtrise d'œuvre, certains points d'arrêts pourront se révéler impossibles à rendre accessibles pour tous du fait d'une disproportion manifeste entre la technique complexe et le coût d'aménagement. A ce jour, la contrainte de la topographie est probablement celle qui va se révéler la plus problématique.

La question du relief a d'ores et déjà été identifiée pour 74 points d'arrêt du réseau de transport, toutes lignes confondues. Ainsi dans un périmètre de 100 mètres autour du point d'arrêt, la pente de la voirie est comprise :

- entre 5 et 10% pour 54 points d'arrêt,
- entre 10 et 15% pour 19 points d'arrêt,
- entre 15 et 20% pour un point d'arrêt.

Concernant ces 74 points d'arrêt du réseau, une impossibilité technique avérée (partielle pour les fauteuils roulants et/ou personnes ayant des difficultés à se mouvoir) pourra potentiellement être évoquée lors des études de maîtrise d'œuvre, si les solutions par pallier de repos s'avèrent trop difficiles à mettre en place.

D'autre part, les points d'arrêt situés dans les garrigues de Nîmes et sur les axes de desserte non structurants (soit 175 points d'arrêt) ne sont pas intégrés dans la programmation des travaux et font l'objet d'une demande d'impossibilité technique avérée partielle car l'information sur les poteaux/abris sera mise en accessibilité.

Les raisons de choix sont motivées par les caractéristiques suivantes :

- Faible densité de population – habitat diffus
- Absence de pôles générateurs structurants
- Transport A la Demande
- Contexte topographique :
 - Desserte d'un territoire avec un fort relief (pentes entre 10 et 20%)
 - Voiries étroites
 - Absence de continuité de cheminements accessibles

2 PLANIFICATION

2.1 PHASAGE

Validation des impossibilités techniques avérées partielles le 17 décembre 2010 en sous-commission départementale d'accessibilité.

2.2 SUIVI, EVALUATION ET EVOLUTIONS POSSIBLES

Cette invocation d'impossibilités techniques avérées partielles pourra être modifiée en fonction :

- des études de maîtrise d'œuvre lors d'aménagement des points d'arrêt,
- des plans de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics réalisés par les communes (exigé par la loi avant décembre 2009) et de leurs évolutions,
- de la parution de décrets éventuels sur la mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics,
- des demandes d'amélioration éventuelles d'usagers des transports en commun.

B3 – Mener une réflexion concernant la mise en place d'un service de transport répondant aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite, suite à l'invocation d'Impossibilités Techniques Avérées



Porteur de l'action **Nîmes Métropole**

Partenariat(s) /

Coût estimatif **A définir suite aux réflexions menées dans le cadre de la DSP**

Echéancier **Fin 2013**

Public cible



Objectif

- Offrir un service de transport permettant aux personnes handicapées et à mobilité réduite de se déplacer entre les points d'arrêt non accessibles fin 2013

Rappel réglementaire

- **Loi 2005-102 du 11 février 2005**

1 DESCRIPTIF DE L'ACTION

Dans le cadre du renouvellement de la DSP en 2013, une réflexion sera menée de façon à mettre en place un service de transport répondant aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite, dans des secteurs où les points d'arrêt ne pourront être mis en accessibilité totale.

Afin de nourrir cette réflexion, le bureau d'études INDDIGO a élaboré trois principes de scénarios. Cette proposition sera donc une base de réflexion pour Nîmes Métropole.

2 PROPOSITION DE TROIS SCENARIOS

Suite à la définition d'impossibilités techniques avérées partielles (Cf. fiche B2), la loi crée l'obligation de mettre en œuvre des services de substitution pour les personnes handicapées et à mobilité réduite, assurant dans des conditions analogues, la desserte d'une ligne de transport non accessible.

Pour répondre à ces impératifs législatifs et aux besoins de déplacement des usagers, le bureau d'études INDDIGO propose les trois principes de scénarios suivants :

- Scénario 1 : maintien du service spécialisé actuel « Handigo »
- Scénario 2 : mise en place d'un service de substitution, le « minimum légal »
- Scénario 3 : mise en place d'un service mixte (substitution et spécialisé)

2.1 SCENARIO 1 : MAINTIEN DU SERVICE SPECIALISE ACTUEL « HANDIGO »

2.1.1 CONDITIONS DE BASE

Pas d'impossibilité technique avérée (ITA) définie par le Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) des transports de Nîmes Métropole.

2.1.2 IMPLICATIONS JURIDIQUES

Le maintien de ce service spécialisé (sans service de substitution complémentaire) signifie qu'aucune ITA n'a été identifiée dans le SDA.

2.1.3 CONTRAINTES

Les services spécialisés sont définis, par l'article 26 du Décret n°85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes, comme des services collectifs déterminés en partie en fonction de la demande des usagers et dont les règles générales de tarification sont établies à l'avance. Il s'agit de services qui répondent essentiellement à des catégories particulières de populations telles que les personnes âgées ou handicapées.

Sur l'agglomération de Nîmes Métropole, c'est le cas du service actuel Handigo.

A la différence du service de substitution, ce service spécialisé n'est pas régi à l'obligation d'accès à toutes personnes handicapées et à mobilité réduite dans les conditions identiques au service du réseau Nîmes Métropole (tarifs notamment).

2.1.4 FAISABILITE DU SCENARIO

Si des ITA sont invoquées, Nîmes Métropole ne se met donc pas en conformité avec les obligations de la loi de 2005 en maintenant uniquement le service spécialisé Handigo.

Conclusion : ce scénario ne peut pas être mis en place sans modification du service actuel.

2.2 SCENARIO 2 : MISE EN PLACE D'UN SERVICE DE SUBSTITUTION, LE « MINIMUM LEGAL »

2.2.1 CONDITIONS DE BASE

Existence d'impossibilités techniques avérées (ITA) pour l'aménagement de points d'arrêts du réseau définies dans le Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) des transports de Nîmes Métropole

2.2.2 IMPLICATIONS JURIDIQUES

Pour chaque ITA définie dans le SDA, un service de substitution doit être mis en place.

Le SDA peut invoquer des cas de dérogation et a ainsi l'obligation de prévoir la mise en place de service de substitution. En amont (lors de l'élaboration du SDA), il doit être défini pour chaque ITA, quel type d'handicap est concerné et ainsi pour quel type d'handicap doit être mis en place le service de substitution.

2.2.3 CONTRAINTES

Selon la Directive du 13 avril 2006, le service de transport de substitution est un service de transport public accessible assurant dans des « conditions analogues », la desserte d'une ligne de transport non accessible.

Ce service doit être ouvert sur la même amplitude horaire que le service régulier et pour une même tarification.

Après échanges téléphoniques avec le CERTU et le ministère, un service de substitution peut être réalisé soit :

- Hypothèse 1 : par la mise en place de lignes accessibles régulières ou de lignes virtuelles (c'est à dire itinéraires prédéfinis assurés sur demandes des usagers)
- Hypothèse 2 : par la mise en place de service à la demande de point d'arrêt non accessible à point d'arrêt non accessible (variante possible : point d'arrêt non accessible à point de destination accessible ou non accessible et inversement)
- Hypothèse 3 : par la mise en place d'un service de rabattement entre points d'arrêts accessibles de la ligne : service régulier ou à la demande

	Avantages	Inconvénients
Hypothèse 1 : Lignes accessibles régulières ou virtuelles	<p><u>Pour l'utilisateur</u> : meilleure visibilité du service (dans le cas où une ligne existante régulière est doublée ou adaptée sur son même circuit)</p>	<p><u>Pour l'exploitant</u> : pas d'optimisation possible des parcours</p> <p>En cas d'adaptation du service, difficulté de gestion des véhicules accessibles</p> <p><u>Pour Nîmes Métropole</u> : doublage de lignes dont certains arrêts sont toutefois rendus accessibles (doublage de coûts)</p> <p>Si adaptation, augmentation de la contribution forfaitaire plus rapidement</p>
Hypothèses 2 et 3 : Service à la demande de points d'arrêts à points d'arrêts	<p><u>Pour l'utilisateur</u> : meilleure prise en compte de son déplacement</p> <p>Plus d'intérêt pour la variante « desserte d'un point d'arrêt non accessible à un point d'arrêt accessible » car diminution des ruptures de charge</p> <p><u>Pour l'exploitant</u> : possibilité d'optimiser le tracé du circuit</p>	<p><u>Pour Nîmes Métropole</u> : si choix de la variante « desserte d'un point d'arrêt non accessible à un point d'arrêt accessible » → coût d'exploitation sans doute plus important pour la collectivité</p>

2.2.4 FAISABILITE DU SCENARIO

Au regard du SDA des transports de Nîmes Métropole qui définit les ITA partielles, **ce scénario peut être mis en place. Il respecte les obligations de la loi d'accessibilité de 2005.**

2.2.5 FONCTIONNEMENT

La desserte du service de substitution couvrira l'ensemble des points d'arrêts définis en ITA. En amont, il pourra s'avérer nécessaire de créer une commission d'accès pour l'inscription au service afin de contrôler la gêne à la mobilité de l'utilisateur (il convient de souligner la problématique des usagers de passage ou avec une gêne temporaire qui n'auront pas le temps de s'inscrire à la commission).

Les ayants-droit au service devront :

- réserver leur trajet,
- se rendre au point d'arrêt « non accessible » à l'heure du déplacement fixé lors de la réservation,

- présenter un titre de transport valable sur le réseau.

L'exploitant quant à lui devra :

- prendre la réservation,
- vérifier lors de la réservation que la personne souhaite utiliser un service pour lequel elle est en droit de l'utiliser,
- optimiser le service avec d'autres courses en fonction des autres réservations,
- récupérer et déposer l'usager aux points d'arrêts,
- vérifier le titre de transport.

2.2.6 AVANTAGES DU SCENARIO

Ce scénario met en avant la mise en accessibilité du réseau urbain et incite l'usage de celui-ci.

Les personnes qui sont en droit d'utiliser ce service sont plus nombreuses que celles actuellement acceptées sur le service Handigo. Cela est du à la loi d'accessibilité de 2005 qui ouvre la définition des personnes ayant des difficultés de mobilité (inclus femmes enceintes, personnes de petite taille...).

Le tarif du service est identique à celui du réseau urbain, ce qui est plus intéressant financièrement pour l'usager que l'usage d'un service à la demande, dont le tarif peut être supérieur à celui du réseau.

2.2.7 INCONVENIENTS DU SCENARIO

Ce scénario ne propose plus de desserte de porte à porte. Les associations ainsi que les usagers actuels bénéficiant du service Handigo vont avoir une dégradation du service par rapport à la situation actuelle :

→ Nécessité de se rendre à un point d'arrêt pour l'usager.

Une insatisfaction de la part de ces acteurs est à attendre.

Le coût du service reste important étant donné que même s'il existe peu de réservation sur ce service de substitution, il sera nécessaire de payer l'exploitant qui devra réquisitionner des conducteurs potentiels et des véhicules.

2.3 SCENARIO 3 : MISE EN PLACE D'UN SERVICE MIXTE (SUBSTITUTION ET SPECIALISE)

2.3.1 CONDITIONS DE BASE

Existence d'impossibilités techniques avérées (ITA) pour l'aménagement de points d'arrêts du réseau définies dans le Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) des transports de Nîmes Métropole

2.3.2 IMPLICATIONS JURIDIQUES

Un service spécialisé n'implique pas de conditions juridiques spécifiques (cf. scénario 1)

Le SDA prévoit la mise en place de service de substitution (cf. scénario 2).

2.3.3 CONTRAINTES

Cf. scénarios 1 et 2

2.3.4 FAISABILITE DU SCENARIO

Au regard du SDA qui définit les ITA, **ce scénario peut être mis en place. Il respecte les obligations de la loi d'accessibilité de 2005.**

2.3.5 FONCTIONNEMENT

Ce scénario implique la mise en place d'un service spécialisé et d'un service de substitution :

- Tout comme le définit le scénario 2, le service de substitution est un service mis en place pour les points d'arrêts non accessibles définis dans le SDA comme des ITA.
- Le service spécialisé est quant à lui un service complémentaire qui identifie un tarif et des critères d'accès au service en porte à porte. Le service spécialisé est exclusivement dédié aux usagers à mobilité très réduite. Ne sont admises que les personnes éprouvant de telles difficultés que, même avec un accompagnement, l'utilisation du réseau de transport collectif leur est impossible ou présente des risques pour leur sécurité. Il s'agit vraiment de cibler le service vers des personnes ayant un handicap physique lourd.

La centrale de réservation et d'optimisation des courses peut être la même pour les deux services.

Une commission d'accès pour l'inscription aux services est également essentielle pour ce scénario.

Importance du choix de l'exploitant et de son logiciel de réservation, dont la technologie doit être assez poussée pour permettre le contrôle et la validation de la réservation.

2.3.6 AVANTAGES DU SCENARIO

Ce scénario permet de contrôler l'usage des services pouvant être effectué :

- Sur le réseau de transports Nîmes Métropole
- Sur le réseau de service de substitution
- Sur le réseau de service spécialisé

Une acceptation plus aisée des associations est à attendre. En effet, un service spécialisé en porte à porte est plus adaptée qu'un service de substitution arrêt à arrêt.

Il est à noter la complémentarité des deux services (service spécialisé et service de substitution).

2.3.7 INCONVENIENTS DU SCENARIO

Le coût des services reste important du fait de mise en accessibilité plus rapide des véhicules.

Le maintien du service Handigo qui au fur et à mesure de la mise en accessibilité du réseau s'avère moins nécessaire.

3 PLANIFICATION

3.1 PHASAGE

Réflexion à mener dans le cadre du renouvellement de la DSP en 2013.

3.2 SUIVI, EVALUATION ET EVOLUTIONS POSSIBLES

Cette réflexion pourra évoluer en fonction :

- de la parution de décrets éventuels sur la mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics ainsi que sur la mise en place de service de substitution,
- des demandes d'amélioration éventuelles d'usagers des transports en commun.

Matériel roulant et services de transport

C1 – Acquérir des véhicules accessibles lors de tout renouvellement de matériel appartenant à Nîmes Métropole



Porteur de l'action	Nîmes Métropole
Partenariat(s)	Transporteurs
Coût estimatif	Entre 100.000 et 250.000 € par véhicule neuf
Echéancier	A partir de 2010
Public cible	



Objectif

- Rendre accessible, aux personnes handicapées et personnes à mobilité réduite, le matériel roulant en conformité avec la loi

Rappel réglementaire

- **Loi 2005-102 du 11 février 2005**
- **Décret n° 2006-138 du 9 février 2006** relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs
- **Arrêté du 3 mai 2007** relatif à l'accessibilité des autobus et autocars (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982)
- **Arrêté du 3 août 2007** relatif à l'accessibilité des autobus et autocars (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982)
- **Directive 2001/85/CE du 20 novembre 2001 – Annexe VII – Exigences concernant les dispositifs techniques destinés à faciliter l'accès des passagers à mobilité réduite**

1 RAPPEL DU DIAGNOSTIC

Concernant les véhicules propres à Nîmes Métropole, un inventaire du matériel roulant a été réalisé en mai 2009 par le bureau d'études INDDIGO et Nîmes métropole, en collaboration avec STCN. Plusieurs critères ont été évalués. Certains points se sont révélés positifs, mais des améliorations restent à apporter :

- 50% des véhicules équipés d'une rampe automatique permettant la montée et descente d'une personne en fauteuil roulant,
- 58% des véhicules équipés de places réservées PMR (seulement 30% situés à proximité des accès et seulement 6% ont un logo PMR),

- Présence d'informations extérieures sur la quasi-totalité des véhicules propres à Nîmes Métropole (100% sur la face avant et 90% sur le côté et à l'arrière),
- Aucun véhicule n'est pour l'instant équipé d'un dispositif d'information sonore et visuel, répondant aux impératifs législatifs.

2 DESCRIPTION DE L'ACTION

Dans une démarche de mise en accessibilité de la chaîne des déplacements, le matériel roulant doit également se conformer aux exigences législatives et réglementaires. Au niveau de la gestion du parc des véhicules, un plan de renouvellement du matériel est prévu jusqu'en 2012 (c'est-à-dire jusqu'à échéance de la présente Délégation de Services Publics - DSP).

Dans ce cadre, il était prévu l'acquisition de 4 véhicules en 2010, 5 en 2011 et 4 en 2012, pour un montant total de 3.216.300€ (cf. Tableau ci-dessous).

Contrat prévu	2010		2011		2012	
Autobus standard	3	749.700 €	5	1.249.500 €	4	999.600 €
Autobus moyenne capacité	1	217.500 €				

Il s'avère que le nombre de véhicules acquis par Nîmes Métropole a été plus important en 2010 que prévu (11). De plus, l'acquisition d'un véhicule est prévue en 2011 et 4 en 2012 (cf. Tableau ci-dessous).

Contrat réalisé	2010		2011		2012	
Autobus standard	7	1 749 300€	1	249 900€	4	999 600€
Autobus moyenne capacité	4	870 000€				

Tarifification

- Standards neufs 2 portes équipés Evobus (Mercedes) Citaro : 249.900€ (HT)
- Gabarit réduit équipé (50-80 places) Heuliez : 217.500 (HT)
- Minibus (Dietrich) : 107.950€ (HT)

Ainsi, dans le cadre de la DSP à venir, lors de tout renouvellement de matériel roulant, Nîmes Métropole s'engage à mettre en circulation des véhicules accessibles neufs, respectant les dispositions réglementaires de mise en accessibilité des véhicules pour l'ensemble des personnes à mobilité réduite.

L'ensemble des dispositions réglementaires pour une mise en accessibilité totale des véhicules urbains est donnée par :

- *l'arrêté du 3 mai 2007 relatif à l'accessibilité des autobus et autocars (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982)*

- l'arrêté du 3 août 2007 relatif à l'accessibilité des autobus et autocars (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982)
- la directive 2001/85/CE du 20 novembre 2001 – Annexe VII – Exigences concernant les dispositifs techniques destinés à faciliter l'accès des passagers à mobilité réduite

La grille en Annexe 4 permet de lister les principaux critères réglementaires d'accessibilité en matière de véhicules urbains.

3 PLANIFICATION

3.1 PHASAGE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Descriptif des actions	Acquisition de 11 véhicules neufs accessibles	Acquisition d'un véhicule neuf accessible	Acquisition de 4 véhicules neufs accessibles	Lors de tout renouvellement de matériel, acquisition par Nîmes Métropole de véhicules accessibles (respectant les dispositions réglementaires de mise en accessibilité)		

3.2 SUIVI, EVALUATION ET EVOLUTION DE L'ACTION

La mise en accessibilité progressive de la flotte des véhicules propres à Nîmes Métropole sera évaluée chaque année par Nîmes Métropole par le biais du tableau de suivi concernant les actions matériel roulant (cf. Annexe 10). La mise en accessibilité du matériel roulant pourra évoluer en fonction :

- de l'évolution du plan de renouvellement des véhicules propres à Nîmes Métropole,
- de la parution de textes réglementaires éventuels sur la mise en accessibilité du matériel roulant,
- des évolutions techniques sur le matériel roulant de type autobus,
- des demandes d'amélioration éventuelles d'usagers des transports en commun.

Matériel roulant et services de transport

C2 – Mettre aux normes d'accessibilité les véhicules propres à Nîmes Métropole de moins de 10 ans



Porteur de l'action	Nîmes Métropole
Partenariat(s)	Transporteur
Coût estimatif	Environ 260.000 € pour 77 véhicules
Echéancier	2010 - 2015
Public cible	



Objectifs

- Rendre accessible, aux personnes handicapées et personnes à mobilité réduite, le matériel roulant en conformité avec la loi (sans attendre le renouvellement des véhicules de moins de 10 ans)

Rappel réglementaire

- **Décret n° 2006-138 du 9 février 2006** relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs
- **Arrêté du 3 mai 2007** relatif à l'accessibilité des autobus et autocars (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982)
- **Arrêté du 3 août 2007** relatif à l'accessibilité des autobus et autocars (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982)
- **Directive 2001/85/CE du 20 novembre 2001 – Annexe VII – Exigences concernant les dispositifs techniques destinés à faciliter l'accès des passagers à mobilité réduite**

1 DESCRIPTION DE L'ACTION

Au moment du diagnostic (avril 2010), 62% des véhicules propres à Nîmes Métropole ont moins de 10 ans. Ces véhicules qui ne sont pas renouvelés dans les cinq années qui suivent, peuvent faire l'objet d'aménagements de mise en accessibilité.

La mise en accessibilité des véhicules existants (de moins de 10 ans) du réseau de transport de Nîmes Métropole est pertinente et peu coûteuse dans la mesure où il s'agit le plus souvent d'ajustements ne demandant pas de modifier la structure du véhicule :

- affichage de logos et d'inscriptions à l'intérieur et à l'extérieur des véhicules,
- création de places PMR,
- ajustement de la hauteur des boutons d'appels,
- mise en place de mains courantes et poignées escamotables.

Tableau récapitulatif de la mise en accessibilité des véhicules de moins de 10 ans au 4/01/10

Type de véhicule	Pts à améliorer / véhicule	Coûts / véhicule
Agora (30 véhicules) 3 400*30 = 102 000€	Emplacement PMR à créer (espace 4 sièges, logo, bouton d'appel main courante) Logo « Veuillez céder cet espace » à l'emplacement UFR Logo accessible sur la face avant du véhicule	3 320€ 40€ 40€
Citaro (13 véhicules) 2 780*13 = 36 140€	-Emplacement PMR à créer (espace 4 sièges, logo, bouton d'appel main courante) Logo « Veuillez céder cet espace » à l'emplacement UFR Logo accessible sur la face avant du véhicule	2700€ 40€ 40€
GX 117 (3 véhicules) 20 240*3 = 60 720 €	-Emplacement UFR à créer -Emplacement PMR à créer (espace 4 sièges, logo, bouton d'appel main courante) Logo « Veuillez céder cet espace » à l'emplacement UFR Logo accessible sur la face avant du véhicule	16 500€ 3 660 € 40€ 40€
GX 127(6 véhicules) 3 700*6 = 22 200 €	-Emplacement PMR à créer (espace 4 sièges, logo, bouton d'appel main courante) - Logo accessible sur la face avant du véhicule	3660€ 40€
Dietrich(3 véhicules) 9 100*3 = 27 300 €	Ouverture des portes avec symbole en relief Installation d'une rampe manuelle Affichage Logo UFR et « place réservée » Création de 4 sièges PMR Logo accessible sur la face avant du véhicule	294€ 3295€ 35€ 5410€ 40€
Gruau (4 véhicules) 2 809*4 = 11 236 €	Ouverture des portes avec symbole en relief Espace PMR (logo, bouton d'appel, main courante) Logo accessible sur la face avant du véhicule Indication de la ligne à l'arrière du véhicule	294€ 1875€ 40€ 600€

Réalisation : Nîmes Métropole, octobre 2010

En effet, sur les 77 véhicules qui ont moins de 10 ans, seulement 6 ne sont pas équipés de rampe et emplacement UFR, ce qui demande de reprendre la structure du véhicule.

La somme totale de mise en accessibilité des 77 véhicules de moins de 10 ans s'élève donc à environ 259.035 €. Le tableau suivant réalisé par le bureau d'études INDDIGO donne la somme des investissements à prévoir pour une mise en accessibilité des véhicules selon la tranche d'âge à laquelle ils appartiennent.

	Moins de 5 ans	Moins de 6 ans	Moins de 7 ans	Moins de 8 ans	Moins de 9 ans
Mise en accessibilité	156 746 €	27 277 €	27 277 €	40 916 €	6 819 €
Somme	156 746 €	184 023 €	211 300 €	252 215 €	259 035 €

Il est à noter que deux véhicules du parc de moins de 10 ans ne pourront faire l'objet d'aucun aménagement (Sprimter) en raison des coûts trop élevés des modifications qui devraient être faites.

Il convient de souligner que dans le cadre de son Schéma Directeur d'Accessibilité des transports, Nîmes Métropole cherchera en premier lieu à mettre en accessibilité les véhicules qui circulent sur des lignes dites prioritaires, où les points d'arrêt seront aménagés et mis en accessibilité.

2 PLANIFICATION

2.1 PHASAGE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Descriptif des actions			Mise en accessibilité des véhicules de moins de 10 ans			

2.2 SUIVI, EVALUATION ET EVOLUTION DE L'ACTION

La mise en accessibilité progressive de la flotte des véhicules propres à Nîmes Métropole de moins de 10 ans sera évaluée chaque année par Nîmes Métropole par le biais du tableau de suivi (cf. Annexe 8). Elle pourra évoluer en fonction :

- de la parution de textes réglementaires éventuels sur la mise en accessibilité du matériel roulant,
- des évolutions techniques sur le matériel roulant,
- des demandes d'amélioration éventuelles d'usagers des transports en commun.

C3 – Demander la prise en compte des normes d'accessibilité pour le matériel roulant dans le cadre de la sous-traitance dans la future DSP



Porteur de l'action	Nîmes Métropole
Partenariat(s)	Transporteurs
Coût estimatif	A évaluer dans la préparation DSP et offres candidats
Echéancier	2012 - 2013
Public cible	



Objectif

- Répondre aux impératifs législatifs en offrant un service de transport adapté aux personnes handicapées

Rappel réglementaire

- **Loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 d'Orientation des Transports Intérieurs, article 2, modifié par la loi n°2005-102 du 11 février 2005 article 45IV**
- **Loi n°2005-102 du 11 Février 2005**
- **Directive d'application de la loi n°2005-102, du 13 avril 2006**

1 RAPPEL DU DIAGNOSTIC

Concernant les véhicules en sous-traitance, une évaluation a également été réalisée par les exploitants sous-traitants en 2009 (Cas Fort, Transports Gardois, Rapide de Camargue, Car Coustes, Cars de Camargue, STDG et Kéolis). Les résultats ont ensuite été communiqués à Nîmes Métropole et au bureau d'études INDDIGO pour traitement des données. Ce diagnostic a permis de démontrer que le taux d'accessibilité des véhicules en sous-traitance est beaucoup plus faible que pour les véhicules propres à Nîmes Métropole :

- 10 % des véhicules sont équipés d'un dispositif permettant la montée et descente d'une personne en fauteuil roulant,
- 6% des véhicules disposent de places réservées PMR,
- 48% des véhicules affichent des informations sur la face avant, 10% sur le côté et 4% à l'arrière,
- Aucun dispositif d'informations sonores et visuelles n'est installé à l'intérieur des véhicules.

2 DESCRIPTION DE L'ACTION

Lors du renouvellement de la prochaine Délégation de Services Publics - DSP, les normes d'accessibilité devront être prises en compte et imposées aux transporteurs, notamment sur les lignes définies comme prioritaires.

Dans un premier temps ces normes pourront être imposées uniquement aux transporteurs concernés par les lignes prioritaires au niveau de la mise en accessibilité et qui auront fait l'objet d'aménagements au niveau des points d'arrêts.

A terme, l'ensemble des exploitants sous-traitants devra respecter ces normes d'accessibilité pour tous les véhicules en circulation.

3 PLANIFICATION

3.1 PHASAGE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Descriptif des actions			Inclure les normes d'accessibilité aux clauses de la DSP			

3.2 SUIVI, EVALUATION ET EVOLUTION DE L'ACTION

La mise en accessibilité progressive de la flotte des véhicules en sous-traitance sera évaluée par Nîmes Métropole par le biais du tableau de suivi concernant les actions matériel roulant (cf. Annexe 10). La mise en accessibilité du matériel roulant pourra évoluer en fonction :

- de la parution de textes réglementaires éventuels sur la mise en accessibilité du matériel roulant,
- des évolutions techniques sur le matériel roulant,
- des demandes d'amélioration éventuelles d'usagers des transports en commun.

C4 – Mettre en place un dispositif d'informations sonores et visuelles à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules



Porteur de l'action	Nîmes Métropole
Partenariat(s)	Transporteurs
Coût estimatif	6 252 124,34 € (budget SAEIV)
Echéancier	1^{er} semestre 2012
Public cible	



Objectif

- Rendre accessible l'information à l'intérieur et à l'extérieur des véhicules pour tous les types de handicap : moteur, mental, visuel, auditif.

Rappel réglementaire

- **Décret n° 2006-138 du 9 février 2006** relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs
- **Arrêté du 3 mai 2007** relatif à l'accessibilité des autobus et autocars (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982)
- **Arrêté du 3 août 2007** relatif à l'accessibilité des autobus et autocars (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982)
- **Directive 2001/85/CE du 20 novembre 2001 – Annexe VII** – Exigences concernant les dispositifs techniques destinés à faciliter l'accès des passagers à mobilité réduite

1 RAPPEL DU DIAGNOSTIC

Suite au diagnostic réalisé sur l'ensemble des véhicules du réseau de Nîmes Métropole, de grandes disparités ont été observées entre les véhicules propres à Nîmes Métropole et les véhicules en sous-traitance, en termes de diffusion de l'information.

	Véhicules propres à Nîmes Métropole	Véhicules en sous-traitance
Informations extérieures	La quasi-totalité des véhicules propres à Nîmes Métropole affichent des informations extérieures sur le véhicule : 100% des véhicules affichent des informations sur la face avant et 90% affichent des	On note la présence disparate d'informations extérieures. En effet, 48% des véhicules affichent des informations sur la face avant, 10% sur le côté et 4% à l'arrière.

	informations sur le côté et à l'arrière.	
Information sonore et visuelle à l'intérieur du véhicule	Actuellement, aucun véhicule n'est équipé d'un dispositif d'information sonore et visuel, répondant aux impératifs législatifs.	Aucun dispositif d'informations sonores et visuelles n'est installé à l'intérieur des véhicules.
Affichage de plan(s)	6% des véhicules affichent un plan du réseau et 10% des véhicules affichent un plan de ligne (non respect des tailles de caractères, des couleurs contrastées...)	Aucun véhicule ne dispose d'un plan du réseau ou de ligne.
Dispositif sonore d'ouverture/fermeture des portes	26% des véhicules sont équipés d'un dispositif sonore d'ouverture et de fermeture des portes.	26% des véhicules sont équipés d'un dispositif sonore d'ouverture et de fermeture des portes.

2 DESCRIPTION DE L'ACTION

Le projet SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et l'Information Voyageurs) permettra de répondre à un grand nombre d'obligations réglementaires en termes de diffusion d'informations sonores et visuelles à l'intérieur ou à l'extérieur des véhicules.

2.1 LE PROJET DE SYSTEME D'AIDE A L'EXPLOITATION ET A L'INFORMATION DES VOYAGEURS (SAEIV)

Le SAEIV de l'agglomération de Nîmes Métropole sera mis en application au 1^{er} semestre 2012. Ce projet prévoit de nouveaux équipements d'information aux niveaux des véhicules.

	Dans les véhicules	Dans les BHNS
A l'intérieur des véhicules	Installation de bandeaux lumineux permettant de donner le nom du prochain arrêt	Installation de 4 modules de deux écrans TFT permettant de donner le nom des prochains arrêts, les correspondances et les points remarquables desservis L'affichage du plan de ligne est également possible. Une attention particulière sera à porter sur les temps de défilement qui doivent être suffisamment long pour pouvoir être lus par tous.
	Annonce sonore permettant de donner le nom et la destination de la ligne, le nom du prochain arrêt et les correspondances	

A l'extérieur des véhicules	Girouette frontale, latérale droite et arrière permettant de donner le nom et la destination de la ligne
	Annnonce sonore (délivrée par un haut-parleur situé à l'extérieur du bus à proximité de la porte avant) permettant de donner le nom et la destination de la ligne
	Une réflexion est en cours à Nîmes Métropole pour déterminer le mécanisme d'enclenchement de l'annonce sonore : systématique ou par télécommande.

Le bureau d'études INDDIGO conseille de diffuser trois annonces sonores :

- au moment de la montée à l'arrêt : nom et destination de la ligne diffusés par le haut parleur situé à l'avant et à l'extérieur du véhicule,
- pendant le trajet : nom du prochain arrêt et correspondances au prochain arrêt,
- au moment de l'arrivée au prochain arrêt : nom de l'arrêt et correspondances possibles.

2.2 LA QUESTION DE LA MISE EN PLACE D'UN PLAN DE LIGNE DANS CHAQUE VEHICULE

Afin de répondre aux impératifs législatifs et aux besoins des usagers, un plan de ligne doit être mis en place dans chaque véhicule.

Pour cela, une réflexion est en cours à Nîmes Métropole pour déterminer le système d'affichage du plan de ligne. Le bureau d'études INDDIGO propose les solutions suivantes et leurs répercussions en termes d'exploitation :

	Méthode d'information et coût	Répercussions sur l'exploitation
<u>Affectation des véhicules par lignes</u>	Affichage d'un plan de ligne papier Faible coût d'investissement	Nombreuses contraintes d'exploitation, d'où des coûts plus élevés pour la collectivité : - Besoin de véhicules supplémentaires lié à la difficulté de remplacement de certains véhicules en cas de panne, de congestion de la circulation... - Difficulté de gestion du personnel (problème d'équilibre des temps de parcours des lignes) - Réalisation de km « haut le pied » supplémentaires
<u>Mise en place d'écrans FTP</u>	Information dynamique et attractive, permettant	Exploitation du réseau

	également une information générale sur le réseau (tarification, respect des places réservées, perturbations...) Coût approximatif : 3.000€/véhicule	identique à aujourd'hui
<u>Mise en place de plans de ligne interchangeables</u>	Trouver un système de plans de ligne interchangeables fiable Faible coût d'investissement	Demande la participation des conducteurs ou la mise en place d'une personne pour la préparation des véhicules

3 PLANIFICATION

3.1 PHASAGE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Descriptif des actions			Mise en place du système SAEIV			
		Affichage d'un plan de ligne par véhicule				

3.2 SUIVI, EVALUATION ET EVOLUTION DE L'ACTION

La mise en place d'informations sonores et visuelles à l'intérieur et à l'extérieur des véhicules sera évaluée par Nîmes Métropole par le biais du tableau de suivi concernant les actions matériel roulant (Cf. Annexe 10). Elle pourra évoluer en fonction :

- de la mise en accessibilité progressive des véhicules sur le réseau,
- de la parution de décrets éventuels sur la mise en accessibilité des informations à l'intérieur et à l'extérieur des véhicules,
- des demandes d'amélioration éventuelles d'usagers des transports en commun.

VI. BILAN, SUIVI, EVALUATION ET MISE A JOUR DU SDA

Plusieurs mesures d'accompagnement pour suivre, évaluer et mettre à jour le Schéma Directeur d'Accessibilité des transports ont été identifiées par Nîmes Métropole :

- Mettre en place une procédure et un formulaire d'identification des obstacles en matière d'accessibilité des transports de Nîmes Métropole
- Mettre en place une procédure et des outils d'évaluation et d'évolution des différentes actions du SDA
- Intégrer le SDA aux autres documents de planification des transports et de la voirie

Mesures d'accompagnement



D1 - Mettre en place une procédure et un formulaire d'identification des obstacles en matière d'accessibilité des transports de Nîmes Métropole

Porteur de l'action	Nîmes Métropole
Partenariat(s)	Transporteurs, associations
Coût estimatif	Temps de travail (4 jours/mois)
Echéancier	2011, dès la validation du SDA
Public cible	



Objectifs

- Recueillir et répondre aux besoins des usagers et en particulier des personnes handicapées et personnes à mobilité réduite
- S'assurer un meilleur contrôle du respect de la continuité de la chaîne de déplacement
- Répondre aux attentes de la loi 2005-102

Rappel réglementaire

- **Loi 2005-102 du 11 février 2005, article 45** « Dans un délai de 3 ans, est mise en place une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite ».

1 DESCRIPTION DE L'ACTION

Afin de répondre au mieux aux attentes des personnes handicapées et personnes à mobilité réduite, Nîmes Métropole met en place la procédure et un formulaire d'identification d'obstacles à l'accessibilité aux transports de Nîmes Métropole concernant les problèmes liés aux déplacements des personnes.

Ces documents sont joints en Annexe 11.

2 PLANIFICATION

2.1 PHASAGE

La procédure et le formulaire sont à mettre en place dès validation du Schéma Directeur d'Accessibilité des transports de Nîmes Métropole.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Descriptif de l'action	Mise en place de la procédure et du formulaire d'identification des obstacles en matière d'accessibilité des transports	Suivi des demandes d'amélioration éventuelles et réponses aux usagers				

2.2 SUIVI, EVALUATION ET EVOLUTIONS

Conformément à la loi, Nîmes Métropole gèrera le recueil et l'analyse des formulaires d'identification des obstacles en matière d'accessibilité des transports.

La Commission Intercommunale d'Accessibilité effectuera annuellement un suivi des demandes et des actions réalisées.



D2 - Mettre en place une procédure et des outils d'évaluation et d'évolution des différentes actions du SDA

Porteur de l'action	Nîmes Métropole
Partenariat(s)	/
Coût estimatif	Prévu dans le CCTP du SDA Temps de travail (3 jours/mois)
Echéancier	2010 - 2015
Public cible	

Objectifs

- Permettre un suivi dynamique du Schéma Directeur d'Accessibilité de façon à évaluer les actions mises en place et à les faire évoluer en conséquence



1 DESCRIPTION DE L'ACTION

Trois principaux outils ont été élaborés pour réaliser un suivi du Schéma Directeur d'Accessibilité des transports de Nîmes Métropole :

- Un tableau de suivi des actions information et vente a été élaboré de façon à cocher année par année, les actions qui ont été menées. Pour chaque sous-action, un pourcentage de mise en accessibilité a été défini de façon à calculer chaque année le pourcentage réalisé de l'action en question (Cf. Annexe 5).
- Un tableau de suivi de la programmation des points d'arrêt de façon à suivre année par année, un ordre des travaux permettant une mise en accessibilité progressive ligne par ligne (Cf. Annexe 9).
- Un tableau de suivi des actions matériel roulant a été élaboré de façon à cocher année par année, les actions qui ont été menées. Pour chaque sous-action, un pourcentage de mise en accessibilité a été défini de façon à calculer chaque année le pourcentage réalisé de l'action en question (Cf. Annexe 10).

Ces trois tableaux de suivi permettront ainsi de dresser un bilan sur chaque année, avec le suivi des actions qui ont bien été réalisées et celles à reporter l'année d'après.

2 PLANIFICATION

2.1 PHASAGE

Un bilan annuel sera réalisé par Nîmes Métropole.



D3 - Intégrer le SDA dans les autres documents de planification des transports et de la voirie

Porteur de l'action	Nîmes Métropole
Partenariat(s)	/
Coût estimatif	Temps de travail
Echéancier	2010 - 2015
Public cible	



Objectifs

- ▶ Se mettre en conformité avec la loi 2005-102 du 11 Février 2005 sur l'accessibilité des personnes handicapées et à mobilité réduite
- ▶ Intégrer la notion d'accessibilité dans les autres documents de planification des transports

Rappel réglementaire

- ▶ **Loi 2005-102 du 11 février 2005, article 45**

1 DESCRIPTION DE L'ACTION

Pour une cohérence des projets transports, l'ensemble des préconisations issues du Schéma Directeur d'Accessibilité des transports de Nîmes Métropole devra être pris en compte dans tous les documents de planification des transports et de la voirie ou toutes modifications sur le réseau de transports.

Ainsi lors de la future Délégation de Services Publics à horizon 2013, les préconisations du Schéma Directeur d'Accessibilité des transports de Nîmes Métropole devront être prises en compte notamment concernant la mise en accessibilité des véhicules et la mise en place des services de transport spécifiques aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

2 PLANIFICATION

Lors de l'élaboration d'autres documents de planification des transports et de la voirie, Nîmes Métropole veillera à intégrer les préconisations issues du Schéma Directeur d'Accessibilité des transports.

Suite à l'élaboration de ces autres documents de planification des transports, Nîmes Métropole veillera à apporter les modifications nécessaires au Schéma Directeur d'Accessibilité des transports de façon à mettre à jour les préconisations antérieures.

ANNEXES

- Annexe 1 : Liste des participants au groupe transports de la Commission Intercommunale Accessibilité..... **Erreur ! Signet non défini.**
- Annexe 2 : Inventaire du matériel roulant propre à Nîmes Métropole**Erreur ! Signet non défini.**
- Annexe 3 : Inventaire du matériel roulant en sous-traitance..... **Erreur ! Signet non défini.**
- Annexe 4 : Grille d'analyse du matériel roulant..... **Erreur ! Signet non défini.**
- Annexe 5 : Tableau de suivi des actions Information et Vente **Erreur ! Signet non défini.**
- Annexe 6 : Guide méthodologique Kéolis « Evaluer l'information voyageurs pour la faire évoluer » **Erreur ! Signet non défini.**
- Annexe 7 : Grille d'analyse des lieux de vente et d'information **Erreur ! Signet non défini.**
- Annexe 8 : Liste des pôles générateurs spécifiques aux personnes handicapées et à mobilité réduite retenus par Nîmes Métropole **Erreur ! Signet non défini.**
- Annexe 9 : Tableau de suivi des actions points d'arrêt **Erreur ! Signet non défini.**
- Annexe 10 : Tableau de suivi des actions matériel roulant..... **Erreur ! Signet non défini.**
- Annexe 11 : Procédure et formulaire d'identification des obstacles en matière d'accessibilité des transports de Nîmes Métropole..... **Erreur ! Signet non défini.**

ANNEXE 1 : LISTE DES PARTICIPANTS AU GROUPE TRANSPORTS DE LA COMMISSION INTERCOMMUNALE ACCESSIBILITE

Prénom	Fonction	Organisme	Adresse Postale	Téléphone Fax	Mail
William	Monsieur Le Maire/ Vice président délégué aux transports	Mairie de Marguerites	14, Rue de G. de Chanaleilles 30 320 Marguerites	04 66 75 23 25	secretariat-maire@mairie-marguerites.org
Georges	Monsieur Le Maire/ Vice président délégué à l'intermodalité et aux	Mairie de Clarensac	5, Place de la Mairie 30 870 Clarensac	06 19 01 47 66	mairie.clarensac@wanadoo.fr
Marc	Directeur Transports et déplacements	Nimes Métropole	3, Rue du Colisée 30 947 Nimes Cedex 9	04 66 02 55 60 04 66 02 55 56	marc.duchenne@nimes-metropole.fr
Fabienne	Direction Transports et déplacements, Chargé de mission accessibilité et Intermodalité	Nimes Métropole	3, Rue du Colisée 30 947 Nimes Cedex 9	04 66 02 54 34 04 66 02 55 56	fabienne.patient@nimes-metropole.fr
Evelyne	Direction Transports et déplacements	Nimes Métropole	3 rue du Colisée 30 947 Nimes cedex 9	04 66 02 55 63 04 66 02 55 56	evelyne.michelet@nimes-metropole.fr
David	Direction Transports et déplacements	Nimes Métropole	3 rue du Colisée 30 947 Nimes cedex 9	04 66 02 54 51 04 66 02 55 56	david.canato@nimes-metropole.fr
Jean Yves	Direction Transports et déplacements	Nimes Métropole	3 rue du Colisée 30 947 Nimes cedex 9	04 66 02 54 26 04 66 02 55 56	jean-yves.chapus@nimes-metropole.fr
Christelle	Direction Transports et déplacements	Nimes Métropole	3 rue du Colisée 30 947 Nimes cedex 9	04 66 02 55 65 04 66 02 55 56	Christelle.furchmuller@nimes-metropole.fr
Odile	Direction Transports et déplacements	Nimes Métropole	3 rue du Colisée 30 947 Nimes cedex 9	04 66 02 25 63 04 66 02 55 56	odile.picard@nimes-metropole.fr
Isabelle	Direction Transports et déplacements	Nimes Métropole	3 rue du Colisée 30 947 Nimes cedex 9	04 66 02 54 37 04 66 02 55 56	isabelle.tissier@nimes-metropole.fr
Ariane	Direction Transports et déplacements	Nimes Métropole	3 rue du Colisée 30 947 Nimes cedex 9	04 66 02 54 36 04 66 02 55 56	ariane.lisarrague@nimes-metropole.fr
Amélie	Direction Transports et déplacements	Nimes Métropole	3 rue du Colisée 30 947 Nimes cedex 9	04 66 02 54 61 04 66 02 55 56	amelie.bohun-van-capelle@nimes-metropole.fr
Jean Luc	Mission TCSP	Nimes Métropole	Avenue Robert Bompard 30 000 Nimes	04 66 70 37 62	jean-luc.louis@nimes-metropole.fr
Yvan	Député du gard/ Vice Président de Nimes Métropole	Ville de Nimes	Hôtel de ville 30 000 Nimes	04 66 76 51 36	yvan.lachaud@nimes-metropole.fr
Jean Yves	Directeur du service voirie	Ville de Nimes	Avenue Robert Bompard 30 000 Nimes	04 66 70 75 80	jean-yves.wozniak@ville-nimes.fr
Emmanuel	Directeur du service habitat et Politique de la Ville	Nimes Métropole	3 rue du Colisée 30 947 Nimes cedex 9	04 66 02 55 47	emmanuel.licour@nimes-metropole.fr
Bernard	Chef des services Voirie et voie publique	Ville de Nimes	Avenue Robert Bompard 30 000 Nimes	04 66 70 75 06	bernard.chantrier@ville-nimes.fr
Eric	service voirie et voie publique	Ville de Nimes	Avenue Robert Bompard 30 000 Nimes	04 66 70 75 06	eric.devalland@ville-nimes.fr
Claude	Adjointe au maire de Nimes Déplacements et Transports doux	Ville de Nimes	Hôtel de ville 30 000 Nimes	04 66 76 51 50	claudette.girardi@ville-nimes.fr
Vivian	Adjoint au Maire de Marguerites, délégué au transport Collectif en Site propre	Nimes Métropole	6 rue Bachage Boualam 30 320 Marguerites	04 66 75 23 25 06 12 99 94 44	mayorvivian@orange.fr
Jean Jacques	Chargé de mission ville et handicap	Ville de Nimes	3, Rue Fernand Pelloutier 30 900 Nimes	04 66 76 84 94	jean-jacques.vial@ville-nimes.fr
Christiane	Conseillère Municipale, déléguée aux handicapés	Ville de Nimes		04 66 76 72 30	christiane.gras@ville-nimes.fr
Eddy	Adjoint au Maire de St Gilles Conseiller Communautaire	Mairie de St Gilles	Place Jean Jaurès 30 800 Saint Gilles	04 66 87 78 00 04 66 87 78 19	secmaire@ville-saint-gilles.fr
Luc	Adjoint à la jeunesse et à l'handicap	Mairie de Générac	Place de l'Hotel de Ville 30 510 Générac	04 66 01 31 14 04 66 01 87 72	lucvachon@hotmail.fr
Marc	1er adjoint de Bernis	Mairie de Bernis	2, Avenue Vaunage 30 620 Bernis	04 66 71 10 15 04 66 77 66 63	marc.delsol@wanadoo.fr
Eric	Responsable Marketing	TCN Réseau TanGO	388, Avenue Robert Bompard 30 000 Nimes	04 66 38 75 40 04 66 38 59 88	ebourgeay@keolis.com
Fabrice	Directeur	TCN Réseau TanGO	388, Avenue Robert Bompard 30 000 Nimes	04 66 38 75 40 04 66 38 59 88	fmayer@keolis.com
Jacques	Service infrastructure et Produit Urbain	TCN Réseau TanGO	388, Avenue Robert Bompard 30 000 Nimes	04 66 38 75 40 04 66 38 59 88	igianini@tcn.fr
Pierre	Service Technique	TCN Réseau TanGO	388, Avenue Robert Bompard 30 000 Nimes	04 66 38 75 40 04 66 38 59 88	pvandel@tcn.fr
Jean Pierre	Président	FNTV Gard(fédération nationale Transport	Parc d'activités de la Méditerranée	04 66 88 22 44	lpdeshours@transports-gardois.com
Florian	Président	Fédération des aveugles du gard	1, Rue Saint Dominique 30 000 Nimes	04 66 21 79 47 04 66 67 03 37	contact@faf30.fr
Nicolas	Chef de service	Association Hubert Pascal	318, Rue des Costières 30 900 Nimes	04 66 23 06 00	accueil@hubertpascal.org
Stanislas	Directeur	APAEHM ESAT Pierre Laporte	90, Rue Eugène Freyssinnet 30 000 Nimes	04 66 64 94 97 04 66 68 26 12	stanislas.cieciwski@orange.fr
Bernard	Président	La cigale APAEHM	250 Av. Villard de Honnecourt	04 66 28 82 67 04 66 28 82 69	bmercier@la-cigale.fr

ANNEXE 2 : INVENTAIRE DU MATERIEL ROULANT PROPRE A NIMES METROPOLE

Marque du véhicule		GX 117/127	Agora 325	PR 180	GX 77	PR 112	Minibus gruau	Teamstar	R 312	R 312	Citaro Euro 3/4	CITO	Sprinter 602	Total bus	% accessible
Nom du transporteur		TCN	TCN	TCN	TCN	TCN	TCN	TCN	TCN	TCN	TCN	TCN	TCN		
Nombre de véhicules		7	36	1	6	6	12	7	31		13	4	2	125	
Accessibilité pour la montée et descente du véhicule															
Porte	Au moins une porte permettant la montée et descente d'une personne en fauteuil roulant	oui	oui	non	non	non	oui	oui	non	non	oui	non	non	75	60%
	Largeur de la porte de 900 mm minimum	oui	oui				oui	oui			oui			75	60%
	Dispositif d'ouverture de la porte situé entre 800 et 1000mm du plancher	oui	oui				non	oui			non			50	40%
	Dispositif d'ouverture de la porte comporte un symbole graphique en relief permettant son identification par une personne ayant une déficience visuelle	oui	oui				non	oui			oui			63	50%
Rampe	Rampe automatique permettant la montée et descente d'une personne en fauteuil roulant	oui	oui	non	non	non	non	oui	non	non	oui	non	non	63	50%
	Largeur de la rampe de 800 mm minimum	oui	oui					oui			oui			63	50%
	Déploiement signalé par feux jaunes clignotants	oui	oui					oui			oui			63	50%
	Déploiement signalé par signal sonore	oui	oui					oui			oui			63	50%
	Présence de marques rétro réfléchissantes rouges et blanches sur les arêtes extérieures	oui	oui					oui			oui			63	50%
	Dispositif de communication (bouton d'appel) avec le conducteur à côté de la porte extérieure	oui	oui					non			oui			56	45%

Marque du véhicule		GX 117/127	Agora 325	PR 180	GX 77	PR 112	Minibus gruau	Teamstar	R 312	R 312	Citaro Euro 3/4	CITO	Sprinter 602	Total bus	% accessible	
	Dispositif de communication avec le conducteur situé à moins de 1 300 mm du sol	oui	oui					oui			oui			63	50%	
	Dispositif fonctionnant que lorsque le bus est à l'arrêt	non	non					non			non			0%	0%	
Marche	Nez de marche antidérapants	oui	oui	non	non	non	oui	oui	non	non	oui	oui	non	79	63%	
	Nez de marche de couleur contrastée par rapport à l'environnement	oui	oui	non	non	oui	oui	oui	non	non	oui	oui	non	85	68%	
	Profondeur minimale de la marche de 20 cm			oui	oui	oui		oui	oui	oui	oui		non	64	51%	
	Hauteur de la 1 ^{ère} marche <250 mm par rapport au sol (<270 mm si porte à double ouverture)	non	oui	non	non	non	oui		non	non	non	non	non	48	38%	
	Hauteur des autres marches <200 mm			oui	non	oui			oui	oui			non	38	30%	
Accessibilité à l'intérieur du véhicule																
Emplacement UFR	Au moins un emplacement réservé à une personne en fauteuil roulant à l'intérieur du véhicule	oui	oui	non	non	non	oui	oui	non	non	oui	non	non	75	60%	
	Affichage du logo UFR	oui	oui	non	non	non	non	oui	non	non	oui	non	non	63	50%	
	Dimensions de l'emplacement de 750 mm sur 1300 mm minimum	oui	oui				oui	non			oui			68	54%	
	Emplacement situé en parallèle au véhicule	oui	oui				oui	oui			oui			75	60%	
	Affichage du logo UFR entre 700 et 1200 mm par rapport au plancher	non	oui					oui			oui			56	45%	
	Présence de l'inscription « Cette place est réservée à un fauteuil roulant. Le fauteuil roulant dirigé vers l'arrière et freins serrés doit être appuyé contre le support ou le dossier. »	oui	oui				non	non				oui			56	45%
	Plancher antidérapant	oui	non				oui	oui			oui			39	31%	
	Présence d'une main courante ou poignée escamotable	oui	oui				oui	oui			non			62	50%	
		oui	oui				oui	oui			oui			75	60%	

Présence d'un dossier
perpendiculaire à l'axe

Marque du véhicule		GX 117/127	Agora 325	PR 180	GX 77	PR 112	Minibus gruau	Teamstar	R 312	R 312	Citaro Euro 3/4	CITO	Sprinter 602	Total bus	% accessible
	longitudinal du véhicule														
	L'un des côté de l'espace réservé se trouve contre une paroi (un côté) du véhicule	oui	oui				oui	oui			oui			75	60%
	Présence d'un bouton d'appel du prochain arrêt à côté des emplacements UFR	oui	oui				oui	oui			oui			75	60%
	Présence de strapontins	oui	non				oui	non			non			19	15%
	Si présence de strapontins, présence de l'inscription " Veuillez céder cet espace à un passager en fauteuil roulant"	oui					non							7	6%
	Bouton d'appel du prochain arrêt situé entre 700 et 1200 mm du sol	oui	oui				oui				oui			68	54%
	Bouton d'appel du prochain arrêt de couleur contrastée	oui	oui				oui				oui			68	54%
Emplacement PMR	Présence de sièges PMR	oui	oui	oui	non	non	oui	non	non	non	oui	oui	non	73	58%
	Des sièges réservés aux PMR à proximité des accès	oui	non	oui	non	non	oui	non	non	non	oui	oui	non	37	30%
	4 sièges minimum dans les véhicules de classe I, 1 siège minimum dans les véhicules de classe A	oui	non	non			oui				oui	oui		36	29%
	Affichage du logo PMR	oui	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	7	6%
	Affichage du logo PMR entre 700 et 1200 mm par rapport au plancher	non												0	0%
	Espace suffisant pour un chien d'aveugle sous ou à coté des sièges réservés	oui	non	non			oui				oui	oui	non	36	29%
	Largeur minimale de la place assise de 440 mm	oui	non	non			oui				oui	non	non	32	26%
	Présence d'accoudoirs déplaçables	oui	non	non			non				oui	non	non	20	16%
	Présence de mains courantes ou poignées à côté des sièges	oui	oui	oui				oui			oui	oui	oui	75	60%
	Espace libre de 1 300 mm au dessus de l'emplacement	oui	oui	oui				oui			oui	oui	non	73	58%
		oui	oui	oui			oui			oui	oui	oui	75	60%	

Hauteur au sommet du coussin comprise entre 400

Marque du véhicule		GX 117/127	Agora 325	PR 180	GX 77	PR 112	Minibus gruau	Teamstar	R 312	R 312	Citaro Euro 3/4	CITO	Sprinter 602	Total bus	% accessible
	et 500 mm par rapport au sol														
	Présence d'un bouton d'appel du prochain arrêt à côté des emplacements PMR	oui	oui	non			oui				oui	oui	non	72	58%
	Bouton d'appel du prochain arrêt situé entre 700 et 1200 mm du sol	oui	oui				oui				oui	oui	non	72	58%
	Bouton d'appel du prochain arrêt de couleur contrastée	oui	oui				oui				oui	oui	non	72	58%
Possibilité de validation autonome pour les personnes handicapées	Présence d'un valideur au niveau de la porte d'entrée	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	125	1%
	Valideur au niveau de la porte permettant la montée et descente d'une personne en fauteuil roulant	non	non	non	non	non	oui	non	non	non	non	non	non	12	10%
	Zone de présentation de la carte située entre 800 et 1000 mm du plancher	oui	non	oui	non	oui	oui	oui	non	non	oui	non	oui	48	38%
	Zone de présentation de la carte identifiable par une couleur contrastée par rapport à l'environnement	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	123	98%
	Signalisation visuelle du fonctionnement du valideur	oui	oui	non	non	non	oui	non	non	non	oui	non	non	68	54%
	Signalisation sonore du fonctionnement du valideur	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	123	98%
	Validation donnée par un point vert ou une flèche verte	oui	oui	non	non	non	oui	non	non	non	oui	non	non	68	54%
	Refus donné par une croix rouge	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	123	98%
Largeur minimale de passage d'au moins 800 mm (à l'avant)		oui	oui	oui	non	non	oui	non	oui	oui	oui	non	non	100	80%
Préciser largeur		500	900	990	703	572	924	418	840	840	905	758	370		
Absence de pente dans le couloir (<8%)		oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	125	1%
Bouton d'appel du prochain arrêt situé entre 800 et		oui	non	non	non	non	non	non	non	non	oui	oui	non	24	19%

Marque du véhicule		GX 117/127	Agora 325	PR 180	GX 77	PR 112	Minibus gruau	Teamstar	R 312	R 312	Citaro Euro 3/4	CITO	Sprinter 602	Total bus	% accessible
1500 mm du plancher															
Revêtement du plancher antidérapant et non réfléchissant		oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	123	98%
Barres, poignées de maintien et rambardes de couleur contrastée par rapport à l'environnement		oui	oui	non	non	non	non	non	non	non	oui	oui	non	60	48%
Accessibilité de l'information à l'extérieur et intérieur du véhicule															
A l'extérieur du véhicule									manuelle	girouette électronique					
Sur la face avant du véhicule	Affichage des pictogrammes accessibilité du côté de la chaussée visible de l'extérieur	oui	oui	non	non	non	non	non	non	non	oui	non	non	56	45%
	Indication de la ligne et de la destination sur un panneau ou une girouette	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	125	1%
	Possibilité d'affichage des caractères d'une hauteur minimale de 200 mm (100 mm pour la classe A)	oui	oui	non	oui	oui	non	oui	non	oui	oui	oui	oui	97	78%
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	125	1%
Sur le côté du véhicule	Indication de la ligne et de la destination sur un panneau	oui	oui	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	113	90%
	Panneau situé entre 1200 mm et 2500 mm du sol en arrière de la porte avant	oui	oui	oui	oui	oui		oui	oui	oui	oui	oui	oui	113	90%
	Possibilité d'affichage des caractères d'une hauteur minimale de 80 mm	oui	oui	non	oui	oui		oui	non	oui	oui	oui	oui	97	78%
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au	oui	oui	oui	oui	oui		oui	oui	oui	oui	oui	oui	113	90%

Marque du véhicule		GX 117/127	Agora 325	PR 180	GX 77	PR 112	Minibus gruau	Teamstar	R 312	R 312	Citaro Euro 3/4	CITO	Sprinter 602	Total bus	% accessible
	fond														
A l'arrière du véhicule	Indication de la ligne sur un panneau	oui	oui	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	non	111	89%
	Panneau situé à une hauteur minimale de 800 mm du sol	oui	oui	oui	oui	oui		oui	oui	oui	oui	oui		111	89%
	Possibilité d'affichage des caractères d'une hauteur minimale de 200 mm	oui	oui	oui	oui	oui		oui	oui	oui	oui	oui		111	89%
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond	oui	oui	oui	oui	oui		oui	oui	oui	oui	oui		111	89%
Information sonore sur la ligne et la destination délivrée par un haut-parleur, situé au niveau de la porte avant		non	non	non	non	non	non	non	non	oui	non	non	non	16	13%
A l'intérieur du véhicule															
Prochain arrêt	Nom du prochain arrêt fourni sous forme visuelle	oui	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	7	6%
	Nom du prochain arrêt fourni sous forme sonore	oui	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	7	6%
	Nom du prochain arrêt fourni sous forme visuelle, visible par l'UFR	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	0	0%
	Possibilité d'affichage des caractères d'une hauteur minimale de 30 mm pour les minuscules et de 50 mm pour les majuscules	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	0	0%
	Si panneau électronique, temps d'affichage d'au moins 10 secondes	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	0	0%
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond	oui	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	7	6%
	Prise en compte visuelle de la demande d'arrêt	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui	non	116	93%
	Prise en compte sonore de la demande d'arrêt	oui	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	7	6%
Informations fournies sous forme sonore et visuelle, en cas de ligne en fourche, de services partiels ou de perturbations		oui	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	7	6%
Présence d'un plan de réseau		oui	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	7	6%
Plan de ligne	Un plan dans les véhicules d'une longueur inférieure ou égale à 8 m, 2 plans d'une longueur inférieure ou égale	non	non	non	non	non	oui	non	non	non	non	non	non	12	10%

Marque du véhicule		GX 117/127	Agora 325	PR 180	GX 77	PR 112	Minibus gruau	Teamstar	R 312	R 312	Citaro Euro 3/4	CITO	Sprinter 602	Total bus	% accessible
	à 13,5 m, 3 plans d'une longueur de plus de 13,5 m et les véhicules articulés														
	Hauteur minimale des caractères de 10 mm	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	0	0%
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	0	0%
	Indications des correspondances avec les autres modes de transport	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	0	0%
	Ouverture et fermeture des portes signalées par un dispositif sonore	oui	non	non	non	non	oui	non	non	non	oui	non	non	32	26%

ANNEXE 3 : INVENTAIRE DU MATERIEL ROULANT EN SOUS-TRAITANCE

Nom du transporteur		FORT	TRANSP GARDOIS	RAPIDES	CARS COUSTES	CARS DE CAMARGUE	STDG	KEOLIS GARD	Total cars	% accessibilité
Nombre de véhicules		9	24	25	9	5	114	23	209	
Accessibilité pour la montée et descente du véhicule										
Porte	Au moins une porte permettant la montée et descente d'une personne en fauteuil roulant	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Largeur de la porte de 900 mm minimum	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Dispositif d'ouverture de la porte situé entre 800 et 1000 mm du plancher	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Dispositif d'ouverture de la porte comporte un symbole graphique en relief permettant son identification par une personne ayant une déficience visuelle	0	1	2	0	0	0	0	3	1%
Si présence de rampe ou monte charge	Dispositif permettant la montée et descente d'une personne en fauteuil roulant (rampe ou monte charge)	4	1	2	0	0	5	9	21	10%
	Préciser le type de rampe : rampe automatique, manuelle, autres ?									
	Largeur de la rampe ou monte charge de 800 mm minimum	4	1	2	0	0	5	9	21	10%
	Déploiement signalé par feux jaunes clignotants	4	1	2	0	0	5	9	21	10%
	Déploiement signalé par signal sonore	4	1	2	0	0	0	0	7	3%
	Présence de marques rétro réfléchissantes rouges et blanches sur les arêtes extérieures	4	1	2	0	0	5	9	21	10%
Dispositif de communication avec le conducteur à coté de la porte	4	1	2	0	0	0	9	16	8%	

Nom du transporteur		FORT	TRANSP GARDOIS	RAPIDES	CARS COUSTES	CARS DE CAMARGUE	STDG	KEOLIS GARD	Total cars	% accessibilité
	Le dispositif ne fonctionne que lorsque le bus est à l'arrêt	4	1	2	0	0	5	9	21	10%
	Si présence de monte charge, les commandes sont situées à proximité (sauf si le monte charge dessert une porte de service dans le champ de vision du conducteur)	4	1	2	0	0	5	9	21	10%
Marche	Nez de marche antidérapants	0	1	2	0	0	5	9	17	8%
	Nez de marche de couleur contrastée par rapport à l'environnement	0	1	2	0	0	5	9	17	8%
	Profondeur minimale de la marche de 20 cm	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Hauteur de la 1 ^{ère} marche <320 mm par rapport au sol	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Hauteur des autres marches <250 mm	2	1	2	0	0	5	12	22	11%

Accessibilité à l'intérieur du véhicule

Emplacement UFR	Au moins un emplacement réservé à une personne en fauteuil roulant	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Dimensions de l'emplacement de 750 mm sur 1300 mm minimum	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Présence du logo UFR	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Affichage du logo UFR entre 700 et 1200 mm par rapport au plancher	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Présence de l'inscription « Cette place est réservée à un fauteuil roulant. Le fauteuil roulant dirigé vers l'arrière et freins serrés doit être appuyé contre le support ou le dossierer. »	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Emplacement situé en parallèle au véhicule	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Présence d'une main courante ou poignée escamotable	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Présence d'un dossierer perpendiculaire à l'axe longitudinal du véhicule	0	1	2	0	0	0	12	15	7%

Nom du transporteur		FORT	TRANSP GARDOIS	RAPIDES	CARS COUSTES	CARS DE CAMARGUE	STDG	KEOLIS GARD	Total cars	% accessibilité
	L'un des coté de l'espace réservé se trouve contre une paroi (un coté) du véhicule	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Présence d'un bouton d'appel du prochain arrêt à côté des emplacements UFR	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Plancher antidérapant	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Présence de strapontins	0	0	0	0	0	0	12	12	6%
	Si présence de strapontins, présence de l'inscription " Veuillez céder cet espace à un passager en fauteuil roulant"	0	0	0	0	0	0	12	12	6%
	Bouton d'appel du prochain arrêt situé entre 700 et 1200 mm du sol	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Bouton d'appel du prochain arrêt de couleur contrastée	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
Emplacements PMR	Présence de sièges réservés aux PMR	0	0	0	0	0	0	12	12	6%
	Sièges réservés aux PMR à proximité des accès	0	0	0	0	0	0	12	12	6%
	Deux sièges minimum dans les véhicules de classe II et III, un siège dans les véhicules de classe B	0	0	0	0	0	0	9	9	4%
	Présence du logo PMR	0	0	0	0	0	0	9	9	4%
	Affichage du logo PMR entre 700 et 1200 mm par rapport au plancher	0	0	0	0	0	0	9	9	4%
	Espace suffisant pour un chien d'aveugle sous ou à coté des sièges réservés	0	0	0	0	0	0	12	12	6%
	Largeur minimale de la place assise de 440 mm	0	0	0	0	0	0	12	12	6%
	Présence d'accoudoirs déplaçables	2	0	0	0	0	0	0	2	1%
	Présence de mains courantes ou poignées à côté des sièges	0	0	0	0	0	0	12	12	6%
	Espace libre de 1 300 mm au dessus de l'emplacement	0	0	0	0	0	0	12	12	6%
	Hauteur au sommet du coussin comprise entre 400 et 500 mm par rapport au sol	0	0	0	0	0	0	12	12	6%

Nom du transporteur		FORT	TRANSP GARDOIS	RAPIDES	CARS COUSTES	CARS DE CAMARGUE	STDG	KEOLIS GARD	Total cars	% accessibilité
	Présence d'un bouton d'appel du prochain arrêt à côté des emplacements PMR	0	0	0	0	0	0	12	12	6%
	Bouton d'appel du prochain arrêt situé entre 700 et 1200 mm du sol	0	0	0	0	0	0	12	12	6%
	Bouton d'appel du prochain arrêt de couleur contrastée	0	0	0	0	0	0	12	12	6%
Possibilité de validation autonome pour les personnes handicapées	Présence d'un valideur au niveau de la porte d'entrée	0	0	0	0	0	5	23	28	13%
	Valideur au niveau de la porte permettant la montée et descente d'une personne en fauteuil roulant	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
	Zone de présentation de la carte située entre 800 et 1000 mm du plancher	0	0	0	0	0	5	0	5	2%
	Zone de présentation de la carte identifiable par une couleur contrastée par rapport à l'environnement	0	0	0	0	0	5	0	5	2%
	Signalisation visuelle du fonctionnement du valideur	0	0	0	0	0	0	23	23	11%
	Signalisation sonore du fonctionnement du valideur	0	0	0	0	0	5	23	28	13%
	Validation donnée par un point vert ou une flèche verte	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
	Refus donné par une croix rouge	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Largeur minimale de passage d'au moins 800 mm (à l'avant)	0	1	2	0	0	0	0	0	3	1%
Préciser largeur							3750			
Absence de pente dans le couloir <8%	0	1	2	0	0	5	9	17	17	8%
Bouton d'appel du prochain arrêt situé entre 800 et 1000 mm du plancher	0	0	0	0	0	0	5	12	17	8%

Nom du transporteur		FORT	TRANSP GARDOIS	RAPIDES	CARS COUSTES	CARS DE CAMARGUE	STDG	KEOLIS GARD	Total cars	% accessibilité
Bouton d'appel du prochain arrêt a coté des emplacements réservés (situés entre 700 et 1200 mm du sol)		0	0	0	0	0	5	12	17	8%
Revêtement du plancher antidérapant et non réfléchissant		0	1	2	0	0	5	22	30	14%
Barres, poignées de maintien et rambarde de couleur contrastée par rapport à l'environnement		0	1	2	0	0	5	23	31	15%
Accessibilité de l'information à l'extérieur et intérieur du véhicule										
A l'extérieur du véhicule										
Sur la face avant du véhicule	Affichage des pictogrammes accessibilité du coté de la chaussée visibles de l'extérieur	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Indication de la ligne et de la destination sur un panneau ou une girouette	0	24	24	9	5	5	23	90	43%
	Possibilité d'affichage des caractères d'une hauteur minimale de 200 mm (100 mm pour la classe A)	0	24	25	9	5	5	12	80	38%
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond	0	24	24	9	5	5	23	90	43%
Sur le côté du véhicule	Indication de la ligne et de la destination sur un panneau	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Panneau situé entre 1200 mm et 2500 mm du sol en arrière de la porte avant	0	1	2	0	0	5	12	20	10%
	Possibilité d'affichage des caractères d'une hauteur minimale de 80 mm	0	24	25	9	5	5	12	80	38%
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond	0	1	2	0	0	5	12	20	10%

Nom du transporteur		FORT	TRANSP GARDOIS	RAPIDES	CARS COUSTES	CARS DE CAMARGUE	STDG	KEOLIS GARD	Total cars	% accessibilité
A l'arrière du véhicule	Indication de la ligne sur un panneau	0	1	2	0	0	5	0	8	4%
	Panneau situé à une hauteur minimale de 800 mm du sol	0	1	2	0	0	5	0	8	4%
	Possibilité d'affichage des caractères d'une hauteur minimale de 200 mm	0	24	25	9	5	5	0	68	33%
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond	0	1	2	0	0	5	0	8	4%
Information sonore sur la ligne et la destination délivrée par un haut-parleur, situé au niveau de la porte avant		0	0	0	0	0	0	0	0	0%
A l'intérieur du véhicule										
Prochain arrêt	Nom du prochain arrêt fourni sous forme visuelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
	Nom du prochain arrêt fourni sous forme sonore	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
	Nom du prochain arrêt fourni sous forme visuelle, visible par l'UFR	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
	Possibilité d'affichage des caractères d'une hauteur minimale de 30 mm pour les minuscules et de 50 mm pour les majuscules	0	1	2	0	0	0	0	3	1%
	Si panneau électronique, temps d'affichage d'au moins 10 secondes	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
	Prise en compte visuelle de la demande d'arrêt	0	1	2	0	0	0	0	3	1%
	Prise en compte sonore de la demande d'arrêt	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Informations fournies sous forme sonore et visuelle, en cas de ligne en fourche, de services partiels ou de perturbations		0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Présence d'un plan de réseau		0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Nom du transporteur		FORT	TRANSP GARDOIS	RAPIDES	CARS COUSTES	CARS DE CAMARGUE	STDG	KEOLIS GARD	Total cars	% accessibilité
Ouverture et fermeture des portes signalées par un dispositif sonore		0	1	2	0	0	0	12	15	7%

ANNEXE 4 : GRILLE D'ANALYSE DU MATERIEL ROULANT

Ces équipements devront être mis en place dans tous véhicules de classe I (type autobus), et de classe A (type autobus de faible capacité ≤ 22 places) commandés.

Porte	Au moins une porte permettant la montée et descente d'une personne en fauteuil roulant
	Largeur de la porte de 900 mm minimum
	Dispositif d'ouverture de la porte situé entre 800 et 1000mm du plancher
	Dispositif d'ouverture de la porte comporte un symbole graphique en relief permettant son identification par une personne ayant une déficience visuelle
Rampe	Rampe automatique permettant la montée et descente d'une personne en fauteuil roulant
	Largeur de la rampe de 800 mm minimum
	Déploiement signalé par feux jaunes clignotants
	Déploiement signalé par signal sonore
	Présence de marques rétro réfléchissantes rouges et blanches sur les arêtes extérieures
	Dispositif de communication (bouton d'appel) avec le conducteur à côté de la porte extérieure
	Dispositif de communication avec le conducteur situé à moins de 1 300 mm du sol
	Dispositif fonctionnant que lorsque le bus est à l'arrêt
Marche	Nez de marche antidérapants
	Nez de marche de couleur contrastée par rapport à l'environnement
	Profondeur minimale de la marche de 20 cm
	Hauteur de la 1 ^{ère} marche <250 mm par rapport au sol (<270 mm si porte à double ouverture)
	Hauteur des autres marches <200 mm
Emplacement UFR	Au moins un emplacement réservé à une personne en fauteuil roulant à l'intérieur du véhicule
	Affichage du logo UFR
	Dimensions de l'emplacement de 750 mm sur 1300 mm minimum
	Emplacement situé en parallèle au véhicule
	Affichage du logo UFR entre 700 et 1200 mm par rapport au plancher
	Présence de l'inscription « Cette place est réservée à un fauteuil roulant. Le fauteuil roulant dirigé vers l'arrière et freins serrés doit être appuyé contre le support ou le dossier. »
	Plancher antidérapant
	Présence d'une main courante ou poignée escamotable
	Présence d'un dossier perpendiculaire à l'axe longitudinal du véhicule
	L'un des côté de l'espace réservé se trouve contre une paroi (un côté) du véhicule
	Présence d'un bouton d'appel du prochain arrêt à côté des emplacements UFR
	Présence de strapontins
	Si présence de strapontins, présence de l'inscription " Veuillez céder cet espace à un passager en fauteuil roulant"
Bouton d'appel du prochain arrêt situé entre 700 et 1200 mm du sol	
Bouton d'appel du prochain arrêt de couleur contrastée	
Emplacement PMR	Présence de sièges PMR
	Des sièges réservés aux PMR à proximité des accès
	4 sièges minimum dans les véhicules de classe I, 1 siège minimum dans les véhicules de classe A
	Affichage du logo PMR
	Affichage du logo PMR entre 700 et 1200 mm par rapport au plancher
	Espace suffisant pour un chien d'aveugle sous ou à coté des sièges réservés

	Largeur minimale de la place assise de 440 mm
	Présence d'accoudoirs déplaçables
	Présence de mains courantes ou poignées à côté des sièges
	Espace libre de 1 300 mm au dessus de l'emplacement
	Hauteur au sommet du coussin comprise entre 400 et 500 mm par rapport au sol
	Présence d'un bouton d'appel du prochain arrêt à côté des emplacements PMR
	Bouton d'appel du prochain arrêt situé entre 700 et 1200 mm du sol
	Bouton d'appel du prochain arrêt de couleur contrastée
Possibilité de validation autonome pour les personnes handicapées	Présence d'un valideur au niveau de la porte d'entrée
	Valideur au niveau de la porte permettant la montée et descente d'une personne en fauteuil roulant
	Zone de présentation de la carte située entre 800 et 1000 mm du plancher
	Zone de présentation de la carte identifiable par une couleur contrastée par rapport à l'environnement
	Signalisation visuelle du fonctionnement du valideur
	Signalisation sonore du fonctionnement du valideur
	Validation donnée par un point vert ou une flèche verte
	Refus donné par une croix rouge
Largeur minimale de passage d'au moins 800 mm (à l'avant)	
Préciser largeur	
Absence de pente dans le couloir (<8%)	
Bouton d'appel du prochain arrêt situé entre 800 et 1500 mm du plancher	
Revêtement du plancher antidérapant et non réfléchissant	
Barres, poignées de maintien et rambardes de couleur contrastée par rapport à l'environnement	
Sur la face avant du véhicule	Affichage des pictogrammes accessibilité du côté de la chaussée visible de l'extérieur
	Indication de la ligne et de la destination sur un panneau ou une girouette
	Possibilité d'affichage des caractères d'une hauteur minimale de 200 mm (100 mm pour la classe A)
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond
Sur le côté du véhicule	Indication de la ligne et de la destination sur un panneau
	Panneau situé entre 1200 mm et 2500 mm du sol en arrière de la porte avant
	Possibilité d'affichage des caractères d'une hauteur minimale de 80 mm
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond
A l'arrière du véhicule	Indication de la ligne sur un panneau
	Panneau situé à une hauteur minimale de 800 mm du sol
	Possibilité d'affichage des caractères d'une hauteur minimale de 200 mm
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond
Information sonore sur la ligne et la destination délivrée par un haut-parleur, situé au niveau de la porte avant	
Prochain arrêt	Nom du prochain arrêt fourni sous forme visuelle
	Nom du prochain arrêt fourni sous forme sonore
	Nom du prochain arrêt fourni sous forme visuelle, visible par l'UFR
	Possibilité d'affichage des caractères d'une hauteur minimale de 30 mm pour les minuscules et de 50 mm pour les majuscules
	Si panneau électronique, temps d'affichage d'au moins 10 secondes
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond

	Prise en compte visuelle de la demande d'arrêt
	Prise en compte sonore de la demande d'arrêt
Informations fournies sous forme sonore et visuelle, en cas de ligne en fourche, de services partiels ou de perturbations	
Présence d'un plan de réseau	
Plan de ligne	Un plan dans les véhicules d'une longueur inférieure ou égale à 8 m, 2 plans d'une longueur inférieure ou égale à 13,5 m, 3 plans d'une longueur de plus de 13,5 m et les véhicules articulés
	Hauteur minimale des caractères de 10 mm
	Inscriptions de couleur contrastée par rapport au fond
	Indications des correspondances avec les autres modes de transport
Ouverture et fermeture des portes signalées par un dispositif sonore	

ANNEXE 5 : TABLEAU DE SUIVI DES ACTIONS INFORMATION ET VENTE

Action	Actions détaillées		Pourcentage de l'accessibilité de l'action	Porteur de l'action	Coût	2010	2011	2012	2013	2014	2015
A1. Améliorer l'accessibilité des supports d'information pour tous	Site Internet	Respect du RGAA	25%	Transporteur	Budget déléataire prévu dans les charges fixes	X (dernier trimestre)					
		Proposer des accès direct (par une image ou un symbole) vers les documents essentiels tels que les plans du réseau et les fiches horaires	2%	Transporteur	Budget déléataire prévu dans les charges fixes	X (dernier trimestre)					
		Permettre un accès direct aux informations concernant le service Handigo dans la même rubrique que les autres services de transport	2%	Transporteur	Budget déléataire prévu dans les charges fixes	X (dernier trimestre)					
		Redéfinir le calculateur d'itinéraires : - Proposer différentes entrées pour le point de départ et d'arrivée	5%	Transporteur	Budget déléataire prévu dans les charges fixes	X (dernier trimestre)					

Action	Actions détaillées	Pourcentage de l'accessibilité de l'action	Porteur de l'action	Coût	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	(commune, adresse, bâtiment administratif, point d'arrêt...) - Donner le choix de sélectionner soit son horaire de départ soit son horaire d'arrivée - Au niveau des résultats, offrir la possibilité d'afficher la carte du trajet ainsi que le trajet précédent/suivant - Permettre également de faire varier sa demande pour comparer les différents types de trajet (trajet le plus court, sans correspondance, sans marche à pied...).									
	Faire un lien de correspondance vers le train et les lignes du Conseil général du Gard	1%	Transporteur	Budget délégataire prévu dans les charges fixes	X (dernier trimestre)					

Action	Actions détaillées		Pourcentage de l'accessibilité de l'action	Porteur de l'action	Coût	2010	2011	2012	2013	2014	2015
		Mettre un lien direct vers le formulaire d'identification des obstacles en termes d'accessibilité sur le réseau de transport de Nîmes Métropole	5%	Transporteur	Budget déléataire prévu dans les charges fixes		X (1er semestre)				
		Mise à jour mensuelle du site Internet, en fonction des modifications apportées au réseau de transports en commun	10%	Transporteur	Budget déléataire prévu dans les charges fixes	X	X	X	X	X	X
	Documents papiers	Localiser les lieux de vente et d'information sur l'ensemble des documents graphiques	2%	Transporteur	Budget déléataire prévu dans les charges fixes		X(sept)				
		Indiquer les correspondances vers le réseau SNCF sur l'ensemble des documents graphiques	2%	Transporteur	Budget déléataire prévu dans les charges fixes		X (sept)				

Action	Actions détaillées	Pourcentage de l'accessibilité de l'action	Porteur de l'action	Coût	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	Choix du mode de communication sur l'accessibilité des points d'arrêt	1%	Nîmes Métropole	Budget déléataire prévu dans les charges fixes			X (RHNS)			
	Communiquer sur le niveau d'accessibilité des points d'arrêt sur l'ensemble des documents graphiques	25%	Transporteur	Budget déléataire prévu dans les charges fixes			X (RHNS)			
	Choix du type et taille de la police ainsi que des couleurs contrastées	5%	Nîmes Métropole Transporteur	Budget déléataire prévu dans les charges fixes			X (RHNS)			
	Réflexion sur la possibilité de mentionner l'ensemble des points d'arrêt sur les fiches horaires	5%	Transporteur	Budget déléataire prévu dans les charges fixes			X (RHNS)			
	Mise à jour annuelle des supports papiers en fonction des aménagements réalisés	10%	Transporteur	Budget déléataire prévu dans les charges fixes			X (sept)	X (sept)	X (sept)	X (sept)

Action	Actions détaillées		Pourcentage de l'accessibilité de l'action	Porteur de l'action	Coût	2010	2011	2012	2013	2014	2015
A2. Offrir des supports d'informations innovants	Projet SAEIV	Attribution du marché pour le projet SAEIV	5%	Nîmes Métropole	Montant du budget alloué à l'étude SAEIV : 490 000€	X(oct.)					
		Mise en place du SAEIV: - <u>en amont du voyage</u> : accès aux données réseau temps réel et temps théorique sur internet - <u>en attente à l'arrêt</u> : information ligne/horaire temps réel et temps théorique - <u>pendant le déplacement</u> : annonce visuelle et sonore dans et à l'extérieur des véhicules	70%	Nîmes Métropole	Montant du budget alloué au projet SAEIV : 6 252 124€			X (1er semestre)			
	Information dynamique au niveau du pôle	A l'intérieur de la gare SNCF : mise en place d'écrans TFT	5%	Nîmes Métropole	Montant du budget alloué au projet SAEIV :			X (1er semestre)			

Action	Actions détaillées		Pourcentage de l'accessibilité de l'action	Porteur de l'action	Coût	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	d'échanges de la gare de Nîmes	Au niveau de la gare routière : remplacement du tableau général d'affichage	5%	Nîmes Métropole	6 252 124€			X (1er semestre)			
		Au niveau de la gare routière : mise en place d'une borne par quai	5%	Nîmes Métropole				X (1er semestre)			
		Au niveau de la gare routière : matérialisation des zones d'arrêt des véhicules (de couleur différenciée entre le Conseil général du Gard et Nîmes Métropole)	5%	Nîmes Métropole				X (1er semestre)			
		Mise en place d'un système d'affichage pour l'information touristique (site)	5%	Nîmes Métropole				X (1er semestre)			
A3. Améliorer la lisibilité du réseau pour tous	Etude Kéolis	Test usagers sur la lisibilité de l'affichage aux points d'arrêt et des documents d'information et de communication actuels	2%	Kéolis	Néant	X(mars)					

Action	Actions détaillées		Pourcentage de l'accessibilité de l'action	Porteur de l'action	Coût	2010	2011	2012	2013	2014	2015
		Restitution de l'étude	3%	Kéolis		X (sept)					
		Prise en compte du référentiel national proposé par Kéolis dans les documents d'information et de communication de Nîmes Métropole	20%	Transporteur				X (RHNS)			
	Etude en partenariat universitaire	Lancement de l'étude en partenariat avec des étudiants en design des services	5%	Nîmes Métropole	Néant	X (février)					
		Intégration des propositions de l'étude pour l'amélioration des documents d'information et de communication de Nîmes Métropole	20%	Transporteur				X (RHNS°)			
	Mise en accessibilité des poteaux d'information	Choix des modalités de mise en accessibilité des poteaux d'information	5%	Nîmes Métropole	Budget estimé à 250.000 €			X (RHNS)			

Action	Actions détaillées	Pourcentage de l'accessibilité de l'action	Porteur de l'action	Coût	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	Mise en place de la nouvelle charte graphique au niveau des poteaux d'information	45%	Transporteur				X (RHNS)			
A4. Permettre une mise en accessibilité des futurs lieux de vente et d'information	Mise en accessibilité du guichet de vente au siège de STCN	20%	Transporteur	Combiné avec le réaménagement du dépôt		X				
	Relocalisation du kiosque de l'Esplanade en centre ville (au 13 rue Régale) et mise en accessibilité du lieu de vente et d'information	30%	Nîmes Métropole	Combiné avec la relocalisation du kiosque		X (fin du 1er semestre)				
	Relocalisation du site de vente en gare de Nîmes partagé avec le CG 30 et mis en accessibilité du lieu de vente	30%	Nîmes Métropole	Combiné avec la relocalisation du site			X (septembre)			
	Mise en place de distributeurs accessibles au niveau des nouveaux parcs relais	20%	Nîmes Métropole	Combiné avec la création des nouveaux parcs relais			X			

ATTOMA

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

Évaluer l'information voyageurs pour la faire évoluer

01 MARS 2010 / VERSION 0.1

Keolis



Cette méthode d'évaluation de l'information voyageurs a été élaborée dans le cadre de la nouvelle démarche «Information Voyageurs Keolis», dont sont également issus des supports d'accompagnement pédagogique et opérationnel :

- le Guide de «L'information voyageurs selon Keolis»
- le Référentiel des contenus et des lieux de l'information voyageurs

Le dispositif global, basé sur une approche originale et innovante centrée sur le voyageur, a été conçu et réalisé par la Direction Stratégie, Marketing, Offre et Services de Keolis, en collaboration avec l'agence Attoma, experte en design de services et design d'information, notamment dans le domaine de la mobilité (www.attoma-design.com).

Keolis remercie les collaborateurs des réseaux ayant participé à la démarche.

Contact Keolis

Sofia Escan KEOLIS - GUIDE MÉTHODOLOGIQUE
Chef de pro
Direction Stratégie, Marketing, Offre et Services

© Keolis // Edition février 2010

FAIRE ÉVOLUER L'INFORMATION VOYAGEURS EN 3 ÉTAPES

Pour faire évoluer un système d'information voyageurs existant, il convient de procéder en trois étapes : réaliser un état des lieux, établir un diagnostic, définir un plan d'action. Chacune de ces étapes est détaillée dans les pages suivantes.

1. État des lieux

L'état des lieux consiste en un recensement complet du système d'information voyageurs existant, permettant à l'expert en charge du diagnostic d'avoir à sa disposition tous les éléments pour procéder à l'évaluation.

2. Diagnostic

Le diagnostic est l'audit du système d'information voyageurs existant, qui permet de révéler les points forts et les points faibles du dispositif et d'identifier des leviers d'optimisation.

3. Plan d'action

Le plan d'action permet de formuler de manière très opérationnelle les conditions de mise en œuvre des axes d'optimisation identifiés : chantiers, priorités, coûts, délais.





1. ÉTAT DES LIEUX



2. DIAGNOSTIC



3. PLAN D'ACTION

L'ÉTAT DES LIEUX

1 / 3

Objectifs

- # Dégager une vue d'ensemble du système d'information voyageurs existant (supports et contenus).
- # Prendre connaissance du contexte de conception, de mise en forme et de déploiement du système d'information existant.

Procédure de mise en œuvre

- # Recensement de l'ensemble des supports et contenus d'information mis à la disposition de la clientèle dans les différents espaces du réseau.
- # Entretiens individuels avec les différents acteurs de l'information voyageurs du réseau et recueil de toute la documentation disponible en interne.

Voir la fiche pratique n° 1. Le recensement

Voir la fiche pratique n° 2. Les entretiens

Acteur(s)

L'état des lieux peut être réalisé par une personne interne ou externe au réseau de transport.

Livrables

- # Check-list des différents supports et contenus d'information existants
- # Exemplaire papier ou PDF de chaque support
- # Photos des supports dans leur environnement
- # Compte-rendu des entretiens
- # Documentation recueillie en interne



1. ÉTAT DES LIEUX



2. DIAGNOSTIC



3. PLAN D'ACTION

KEOLIS - GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

4

LE PRINCIPE

Le recensement des supports d'information existants est réalisé au moyen du recueil d'exemplaires (papier ou PDF) de chaque document, couplé d'une visite terrain.

Cet inventaire est ensuite formalisé à travers un tableau du type «check-list».

EN DÉTAIL

La visite terrain permet de recenser les supports d'information dynamique (écrans, afficheurs, etc.) et les supports de signalétique.

Elle permet également de préciser et de donner à voir pour chaque support recensé, son contexte d'implantation, son «environnement» :

- # les lieux est espaces d'implantation
- # le type de mobilier
- # l'emplacement sur le mobilier
- # la cohabitation avec d'autres supports
- # l'éclairage
- # etc.

OUTILS

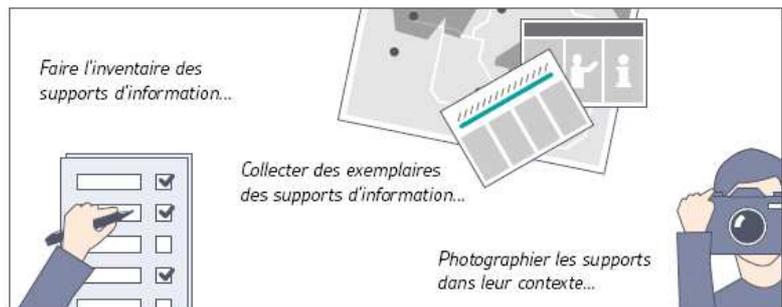
Un tableau de recensement au format Excel est annexé à ce guide. Il peut être pris comme modèle pour la réalisation du recensement.

Cet outil est disponible en téléchargement sur l'intranet du groupe.

L'ÉTAT DES LIEUX

2 / 3

1. LE RECENSEMENT



Supports de diffusion à recenser

THÉORIQUE <i>Affichage papier...</i> 	TEMPS RÉEL <i>Écrans, afficheurs, son...</i> 	SIGNALÉTIQUE <i>Panneaux, stickers...</i>
--	--	---

Typologies d'informations à prendre en compte

HORAIRES 	SPATIALES 	USAGES 	PERTURBATIONS
---------------------	----------------------	-------------------	--------------------------

Contextes d'implantation

6. Contexte d'exploitation (urbain, interurbain, etc.)
5. Lieu de transport (point d'arrêt, gare routière, etc.)
4. Espaces de transport (accueil, espaces d'échanges, etc.)
3. Mobiliers (poteaux, abris-voyageurs, etc.)
2. Supports d'information (cadres, écrans, etc.)
1. Contenus d'information (horaires, plan de ligne, etc.)



1. ÉTAT DES LIEUX



2. DIAGNOSTIC



3. PLAN D'ACTION

L'ÉTAT DES LIEUX

3 / 3

2. LES ENTRETIENS

LE PRINCIPE

Les entretiens sont réalisés auprès de personnels internes au réseau de transport, mais aussi éventuellement auprès d'associations d'utilisateurs (en particulier celles représentant les personnes atteintes de déficiences cognitives et sensorielles).

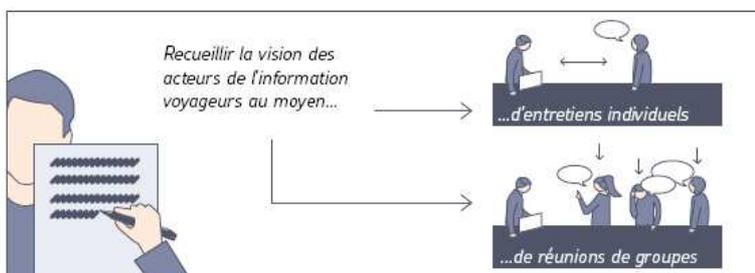
Ces interviews sont réalisées au moyen d'entretiens individuels (1 heure environ).

Ces différents échanges sont ensuite formalisés à travers un compte-rendu de chaque entretien et un rapport de synthèse.

EN DÉTAIL

Les entretiens permettent de recueillir la vision des acteurs internes au réseau sur le contexte de mise en œuvre et de déploiement de l'information à destination des voyageurs.

Ils permettent notamment de prendre connaissance de l'organisation en place au service de l'information voyageurs, des processus et des outils utilisés pour concevoir et mettre en œuvre l'IV, des points durs identifiés en interne.

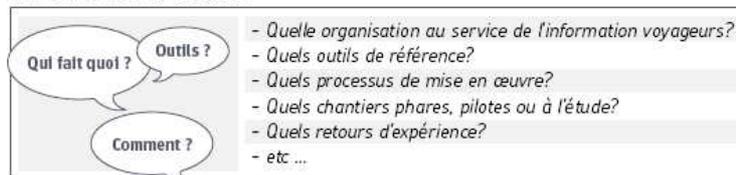


Profils à interroger

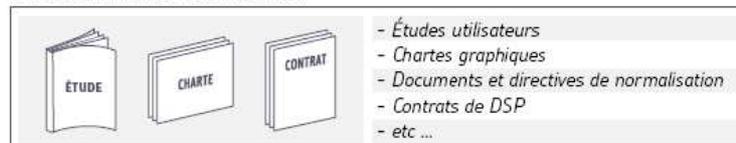


- Responsables de l'information voyageurs (cartographie, information dynamique, site web, etc.)
- Responsables du marketing
- Responsables de la communication
- Responsables du suivi qualité
- Représentants des problématiques d'accessibilité

Points clés à creuser



Documentation à recueillir





1. ÉTAT DES LIEUX



2. DIAGNOSTIC



3. PLAN D'ACTION

LE DIAGNOSTIC

1 / 3

Objectifs

- # Évaluer la cohérence et l'efficacité du système d'information voyageurs dans sa globalité.
- # Évaluer la «performance informationnelle» de chaque support d'information.
- # Définir les leviers d'optimisation de l'existant.

Procédure de mise en œuvre

- # Analyse experte du système d'information.
- # Tests utilisateurs (entretiens en salle et observation in situ).

Voir la fiche pratique n° 1. Analyse experte

Voir la fiche pratique n° 2. Tests utilisateurs

Acteur(s)

- # L'analyse experte doit être confiée à une ou plusieurs personnes ayant été formées aux principes du Référentiel Keolis. Pour des raisons d'objectivité, les personnes responsables de l'audit sont toujours extérieures au réseau audité.
- # Les tests utilisateurs peuvent être réalisés par une équipe interne spécialement formée ou confiés à un prestataire externe spécialisé (institut d'étude, etc.).

Livrables

- # Rapport d'audit présentant les conclusions de l'analyse experte
- # Rapport d'étude présentant les résultats des tests utilisateurs
- # Rapport de synthèse avec recommandations



1. ÉTAT DES LIEUX



2. DIAGNOSTIC



3. PLAN D'ACTION

LE DIAGNOSTIC

2 / 3

LE PRINCIPE

L'analyse experte consiste à confronter le système d'information existant - dans son ensemble, puis support par support - avec le document de référence du groupe Keolis en matière d'information voyageurs : le «Référentiel».

EN DÉTAIL

Le système d'information voyageurs existant doit être évalué à deux niveaux :

D'abord dans son ensemble, pour déterminer si toutes les informations utiles sont bien mises à la disposition des voyageurs, si elles sont organisées entre elles de manière pertinente, si le dispositif est cohérent et homogène en tous points du réseau.

-> Pour ce faire, l'analyse s'appuie sur une comparaison entre l'existant et les fiches Lieux du Référentiel.

Ensuite support par support, pour évaluer l'utilisabilité des documents, c'est-à-dire leur capacité à être vus, lus et compris par l'ensemble des voyageurs.

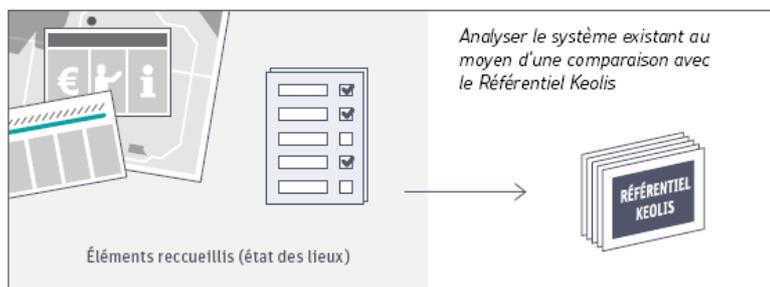
-> Pour ce faire, l'analyse s'appuie sur une comparaison entre l'existant et les fiches Contenus du Référentiel.

OUTILS

L'outil permettant la réalisation de l'analyse experte est le Référentiel Keolis.

Cet outil est disponible en téléchargement sur l'intranet du groupe.

1. ANALYSE EXPERTE



Analyse des supports d'information

SUPPORT THÉORIQUE <i>Affichage papier...</i> 	SUPPORT EN TEMPS RÉEL <i>Écrans, afficheurs, son...</i> 	SUPPORT SIGNALÉTIQUE <i>Panneaux, stickers...</i>
--	---	---

Analyse des lieux et contextes de l'information

<ul style="list-style-type: none"> + Point d'arrêt + Gare routière + Station de tramway + Station de métro + Pôle multimodal + Véhicules 	
--	--

Critères d'évaluation

FONCTIONNELS <ul style="list-style-type: none"> + Besoins + Usages + etc ... 	STRATÉGIQUES <ul style="list-style-type: none"> + Cohérence + Identité + etc ... 	QUALITATIFS <ul style="list-style-type: none"> + Lisibilité / visibilité + Performance + Absence / Redondance + etc ...
---	---	---



1. ÉTAT DES LIEUX



2. DIAGNOSTIC



3. PLAN D'ACTION

LE PRINCIPE

L'analyse experte de l'information est toujours complétée d'une évaluation des supports auprès des utilisateurs.

Le dispositif approprié pour évaluer «l'utilisabilité» des supports, est basé sur l'observation des vc KEOLIS - GUIDE MÉTHODOLOGIQUE réelle de recherche opposition au principe de recueil de propos en pur déclaratif du type «que pensez-vous de...».

Ce type d'étude permet d'identifier les dysfonctionnements de manière objective, sur la base des difficultés rencontrées par les utilisateurs, de ses hésitations, des questions qu'il se pose, etc.

Cette observation peut avoir lieu de deux manières (les deux méthodes peuvent être combinées) :

en salle, dans le cadre d'entretiens individuels en face à face : pour évaluer les documents papier du type fiches horaires ou plans de réseaux.

sur le terrain : pour évaluer les supports dans leur environnement, les supports de diffusion de l'information en temps réel, la signalétique.

EN DÉTAIL

Trois critères de mesure de l'utilisabilité :

Efficacité : les objectifs visés sont-ils atteints ? (ex : trouver l'horaire de passage du bus)

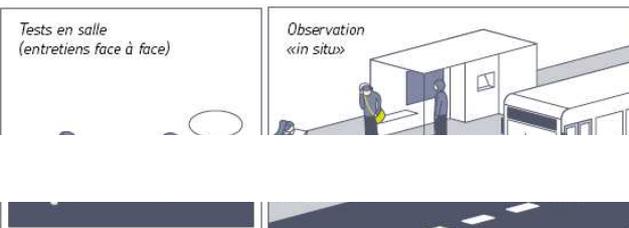
Effort : quelles ressources sont nécessaires à l'atteinte de ces objectifs ? (ex : temps passé à la recherche de l'information, nombre d'erreurs, etc.)

Satisfaction : le support est-il jugé agréable à utiliser ? (nombre de remarques positives et négatives formulées par le participant)

LE DIAGNOSTIC

3 / 3

2. TESTS UTILISATEURS



Tests en salle - méthode

- Définition des profils d'utilisateurs à observer (en veillant si possible à la mixité des profils : étudiants, actifs, inactifs, seniors, réguliers et occasionnels, etc.)
- Recrutement des participants (8 à 10 entretiens au maximum)
- Définition des scénarios de test : listes de tâches à réaliser par l'utilisateur, représentatives des fonctions auxquelles le support d'information est sensé répondre
- Observation des participants. L'observateur laisse les utilisateurs «se débrouiller» comme ils seraient amenés à le faire dans un contexte réel de recherche d'information. L'observateur note les erreurs, les points d'incompréhension, les impasses, etc.
- Analyse de l'ensemble des entretiens et rédaction d'un rapport de synthèse

Exemples de scénarios de test

FICHE HORAIRE

Nous sommes lundi à 14h00.
Vous êtes à l'arrêt Hôtel de Ville et vous voulez vous rendre à l'arrêt Gare SNCF.
A quelle heure passe le prochain bus ?
A quelle heure allez vous arriver à destination ?

PLAN DE RÉSEAU

Vous êtes à l'arrêt Hôtel de Ville et vous voulez vous rendre à l'arrêt Gare SNCF.
Quelles solutions de déplacement s'offrent à vous ? (modes, lignes).
Montrez moi sur le plan.



1. ÉTAT DES LIEUX



2. DIAGNOSTIC



3. PLAN D'ACTION

LE PLAN D'ACTION

1 / 3

Objectifs

- # Définir les moyens opérationnels de mise en œuvre des évolutions identifiées dans le cadre du diagnostic.
- # Formuler des hypothèses de programmation de ces évolutions.

Procédure de mise en œuvre

- # Décrire les différents chantiers envisagés.
- # Elaborer le planning général de mise en œuvre.

Voir la fiche pratique n° 1. Fiche descriptive de chantier

Voir la fiche pratique n° 2. Planning de mise en œuvre

Acteur(s)

Le plan d'action est toujours confié à une personne interne au réseau concerné.

Livrables

- # Fiches descriptives des chantiers
- # Planning de mise en œuvre



1. ÉTAT DES LIEUX



2. DIAGNOSTIC



3. PLAN D'ACTION

LE PRINCIPE

Les points forts et points faibles identifiés dans le cadre du diagnostic sont ici repris et traduits en chantiers opérationnels à mettre en œuvre.

Chaque chantier est décrit de manière détaillée dans une «fiche descriptive».

EN DÉTAIL

La fiche descriptive précise le cadre stratégique et organisationnel de mise en œuvre du chantier en fournissant les éléments d'information suivants :

- # Interlocuteurs en charge du chantier
- # Objectifs visés
- # Déroulement envisagé (étapes, délai)
- # Effort financier à prévoir

OUTILS MODÈLES

Un modèle de fiche descriptive de chantier est annexée à ce guide à titre d'exemple.

Cet outil est disponible en téléchargement sur l'intranet du groupe.

LE PLAN D'ACTION

2 / 3

1. FICHE DESCRIPTIVE DE CHANTIER

À partir des points diagnostiqués définir les chantiers à mettre en œuvre...



...et décrire chacun des chantiers

Données d'une fiche chantier

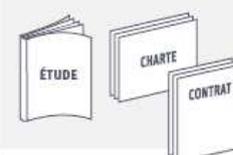
INTERVENANTS

- Équipe interne
- Prestataires externes



OBJECTIFS RÉSULTATS ATTENDUS

- | | |
|------------------|------------------------------|
| - Fonctionnels | - Documents de normalisation |
| - Stratégiques | - Cahiers des charges |
| - Économiques | - Prototypes, maquettes |
| - Réglementaires | - Rapports d'études |
| - etc. | - etc. |



ÉTAPES

- Définition des orientations stratégiques
- Rédaction du cahier des charges
- Choix des prestataires
- Conception et réalisation
- Suivi du déploiement
- etc.

A. Orientations
B. Cahier des charges
C. Prestataires
etc.

DÉLAI

- Court, moyen, long terme
- Durée estimée
- Date butoire

COURT TERME

MOYEN TERME

LONG TERME

ESTIMATION FINANCIÈRE

- Budget estimé étape par étape
- Fourchette globale

Coût faible

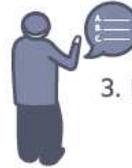
Coût levé



1. ÉTAT DES LIEUX



2. DIAGNOSTIC



3. PLAN D'ACTION

LE PRINCIPE

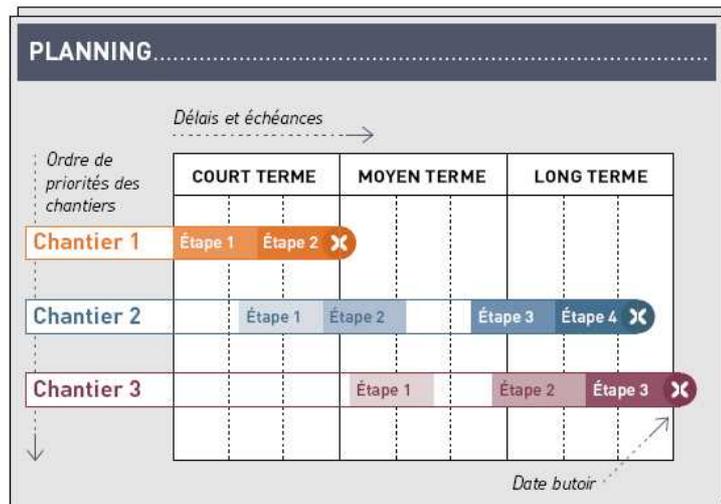
La réalisation d'un planning général de mise en œuvre consiste à donner une vue d'ensemble des différents chantiers identifiés, qui jusque là ont été décrits isolément dans les fiches descriptives.

Le planning général donne à voir les priorités dans la mise en œuvre des chantiers, ainsi que leur déploiement dans le temps (principes d'enchaînement des étapes, dates butoires).

LE PLAN D'ACTION

3 / 3

2. PLANNING DE MISE EN ŒUVRE



ANNEXE 7 : GRILLE D'ANALYSE DES LIEUX DE VENTE ET D'INFORMATION

Signalétique extérieure
Une signalisation adaptée et visible à l'entrée du terrain de l'opération, à proximité des places de stationnement pour le public
Visibilité : informations regroupées, contrastées par rapport à leur environnement immédiat, vision et lecture en position debout et assise, positionnées et orientées pour éviter les effets d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour
Lisibilité : sur supports, informations contrastées par rapport au fond du support, hauteur des caractères d'écriture proportionnelle à la quantité d'infos et à la distance moyenne à laquelle elles peuvent être lues
Compréhension : recourir au maximum à des icônes ou à des pictogrammes normalisés
Revêtement du sol : contraste visuel et tactile par rapport à son environnement Sinon : repère continu et tactile sur toute la longueur du cheminement et contrasté
Facilement compréhensibles
Contrastées par rapport au fond
Caractères $\geq 1,5\text{cm}$ pour lecture proche
Caractères $\geq 15\text{cm}$ pour lecture à 4m
Caractères $\geq 20\text{cm}$ pour lecture à 6m

Emplacement réservé	
1 place GIC-GIG minimum pour un parking automobile de 50 places	
Place(s) GIC-GIG à proximité directe de l'entrée	
Largeur de l'emplacement réservé $\geq 3,30m$	
Pente et dévers transversal $\leq 2\%$	
Abaissé (bateau) au contact du passage libre de l'emplacement et du trottoir	
Si stationnement longitudinal à gauche et de plain-pied avec le trottoir : largeur d'emplacement réservé $\geq 2m$ (condition obligatoire: largeur de trottoir $\geq 1,80m$ et comprenant une bande latérale matérialisée d'une largeur de $0,80m$ au droit de l'emplacement)	

Entrée	
Porte	Repérage : porte vitrée doit être repérable ouverte comme fermée à l'aide d'éléments visuels contrastés par rapport à l'environnement immédiat
	Dimensions : largeur minimale : $0,80m$ pour ERP-IOP recevant moins de 100 personnes
	Ressaut : inférieur à $2cm$ au pied de la porte
	Poignées de porte : facilement préhensibles et manœuvrables en position « debout » comme « assis » pour tout usager; l'effort nécessaire pour ouvrir la porte doit être inférieur ou égal à $50 N$
	Ouverture : un espace de manœuvre suffisamment important pour une personne en fauteuil-roulant
Informations affichées	Regroupées, contrastées par rapport à leur environnement immédiat, vision et lecture en position debout et assise, choisies, positionnées et orientées pour éviter les effets d'éblouissement, de reflet et de contre jour

A l'intérieur	
Eclairage	Homogène et suffisant pour assurer la visibilité intérieure en toute condition et en tout point du local d'accueil-info-vente
	Pas d'éblouissement direct pour l'usager
	Pas d'effet reflet sur la signalétique

	Un renforcement de l'éclairage au niveau des sources d'informations (supports affichées, présentoirs, guichets.)
Revêtement du sol	Pas de gêne sonore et visuelle
	Tapis fixes avec une surface suffisamment dure pour ne pas gêner la progression d'un fauteuil roulant; ne doivent pas créer de ressaut supérieur à 2 cm
	Non glissant
Signalétique	Accessible à toute personne handicapée
	Supports d'information contrastés par rapport à leur environnement immédiat
	Supports choisis, positionnés et orientés pour éviter une gêne dans les circulations intérieures (pas d'obstacles à la roue), les effets d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour
	Un emplacement aux dimensions minimales de 1,30 m x 0,80 m devant les supports
	Vision et lecture des supports en position debout et assise : la documentation est présente à une hauteur comprise entre 0,40m et 1,30m dont 70% en-dessous de 1,30m.
	Si supports situés à une hauteur < à 2,20m, permettre à une personne malvoyante de s'approcher à moins de 1m
	Informations contrastées par rapport au fond des supports utilisés
	Hauteur des caractères d'écriture proportionnelle à la quantité d'infos et à la distance objet moyenne à laquelle elles peuvent être lues (toujours ≥ 15 mm pour les éléments de signalisation et d'information relatifs à l'orientation; 4,5mm sinon).
	Recourir au maximum à des icônes ou à des pictogrammes normalisés
	Au moins un guichet de vente accessible aux P.M.R.
Guichets	Guichet aisément repérable avec une couleur contrastée par rapport à son environnement et un positionnement judicieux dans le point info/vente
	Utilisables en position debout comme assise par l'utilisateur
	Permettent une communication visuelle entre usager et personnel
	Un emplacement aux dimensions minimales de 1,30 m x 0,80 m est

	prévu devant ou à coté de chaque table ou guichet
	Hauteur maximale : 80 cm avec reposeir ou tablette rétractable à 70cm du sol
	Un vide en partie inférieure d'au moins 30 centimètres de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur permettant le passage des pieds et des genoux d'un usager en fauteuil roulant
	Si accueil sonorisé : système de transmission du signal acoustique par induction magnétique et signalé par un pictogramme pour malentendants
Personnel d'accueil	Former à l'accueil des P.M.R.
Mobilier	Non gênant pour la circulation horizontale
	Présence objets d'assises pour l'attente (repérables) à l'intention des personnes fatigables et à mobilité réduite

Sources :

- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité du cadre bâti
- Arrêté du 21 mars 2007 relatif à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations existantes ouvertes au public
- Arrêté du 22 mars 2007 relatif à l'attestation constatant que les travaux sur certains bâtiments respectent les règles d'accessibilité aux personnes handicapées.
- Décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007 relatif à la sécurité et à l'accessibilité des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur, modifiant le code de la construction et de l'habitation et portant diverses dispositions relatives au code de l'urbanisme.
- Arrêté du 11 septembre 2007, relatif au dossier permettant de vérifier la conformité de travaux de construction, d'aménagement ou de modification d'un établissement recevant du public avec les règles d'accessibilité aux personnes handicapées
- Arrêté du 30 novembre 2007 modifiant l'arrêté du 1er août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création

ANNEXE 8 : LISTE DES POLES GENERATEURS SPECIFIQUES AUX PERSONNES HANDICAPEES ET A MOBILITE REDUITE RETENUS PAR NIMES METROPOLE

Grandes catégories	Structure	Nom	Adresse	CP	Ville	
Etablissements pour personnes handicapées	CAT	SAFIP (APAJH Comité du Gard)	7 Boulevard du Planas	30 000	Nîmes	
		Les magnarelles	1399 chemin du Mas de Sorbier	30 034	Nîmes Cedex 1	
		Domaine de la bastide	940 Chemin des Minimes BP 4	30 900	Nîmes	
		Pierre Laporte	249 chemin de l'auberge de Jeunesse	30 900	Nîmes	
		ESAT Les chênes verts	1505 Chemin du Mas de Roulan	30 000	Nîmes	
		SITES (APAJH Comité du Gard)	25 rue du docteur calmette	30 000	Nîmes	
		Antoine de Saint Exupery	ZI de Grezan 290 rue Eugène Freyssinet	30 000	Nîmes	
	Atelier protégé	Atelier protégé magnarelles	ZI le Grezan 1399 Chemin du mas de Sorbier	30 034	Nîmes Cedex 1	
		Atelier protégé Etape	6 rue Arnavielle	30 900	Nîmes	
		Mille et une façons (Inter handicap)	ZI Les Mourgues Impasse de l'Avenir	30 800	St Gilles	
		Ateliers de la gardonnenque	Rue le Rousier	30 190	Saint Chaptès	
	Etablissement d'hébergement pour adultes handicapés	Le tavernol I	2A rue Pasteur BP23	30 129	Manduel	
		Le Tavernol II	22 rue Xavier Tronc	30 128	Garons	
		CEMA "Guillaumet"	ZI de Grezan, 290 rue Eugène Freyssinet	30 034	Nîmes Cédex 1	
		Hubert Pascal	290 rue des Costières	30 000	Nîmes	
	Service d'accompagnement		6 rue Arnavielle	30 000	Nîmes	
	Service d'accueil de jour pour personnes handicapées psychiques	L'espace d'accueil	18 rue Auguste Bosc	30 000	Nîmes	
		Service accueil de Jour	13 rue de la Casernette	30 000	Nîmes	
	Etablissements pour personnes âgées	Maisons de retraite privées associatives (habilitées au titre de l'AS)	EPHAD Résidence le Languedoc	Place de l'Europe	30 230	Bouillargues
			Clair soleil	3 rue de la Faience	30 000	Nîmes
EPHAD Ma maison			156 rue de Bouillargues	30 020	Nîmes cedex 1	
Lumière et paix			66 impasse du château Silhol BP 11 457	30 017	Nîmes cedex 1	
EPHAD Croix Rouge "Jeanne d'Arc" Résidence Indigo			43 rue Séguier	30 000	Nîmes	
	Saint Joseph	12 rue de Tunis	30 000	Nîmes		

		EPHAD Maison de Santé Protestante	3 avenue Franklin Delano Roosevelt Château Silhol	30 900	Nîmes
	Maisons de retraite publique (habilitées au titre de l'AS)	EPHAD Les jonquilles	14 rue André Chamson	30 800	Saint Gilles
	Logement foyer (habilités au titre de l'AS)	Les Marguerittes	32 rue Jeanne d'Arc	30 129	Manduel
		Enclos Rey	42 rue Enclos Rey	30 000	Nîmes
		La montagnette	397 Chemin Serre paradis	30 000	Nîmes
	Maison de retraite commerciale (non habilitées au titre de l'AS)	La Thebaide	Les aires Vieilles	30 620	Bernis
		EPHAD Les cinq sens	Carrière dis amoureux	30 128	Garons
		Les jardins de Medicis	1 chemin de Fanfoussinque BP 44	30 540	Milhaud
		Les Oliviers de Thalès	57 rue de Thalès CS 32018	30 907	Nîmes cedex 9
		Les soleiades	25 rue Thalès CS 42 019	30 907	Nîmes cedex
		Residalya Les Portes de Nîmes	145 rue des Saladelles	30 320	Poux
		La capitelle carpe diem	Quartier les Maillets	30 190	Saint Chaptès
	Maisons d'accueil rurales pour personnes âgées (non habilitées au titre de l'AS)	Marpa La Regordane	10 rue René Cordilhac	30 190	La calmette
	Logement Foyers (non habilités au titre de l'AS)	Chanailleilles	14 rue Gustave Chanailleilles	30 320	Marguerittes
		Le richelieu	3 rue Richelieu	30 000	Nîmes
		Le sully	6 rue Sully	30 000	Nîmes
		Le temps de vivre, Val Grezan	52 rue Salomon Reinach	30 000	Nîmes
		Villa Rediciano	rue du 19 mars 1962	30 129	Redessan
		Cabrières		30 210	Cabrières
		Résidence du parc de la Fontaine	245 route de Montpellier	30 540	Milhaud
Etablissements de santé	Hôpitaux et clinique	Groupe hospitalier Caremeau CHU Nîmes	Place du Professeur Robert Debre	30 029	Nîmes Cedex 9
		Centre Raymond Ruffi Serre Cavalier CHU Nîmes	9 rue Alexandre Ducros	30 000	Nîmes
		Centre soins personnes âgées Serre-cavalier	CHU Nîmes, rue Pitot prolongée	30 006	Nîmes cedex 4
		Centre de pèdo-Psychiatrie CHU Nîmes	Rue Cité Paul Giran	30 006	Nîmes cedex 4
		Clinique Les Sophoras	Route des Sophoras	30 000	Nîmes
		Clinique du Mont Duplan	295 avenue Peladan	30 000	Nîmes
		Maison santé protestante Nîmes	5 avenue Franklin Roosevelt	30 906	Nîmes Cedex 2
		Les cliniques Chirurgicales les Franciscaines	3 rue Jean Bouin BP 1049	30 014	Nîmes cedex 1
		Clinique Kennedy	7 chemin de Pissevin	30 900	Nîmes

		Polyclinique Grand Sud	350 avenue de Saint André de Codols BP 55	30 932	Nîmes Cedex 9	
		Clinique Valdegour	772 chemin de Valdegour	30 900	Nîmes	
Etablissements associatifs	Centre Local d'Information et de Coordination	Jonction, association de coordination	Immeuble Beauvallon 97 rue Grieg	30 900	Nîmes	
		Le Colombier	6 rue Frédéric Mistral	30 320	Marguerittes	
	Plateforme d'accueil d'accompagnement et d'appuis aux échanges sociaux	Association Hubert pascal	318 rue des Costières	30 900	Nîmes	
		Association des paralysés de France	54, rue de l'Hostellerie Ville Active	30 900	Nîmes	
		CDSA 30 Comité départemental Sport Adapté (handicap mental)	ZAC Mas carbonel Le tango 72 rue San Lucar	30 900	Nîmes	
		APF Association des paralysés de France (handicap physique et/ou moteur)	265 chemin du mas de Boudan	30 000	Nîmes	
		APAHEM Association de Parents et Amis d'Enfants Handicapés moteurs La Cigale (handicap physique et/ou moteur)	250 avenue Villard de Honnecourt	30 900	Nîmes	
		Nîmes handisport (Inter handicap)	Complexe sportif Saint Stanislas 101 chemin de la Cigale	30 900	Nîmes	
		ARAMAV Association pour la Réinsertion des Aveugles et malvoyants (Handicap Visuel)	12 chemin du Bervédère	30 900	Nîmes	
		Fédération des aveugles de France (Handicap visuel)	1 Rue Saint Dominique	30 900	Nîmes	
		Association des sourds du Gard (Handicap auditif)	13 rue de la Casernette	30 000	Nîmes	
	Etablissements des affaires sanitaires et sociales	Affaires sanitaires et sociales	Accueil info handicap	50 boulevard Gambetta BP 1437	30 017	Nîmes
			GNS Adaptation	310 cours de dion Boutton	30 900	Nîmes
MDPH			Parc Georges Besse Bat 116, allée Norbert Wiener	30 000	Nîmes	
ANAPI			65 chemin du mas fléchier	30 000	Nîmes	
CAF			321 rue Maurice Schumann	30 922	Nîmes cedex 9	
CAF			4 Ter avenue de paris de Charles de Gaulle	30 000	Marguerittes	
CAF			25 rue de la république	30 000	Saint Gilles	
CCAS			3 rue Fernand Pelloutier	30 000	Nîmes	

		CPAM	14 rue du cirque Romain	30 900	Nîmes
		DDASS	6 rue du mail	30 906	Nîmes
		DDSS	10 rue Villeperdrix	30 000	Nîmes
		FNAT	41 bis rue Vincent Faïta	30 000	Nîmes
		Office national des retraités et personnes âgées du Gard (OPAG)	40 boulevard Victor Hugo	30 000	Nîmes

ANNEXE 9 : TABLEAU DE SUIVI DES ACTIONS POINTS D'ARRET

		Point d'arrêt prévu dans la planification de Nîmes Métropole	Point d'arrêt avec une fréquentation > à 150	Point d'arrêt avec une fréquentation > à 100	Point d'arrêt avec une fréquentation entre 50 et 100	Point d'arrêt avec une fréquentation < 50	Pas de données	Autre point d'arrêt proche d'un pôle générateur	Total point d'arrêt par ligne	Pente entre 5 et 10%	Pente entre 10 et 15%	Pente entre 15 et 20%	% du nombre de points d'arrêt rendus accessibles par année	% du nombre de points d'arrêt rendus accessibles cumulés
2008		9							9				1%	
2009		25							25				2%	3,15%
2010		50							50				5%	7,77%
2011		36							36					
2011	ligne A		24						24	4				
2011	ligne 34			10					10					
Total 2011									70				6%	14,25%
2012	ligne 34			11				9	20					
2012	ligne D		27					2	29					
2012	ligne 16			11					11					
2012	ligne F		10						10		2			
Total 2012									70					
Total 2012 + TCSP Nord-Sud		32							102				9%	23,68%
2013	ligne F		23					2	25					
2013	ligne 21			4				8	12					
2013	ligne B		13					2	15	5	4			
2013	ligne 11							3	3					
2013	ligne I		3					4	7					
2013	ligne 31			5				2	7					
Total 2013									69				6%	30,06%
2014	ligne C		14					6	20	6				
2014	ligne 15							8	8					
2014	ligne H							1	1					
2014	ligne 53			7				4	11	6				
2014	ligne G		12					14	26	2				
2014	ligne 22			4					4					
Total 2014									70				6%	36,54%

		Point d'arrêt prévu dans la planification de Nîmes Métropole	Point d'arrêt avec une fréquentation > à 150	Point d'arrêt avec une fréquentation > à 100	Point d'arrêt avec une fréquentation entre 50 et 100	Point d'arrêt avec une fréquentation < 50	Pas de données	Autre point d'arrêt proche d'un pôle générateur	Total point d'arrêt par ligne	Pente entre 5 et 10%	Pente entre 10 et 15%	Pente entre 15 et 20%	% du nombre de points d'arrêt rendus accessibles par année	% du nombre de points d'arrêt rendus accessibles cumulés
2015	ligne E		4						4					
2015	ligne 25			6					6					
2015	ligne J		7					15	22	6	1			
2015	ligne 37			3				1	4					
2015	ligne K							17	17	2				
2015	ligne 32							2	2					
2015	ligne L			9				7	16					
Total 2015									71				7%	43,11%
2016	ligne 36							3	3					
2016	ligne 56							3	3					
2016	ligne 61							5	5	1				
2016	ligne 13							4	4					
2016	ligne 55			2				1	3					
2016	ligne 52			2				2	4		2			
2016	ligne 54			0				1	1					
2016	ligne 18			1				1	2					
2016	navette 3		2	7					9	4	3			
2016	navette 4		2	2					4					
2016	navette 1			2					2					
2016	ligne A			2					2	4				
2016	ligne 34				6	9	2		17					
2016	ligne D			2	3	5			10					
Total 2016									69				6%	49,49%
2017	ligne 16				6	10	4		20					
2017	ligne F			4	8				12					
2017	ligne 21				2	11	3		16					
2017	ligne 11				7	7			14	2	1			
2017	ligne I				6				6					
Total 2017									68					
Total 2017 + TCSP Est-Ouest		39							107				10%	59,39%
2018	ligne I					10			10		2			
2018	ligne 31				1	4	2		7					
2018	ligne C			3	16	7			26		2			
2018	ligne 15					11	2		13	2				

		Point d'arrêt prévu dans la planification de Nîmes Métropole	Point d'arrêt avec une fréquentation > à 150	Point d'arrêt avec une fréquentation > à 100	Point d'arrêt avec une fréquentation entre 50 et 100	Point d'arrêt avec une fréquentation < 50	Pas de données	Autre point d'arrêt proche d'un pôle générateur	Total point d'arrêt par ligne	Pente entre 5 et 10%	Pente entre 10 et 15%	Pente entre 15 et 20%	% du nombre de points d'arrêt rendus accessibles par année	% du nombre de points d'arrêt rendus accessibles cumulés
2020	ligne E	2							2					
2020	ligne J	1							1					
2020	ligne L	2							2					
2020	ligne 21	4							4					
2020	ligne 11	1							1					
2020	ligne 22	2							2					
2020	ligne 53	2							2					
Total 2020									92				9%	80,94%

ANNEXE 10 : TABLEAU DE SUIVI DES ACTIONS MATERIEL ROULANT

Action	Actions détaillées	Pourcentage de l'accessibilité de l'action	Porteur de l'action	Coût	2010	2011	2012	2013	2014	2015
C1. Acquisition par Nîmes Métropole de véhicules accessibles lors de tout renouvellement de matériel	Acquisition de 11 véhicules neufs accessibles	41%	Nîmes Métropole	2 619 300 €	X					
	Acquisition de 1 véhicule neuf accessible	4%	Nîmes Métropole	249 900 €		X				
	Acquisition de 4 véhicules neufs accessibles	15%	Nîmes Métropole	999 600 €			X			
	Lors de tout renouvellement de matériel, acquisition par de véhicules accessibles	40%	Nîmes Métropole	Entre 100.000 et 250.000 € par véhicule neuf				X	X	X
C2. Mettre aux normes d'accessibilité les véhicules propres à Nîmes Métropole de moins de 10 ans	Travaux d'aménagement et de mise en accessibilité des 30 véhicules Agora	51%	Nîmes Métropole	102 000 €		X	X	X	X	
	Travaux d'aménagement et de mise en accessibilité des 13 véhicules Citaro	22%	Nîmes Métropole	36 140 €		X	X	X	X	
	Travaux d'aménagement et de mise en accessibilité des 3 véhicules GX117	5%	Nîmes Métropole	60 720 €		X	X	X	X	

Action	Actions détaillées	Pourcentage de l'accessibilité de l'action	Porteur de l'action	Coût	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	Travaux d'aménagement et de mise en accessibilité des 6 véhicules GX127	10%	Nîmes Métropole	22 200 €		X	X	X	X	
	Travaux d'aménagement et de mise en accessibilité des 3 véhicules Dietrich	5%	Nîmes Métropole	27 300 €		X	X	X	X	
	Travaux d'aménagement et de mise en accessibilité des 4 véhicules Gruau	7%	Nîmes Métropole	11 236 €		X	X	X	X	
C3. Demander la prise en compte des normes accessibilité pour le matériel roulant dans le cadre de la sous-traitance dans la future DSP	Inclure les normes d'accessibilité aux clauses de la DSP	25%	Nîmes Métropole	Temps de travail				X (DSP)		
	Mise en circulation de véhicules accessibles dans le cadre de la sous-traitance	75%	Nîmes Métropole	A évaluer dans la préparation DSP et offres candidats				X (DSP)	X	X
C4. Mettre en place un dispositif d'informations sonores et visuelles à	Attribution du marché pour le projet SAEIV	5%	Nîmes Métropole	Montant du budget alloué à l'étude SAEIV : 490 000€	X (oct)					

Action	Actions détaillées	Pourcentage de l'accessibilité de l'action	Porteur de l'action	Coût	2010	2011	2012	2013	2014	2015
l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	Mise en place du projet SAEIV : - à l'intérieur des véhicules : bandeaux lumineux dans les bus / écrans FTP dans les BHNS / annonces sonores dans tous les véhicules - à l'extérieur des véhicules : girouettes frontale, latérale droite et arrière / annonce sonore	70%	Nîmes Métropole	Montant du budget alloué au projet SAEIV : 6 252 124€			X (premier semestre)			
	Choix d'un système d'affichage de plans de lignes	5%	Nîmes Métropole	Temps de travail			X (RHNS)			
	Mise en place du système d'affichage d'un plan de ligne par véhicule	20%	Nîmes Métropole Transporteur	Montant à définir suite au choix du système d'affichage			X (RHNS)			

ANNEXE 11 : PROCEDURE ET FORMULAIRE D'IDENTIFICATION DES OBSTACLES EN MATIERE D'ACCESSIBILITE DES TRANSPORTS DE NIMES METROPOLE

 I.	Procédure d'identification des obstacles en matière d'accessibilité aux transports de Nîmes Métropole	Le 12 décembre 2010
		Version 4

Objet : Cette procédure a pour but de définir la marche à suivre quant au formulaire d'identification des obstacles en matière d'accessibilité aux transports de Nîmes métropole

QUOI	QUI	COMMENT
1 – Mise à disposition des formulaires de réclamation	Nîmes métropole	Lieux : - Accueil de Nîmes Métropole - Accueils de l'exploitant - Internet (NM, Exploitant, mairies volontaires)
2 – Réception des formulaires	La direction transport, le pôle mobilité, chargée de mission accessibilité	Par courrier électronique, par courrier postal
3 – Enregistrement des formulaires	La direction transport, le pôle mobilité, chargée de mission accessibilité	Par informatique pour suivi
4 – Traitement de la demande	La direction transport, le pôle mobilité, chargée de mission accessibilité	Prise en considération de la demande avec envoi accusé de réception (informatique ou postal)
5 – Réponse à la demande	La direction transport, le pôle mobilité, chargée de mission accessibilité	Réponse personnalisée sous 1 mois à l'utilisateur
6 – Restitution à la commission intercommunale d'accessibilité	La direction transport, le pôle mobilité, chargée de mission accessibilité	Par synthèse des réclamations à l'aide d'un outil informatique/statistiques

Formulaire d'identification des obstacles en matière d'accessibilité aux transports de Nîmes Métropole

Afin de toujours mieux répondre à vos attentes en matière d'accessibilité, Nîmes Métropole met en place un formulaire d'identification des obstacles à l'accessibilité rencontrés lors de vos déplacements sur le réseau de transport public⁽¹⁾.

Si vous-même, ou l'un de vos proches, êtes confronté à une difficulté sur le réseau Tango (réseau de transports de Nîmes Métropole), ce formulaire vous invite à nous en faire part⁽²⁾.

Comment faire ? → 2 possibilités

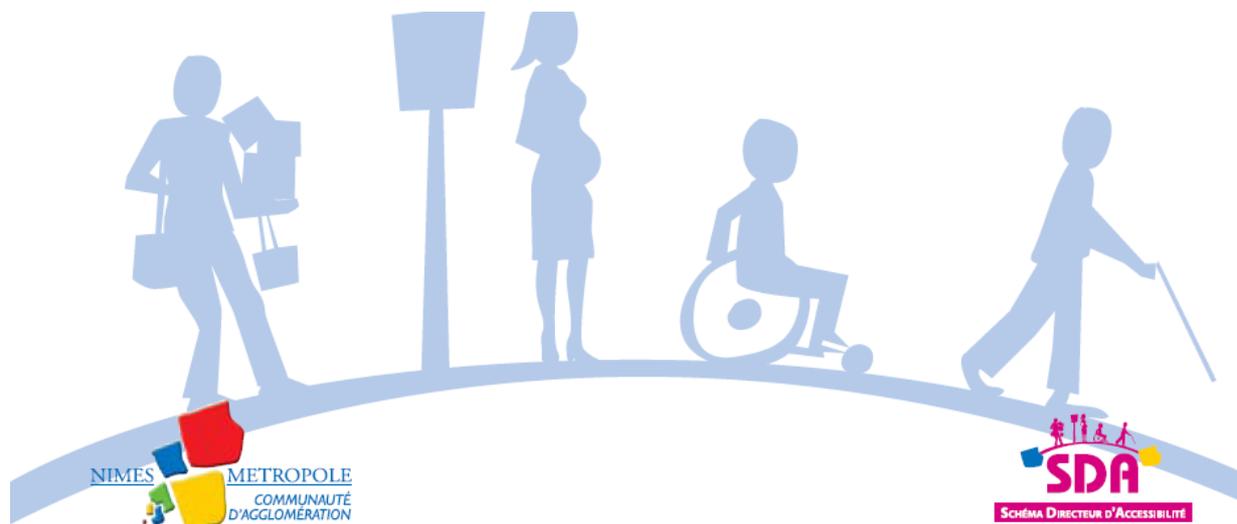
1 Compléter le formulaire, l'imprimer et le faire parvenir par courrier à :

2 Compléter le formulaire en ligne + valider

Nîmes Métropole
Direction des Transports
Le Colisée
3 rue du Colisée
30 947 Nîmes cedex 9

www.nimes-metropole.fr

Nous nous engageons à vous répondre sous 1 mois.



⁽¹⁾ La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées prévoit la mise en place d'une procédure de « dépôt de plainte » (nommée identification des obstacles en matière d'accessibilité) pour tout défaut constaté dans l'accessibilité sur le réseau de transport TANGO.

⁽²⁾ Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à accuser réception de la demande de l'utilisateur (automatique par retour d'email ou courrier si demande faite par courrier) et lui apporter une réponse plus détaillée sur les actions entreprises suite à sa requête. Ces données pourront être conservées 1 an et ne seront, en aucun cas, utilisées à des fins commerciales. Le destinataire des données est : la Direction des Transports de Nîmes Métropole. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à Nîmes métropole, Direction des Transports, le Colisée, 3 rue du Colisée, 30947 Nîmes Cedex 9. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Renseignements concernant le déplacement

■ De quelle nature est votre difficulté de déplacement ? (à cocher)



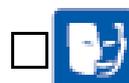
Personnes
en fauteuil
roulant



Personnes ayant
des difficultés
visuelles



Personnes ayant
des difficultés
auditives



Personnes ayant
des difficultés de
compréhension



Personnes ayant
des difficultés à
se déplacer

■ Caractéristiques de la demande (à compléter)

Date du déplacement / /

Horaire du déplacement h

Ligne de bus

Numéro de bus

Direction de la ligne

Nom de l'arrêt

■ A quelles étapes de votre déplacement, l'obstacle a-t-il été rencontré ? (à cocher)

<input type="checkbox"/> Information (Non lisible ou erronée)	<input type="checkbox"/> Trajet	<input type="checkbox"/> Accueil du personnel		
<input type="checkbox"/> 1 Lors de la préparation du déplacement	<input type="checkbox"/> 2 Lors de l'achat du titre de transport	<input type="checkbox"/> 3 A l'arrêt de bus	<input type="checkbox"/> 4 Montée et descente du véhicule	<input type="checkbox"/> 5 A l'intérieur du véhicule

■ Explication en quelques lignes de la difficulté rencontrée :

Renseignements concernant le déplacement (suite)

L'ensemble des formulaires retournés sera traité dans les meilleurs délais. Les renseignements ci-dessous peuvent être ou non complétés. Cependant, pour recevoir une réponse de Nîmes Métropole, ils doivent impérativement être remplis.

**Nous vous remercions pour votre contribution
à l'amélioration de nos services.**

■ Renseignements concernant l'utilisateur

Nom

Prénom

Adresse

.....

Code postal Ville

Téléphone Mail

■ Personne de référence (s'il ne s'agit pas de l'utilisateur)

Nom

Prénom

Adresse

.....

Code postal Ville

Téléphone Mail



**ANNEXE 12 : DELIBERATION, APPROBATION DU SCHEMA
DIRECTEUR EN DATE DU 28 MARS 2011**



367, avenue du Grand Ariétaz
Z.I. de Bissy
73024 CHAMBERY Cedex
Tel: 04 79 96 57 70
Fax: 04 79 96 46 69
indiggo@inddigo.com

www.inddigo.com

Siège social

INDDIGO Chambéry

1, avenue de la Houille Blanche
ZI de Bissy
73000 CHAMBERY
Tel: 04 79 96 46 60 Fax: 04 79 96 46 69
altermodal.chambery@altermodal.fr

Agences Département Altermodal

ALTERMODAL Montpellier

1006, rue de la Croix Verte, Bâtiment 6
34090 MONTPELLIER
Tel : 04 67 60 55 20 Fax : 04 67 60 55 21
altermodal.montpellier@altermodal.fr

ALTERMODAL Nantes

13, allée de la Maison Rouge
44000 NANTES
Tel : 02 40 48 99 99 Fax : 02 40 48 04 44
altermodal.nantes@altermodal.fr

ALTERMODAL Paris

40, rue de l'Echiquier
75010 PARIS
Tel: 01 42 46 29 00 Fax: 01 45 23 49 01
altermodal.paris@altermodal.fr

ALTERMODAL Strasbourg

53, rue du Raisin
67400 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN
Tel : 03 88 66 35 66 Fax : 03 88 66 35 66
altermodal.strasbourg@altermodal.fr

ALTERMODAL Toulouse

9, rue Paulin Talabot
Immeuble le Toronto
31100 TOULOUSE
Tel : 05 61 43 66 79 Fax : 05 61 43 66 71
altermodal.toulouse@altermodal.fr

6 implantations nationales



INDDIGO SAS c'est aussi :

TRIVALOR
Déchets & Ecologie Industrielle

Bâtiment Durable

Stratégies Territoriales

Energies & Climat

**Financement & Gestion des
services publics locaux**