



HAL
open science

La stratégie du SMTC en faveur de l'accessibilité des transports en commun aux personnes à mobilité réduite au regard de la loi du 11 février 2005

Laurent Arnould

► To cite this version:

Laurent Arnould. La stratégie du SMTC en faveur de l'accessibilité des transports en commun aux personnes à mobilité réduite au regard de la loi du 11 février 2005. Gestion et management. 2006. dumas-00408201

HAL Id: dumas-00408201

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00408201>

Submitted on 29 Jul 2009

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

La stratégie du SMTC en faveur de l'accessibilité des transports en commun aux personnes à mobilité réduite au regard de la loi du 11 février 2005



Maître de stage :

M. Hans VAN EIBERGEN, Directeur des
Politiques de Déplacements

Membres du jury :

M. Bruno FAIVRE D'ARCIER, LET
M. Patrick BONNEL, LET - ENTPE
M. Dominique MIGNOT, LET - ENTPE

Stage effectué par Laurent ARNOULD

au sein de la Communauté d'Agglomération de
Grenoble-Alpes Métropole
Avril - Septembre 2006

Soutenance : 14 septembre 2006
Institut des Sciences de l'Homme
Lyon 7^{ème}

Fiche bibliographique

Diplôme : Master Professionnel Transports Urbains et Régionaux de Personnes (TURP)		
Tutelles : Université Lumière Lyon 2 Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE)		
Titre : La stratégie du SMTC en faveur de l'accessibilité des transports en commun aux personnes à mobilité réduite au regard de la loi du 11 février 2005.		
Auteur : Laurent ARNOULD		
Membres du Jury : Bruno FAIVRE D'ARCIER, LET Dominique MIGNOT, LET – ENTPE Patrick BONNEL, LET – ENTPE		
Nom et adresse du lieu du stage : Communauté d'agglomération de Grenoble – Alpes Métropole Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération grenobloise Direction des Politiques de Déplacements 3 rue Malakoff 38000 GRENOBLE		
Résumé : La loi du 11 février 2005 <i>pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées</i> a instauré de nouvelles obligations aux autorités organisatrices de transports. Ces obligations sont, pour la première fois, assorties de mesures coercitives. Le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération grenobloise mène depuis le milieu des années 1980 une politique ambitieuse en faveur de l'accessibilité des transports en commun aux personnes à mobilité réduite : innovation mondiale du premier tramway à plancher bas en 1987, une première ligne de bus déclarée accessible en 1996. La concertation est la clé de voûte de cette dynamique. L'année 2006 marque un nouvel essor pour l'accessibilité des transports en commun de l'agglomération grenobloise par la formalisation d'un certain nombre d'outils et d'instances de concertation ou encore l'élaboration du PDU 2006-2012 de l'agglomération grenobloise qui contient désormais une annexe dédiée.		
Mots clés : Transports en commun Accessibilité PMR (Personnes à mobilité réduite) Personnes handicapées PDU (Plan de Déplacements Urbains) Grenoble	Diffusion : - papier : [oui/non]* - électronique : [oui/non]* (* : Rayer la mention inutile) Confidentiel jusqu'au : 14 septembre 2007	
Date de publication : Septembre 2006	Nombre de pages : 73 pages + annexes	Bibliographie : 28 occurrences

Publication data form

<i>Entitled of Diploma:</i> Master Degree diploma in Urban and Regional Passenger Transport		
<i>Supervision by authorities:</i> Université Lumière Lyon 2 Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE)		
<i>Title:</i> The strategy of the SMTC to improve accessibility to public transport for people with reduced mobility according to the law of September 11, 2005.		
<i>Author:</i> Laurent ARNOULD		
<i>Members of the Jury:</i> Bruno FAIVRE D'ARCIER, LET Dominique MIGNOT, LET – ENTPE Patrick BONNEL, LET – ENTPE		
<i>Place of training:</i> Communauté d'agglomération de Grenoble – Alpes Métropole Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération grenobloise Direction des Politiques de Déplacements 3 rue Malakoff 38000 GRENOBLE		
<i>Summary:</i> A recent law of February 2005, entitled <i>law for rights and chances equality, involution citizenship of disabled people</i> founds new duties for transport organisation authorities. For the first time, these duties are supply of compulsory measures. The public transport union of Grenoble agglomeration – the SMTC – leads since half of the eighties an ambitious policy to make public transport accessible for people with reduced mobility: world innovation of the first low-floor trams in 1987, a first bus line declared accessible in 1996. The group consultations with disabled people are the keystone of this development. Year 2006 gives a new boost to accessibility of Grenoble public transport. It means the formalisation of some tools and steering committee and the writing of the urban travel plan 2006-2012 of the Grenoble built-up area. Accessibility is now a part of this document as an annex representing the views of the strategy of the SMTC.		
<i>Key Words:</i> • Urban transport Accessibility Reduced mobility persons Disabled people Urban travel plan Grenoble	<i>Distribution statement:</i> - Paper : [yes / ñ] * - Electronic : [yes / ñ] * (* Scratch the useless mention) <i>Declassification date:</i> September 14, 2007	
<i>Publication date:</i> September 2006	<i>Nb of pages:</i> 73 pages + annexes	<i>Bibliography:</i> 28 occurrences

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier Messieurs Didier MIGAUD, Président de la communauté d'agglomération de Grenoble-Alpes Métropole, Claude BERTRAND, Président du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération grenobloise, et Serge DARMON, Directeur Général des Services, de m'avoir accueilli au sein de la collectivité.

Je témoigne également ma reconnaissance à Monsieur Hans VAN EIBERGEN, Directeur des Politiques de Déplacements à la Communauté d'agglomération de Grenoble – Alpes Métropole, qui a su m'accorder sa confiance et sa sympathie. Le service qu'il dirige est à son image : passionné, enthousiaste et dynamique. De même, je tiens à remercier tout particulièrement Madame Mireille LAMOUR, Responsable du pôle transports en commun et Monsieur Pierre MOREL, Chargé de mission Transports en commun et intermodalité, tous deux à la Direction des Politiques de Déplacements, pour leur encadrement et leurs conseils.

Au delà de la Direction des Politiques de Déplacements, j'adresse mes remerciements à l'ensemble de la collectivité. En effet, un des atouts de mon travail a résidé dans son caractère transversal. Cette particularité m'a permis d'apprécier les relations et répartitions des rôles entre les différents services de la collectivité. A ce titre, je remercie vivement Monsieur Claude BARET, Directeur des Investissements, et Madame Agnès DELARUE, Directrice du Service Exploitation des Transports, ainsi que leurs collaborateurs, pour leur accueil et leur disponibilité.

J'espère que mon investissement à exécuter au mieux la mission qui m'a été confiée aura été à la hauteur de leurs attentes.

Ce stage conclut une année de spécialisation dans le transport de personnes. Aussi, je tiens à remercier Messieurs Bruno FAIVRE D'ARCIER et Patrick BONNEL, responsables du Master Professionnel Transports Urbains et Régionaux de Personnes, pour la qualité de leurs enseignements, leur engagement et leur investissement en faveur de la reconnaissance de cette formation par le monde professionnel.

Sommaire

Introduction	1
1. Contexte et objet de la mission	3
Le territoire	3
La politique des transports dans l'agglomération grenobloise	3
La Délégation de Service Public 2006-2012	5
Le PDU 2000-2010.....	7
La mise en œuvre du PDU depuis son adoption.....	9
De la mise en révision du PDU 2000-2010 à l'élaboration d'un nouveau document de planification des déplacements	11
Le projet de Plan de Déplacements Urbains 2006-2012.....	13
Les objectifs du stage.....	15
La problématique.....	16
Les enjeux de l'accessibilité	18
La Méthodologie	21
Synthèse	23
2. La mise en place des dispositifs de la loi du 11 février 2005	25
Le cadre législatif de l'accessibilité en France	25
Recherche documentaire	29
La question de l'accessibilité au sein de l'autorité organisatrice des transports urbains.....	39
L'état des lieux d'accessibilité des services de transports publics urbains	43
Les outils de planification	48
Les outils de programmation	49
Les outils d'évaluation, de suivi et de propositions	64
Synthèse	69
3. Conclusion et enseignements du stage	71
Personnes interrogées	74
Glossaire : sigles et acronymes	75
Lexique	77
Références bibliographiques	78
Table des illustrations	80
Table des matières	82
Annexes	84
Annexe 1 : Volet accessibilité du projet de PDU 2006-2012	84
Annexe 2 : Annexe "Accessibilité" du PDU 2006-2012.....	85
Annexe 3 : Proposition de critères qualité accessibilité pour le contrôle d'exploitation.....	105
Annexe 4 : Didacticiel pour l'utilisation de la base de données SIG.....	111
Annexe 5 : Cadre réglementaire de l'accessibilité des transports en France	119
Annexe 6 : Historique de l'accessibilité sur le réseau TAG	120



Photo 1 : La mise en œuvre de la 3^{ème} ligne de tramway a été l'occasion de parfaire l'accessibilité de l'ensemble du réseau de transports de l'agglomération grenobloise. Ici, l'une des deux nouvelles rames Citadis ayant bénéficié d'une livrée printanière pour l'inauguration de la ligne C en mai 2006.

Introduction

Préoccupation relativement récente, l'accessibilité des transports aux personnes handicapées et à mobilité réduite a été réaffirmée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Si une loi de 1975 posait déjà le principe d'accessibilité des services de transports collectifs, il s'est avéré que peu d'autorités organisatrices avaient, jusqu'alors, entrepris une réelle amélioration des conditions d'accessibilité de leurs services de transport.

Le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération grenobloise fait figure de précurseur, en France, par sa politique volontariste menée depuis 20 ans en faveur de l'intégration ordinaire des personnes handicapées. Aussi, le législateur s'est-il largement inspiré de l'expérience grenobloise en introduisant de nouvelles obligations aux collectivités et autorités organisatrices des transports. Ces obligations étant d'application immédiate, l'accessibilité est devenue une des préoccupations majeures des acteurs du transport public. L'accessibilité est donc une thématique parfaitement congrue à l'appréciation des enjeux contemporains du transport de personnes. Elle constitue un élément essentiel de la qualité de service, aux conséquences importantes en termes d'investissement et d'exploitation.

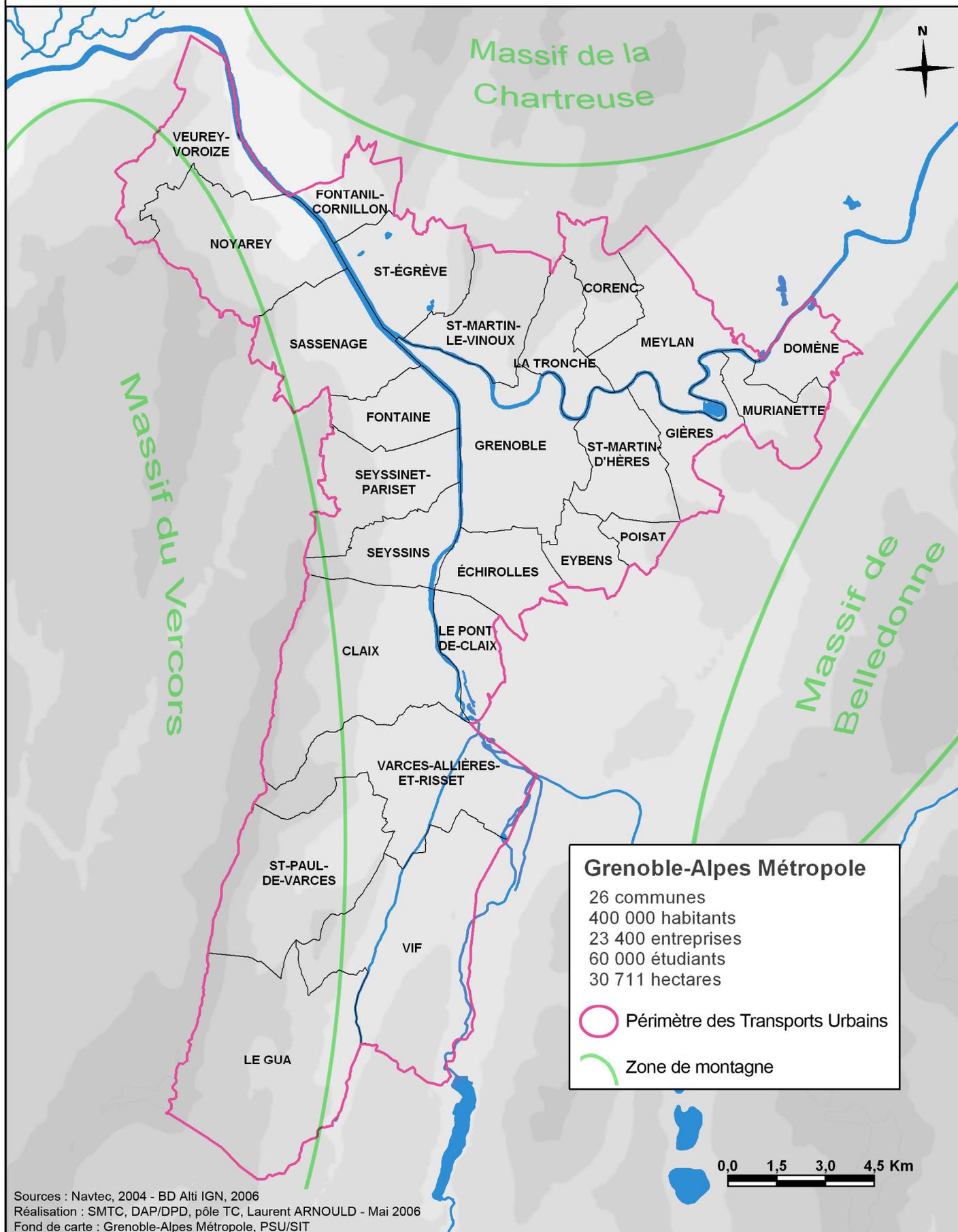
Si l'accessibilité est intégrée au plus tôt dans les projets d'infrastructure et dans les caractéristiques techniques des matériels roulants, la plus value qu'elle engendre reste modérée. C'est ainsi que la mise en œuvre de la troisième ligne de tramway aura permis d'étendre largement l'accessibilité du réseau grenoblois : 23 nouvelles stations de tramway accessibles et 40 quais bus ont été aménagés dans le cadre du projet Tram 3. La recherche d'une meilleure adaptation des services de transport aux besoins des personnes à mobilité réduite génère des avancées souvent considérables pour les personnes en situation de handicap. Ces avancées conçues, en concertation, pour les uns bénéficient la plupart du temps à d'autres catégories de handicap et in fine à l'ensemble des usagers du transport public. C'est avec cette approche pragmatique, centrée sur l'utilisateur, que j'ai conduit ma mission qui a balayé en partie le vaste champ de l'accessibilité : des objectifs de la planification aux contraintes d'exploitation, de la concertation avec les collectivités partenaires, l'exploitant, et les associations de personnes à mobilité réduite, aux revues de projet avec les maîtres d'œuvre. Néanmoins, le travail fourni ne peut se prévaloir d'exhaustivité tant la part du progrès et de l'innovation est importante dans la conception et l'exploitation d'un réseau accessible.

A une première partie davantage universitaire, rappelant le contexte et les objectifs du stage, succède la synthèse du travail fourni, dont les principaux rendus sont présentés en annexes.

Toutes les photographies et illustrations présentées dans ce document ont été réalisées par l'auteur exceptées celles dont la source est spécifiquement mentionnée.

Les sigles et acronymes sont explicités dans le glossaire.

Les mots suivis d'un astérisque sont définis dans le lexique.



1. Contexte et objet de la mission

Le territoire

Deuxième pôle urbain de la région Rhône-Alpes, centre d'une aire urbaine de plus de 620 000 habitants, l'agglomération grenobloise se localise au cœur du Sillon Alpin. En serrée entre les montagnes, l'agglomération connaît un développement contraint par la topographie. Le développement de la tache urbaine a suivi le " Y " que dessinent les vallées et génère un paysage urbain qui revêt deux caractéristiques principales :

- la rareté de l'espace entraîne des **densités de population importantes** (1301 habitants / km² sur l'ensemble du PTU),
- des accès à l'agglomération en portes, passages obligés vers la ville et ses fonctions, véritables entonnoirs où se concentrent les flux à l'image de la cluse de Voreppe dont le trafic atteint plus de 100 000 véhicules / jour.

Par ses particularités, l'agglomération grenobloise constitue un laboratoire du lien vertueux qui peut exister entre aménagement de l'espace, urbanisme et transport. Ici plus qu'ailleurs, la politique des transports revêt une importance considérable au regard des enjeux du territoire.

La politique des transports dans l'agglomération grenobloise

La Communauté d'Agglomération de Grenoble-Alpes Métropole, communément appelée la Métro, regroupe en 2006 26 communes rassemblant **400 000 habitants**. Quatre communes du sud de l'agglomération ont intégré la Métro au 1^{er} janvier 2004 tandis qu'une autre commune s'est retirée de la communauté d'agglomération au 1^{er} janvier 2005.

La Métro a délégué sa compétence transport au Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération grenobloise (SMTC). Constitué à parité entre la Communauté d'agglomération de Grenoble – Alpes Métropole et le Conseil général de l'Isère, le SMTC, en tant qu'Autorité Organisatrice des Transports en Commun Urbains, définit la politique des transports sur le Périmètre des Transports Urbains de l'agglomération. Ce périmètre couvre les 26 communes membres de l'EPCI.

Le SMTC est propriétaire des infrastructures et du matériel roulant du réseau TAG. En plus de la contribution qu'il verse pour le financement du réseau de transports en commun, il assure les investissements nécessaires au développement du réseau et est maître d'ouvrage pour l'aménagement des parkings-relais. Il a également en charge l'élaboration et le suivi du Plan de Déplacements Urbains de l'agglomération grenobloise.

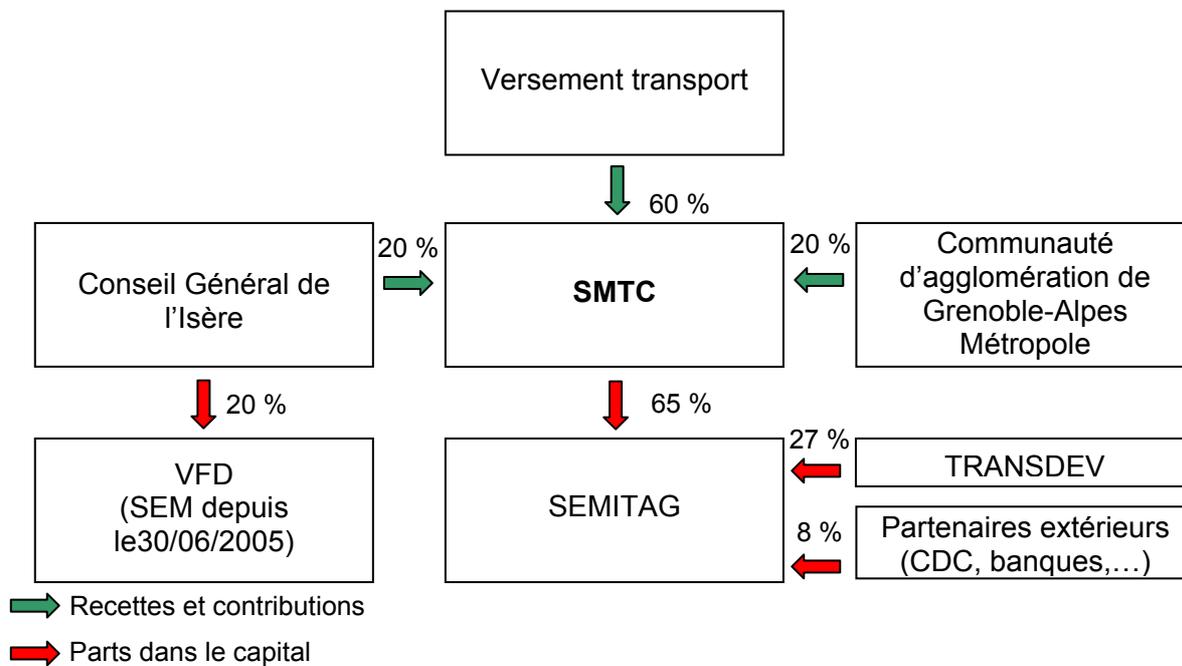


Schéma 1 : L'organisation des transports dans l'agglomération grenobloise.



Source SMTC

La Délégation de Service Public 2006- 2012

Les recettes du SMTC proviennent à 60 % du versement transport. Le reste relève des contributions de **la Métro et du Conseil Général** de l'Isère qui **participent à parité au financement du SMTC**.

Le SMTC a confié à une société d'économie mixte, dont il détient 64,8 % du capital, l'exploitation du réseau de transports en commun de l'agglomération grenobloise. Cette relation contractuelle a été formalisée par une convention de Délégation de Service Public en date du 20 décembre 2005, pour la période 2006-2012.

Le réseau des transports en commun est exploité depuis 1975 par la Société d'Economie Mixte des Transports de l'Agglomération Grenobloise. Créée en 1975, la SEMITAG est une entreprise de 1 340 salariés dont le budget annuel de fonctionnement est d'environ 101 millions d'Euros TTC. **La SEMITAG assurait l'exploitation du réseau depuis 1975, dans le cadre d'une convention d'affermage arrivée à échéance le 31 décembre 2005.** Le 20 décembre 2005, le SMTC a renouvelé à la SEMITAG la gestion du réseau TAG au travers d'une Délégation de Service Public. La convention est une convention de **Délégation de Service Public à contribution financière forfaitaire** d'une durée de sept ans à compter du 1^{er} janvier 2006. L'autorité délégante verse au délégataire une contribution annuelle égale à la différence entre les dépenses prévisionnelles et les recettes prévisionnelles sur lesquelles s'est engagé le délégataire.

Ce nouveau contrat vise en premier lieu à la **maîtrise de la contribution du SMTC au financement de l'exploitation**. A cet effet, le délégataire se voit davantage soumis au risque industriel et commercial. De même, la nouvelle délégation de service public fixe comme objectif assigné au délégataire **l'amélioration de la qualité du service rendu à l'usager** au travers d'une démarche de certification d'une partie des lignes sur la durée du contrat et d'une politique incitative visant à l'amélioration de la qualité et au respect des objectifs contractuels. En vue d'améliorer la qualité du service, l'autorité délégante prescrit notamment à son délégataire de conduire les actions suivantes :

- 1) Une adaptation permanente des services de transport et de leurs caractéristiques aux besoins des populations identifiés par le délégataire et l'autorité délégante ;
- 2) Une amélioration de la performance et de la qualité des prestations de transport ;
- 3) Une action marketing et commerciale d'envergure ;
- 4) **Un développement de la sécurité et de l'accessibilité du réseau.**



3. CHRONOGRAMME

études travaux

TRANSPORTS COLLECTIFS

- Prolongements ligne A

le Plan
de Déplacements
Urbains
de l'Agglomération
Grenobloise
2000-2010

2005 2006 2007 2008 2009 2010

AUTOMOBILE

Requalification des grandes voiries

- Protections phoniques et requalifications paysagères
- Réaménagement de certains échangeurs
- Etude de la déviation de Sassenage

Ouverture du pont-barrage

Rocade Nord et tunnel sous bastille

- Lancement des études de faisabilité
- DUP
- Travaux

Contournement Domène-Murienne et liaison Zirst

MODES DOUX

Itinéraire vélo d'agglomération et trame piétonne

INTERMODALITE

Création de parcs relais

Communauté de transport

Gestion centralisée multimodale des déplacements

Tarifification et billetterie

EVALUATION

Observatoire des déplacements

Enquête déplacements auprès des ménages

ACTION DU PDU

Source SMTc



DAP / DPD, pôle TC, Laurent ARNOULD – Sept. 2006

La stratégie de SMTc en faveur de l'accessibilité des transports en commun aux personnes à mobilité réduite au regard de la loi du 11 février 2005.

Le Plan de Déplacements Urbains, introduit par la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI) de 1982, constitue le document d'organisation des transports à l'échelle du Périmètre des Transports Urbains. Le SMTC a été l'une des rares autorités organisatrices des Transports Urbains à élaborer un tel document dès 1987. A ce PDU, dit de première génération, a succédé en 2000 un PDU de deuxième génération répondant aux orientations de la Loi sur l'Air et l'Utilisation Rationnelle de l'Energie (LAURE) de 1996.

Le Plan de Déplacements Urbains de l'agglomération grenobloise a été adopté par le comité syndical le 29 mai 2000. Il représente un ensemble d'orientations visant à améliorer l'organisation des déplacements urbains conformément aux objectifs généraux de la loi sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie : diminution du trafic automobile, développement des transports collectifs, aménagement et exploitation du réseau principal de voirie d'agglomération en l'affectant à différents modes de transport, organisation du stationnement sur le domaine public, transport et de la livraison des marchandises, encouragement pour les entreprises et les collectivités publiques à favoriser le transport de leur personnel.

Au-delà des objectifs fixés par la loi, un certain nombre d'objectifs généraux étaient poursuivis par le SMTC à travers le PDU 2000-2010 :

- améliorer la qualité de vie urbaine, protéger l'environnement quotidien et la santé des habitants des communes de l'agglomération, dans un cadre social facilitant les échanges,
- favoriser la vitalité économique, commerciale et universitaire de l'agglomération et de la région urbaine grenobloise,
- conforter la solidarité entre les territoires de l'agglomération en s'inscrivant dans une véritable politique d'aménagement du territoire qui réponde aux besoins des zones sensibles,
- instaurer progressivement et durablement un nouvel équilibre modal pour diminuer la part des déplacements en voitures particulières au profit des modes alternatifs, à savoir les transports en commun, le vélo, la marche à pied et le covoiturage, pour offrir ainsi aux habitants de l'agglomération et de son bassin d'emploi de meilleures conditions de mobilité, quel que soit le mode utilisé.

Le programme d'actions prévu au PDU 2000-2010 mettait à contribution et coordonnait les actions des différents maîtres d'ouvrages, acteurs institutionnels, chacun pour ce qui le concerne (le SMTC, La Métro, les communes, l'Etat, la Région, le Département).



Photo 3 : La 3^{ème} ligne de tramway, réalisation majeure du PDU 2000-2010.



Source SMTC

Photo 2 : Tram 3, trois ans de travaux, un chantier exemplaire grâce à une concertation et une information constante.



Source SMTC

Photo 4 : Un projet aux partenaires multiples : le pôle multimodal de la gare de Gières, ici après aménagements de la troisième voie en 2007.

La mise en œuvre du PDU depuis son adoption

Après l'adoption du PDU en 2000, le programme d'actions prévu a été progressivement mis en œuvre et poursuivi par le SMTC et les maîtres d'ouvrages associés. La réalisation de ce programme a été suivie par une instance réunissant l'ensemble des partenaires impliqués dans la politique de déplacements de l'agglomération grenobloise : le **comité de pilotage du PDU**. Concernant le développement des transports en commun, les actions engagées par le SMTC pour la première phase du PDU ont été :

- le lancement du projet 3^{ème} ligne de tramway (ligne C, ligne D, extension de la ligne B jusqu'à la gare de Gières),
- le développement du réseau intermédiaire bus (lignes 1, 5, 11, 3, 30, 31),
- la mise en œuvre d'une nouvelle billettique,
- l'adaptation de la tarification sociale et scolaire.

La **première phase (2000-2006) du PDU** a ainsi été mise en œuvre notamment avec la construction de la troisième ligne de tramway, la redynamisation des lignes principales de bus, des actions fortes en faveur des modes doux (zones 30, Métrovélo,...), et des actions facilitant l'intermodalité (parcs-relais et pôles d'échanges de Gières et d'Echirolles). La Région Rhône-Alpes a également accru considérablement l'offre de trains périurbains tandis que le département a étoffé son offre périurbaine de trois lignes Express. La mise en accessibilité progressive du réseau bus s'est poursuivie, de même que l'amélioration de l'accessibilité du tramway dont l'accessibilité a été étendue à toutes les portes des rames TFS (suppression des palettes escamotables et pose de seuils de porte comble lacune accompagnées d'un rehaussement et rallongement des quais).

La **deuxième phase du PDU (2005-2010)** visait l'aboutissement du concept multimodal des déplacements par la poursuite des aménagements en faveur des modes doux, un plan de "circulation apaisée" au centre de l'agglomération, la mise en chantier de la rocade Nord et du tunnel sous la Bastille, l'extension du réseau tramway, et la mise en place du tram-train. L'**évolution du cadre législatif** et le **désengagement de l'Etat** sur les projets d'infrastructures de transport ont amené le SMTC à engager la mise en révision du PDU. Ce programme concernait notamment les transports en commun urbains à travers le développement d'un réseau hiérarchisé (axes lourds et réseau bus), de la généralisation de l'accessibilité, de l'application d'une politique tarifaire simple, attractive et mieux ciblée, ainsi que de l'amélioration de la sécurité sur le réseau.

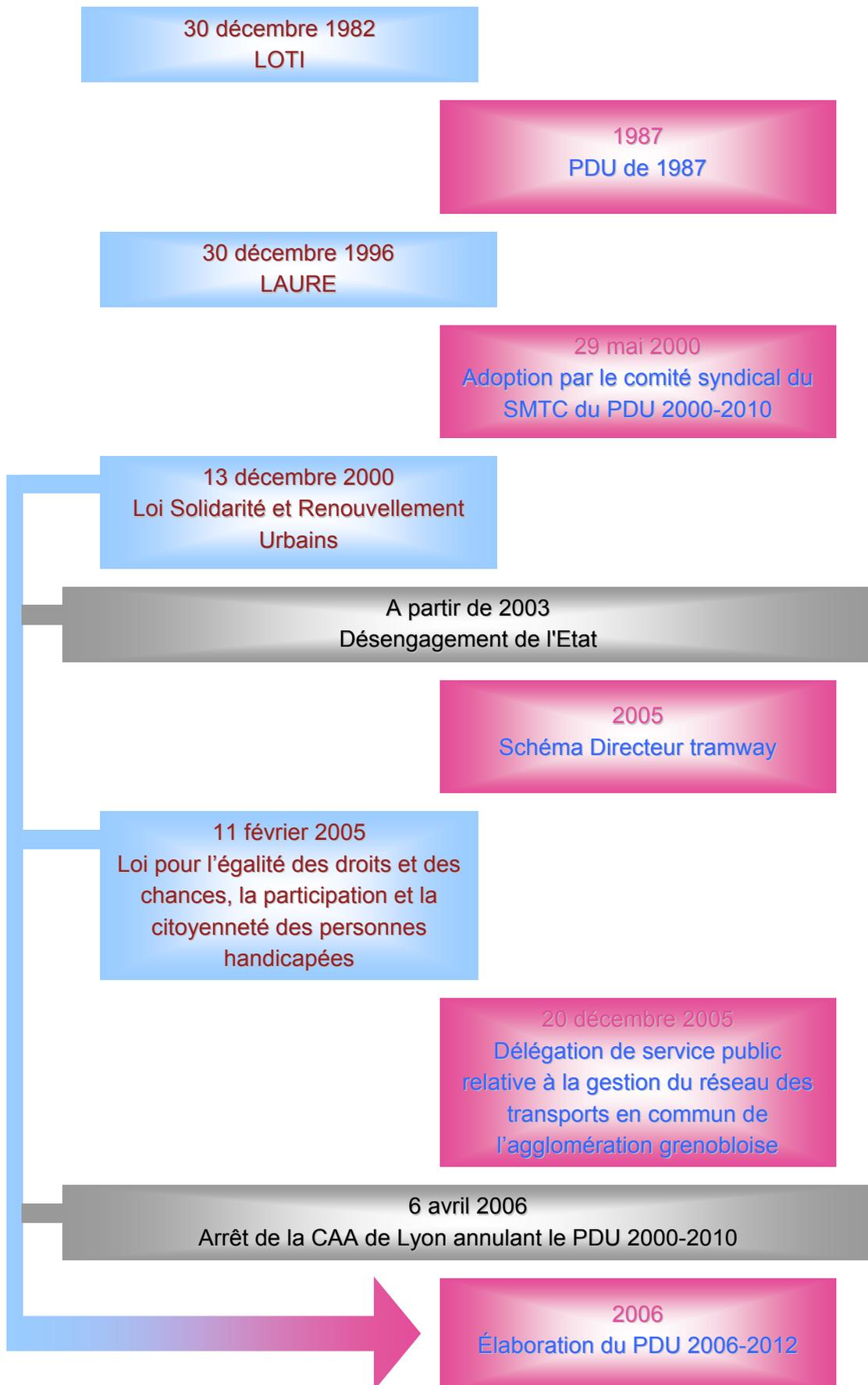


Schéma 2 : Les différentes étapes de la planification des déplacements dans l'agglomération grenobloise

**De la mise en
révision du
PDU 2000-
2010 à
l'élaboration
d'un nouveau
document de
planification
des
déplacements**

Lors du Comité de pilotage du PDU du 20 décembre 2005, le SMTC s'est engagé dans une démarche de révision de son document de planification des déplacements urbains. Cette révision du PDU est apparue nécessaire au regard de l'évolution :

- du cadre juridique :
 - o la **loi Solidarité et Renouvellement Urbains** du 13 décembre 2000 impose une révision du PDU et une mise en conformité de ce document selon les dispositions et orientations qu'elle précise ;
 - o la loi urbanisme et habitat du 02 juillet 2003 fixe un délai de 3 ans pour la mise en conformité des PDU avec la loi SRU ;
 - o l'**ordonnance du 3 juin 2004** relative à "l'évaluation des incidences de certains plans et programmes sur l'environnement", complétée par le décret du 27 mai 2005 qui rend obligatoire "l'évaluation des incidences de certains plans et programmes sur l'environnement", notamment les plans de déplacements urbains ;
 - o la **loi du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées impose la création d'une annexe "accessibilité" dès lors qu'est prescrite l'élaboration d'un PDU, sa modification ou sa mise en révision.
- du contexte national et local :
 - o **désengagement de l'Etat** qui remet en cause les projets d'infrastructure, notamment la réalisation de la rocade nord ;
 - o Projet d'agglomération voté le 18 avril 2003 ;
 - o Plan climat local (2004) ;
 - o Plan de Protection de l'Atmosphère en cours d'élaboration ;
 - o **modification du périmètre des transports urbains de 23 à 26 communes** ;
 - o **nouveau schéma directeur tramway** (2005) ;
 - o **convention de Délégation de service public** relative à la gestion du réseau des transports en commun de l'agglomération grenobloise contractée le 20 décembre 2005 ;
 - o **élaboration des PLU et des PLD par les communes** ;
 - o **partenariats renforcés avec les EPCI voisins.**

Le 6 avril 2006, un arrêt de la Cour Administrative d'Appel de Lyon a annulé pour procédure irrégulière¹, la délibération du SMTC du 29 mai 2000, portant approbation du Plan de Déplacements Urbains de l'agglomération grenobloise. Dès lors, **la révision** qui avait pour principal objet l'actualisation du PDU au regard de l'évolution du cadre juridique et du contexte local **se transforme en l'élaboration d'un nouveau document de planification**. Il est toutefois à noter que le SMTC a décidé de se pourvoir en cassation auprès du Conseil d'Etat.

¹ Le SMTC devait recueillir, avant l'adoption du PDU, l'avis de la commission consultative pour le service public de transports urbains de l'agglomération qui avait pour objet l'expression des usagers du service public. Si cette commission a bien été réunie, son avis n'a pas été recueilli.

SMTC

SYNDICAT
MIRE DES
TRANSPORTS
EN COMMUN
DE L'AGGLO-
MERATION
GRENOBLOISE

PLAN DE DÉPLACEMENTS URBAINS DE L'AGGLOMERATION GRENOBLOISE



PROJET
2006 - 2012

10 juillet 2006



Source SMTC

SMTC

DAP / DPD, pôle TC, Laurent ARNOULD – Sept. 2006

La stratégie du SMTC en faveur de l'accessibilité des transports en commun aux personnes à mobilité réduite au regard de la loi du 11 février 2005.

Le projet de Plan de Déplacements Urbains 2006-2012

L'évolution du cadre législatif ainsi que celle du contexte national et local a amené le SMTC à entreprendre l'élaboration d'un nouveau document de planification des déplacements urbains. Ce document reprend et prolonge le PDU 2000-2010 par une deuxième phase actualisée et ajustée dans le temps pour tenir compte des délais d'instruction.

Le projet de PDU 2006-2012, adopté par le comité syndical du SMTC le 10 juillet 2006, présente le diagnostic des déplacements 1992-2002 (date de la dernière enquête ménages déplacements), l'évaluation des actions 2000-2005, les enjeux pour l'agglomération, les orientations et le concept de déplacements, le projet de PDU à proprement parlé, des objectifs chiffrés, l'évaluation et le volet économique du PDU.

Le document est accompagné de trois annexes : le rapport environnemental, l'annexe "accessibilité" et la synthèse des plans locaux de déplacements (PLD) de l'agglomération grenobloise.

Les objectifs du PDU 2006-2012² sont :

- 1) améliorer l'accessibilité aux fonctions urbaines pour tous en direction et à l'intérieur de l'agglomération par une offre de transports collectifs et de mobilités douces, constituant une alternative crédible à l'automobile à l'échelle de la région urbaine ;
- 2) conforter la solidarité entre les territoires de l'agglomération en s'inscrivant dans une véritable politique d'aménagement du territoire qui réponde aux besoins des zones sensibles ;
- 3) favoriser la vitalité économique, commerciale et universitaire de l'agglomération et de la région urbaine grenobloise, en renforçant son attractivité naturelle en tant que principal pôle urbain de l'arc alpin ;
- 4) améliorer la qualité de vie urbaine, protéger l'environnement quotidien (bruit, pollution, espace) et la santé des habitants des 26 communes de l'agglomération, en respectant les engagements de l'agglomération dans le plan climat local et le projet de plan de protection de l'atmosphère ;
- 5) instaurer progressivement et durablement un nouvel équilibre modal pour diminuer le trafic automobile dans l'agglomération au profit des déplacements en modes alternatifs à la voiture.

L'adoption du PDU 2006-2012 est prévue au cours du premier trimestre 2007.

L'annexe "accessibilité" fait partie intégrante du PDU, celle-ci a constituée, compte tenu du calendrier, la mission première du stage.

² Source : Projet de PDU 2006-2012 de l'agglomération grenobloise.

Objectifs du SMTC (ex ante) :

- un réseau 100 % accessible (moyens : infrastructure et matériel roulant);
- continuité de l'accessibilité (moyen : contrat de déplacements);
- mise en conformité avec la loi de février 2005.

STAGE

Objectif général : Accompagner le SMTC dans la définition de sa stratégie en matière d'accessibilité

Définir les modalités de mise en place des dispositifs de la loi du 11/02/2005

Cadre institutionnel

Cadre opérationnel

Être force de proposition auprès des services de la collectivité afin d'aborder le problème de l'accessibilité dans une approche globale inter-services

Objectifs du SMTC (ex post) :

- poursuite de l'accessibilité du réseau partout et pour tous (moyens : infrastructure, matériel roulant et contrôle d'exploitation) ;
- continuité de l'accessibilité (moyen : contrat de déplacements).

Schéma 3 : Les objectifs du stage au regard de ceux du SMTC

Les objectifs du stage

L'objectif général du stage est d'**accompagner l'autorité organisatrice des transports urbains de l'agglomération grenobloise dans la définition de sa stratégie à moyen terme (2012) en matière d'accessibilité**. La prise en compte des besoins de mobilité des personnes handicapées ou à mobilité réduite est une considération déjà ancienne du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération grenobloise. Pour autant, compte tenu des nouvelles obligations induites par le législateur, il convient de **mettre en conformité la politique d'accessibilité du SMTC** au regard notamment de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Ainsi, l'objectif du stage est de **fournir au SMTC les outils nécessaires à la formalisation de sa politique – pionnière – en matière d'accessibilité**. Compte tenu de l'expérience du SMTC, qui œuvre depuis le début des années 1980 pour l'accessibilité des personnes à mobilité réduite aux transports en commun, et que sa démarche a largement guidé le législateur pour l'élaboration de la loi du 11 février 2005, il s'agit en effet davantage d'une formalisation de la politique de l'autorité organisatrice des transports urbains. De la sorte, le stage a vocation à préparer les modalités de **mise en œuvre de ladite loi dans son cadre institutionnel** (organisation des services) **et opérationnel** (mise en place des dispositifs). Dans ce but, différentes actions devront être menées en parallèle et en adéquation avec le calendrier du SMTC. De plus, il s'agira d'être **force de proposition** auprès des services de la collectivité afin d'aborder le problème de l'accessibilité dans une approche globale inter-services.

L'objectif du SMTC est de tendre vers une **accessibilité généralisée à l'ensemble du réseau de transports de l'agglomération et à tous les types de handicap**. L'objectif partagé par l'ensemble des collectivités publiques de l'agglomération (Métro, communes,...) est de tendre vers une accessibilité généralisée à l'ensemble du réseau de transports de l'agglomération et plus largement à la banalisation de la ville accessible. Le stage concourt à l'ambition des acteurs locaux que l'agglomération grenobloise demeure une des références en matière d'accessibilité.

L'émergence de la question de l'accessibilité des transports en commun aux personnes handicapées ou à mobilité réduite est apparue dans les années 1970. Il aura fallu attendre 30 ans pour qu'une réelle prise de conscience, impulsée par le législateur, bouscule les a priori de la profession. L'agglomération grenobloise fait figure, avec quelques autres villes en France – Macon, Strasbourg, ..., –, d'exception par sa prise en compte précoce des besoins de mobilité des personnes en situation de handicap.

Le législateur s'étant fortement inspiré de l'expérience grenobloise, ces dispositifs existaient bien souvent déjà sur l'agglomération, telles que les réunions régulières du SMTC avec les représentants d'associations de personnes à mobilité réduite ou encore l'objectif de parvenir à une accessibilité totale du réseau de transports en commun de l'agglomération. Ainsi, la problématique relève pour beaucoup d'un ajustement des dispositifs déjà en place sur l'agglomération au regard des nouvelles obligations légales.

L'action de la Métro et du SMTC est-elle conforme aux nouvelles obligations introduites par le législateur ?

- ***La population cible***

Grâce à l'innovation mondiale du tramway à plancher bas et la mise en œuvre précoce de l'accessibilité aux autobus, le SMTC est reconnu internationalement pour son engagement en faveur de l'accessibilité des transports en commun aux personnes à mobilité réduite. Toutefois, son action est demeurée largement orientée vers le handicap moteur et visuel. Or, la loi du 11 février 2005 étend le champ de l'accessibilité à tous les types de handicap et plus largement à l'hétérogénéité des difficultés d'accès aux transports publics que peuvent rencontrer les personnes à mobilité réduite.

- ***Le champ d'application***

La question de l'accessibilité couvre de nombreux domaines (cadre bâti, transports, voirie et aménagement des espaces publics) et nombreux sont les acteurs à y participer. L'évolution du cadre juridique conduit à tenter de mieux coordonner les actions de chacun. La notion de « chaîne du déplacement » implique de considérer dans une même approche urbanisme, voirie et transports, afin d'éliminer toute rupture dans les déplacements pour les personnes affectées d'une déficience. Dans ce but, en complément de l'action du SMTC en faveur de l'accessibilité des transports en commun, la Métro apporte une aide aux communes pour leurs opérations d'aménagements de voirie accessibles. En revanche, compétente en matière de logements sociaux et de grands équipements communautaires, la Métro devra prendre en compte les nouvelles obligations légales, notamment en termes de concertation.

Comment mettre en œuvre les dispositions de la loi à l'échelle locale ?

Certains aspects de la loi constituent une nouveauté telles que la prise en compte de tous les handicaps ou encore la mise en place par l'EPCI d'une commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées couvrant tout le champ de la chaîne du déplacement (cadre bâti, voirie, aménagements des espaces publics, systèmes de transport et leur intermodalité). De même, de nouveaux outils de planification – l'annexe "accessibilité" du PDU – et de programmation – le schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics urbains – impliquent de dresser l'état des lieux et de formaliser la stratégie de l'autorité organisatrice des transports urbains notamment en matière de mesures d'aménagement et d'exploitation à mettre en œuvre.

Une des caractéristiques de mise en application de la loi du 11 février 2005 sur l'agglomération grenobloise est la dissemblance entre la mise en place des dispositifs à l'échelle locale et l'ordonnancement des différentes étapes telles que présentées par le législateur. En effet, l'annexe "accessibilité" du PDU actualisé sera approuvée avant le schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics urbains, cette dernière ne pouvant intégrer les plans communaux d'accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics, qui seront intégrés au prochain PDU en 2012. De la sorte, une des hypothèses à l'étude est de mentionner dans l'annexe "accessibilité" du PDU, l'objectif pour les communes de réaliser ces plans de mise en accessibilité des voiries d'ici 2012, en vue de leur intégration au prochain PDU.

Ordonnancement des dispositifs selon le législateur

- 1 Schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics urbains (avant 2008)
- 2 Plans d'accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (chaque commune)
Intégration au PDU
- 3 Annexe "accessibilité" des plans de déplacements urbains

Ordonnancement des dispositifs tels qu'ils seraient mis en œuvre sur l'agglomération grenobloise

- 1 Annexe "accessibilité" des plans de déplacements urbains (PDU 2006-2012)
- 2 Schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics urbains (avant 2008)
- 3 Plans d'accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (26 commune)
Intégration au PDU
- 4 Annexe "accessibilité" des plans de déplacements urbains (PDU 2012-20XX)

Schéma 4 : La dissemblance entre la mise en place des dispositifs de la loi du 11 février 2005 à l'échelle locale et l'ordonnancement des différentes étapes telles que présentées par le législateur.

Prise dans son acception générale, l'accessibilité revêt trois dimensions : accessibilité géographique ou spatiale, accessibilité sociale, et accessibilité physique. C'est ce dernier volet qui considère l'amélioration des conditions de déplacement des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Pour l'autorité organisatrice, l'accessibilité recouvre plusieurs enjeux.

Enjeu éthique et solidaire

L'accessibilité s'adresse en premier lieu aux personnes qui, atteintes d'une incapacité, rencontrent des difficultés à utiliser les transports en commun, quel que soit leur handicap. « **L'accessibilité aux transports publics, permet leur usage sans dépendance** par toute personne qui, à un moment ou à un autre, éprouve une gêne du fait d'une incapacité permanente (handicap sensoriel, physique ou cognitif, vieillissement...) ou temporaire (grossesse, accident...) ou bien encore de circonstances extérieures (accompagnement d'enfants en bas âge, poussettes...) »³. La notion d'accessibilité ne concerne ainsi pas uniquement les personnes en situation de handicap au sens strict du terme mais également les personnes à mobilité réduite.

Enjeu social et vieillissement de la population

Les enjeux de l'accessibilité sont considérables et vont bien au delà de la prise en compte des besoins particuliers des personnes handicapées. **La population bénéficiant des mesures mises en œuvre pour améliorer l'accessibilité aux transports est beaucoup plus large.** L'illustration première est l'étroite corrélation entre le grand âge et la mobilité réduite, qu'il est essentiel de prendre en considération compte tenu du vieillissement de la population. En France, le vieillissement de la population résulte de l'évolution démographique et de l'accroissement de l'espérance de vie. La part de personnes âgées de plus de 60 ans devrait représenter un quart de la population française en 2015 (Dumont, 2003). Les personnes âgées vivent aujourd'hui plus longtemps de façon indépendante et la mobilité des seniors s'accroît : la prochaine génération de personnes âgées sera habituée à une grande mobilité, les personnes âgées seront en général en meilleure santé et condition physique, elles demeureront actives plus longtemps qu'auparavant.

La part des personnes de plus de 60 ans étant amenée à s'accroître fortement dans les décennies à venir, il est primordial de concevoir dès à présent un service de transport capable de répondre à l'hétérogénéité des gênes aux déplacements que les personnes âgées peuvent rencontrer.

³ Définition ministérielle adoptée en 2000.

Enjeu économique

Si, pour la collectivité, l'accessibilité implique de consentir à des investissements significatifs de mise en accessibilité du réseau existant, elle n'entraîne en revanche pas de surcoûts trop importants dès lors que les projets répondent, dès leur conception, aux exigences d'accessibilité. Une fois mise en œuvre, l'amélioration de l'accessibilité génère même des gains de productivité et améliore la qualité du service.

En outre, l'accessibilité permet l'insertion sociale des personnes en situation de handicap (accès aux études et à l'emploi par exemple) et leur intégration en milieu ordinaire. Leur dépendance vis-à-vis des aides publiques ou des moyens médicaux est ainsi réduite.

L'accessibilité, élément concourant à la qualité de service

L'accessibilité s'inscrit dans un processus plus large d'amélioration de la qualité de service. Il est important de mentionner le caractère bénéfique pour tous de l'accessibilité, qui implique une amélioration des matériels roulants (plancher au niveau du quai, larges portes) et des infrastructures (quais, arrêts) qui sont alors mieux adaptés aux montées / descentes et permettent une augmentation de la vitesse commerciale grâce à une meilleure fluidité des échanges en station. Il est en effet plus facile et plus rapide pour tous, des plus jeunes aux plus vieux, de monter dans un bus ou un tramway sans marches. Ainsi, l'approche sociale d'insertion d'une minorité exclue se transforme vite en notion de qualité de service pour tous puisque toute action améliorant les conditions d'usage des transports collectifs profite en premier lieu à la majorité des utilisateurs, les valides et les clients habitués. En ce sens, **l'accessibilité participe de l'attractivité du service offert aux usagers.**

L'accessibilité, élément favorisant la marche à pied et donc l'usage des TC

Plus largement, l'accessibilité constitue un levier d'action pour favoriser la marche à pied au moyen d'aménagements de qualité et de traversées sécurisées. Aménager l'espace public afin de le rendre plus convivial et plus sûr pour les piétons concoure à accroître l'usage des transports publics. Complément évident de l'usage des TC, la marche à pied se voit favorisée par une continuité des cheminements accessibles. Lisibilité du cheminement et bateaux* abaissés profitent non seulement aux personnes malvoyantes ou avec poussettes mais également à l'ensemble des piétons.

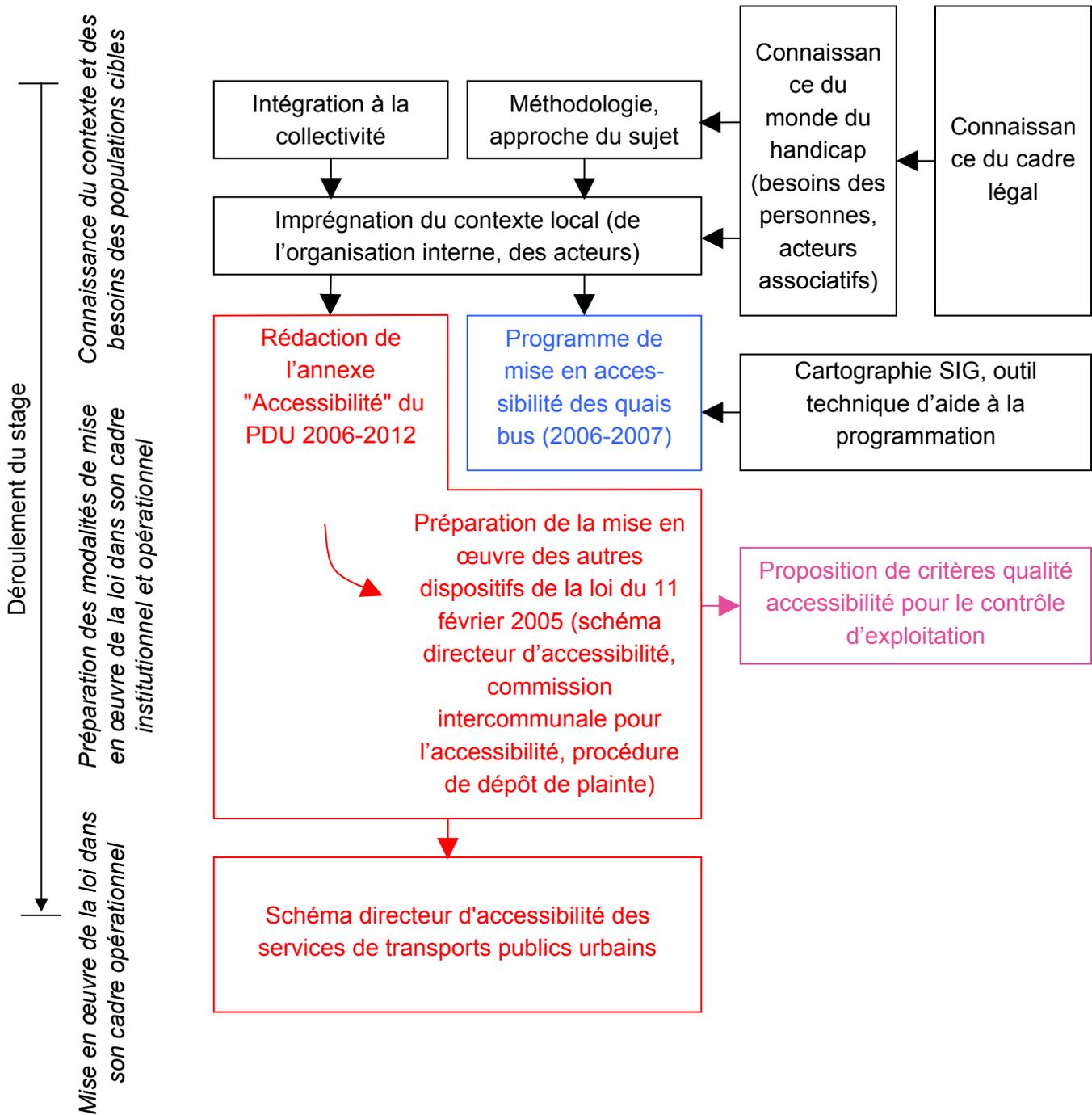


Schéma 5 : La méthodologie suivie au cours du stage.

Tout traitement de la problématique d'accessibilité implique une **analyse préalable du cadre législatif** : trente ans de lois et de décrets dont la loi du 11 février 2005 marque le paroxysme, par son ambition d'accessibilité étendue à l'ensemble de la chaîne du déplacement. Il convient alors de dresser l'ensemble des dispositifs de ladite loi pour apprécier leur articulation.

Afin d'apporter les réponses adéquates aux difficultés rencontrées par les personnes à mobilité réduite dans leurs déplacements, une **approche pragmatique** doit être préalablement menée. En effet, percevoir au mieux les besoins des personnes en situation de handicap, ainsi que ceux des autres personnes à mobilité réduite s'avère nécessaire pour proposer les réponses les plus appropriées. De même, une connaissance fine des acteurs, de l'expérience locale (état des lieux), des pratiques d'autres réseaux, s'impose afin d'identifier les lacunes et les pistes d'amélioration.

L'objectif général du stage étant la mise en place des dispositifs de la loi du 11 février 2005, cette démarche s'entend à la fois dans le **cadre institutionnel et opérationnel**.

Le **cadre institutionnel** consiste premièrement en une sorte d' "audit" du traitement de la question de l'accessibilité au sein de La Métro et du SMTC afin que la collectivité bénéficie de l'occasion de considérer les relations inter-services sous un angle extérieur et de façon objective. Ce travail permettra notamment de proposer une répartition des rôles quant à la mise en place des dispositifs de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, à savoir notamment les dispositions relatives aux mesures de planification, de programmation et d'évaluation.

Le **cadre opérationnel** de l'accessibilité correspond premièrement à l'élaboration de l'annexe ad hoc au document de planification des déplacements urbains. Cette annexe dressera le bilan de 20 ans de politique en faveur de l'accessibilité, les objectifs recherchés par le SMTC, ainsi que les mesures d'aménagement et d'exploitation à mettre en œuvre pour y parvenir. La Délégation de Service Public constitue une opportunité pour la mise en œuvre de ces mesures d'exploitation. Les modalités d'inscription de ces dernières dans les critères de qualité du contrôle d'exploitation pour la DSP 2006-2012 seront proposées.

Le cadre opérationnel comprend également la préparation de la mise en œuvre des autres dispositifs de la loi du 11 février 2005 et la poursuite de la programmation des arrêts de bus à rendre accessibles ou compatibles* (voir définition du concept infra).

Ce travail consiste à réaliser les études amont (identification des arrêts, concertation avec les communes et l'exploitant) pour transmettre au service Investissements Transport et Voirie une liste de quais bus à aménager.

Deux approches ont été envisagées quant à la méthodologie à suivre pour la définition de la programmation des arrêts à rendre accessible

- approche par secteur :
 - o approche basée sur le découpage de l'agglomération en cinq secteurs de chargés d'opérations,
 - o approche sectorielle sans vision d'ensemble du réseau,
 - o aménagement pouvant être peut-être plus facilement corrélée aux aménagements de voirie (pistes cyclables) ou d'assainissement et favorisant les secteurs dépourvus d'arrêts accessibles.
- approche par lignes :
 - o approche davantage perceptible par l'utilisateur,
 - o l'objectif étant de compléter le réseau de lignes accessibles en œuvrant sur l'augmentation du nombre de lignes de bus déclarées accessibles (10 lignes de bus – sur 25 – déclarées à ce jour sur le plan du réseau Mai 2006 et le site de la SEMITAG),
 - o ce nombre pourrait être accru en privilégiant les aménagements d'arrêts accessibles sur les lignes dont le taux d'accessibilité des arrêts est déjà important.

La démarche choisie est une approche pragmatique par ligne. En effet, le réseau restructuré en mai 2006 se compose de 10 lignes de bus (sur 25) déclarées accessibles. Or, ce nombre pourrait être porté à 16 en déclarant accessibles certaines lignes dont le taux d'accessibilité de l'infrastructure atteint ou est proche de 70 %⁴. Cette approche présente en outre l'intérêt de prendre en compte l'affectation du matériel roulant.

⁴ Ce taux n'est pas un critère formel du SMTC pour la déclaration de lignes accessibles.

Synthèse

- Véritable enjeu économique et social, l'accessibilité est un élément essentiel de la qualité de service. Le SMTC mène depuis vingt une politique volontariste en faveur de l'accessibilité des transports en commun aux personnes à mobilité réduite. Le SMTC souhaite poursuivre son action en se conformant aux nouvelles obligations légales introduites par la loi du 11 février 2005.
- La prise en compte des besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite dans les transports nécessite un important travail empathique. Toutefois, le traitement de la problématique d'accessibilité aux transports présente l'avantage d'être plurivalent : les réponses apportées aux difficultés d'une catégorie de PMR bénéficient souvent à d'autres et plus largement à l'ensemble des usagers.
- La récente convention de Délégation de Service Public relative à la gestion du réseau de transports en commun de l'agglomération grenobloise et l'élaboration en cours du Plan de Déplacements Urbains 2006-2012 nécessitent la mise en place rapide d'un certain nombre d'outils dans une recherche de cohérence d'ensemble.
- Le stage s'insère dans ce calendrier avec l'objectif de fournir à l'autorité organisatrice les outils nécessaires à la formalisation de sa politique en matière d'accessibilité. Les diverses productions concourent à la définition des modalités de mise en place des dispositifs prévus par la loi du 11 février 2005 et à leur mise en œuvre institutionnelle et opérationnelle.

2. La mise en place des dispositifs de la loi du 11 février 2005

Le cadre législatif de l'accessibilité en France

L'accessibilité, principe consacré par la loi

L'accessibilité doit permettre à tous, valides ou handicapés, de s'intégrer dans la vie de la cité. Cette notion recouvre de multiples formes : accessibilité des transports, du cadre bâti, des lieux de loisirs et de culture

Ce principe de l'accessibilité est en vigueur depuis la loi de 1975. De nombreux textes législatifs et de cadres réglementaires garantissent ce fondement (cf. *Annexe 5 : Cadre réglementaire de l'accessibilité des transports en France*, page 119).

Le texte de base : la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées du 30 juin 1975

La loi de base qu'est la "Loi d'Orientation en faveur des personnes handicapées" du 30 juin 1975, qui dans ses articles 49 et 52 prévoyait l'accessibilité des modes de transports et des infrastructures, n'a pas déclenché d'actions particulières de la part des transporteurs. Il faudra pour cela attendre l'innovation du premier tramway à plancher bas pour le réseau grenoblois et l'apparition sur le marché de bus à plancher bas à partir du début des années 1990.

Le principe du Droit au transport de la LOTI du 30 décembre 1982

La Loi d'Orientation des Transports Intérieurs du 30 décembre 1982 pose dans son article 2 le **principe du droit au transport des personnes à mobilité réduite**. Ce principe n'a été, en dehors des services adaptés, appliqué que par quelques réseaux pionniers (Grenoble, Macon, Strasbourg, ...), qui ont œuvré pour une réelle autonomie des personnes à mobilité réduite.

Le caractère discriminatoire reconnu par la loi du 22 juillet 1992

La nouvelle rédaction de l'article 225.1 du code pénal, résultant de la loi du 22 juillet 1992, qualifie de discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques en raison de leur handicap, et condamne fortement toute discrimination consistant à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ou toute subordination d'une telle fourniture à une discrimination.

Dispositif	Échéance	Autorité compétente
Accessibilité des services de transports collectifs, relevant des autorités organisatrices de transport public régulier et à la demande.	10 ans à compter de la publication de la loi au JORF soit le 12 février 2015	AOT
Schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics urbains	3 ans à compter de la publication de la loi au JORF soit le 12 février 2008	AOT
Accessibilité des services de communication en ligne	3 ans à compter de la publication de la loi au JORF soit le 12 février 2008	AOT, EPCI, exploitant
Procédure de dépôt de plainte	3 ans à compter de la publication de la loi au JORF soit le 12 février 2008	AOT
Mise en place des services de substitution	dans un délai de 3 ans à partir de l'obtention de la dérogation	AOT
Plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics	Pas de délai imparti	Toutes les communes
Annexe "accessibilité" du PDU	dès lors qu'est prescrite l'élaboration d'un PDU, sa modification ou sa mise en révision	AOTU
Accessibilité du matériel roulant	tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion de l'extension des réseaux de transports publics réguliers et à la demande doit être accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.	AOT
Commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées	Pas de délai imparti	EPCI de plus de 5000 habitants compétent en matière de transport ou d'aménagement de l'espace
Commission communale pour l'accessibilité aux personnes handicapées	Pas de délai imparti	Communes de plus de 5000 hab.

Tableau 1 : Répartition des compétences pour la mise en œuvre de la loi du 11 février 2005

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Trente ans après la première loi d'orientation en faveur des personnes handicapées, la loi du 11 février 2005 a entraîné une prise de conscience de par son étendue, l'accessibilité de l'ensemble de la chaîne du déplacements à tous les PMR, et le délai contraignant, dix ans, qu'elle fixe à la mise en accessibilité des réseaux de transports. C'est l'article 45 de ladite loi qui définit le champ d'application et les obligations des autorités compétentes pour l'organisation du transport public. L'article 46 précise quant à lui les modalités de mise en place des commissions communales et intercommunales d'accessibilité.

- ***L'ambition de la loi du 11 février 2005 : une définition élargie et un domaine d'application exhaustif***

Le public visé comprend l'ensemble des personnes en situation de handicap (cf. définition *Qui sont les personnes handicapées ?*, page 29) mais également les personnes à mobilité réduite (cf. définition *Qui sont les personnes à mobilité réduite ?*, page 29).

La portée de la loi couvre l'ensemble de la chaîne du déplacement qui doit être "organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite". La loi pose ainsi l'objectif d'une accessibilité globale, étendue à l'ensemble de la chaîne du déplacement. Cette dernière notion comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité. Pour chacune de ces composantes, la loi fixe pour l'autorité compétente, une série de dispositifs à mettre en œuvre (voir tableau ci-contre). Ces obligations sont la plupart du temps assorties de délai de mise en œuvre. L'objectif majeur de cette loi est l'accessibilité des services de transport collectif dans un délai de dix ans.

- ***Une obligation de résultat pour les autorités organisatrices de transports : l'accessibilité des services de transport collectif dans un délai de dix ans***

Le législateur a renforcé les contraintes en créant une obligation d'accessibilité complète des services de transport collectif. Cette exigence d'accessibilité institue une obligation de résultat. A cet effet, le 2^{ème} alinéa de l'article 45 de la loi du 11 février 2005 prévoit un délai maximum de 10 ans pour la mise en accessibilité des services et réseaux de transports collectifs à compter de la publication de la loi, quel que soit le mode ferré ou routier de transport, y compris les infrastructures⁵.

⁵ Directive d'application de la loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'accessibilité des services de transport public terrestres de personnes handicapées et à mobilité réduite

20

Certu

Les bus et leurs points d'arrêt accessibles à tous
Guide méthodologique

L.E.T.
Bibliothèque
I.S.H., 14 avenue Berbelot
69363 LYON cedex 07
04 72 72 64 03

Certu

L'accessibilité des transports aux personnes handicapées et à mobilité réduite

Geneviève Lévy
Députée du Var

Rapport remis au Premier ministre

Évolution de l'accessibilité

Bilan 2005 et perspective

février 2006

accès libres

L'accessibilité, un droit pour tous

UNAPEI

CENTRE DE FORMATION ET D'ÉTUDES
N° 11.75.099.82.75

ACCUEILLIR ET RENSEIGNER DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL

LE PICTOGRAMME "S3A" : ACCUEIL, ACCESSIBILITÉ, ACCOMPAGNEMENT

Union Nationale de Personnes Handicapées Mentales

with compliments
for a report on documents relevant to
making more life-friendly and accessible to
disabled people as "improving accessibility and
access for people with cognitive impairments"
Cordially,
Philip Behrens

www.tr-bd.com

disabled people

Good Practice Guide

Recherche R&E Equipement

Revue éditée par SC/Dnat Mai 2006 • N°6

Dossier
Priorité à l'accessibilité

Pôles de
Météorologie
Génie civil

DG Employment and Social Affairs

Improving mobility and access for people with cognitive impairments

MAPLE

2003

The MAPLE Project
Improving Mobility and Accessibility for People with Learning Disabilities in Europe

Qui sont les personnes handicapées ?

Ce sont les personnes en situation de handicap, celui-ci étant défini par l'article L.114 du Code de l'Action Sociale et des Familles comme *"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"*. D'après l'enquête "Handicaps, Incapacités, Dépendance" effectuée par l'INSEE et l'INSERM entre 1996 et 2001, il ressort que **40,4% des personnes interrogées déclarent être affectées d'une déficience**. Parmi elles, 6,8 % sont reconnues comme ayant une incapacité.

L'arrêté du 9 janvier 1989 dresse la nomenclature des handicaps. Cette nomenclature est étroitement inspirée de la classification internationale des handicaps - CIDIH - proposée par l'organisation mondiale de la santé, Elle fait la distinction entre déficience, invalidité et handicap. La **déficience** représente la perte ou l'anomalie d'une structure ou d'une fonction psychologique ou anatomique. **L'invalidité** (ou incapacité) est caractérisée par toute réduction ou absence, due à une déficience, de la capacité d'exécuter une activité de la manière ou dans la plénitude considérée comme normale pour un être humain. Enfin le **handicap** est un désavantage⁶ social, résultant d'une déficience ou d'une invalidité, qui limite l'individu concerné dans l'exercice d'un rôle normal pour lui compte tenu de son âge, de son sexe et de facteur sociaux et culturels, ou l'empêche d'exercer ce rôle.

Qui sont les personnes à mobilité réduite ?

Les personnes à mobilité réduite sont définies par la directive 2001/85/CE du Parlement et du Conseil européen du novembre 2001. Il s'agit de *"toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, [...], telles que, par exemple, personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, personnes en fauteuil roulant, personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personne âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette)"*.

Il existe une étroite corrélation entre l'usage et la mobilité réduite est constatée, les deux tiers des personnes à mobilité réduite étant des personnes âgées (Lévy, 2003).

⁶ Le terme désavantage est la traduction française du terme anglo-saxon "handicap".

L'accessibilité dans les transports

La littérature de plus en plus fournie sur l'accessibilité est un bon indicateur de la prise de conscience des acteurs du transport public sur les questions relatives à l'accessibilité. Il est certain que la loi du 11 février 2005 a réveillé cette préoccupation. Pour autant, dès le début des années 2000, les services du Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer, l'UITP ou encore la CEMT ont publié des ouvrages de référence qui révèle les initiatives d'autorités organisatrices en matière d'accessibilité aux services de transport. La nomination d'une Déléguée ministérielle à l'accessibilité en décembre 1999 ainsi que l'allocution du Président de la République du 14 juillet 2002 marquèrent les prémices d'une série de mesures et d'évènements visant à améliorer l'insertion sociale des personnes handicapées dans notre société. Madame Geneviève Lévy, Députée du Var, fut missionnée pour dresser un premier constat de l'accessibilité des transports aux personnes handicapées et à mobilité réduite. A partir d'un constat insatisfaisant sur les conditions de déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduite, et plusieurs d'entretiens, son rapport décline un ensemble de 26 mesures destinées à améliorer l'accès des personnes handicapées et à mobilité réduite aux transports. Certaines de ces mesures ont été reprises dans la loi du 11 février 2005.

L'année 2003 fut marquée par l'organisation conjointe de la Conférence Européenne des Ministres des Transports et du Forum Européen des Personnes Handicapées de l'année européenne des personnes handicapées. A cette occasion a été décernée le premier prix ex æquo "Accès et inclusion pour les services et infrastructures de transport" au SMTC de l'agglomération grenobloise et au VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft de Nuremberg. Ce prix entendait promouvoir la reconnaissance d'exemples de bonnes pratiques visant à l'amélioration de l'accessibilité des transports ; il s'agissait de récompenser des stratégies globales qui, dans ce domaine, prenaient en compte toutes les personnes atteintes de handicap et de souligner l'importance de la mise en place des consultations régulières des organisations représentatives des personnes handicapées.

Cette même année 2003, la Conférence Européenne des Ministres des Transports et le Conseil des Ministres ont publié un document qui illustre les expériences de quatre villes européennes : Grenoble, Prague, Göteborg, et Merseyside (conurbation de Liverpool). La démarche de Grenoble caractérisée par une concertation remarquable est saluée dans ce rapport : "Il est largement admis que l'aménagement des services de transports publics accessibles aux personnes handicapées réclame une participation directe de ces perso-

nes elle-mêmes et de leurs organisations. La planification du premier tramway accessible à Grenoble constitue un bon exemple de ce type de démarche. Pour la première fois, les personnes handicapées, y compris les usagers se déplaçant en fauteuil roulant, ont pu bénéficier d'une accessibilité totale" (CEMT 2003).

Le Certu joue également un rôle fondamental dans la vulgarisation des connaissances et l'échange d'expériences. Ainsi, en matière d'accessibilité, le Certu a publié plusieurs documents dans les domaines de l'accessibilité de la voirie et des transports. Dix ans après l'apparition des premiers autobus à plancher bas, le Certu a notamment publié en 2001 un Guide méthodologique intitulé "Les bus et leurs points d'arrêt accessibles à tous". Cet ouvrage constitue une manne d'informations techniques et spécifiques quant aux besoins des PMR. De même, le Certu anime le réseau d'échange "Ville accessible à tous" dont la 4^{ème} journée s'est déroulée à Lyon durant le stage. Cette journée consacrée à la prise en compte de tous les handicaps fut l'occasion d'interroger des personnes handicapées et d'autres acteurs professionnels.

Mieux connaître les besoins des personnes handicapées

Un important travail préalable à toute mesure ou aménagement à destination des personnes à mobilité réduite est d'appréhender leurs besoins afin d'apporter les réponses les plus pertinentes et rationnelles. Afin de parfaire la connaissance des besoins des personnes handicapées et des expériences d'autres réseaux, la recherche d'informations s'est orientée vers différentes sources :

- la recherche documentaire,
- le salon Transports Publics 2006 (organisé par le GART et l'UTP) a été l'occasion d'assister aux conférences et d'échanger avec les représentants de la ville de Prague qui ont mis en place un système innovant d'information à destination des personnes malvoyantes et des personnes déficientes intellectuelles
- la journée-réseau du Certu "Comment aborder tous les handicaps ?",
- les échanges avec les associations et les travailleurs sociaux.

Chaque type de handicap a été ciblé et plus particulièrement ceux qui étaient les moins pris en compte sur le réseau des transports en commun de l'agglomération grenobloise.

Les tableaux présentés sur les pages suivantes synthétisent cette recherche.

	Personnes déficientes motrices		
Population	<p>En France, 8 millions de déficients moteurs souffrent d'un déficit corporel affectant la motricité des membres ou la résistance physique : ça regroupe les affections modérées comme le rhumatisme ou l'arthrose jusqu'aux grandes paralysies comme la tétraplégie (4 membres), la paraplégie (2 membres inférieurs) et l'hémiplégie (moitié du corps) ; Cette déficience entraîne une atteinte totale ou partielle de la mobilité, de la préhension, voire de la communication (difficulté à conserver une position debout ou assise, à parler ou écrire). Selon l'atteinte, les personnes concernées peuvent être en fauteuil ou se déplacer avec canne ou béquilles. Les personnes en fauteuil maîtrisent leurs déplacements si elles ne rencontrent pas d'obstacles. Ces dernières représentent moins de 1% de la population (donc estimable à moins de 600 000 personnes). 1/10 est confiné au lit, et 50% peut se déplacer en autonomie.</p>		
Typologies	<p>Personnes ayant des difficultés déambulatoires, Personnes ayant des difficultés de préhension, Personnes ayant des problèmes d'équilibres, Personnes en fauteuil roulant.</p>		
Besoins spécifiques de mobilité	<p>Pouvoir acheter son titre de transport (en agence et aux DAT), Disposer d'espaces de circulation sans obstacles sur le quai, Pouvoir monter et descendre du bus ou du tramway, Se rendre auprès des professionnels de santé (kinésithérapeutes, ...), Culture et loisirs (musées, bibliothèques, cinémas, commerces, piscines,...).</p>		
Problèmes spécifiques rencontrés	<p>Marches, ressauts, dénivellations importantes, informations précises sur l'accessibilité des services de transports et des arrêts, reflets et hauteurs des éléments composant les DAT (écran, pavé numérique...).</p>		
Solutions mises en place / solutions possibles	Infrastructure <ul style="list-style-type: none"> - quais tramway à 29 cm, - quais bus à 21 cm avec - arrêt en ligne plutôt qu'en alvéole pour faciliter l'accostage*, - zone de sortie de la palette identifiée sur les quais bus, - bateaux* abaissés, - agences commerciales accessibles - éléments des DAT situés à moins de 1,30 m du sol. - Respect de la réglementation en vigueur (largeur, pente, ressauts, dévers) 	Matériel roulant <ul style="list-style-type: none"> - barres de préhension, - tramway et bus à plancher bas, - bus équipés d'une palette escamotable, - bus éventuellement équipés d'un système d'aide à l'accostage* (guidage...), - au moins une place réservée pour les UFR (2 sur le réseau TAG), - bus équipés d'un système d'agenouillement* ou abaissement* 	Exploitation <ul style="list-style-type: none"> - accostage* au plus près du quai de manière à réduire au maximum la lacune verticale - si l'arrêt n'est pas rehaussé, agenouillement* pour réduire la lacune horizontale.

Tableau 2 : Les personnes déficientes motrices : Quels besoins de mobilité ? Quelles réponses ?

 Personnes déficientes intellectuelles (avec éventuellement une déficience d'élocution)			
Population	<p>En France, 4 millions de déficients mentaux souffrent d'une réduction des facultés intellectuelles. Elle se caractérise par une lenteur de compréhension, des difficultés à se situer dans l'espace et le temps et des difficultés à s'adapter à toute situation nouvelle ou changeante (peu de comportements adaptatifs).</p> <p>Dans le cas d'un handicap léger, la personne est quasi-autonome. Elle peut s'adapter relativement bien au monde qui l'entoure et n'a besoin que d'une attention plus prévenante. La déficience intellectuelle peut entraîner une déficience des modes de communication (dont la communication écrite ou orale). En effet, les personnes handicapées mentales ne savent souvent pas lire et connaissent quelques fois des difficultés s'exprimer. Elles sont réticentes à demander de l'aide. Elles présentent peu de comportements adaptatifs (ces personnes pourraient attendre des heures leur bus un jour de grève). En revanche, elles sont capables de mémoriser un trajet quotidien ou une couleur d'une ligne de bus.</p>		
Typologies	<p>Personnes handicapées mentales</p> <p>Personnes présentant des difficultés de lecture (fonctions cognitives)</p> <p>Personnes présentant des difficultés de compréhension (fonctions cognitives)</p> <p>Personnes présentant des difficultés de repérage spatio-temporel</p> <p>Personnes présentant des difficultés relationnelles ou comportementales (fonctions psychiques)</p>		
Besoins spécifiques de mobilité	<p>Pouvoir acheter son titre de transport (en agence et aux DAT, pour les personnes sachant lire),</p> <p>Pouvoir identifier le trajet à effectuer en TC afin de se rendre sur son lieu de travail,</p> <p>Se rendre auprès des professionnels de santé (psychologues, orthophonistes, ...),</p> <p>Culture et loisirs (musées, bibliothèques, cinémas, commerces, piscines,...).</p>		
Problèmes spécifiques rencontrés	Orientation, inadaptation à tout changement ou situation nouvelle		
Solutions mises en place / solutions possibles	Infrastructure	Matériel roulant	Exploitation
		<ul style="list-style-type: none"> - synthèse vocale, - girouette frontale affichant la couleur de la ligne de bus ou de tramway 	<ul style="list-style-type: none"> - annonces sonores, - signalétique*, - bénéficier d'un accueil et d'un accompagnement particulier, - informer de manière anticipée en cas de perturbation affectant le réseau.

Tableau 3 : Les personnes déficientes intellectuelles : Quels besoins de mobilité ? Quelles réponses ?



Personnes déficientes visuelles

Population	<p>En France, 3 millions de déficients visuels dont 55 000 cécités complètes (avec ou sans distinction de lumière) et 225 000 cécités partielles (distinction de silhouettes).</p> <p>Les personnes déficientes visuelles ne voient pas ou mal, mais entendent. Les non- et malvoyantes ont appris à "voir" différemment, elles peuvent utiliser leurs sens compensatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'audition, - le sens tactile, - le sens des masses, - le sens kinesthésique (perception des mouvements corporels), - l'odorat, - les possibilités visuelles éventuellement restantes, - les outils d'assistance (chiens guides, cannes blanche,...) <p>La personne malvoyante doit se rapprocher des objets pour les reconnaître ou lire les informations. Elle a des besoins spécifiques variables (textes en gros caractères, éclairage adéquat).</p> <p>Les déficients visuels ont besoin d'explications claires et précises (devant vous, à votre gauche...), de la description des lieux nouveaux.</p>		
Typologies	<p>Caractère ambivalent de la déficience visuelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les personnes aveugles, - les personnes malvoyantes. 		
Besoins spécifiques de mobilité	<p>Pouvoir acheter son titre de transport (en agence et aux DAT),</p> <p>Pouvoir identifier le trajet à effectuer en TC afin de se rendre sur son lieu de travail,</p> <p>Pouvoir se rendre à l'arrêt de bus ou la station tram à côté de chez soi,</p> <p>Pouvoir monter dans le bus ou la rame de tramway,</p> <p>Se rendre à son travail,</p> <p>Se rendre auprès des professionnels de santé (ophtalmologistes, ...),</p> <p>Culture et loisirs (musées, bibliothèques, cinémas, commerces, piscines,...).</p>		
Problèmes spécifiques rencontrés	<p>Orientation, inadaptation à tout changement ou situation nouvelle</p>		
Solutions mises en place / solutions possibles	Infrastructure	Matériel roulant	Exploitation
		- synthèse vocale,	- annonces sonores - signalétique* - bénéficier d'un accueil et d'un accompagnement particulier.

Tableau 4 : Les personnes déficientes visuelles : Quels besoins de mobilité ? Quelles réponses ?

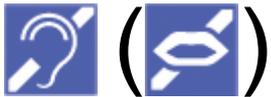
	Personnes déficientes auditives (avec éventuellement une déficience d'élocution)		
Population	<p>En France, 4 millions de déficients auditifs, comprenant 2,1 millions de déficients légers, 1,3 million de déficients moyens, 300 000 déficients sévères et 100 000 déficients profonds. Environ 60 000 personnes sont sourdes de naissance.</p> <p>Les personnes sourdes et malentendantes développent des modes de compensation qui nécessitent une concentration fatigante. Souvent, la voix est altérée. Les personnes malentendantes avec prothèse auditive sont gênées par les bruits de fond.</p> <p>Les personnes sourdes et malentendantes ont besoin d'une bonne visibilité (éclairage, distance de communication), et/ou d'un recours à l'écrit.</p>		
Typologies	Caractère ambivalent de la déficience auditive : <ul style="list-style-type: none"> - les personnes sourdes, - les personnes malentendantes. 		
Besoins spécifiques de mobilité	Pouvoir acheter son titre de transport (en agence et aux DAT, pour les personnes sachant lire), Aller travailler, Se rendre auprès des professionnels de santé (orthophonistes, ...), Loisirs (commerces, cinémas, piscines). Culture et loisirs (musées, bibliothèques, cinémas, commerces, piscines,...).		
Problèmes spécifiques rencontrés	La déficience auditive est un handicap de communication et d'accès à l'information.		
Solutions mises en place / solutions possibles	Infrastructure	Matériel roulant	Exploitation
		<ul style="list-style-type: none"> - synthèse vocale, - girouette frontale affichant la couleur de la ligne de bus ou de tramway, - bandeaux lumineux embarqués affichant la destination et le nom du prochain arrêt - fermeture des portes du tramway signalée par un clignotant orange. 	<ul style="list-style-type: none"> - boucles magnétiques* dans les agences commerciales

Tableau 5 : Les personnes déficientes auditives : Quels besoins de mobilité ? Quelles réponses ?

Autres PMR (dont personnes âgées)			
Population	Le terme générique personnes à mobilité réduite regroupe les personnes en situation de handicap temporaire ou permanent (accidentés temporaires), ainsi que les personnes ayant des difficultés à utiliser les transports en commun. Peu de données statistiques existent pour quantifier la part de la population concernée. Néanmoins une enquête de l'INSEE menée en 1999 auprès de 50 000 personnes montre que près de 40% de la population métropolitaine (22,5 millions de personnes) déclare au moins une déficience ou une difficulté dans la vie quotidienne en raison d'un problème de santé. Par ailleurs, sur les 12 millions de personnes de plus de 60 ans, il y a 8,59 millions de personnes vivant à domicile déclarant une déficience ou une incapacité dans la vie quotidienne.		
Typologies	Personnes de petite taille, Personnes âgées Femmes enceintes Personnes obèses Analphabètes, étrangers résidents Accidentés temporaires Personnes transportant des bagages Personnes avec de jeunes enfants (y compris enfants en poussette)		
Besoins spécifiques de mobilité à considérer	Les PMR peuvent avoir besoin de davantage de temps pour descendre du train ou peuvent ne pas être capables d'utiliser les guichets automatiques, voire se heurter à davantage de difficultés en raison du poids des bagages....		
Problèmes spécifiques rencontrés	Obstacles au cheminement (mobiliers urbains...), Disposer d'espaces de circulation suffisamment larges et de rangement des bagages dans le bus ou le tramway. Marches, ressauts, dénivellations importantes, informations précises sur l'accessibilité des services de transports et des arrêts, Accessibilité des DAT pour les personnes de petite taille (écran, pavé numérique...). Les personnes âgées peuvent, de manière générale, être confrontées à tous les problèmes que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap, et en particulier des difficultés de locomotion, d'orientation, d'audition ou encore d'acuité visuelle.		
Solutions mises en place / solutions possibles	Infrastructure	Matériel roulant	Exploitation
	Tout escalier ou rampe doit être accompagné d'une main courante	- sièges larges pour personnes obèses, - moyens de préhension.	Supports de communication traduits au minimum dans une langue étrangère

Tableau 6 : Les personnes à mobilité réduite : Quels besoins de mobilité ? Quelles réponses ?

La diversité des handicaps et l'hétérogénéité des incapacités qu'ils génèrent illustrent l'étendue des besoins auxquels le service de transport accessible doit répondre. Il semble toutefois possible de répondre à une majorité des besoins identifiés par la mise en œuvre de réponses fonctionnelles quant à l'aménagement des infrastructures de transport, des critères d'acquisition du matériel roulant ou encore la diffusion auprès des conducteurs de recommandations pour améliorer la prise en charge et l'accueil des personnes à mobilité réduite.

De même, l'exploitant doit pleinement jouer son rôle commercial à travers ses actions de communication (qui doivent être à la portée de tous), la diffusion d'informations visuelles et sonores ou encore la mise en œuvre d'une signalétique facilement appropriable. L'application de couleurs aux girouettes des véhicules permet par exemple aux personnes ayant une acuité visuelle réduite et aux personnes déficientes mentales ne sachant pas lire, ainsi qu'à tout un chacun, de repérer plus facilement sa ligne de bus ou de tramway.

Même si les réponses à apporter à la prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite sont forcément multiples, la mise en œuvre de certaines mesures contribuent à une meilleure accessibilité du réseau et participent à l'amélioration de la qualité de service pour tous (cf. mesures proposées pour une meilleure accessibilité sur le réseau de transports en commun de l'agglomération grenobloise en *Annexe 3 : Proposition de critères qualité accessibilité pour le contrôle d'exploitation*, page 105).

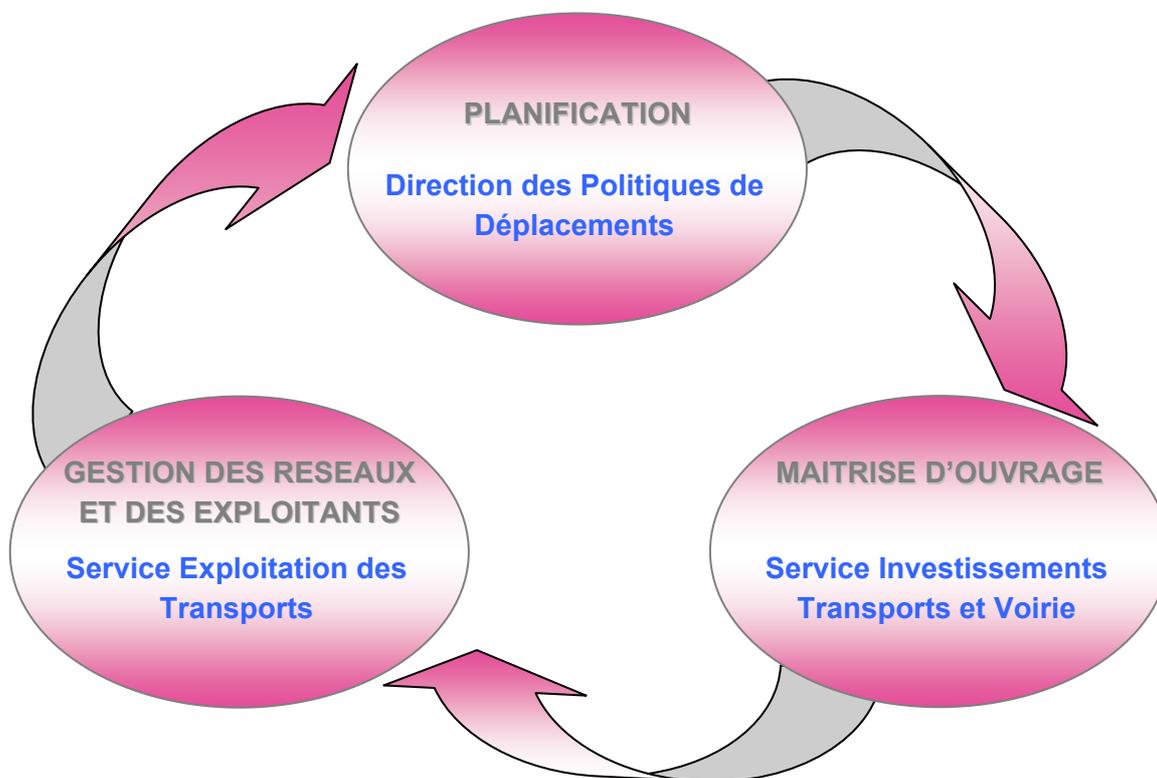


Schéma 6 : La gestion de la compétence transport au sein de la Métro et du SMTC après la réorganisation des services

**La question
de
l'accessibilité
au sein de
l'autorité
organisatrice
des
transports
urbains**

Configuration atypique, les moyens humains du SMTC sont les agents de la communauté d'agglomération. Il a en effet été convenu par convention entre la Métro et le Conseil Général de l'Isère que les agents de la Métro gèrent également les opérations réalisées pour le compte du SMTC. Jusqu'en 2002, les agents travaillant pour le compte du SMTC étaient principalement regroupés au sein d'une Direction Technique regroupant les fonctions d'investissements et de suivi de l'exploitation. La mission PDU du SMTC, créée fin 1997 pour l'élaboration du PDU 2000-2010, a été transformée par la suite en direction des études et prospectives.

Au cours de l'année 2003, une nouvelle organisation des services de la Métro et du SMTC a été progressivement mise en place. Pour la compétence transport, trois services ont vu le jour au sein de trois directions distinctes :

- la **Direction des Politiques de Déplacements (DPD)** en charge des études dépend de la Direction générale adjointe développement territorial et politiques urbaines (DAP) qui regroupe également la Direction des politiques urbaines et la Direction du développement économique et international. La recherche d'une transversalité et d'une cohérence des trois directions de politique thématique (économie, urbanisme et politique de la ville, déplacements tous modes) anime la volonté d'une réelle synergie prospective. La Direction des Politiques de Déplacements conduit une mission de **développement des Transports en commun** (élaboration du Schéma Directeur Tramway, restructuration et développement du réseau – bus propres, accessibilité, mise en œuvre de la communauté de transports, relations avec les autorités organisatrices, localisation des parcs-relais –), de **planification et de gestion des déplacements tous modes** (élaboration et mise en œuvre du PDU) et établit la **stratégie en faveur des mobilités alternatives** (définition de la politique cyclable de l'agglomération, étude et planification de la trame piétonne, interface avec le contrat de déplacements et prise en compte de la sécurité routière)
- le **service Investissements Transports et Voirie (ITV)** dépend de la Direction Des Investissements (DDI). Ce service a en charge des **investissements d'infrastructures et d'équipements** pour le compte de la METRO et du SMTC en matière de **développement du réseau de transport en commun** (extensions réseau tramway, réseau bus intermédiaire), **d'aménagement de la voirie, de**

Réunions SMTC / associations représentatives des personnes à mobilité réduite

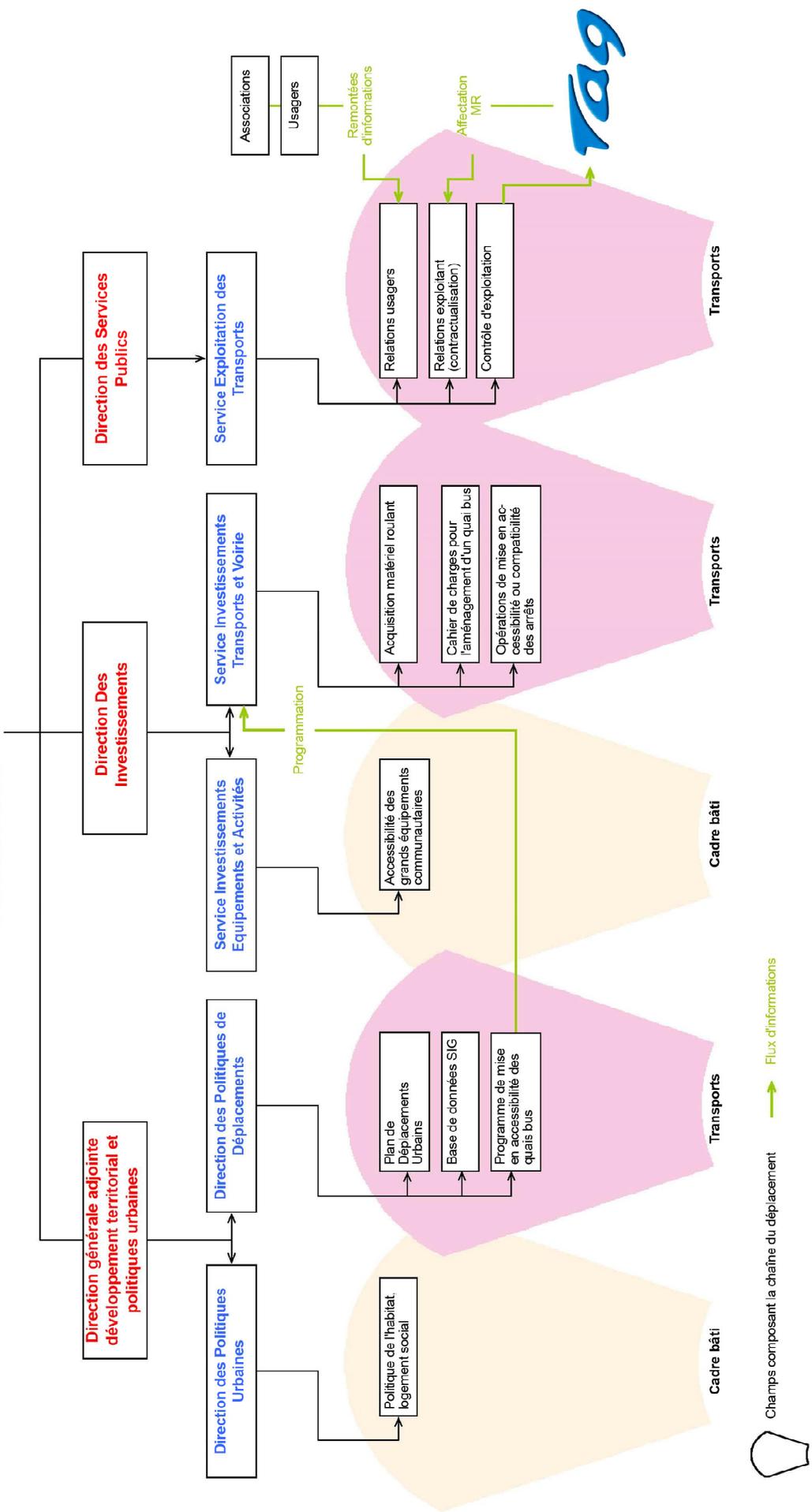


Schéma 7 : La politique d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite au sein de la Métro / SMTC (situation antérieure à la mise en place des dispositifs de la loi du 11 fév. 2005).

développement des modes de déplacements doux (pistes cyclables, etc...), **de stationnement** (parc relais, charte de stationnement...), de suivi administratif et technique des missions confiées en mandat à l'exploitant ou à d'autres mandataires (acquisition du matériel roulant, gros entretien des voies de tramway, billettique, intervention sur les dépôts).

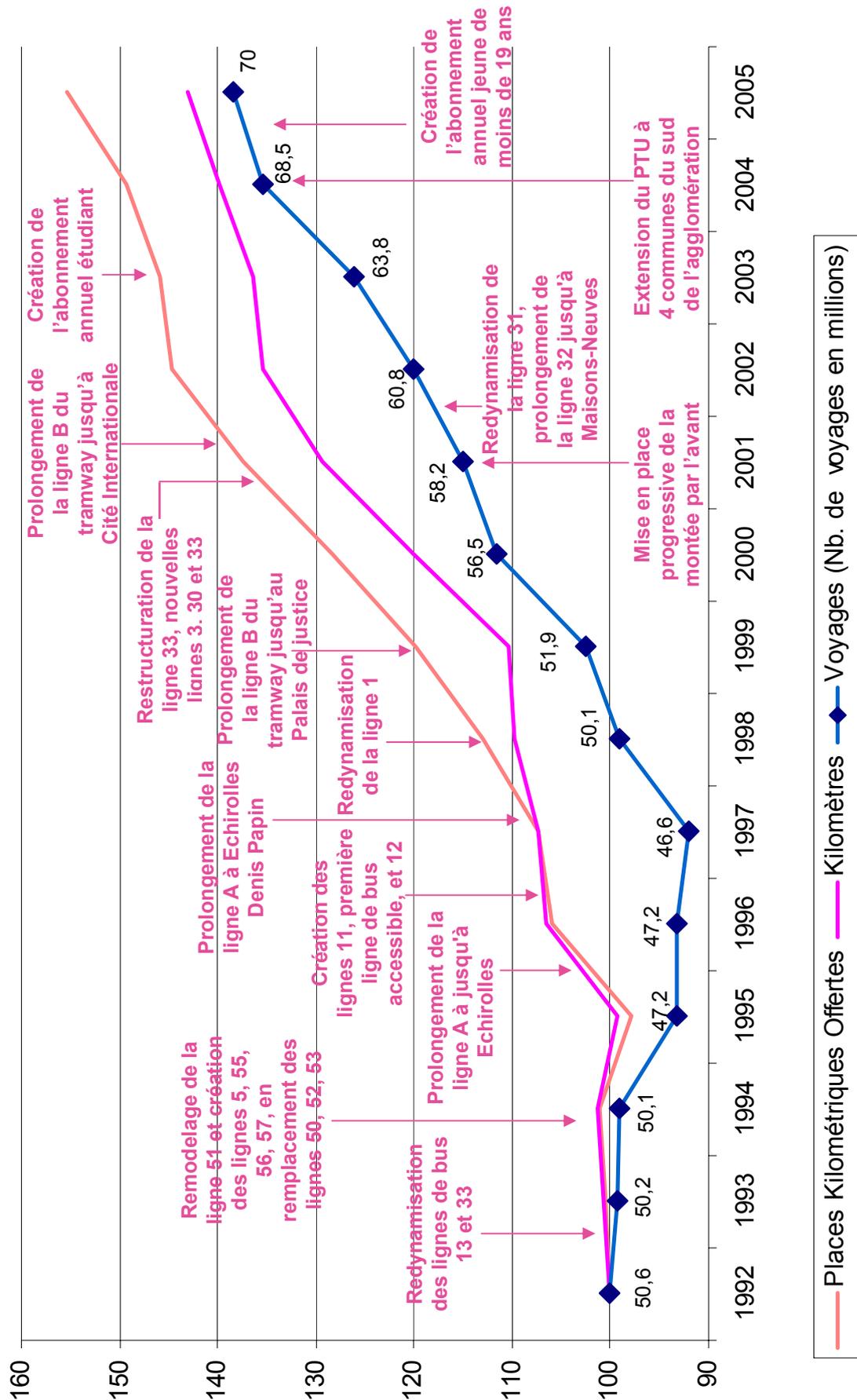
- le **service Exploitation des Transports (ETR)** dépend de la Direction des Services Publics (DSP) et a en charge de toutes les fonctions d'**exploitation**, de **contrôle de l'exploitation** et des **relations avec l'exploitant et les tiers** (communes, associations, usagers...). Ce service constitue le guichet unique centralisant les demandes des tiers sur toutes les questions de transports dans l'agglomération (transport scolaire, accessibilité pour les PMR, demandes des communes).

La conduite de la politique d'accessibilité des transports en commun se répartie donc entre ces trois services en fonction de leurs missions respectives :

- la Direction des Politiques de Déplacements élabore le Plan de Déplacements Urbains, gère la base de données SIG des arrêts accessibles, et fournit au service Investissements Transports et Voirie la programmation des arrêts à rendre accessibles.
- le service Investissements Transports et Voirie exerce la maîtrise d'ouvrage dans les domaines de l'acquisition du matériel roulant, de l'accessibilité du réseau de transport en commun (aménagement des arrêts de bus et des stations de tramway).
- le service Exploitation des Transports est chargé de la contractualisation avec l'exploitant, du contrôle d'exploitation des relations avec les usagers et les associations.

La politique de l'accessibilité revêt donc, en interne comme dans sa mise en œuvre tout au long de la chaîne du déplacement, un caractère éminemment transversal.

Evolution des kilomètres, voyages et PKO depuis 1992 (base 100)



Graphique 1 : Evolution de l'offre et du nombre de voyage sur le réseau TAG.

Réaliser un diagnostic d'accessibilité à l'échelle du PTU doit être un préalable à l'élaboration de la stratégie de l'AOTU.

La fréquentation du réseau TAG : un réseau performant

Le développement des infrastructures est l'un des supports de la politique poursuivie par le SMTC. Aussi, les investissements consentis pour le réseau tramway et la redynamisation du réseau de bus ont-ils permis un fort accroissement de la fréquentation. La fréquentation du réseau TAG atteint ainsi 70 millions de voyages en 2005 dont la moitié sur le réseau tramway. On observe une hausse constante du nombre de voyages excepté en 1995 et les deux années suivantes, en raison notamment des grandes grèves de décembre 1995. La hausse très nette depuis 2000 résulte d'un accroissement de l'offre et d'une politique tarifaire attractive à destination des jeunes et des étudiants notamment (fidélisation par abonnement annuel). Le nombre de voyages par habitant par an est passé de 75 en 1976 à 137 en 1992 pour atteindre 175 voyages par habitant en 2004 (moyenne UTP réseaux de province de plus de 250 000 hab. : 129 voyages par habitant en 2004).

L'intégration tarifaire de l'offre de transports urbains

L'offre de transports urbains se décline en différents types de services de transports qui peuvent être empruntés par les clients munis d'un titre de transport TAG :

- les services réguliers ordinaires (lignes de tramway et de bus, navettes, lignes AMI'bus, et services Noctibus), exploités par la SEMITAG et Grindler pour le compte du SMTC,
- les renforts et détournés de ligne exploités par la SEMITAG pour le compte du SMTC,
- les services scolaires exploités par la SEMITAG pour le SMTC,
- le service PMR, exploité par la SEMITAG pour le compte du SMTC, service accessible sous conditions,
- les lignes périurbaines pénétrantes, exploitées par différents transporteurs pour le compte du Conseil Général de l'Isère (accord de tarification entre le SMTC et le Conseil Général).
- les services TER dans l'agglomération⁷, exploités par la SNCF pour le compte du Conseil Régional Rhône-Alpes (contrat entre la SEMITAG et la SNCF).

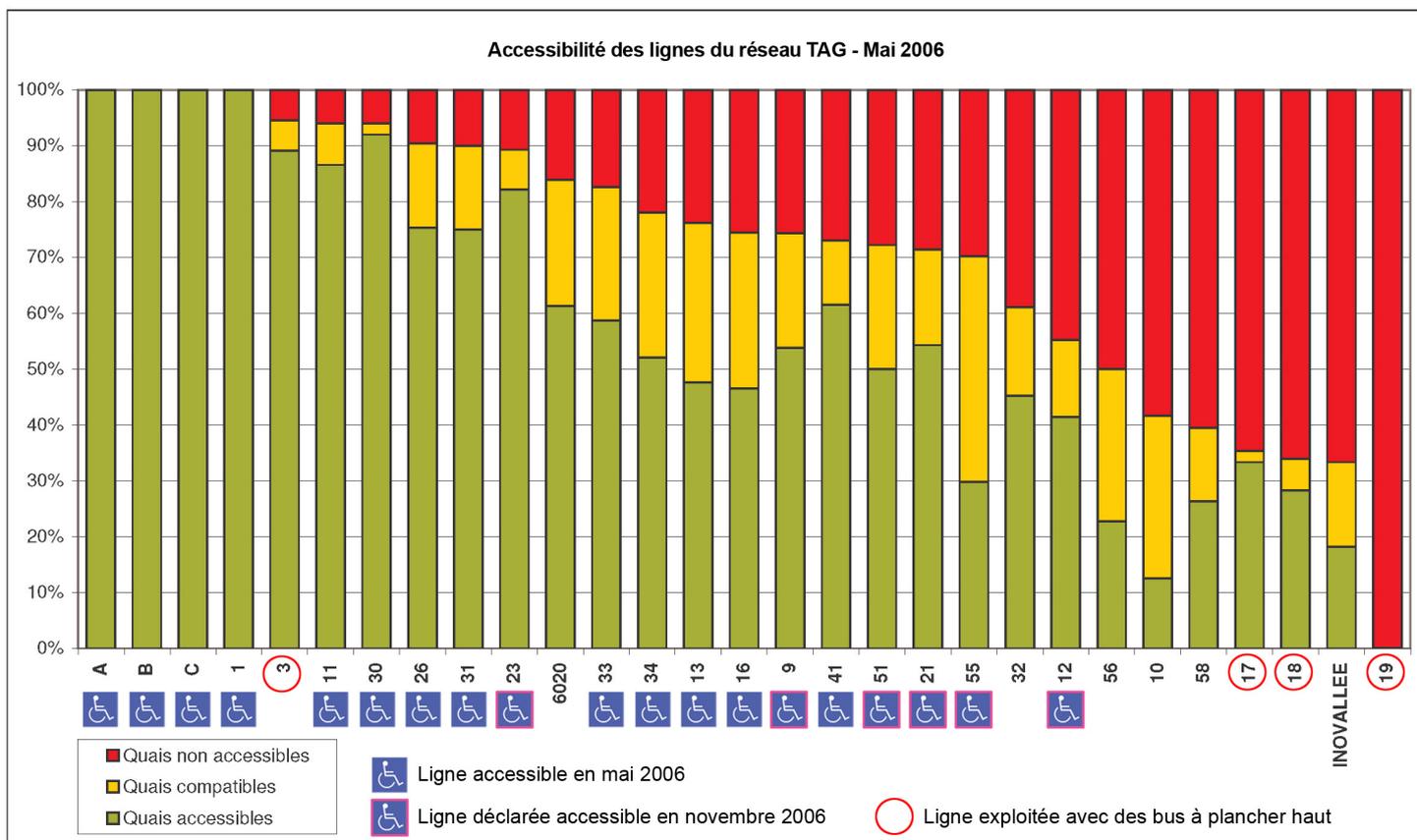
L'ensemble des services réguliers ordinaires⁸ est exploité par la SEMITAG, avec le cas échéant une convention d'affrètement dans la limite annuelle de 20 % de la somme des kilomètres totaux effectués.

⁷ Depuis le 29 mars 1999, les Transports Express Régionaux sont accessibles à la clientèle TAG à l'intérieur du Périmètre de Transports Urbains sauf gare de Vif.

⁸ A l'exception des trois lignes (17, 18, 19) desservant les quatre communes ayant intégré le PTU au 1^{er} janvier 2004 (Vif, Varcis Allières et Risset, Saint Paul de Varcis, Le Gua) dont la desserte est régie par un contrat entre le SMTC et l'entreprise Grindler, qui en assure l'exploitation.

Type de véhicules	Nombre	dont		dont		dont			
Autobus	299	Standard	228	Standard gasoil	156	GX 317	70		
						Agora S	56		
						Citelis	30		
		Articulés	50	Standard GNV	72	Agora L	22		
						Citaro	8		
						GX 187 ⁹	20		
						Gruau MG 36 ¹⁰	6		
		Minibus	21			GX 117	9		
						CITO	6		
Minibus PMR	11	Minibus PMR	11	Boxer	3				
				Master	8				
Tramways	88	TFS	53						
		Citadis	35						
		Nombre	Pourcentage						
Total parc MR		398	100%						
Parc accessible		372	93%						
Bus non accessibles		26	7%						

Tableau 7 : Parc de référence du SMTC au 30 septembre 2006, hors transports scolaires.



Graphique 2 : Accessibilité des lignes du réseau TAG – Mai 2006

⁹ Sortie en 2008 des derniers GX 187 (exploitation sur la ligne 3).

¹⁰ Sortie en 2006 des derniers Gruau MG 36 (exploitation sur la Navette Rabot).

L'affrètement concerne les lignes 9, 21, 23, 41, la navette Rabot et les renforts urbains de la ligne 6020 (exploitation VFD), ainsi que les navettes, lignes Ami'bus, et services scolaires (autres transporteurs).

L'accessibilité des services de transports implique deux champs d'action complémentaires : l'accessibilité de l'infrastructure et celle du matériel roulant. Eu égard à ce principe, se sont essentiellement les services de transports en commun urbains qui sont accessibles.

L'accessibilité sur le réseau général

- ***Accessibilité totale sur le réseau tramway depuis 1987***

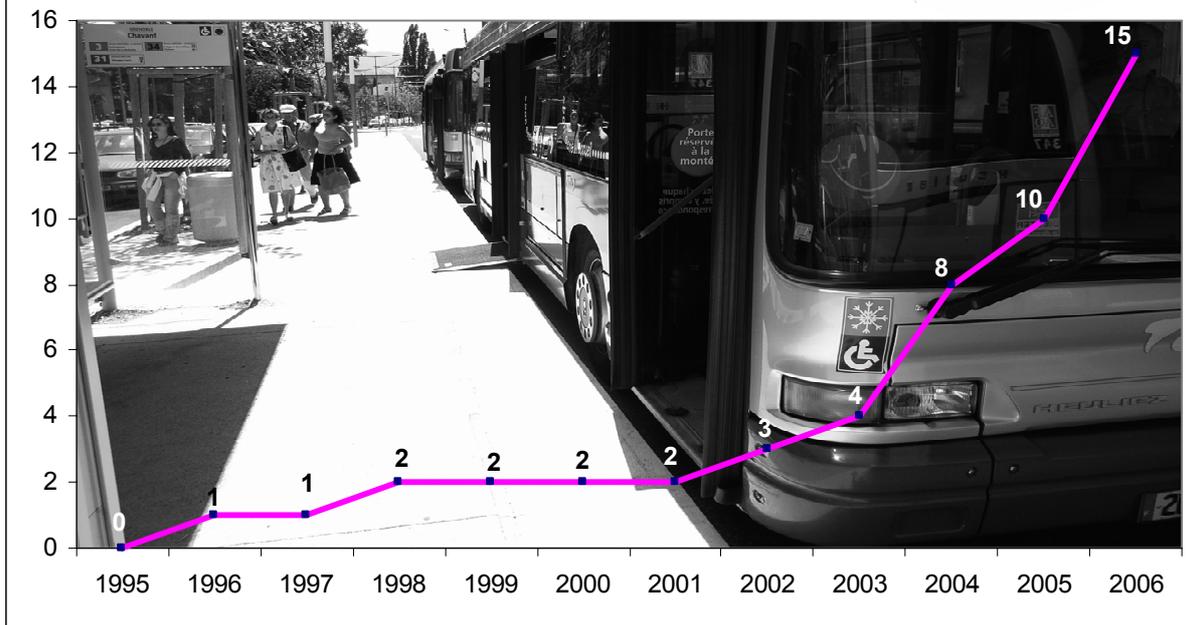
Grenoble aurait dû mettre en service en 1987, comme Nantes deux ans auparavant, le tramway français standard construit par Alstom. Le SMTC a exigé du constructeur que le plancher du tramway soit accessible sans marches et doté de palettes rétractables actionnables soit par le conducteur soit par l'utilisateur. La solution technique adoptée a été trouvée en plaçant les éléments de motorisation sur le toit. Depuis 2004, l'accessibilité des rames TFS a été nettement améliorée grâce à la suppression de la palette escamotable et son remplacement par un seuil de porte comble lacune permettant une accessibilité à toutes les portes en parfaite autonomie, sans intervention ni du conducteur ni de l'utilisateur. Parallèlement à la suppression des palettes, les quais tramway ont été progressivement rehaussés à 290 mm (245 mm à l'origine). L'arrivée fin 2005 - début 2006 des nouvelles rames de tramway Citadis a encore permis davantage de confort pour les usagers en fauteuil roulant : accès par six portes doubles, plancher bas intégral permettant une circulation plus aisée dans la rame où trois emplacements sont réservés aux personnes en fauteuil roulant.

- ***Accessibilité croissante sur le réseau bus depuis 1996***

Le SMTC entreprend depuis 1996 d'étendre l'accessibilité de son réseau à l'ensemble des lignes de bus. Le choix fait en 1996 d'acquérir systématiquement des bus à plancher bas, équipés d'une palette escamotable et dotés d'un système d'agenouillement* permet de disposer en 2006 d'un parc d'autobus accessible à plus de 90 %¹¹. Le SMTC poursuit par ailleurs la mise en accessibilité des quais bus à un rythme d'une centaine de quais bus aménagés par an. En 2006, le réseau de bus compte 70 % d'arrêts accessibles aux personnes en fauteuil roulant, soit 717 arrêts, dont 514 arrêts aménagés selon le cahier des charges Accessibilité (quai à 21 cm, rail de guidage et bande podotactile*). Sur le réseau TAG, une ligne est déclarée accessible lorsque la plupart de ses arrêts permet la prise en charge des personnes en fauteuil roulant.

¹¹ Hors transports scolaires et autocars appartenant à l'entreprise Grindler et exploités sur les trois lignes 17, 18, et 19.

Evolution du nombre de lignes de bus accessibles sur le réseau TAG entre 1996 et 2006.



Graphique 3 : Evolution du nombre de lignes de bus accessibles sur le réseau TAG entre 1996 et 2006.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Nombre de voyages	25473	26637	27 376	27 035	28 295	31 322	34 226
Kilomètres	266449	264817	270211	267146	263 015	276 556	296 823
... dont taxis	/	850	1152	8394	9670		
... dont Perraud PMR						8089	9052

Tableau 8 : Évolution de l'offre et de la demande sur le service PMR

L'exploitation de bus à plancher surbaissé et l'aménagement de quais accessibles ou d'arrêts compatibles* a permis d'accroître fortement le nombre de lignes accessibles : de 2 lignes accessibles en 2000 à 15 lignes accessibles fin 2006. La déclaration de six nouvelles lignes accessibles a été annoncée aux associations représentatives de personnes à mobilité réduite lors de la réunion du 3 mai 2006.

Seul bémol aux efforts consentis par le SMTC pour l'accessibilité du réseau de bus : l'aménagement de la plupart des quais bus de la ligne 3 alors que cette dernière est majoritairement exploitée par des articulés à plancher haut et ne peut donc pas être déclarée accessible d'où l'importance de planifier l'investissement d'infrastructure avec l'investissement et l'affectation du matériel roulant.

Le service PMR

Le service PMR, créé en 1979, est un service dédié qui complète aujourd'hui le réseau urbain pour des personnes dont le handicap ne leur permet pas d'utiliser le réseau général ou ne résidant pas à proximité de lignes régulières accessibles. Le service fonctionne à la demande de manière régulière (prise en charge programmée de clients abonnés au mois ou à l'année) ou occasionnelle (réservation téléphonique 24h à l'avance) et est ouvert aux personnes :

- en fauteuil roulant,
- déficientes visuelles, accompagnées ou non d'un chien guide,
- ayant des difficultés déambulatoires (accès soumis à avis médical),
- accompagnées ou non d'une personne maximum,
- résidant et circulant dans l'aire du PTU.

Lancé en 2000, le recours aux compagnies de taxi a permis de répondre à une croissance de la demande générée par l'ouverture, la même année, du service aux personnes malvoyantes. De même, on note un accroissement de la fréquentation à partir de 2003 avec l'ouverture du service aux personnes ayant des difficultés déambulatoires. En février 2004, le partenariat avec les compagnies de taxi a été remplacé par un affrètement assuré par l'entreprise Perraud pour les transports occasionnels de personnes déficientes visuelles ou ayant des difficultés déambulatoires. Depuis 2004, le coût du service PMR pour l'utilisateur est identique au coût du réseau général (hors réductions). Le SMTC a ainsi largement anticipé la loi de février 2005 qui stipule que "le coût du transport de substitution pour les usagers handicapés ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant". En 2005, les UFR représentaient 88 % des personnes transportées, les personnes déficientes visuelles 8 % et les personnes ayant des difficultés déambulatoires 4 %. La part des voyages occasionnels atteignait 39 %. En 2006, 745 personnes handicapées sont inscrites au service PMR.

L'annexe "accessibilité" du PDU 2006-2012 (cf. annexe 2)

La loi du 11 février 2005 ajoute au contenu des Plans de Déplacements Urbains la rédaction d'une annexe particulière traitant de l'accessibilité. La création de l'annexe s'impose dès lors qu'est prescrite l'élaboration d'un PDU, sa modification ou sa mise en révision. La mise en révision du PDU 2006-2012 de l'agglomération grenobloise imposait donc au SMTC l'élaboration de cette annexe "accessibilité". Cette annexe vient compléter le paragraphe synthétique "Poursuite de l'accessibilité du réseau partout et pour tous" (cf. annexe 2) contenu au chapitre "Développer des lignes de transports en commun structurantes performantes" du document principal du projet de PDU.

Après un rappel des enjeux de l'accessibilité, l'annexe énonce les objectifs recherchés par le SMTC en matière d'accessibilité : favoriser l'autonomie du déplacement, poursuivre l'accessibilité du réseau (avec l'objectif de proposer un réseau entièrement accessible en 2012), promouvoir l'accessibilité pour tous. L'annexe dresse ensuite le bilan des réseaux de transports en commun desservant l'agglomération : le réseau urbain TAG, le réseau interurbain Transisère et le réseau SNCF / TER dans l'agglomération. Comme le législateur le précise, cette annexe indique également les mesures d'aménagement et d'exploitation à mettre en œuvre afin d'améliorer l'accessibilité des réseaux de transports publics aux personnes handicapées et à mobilité réduite, ainsi que le calendrier de réalisation correspondant.

Les mesures d'exploitation ont été élaborées de manière à répondre aux difficultés d'accessibilité rencontrées par chaque catégorie de PMR¹². Celles-ci ont fait l'objet d'une concertation préalable avec le service Exploitation des Transports du SMTC et l'exploitant. De même, la rédaction de l'annexe s'est faite en étroite concertation avec les agents des collectivités partenaires : techniciens des communes bien sûr (présentation au groupe technique déplacements de la Métro le 23 mai 2006), mais également du Département (chef du service de l'exploitation de la Direction des Transports du Conseil général) et de la Région Rhône-Alpes (chargés de secteur Grenoble et Satobus). Enfin, la commission prospective Déplacements de la Métro du 12 juin 2006 a été l'occasion d'une validation par les élus.

Point d'orgue du stage, la rédaction de l'annexe "accessibilité" du PDU se veut le document de référence de la démarche du SMTC en matière d'accessibilité. Les objectifs de l'autorité organisatrice des transports urbains y sont explicités (cf. annexe 2 page 92) ainsi que les orientations des autres autorités organisatrices œuvrant sur le PTU.

¹² Les moyens d'évaluation de ces mesures sont décrits au chapitre *Les outils d'évaluation, de suivi et de propositions* page 64.

Les plans de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics

L'élaboration d'un plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics relève des communes ou de l'EPCI compétent en matière de voirie. Ainsi, si la Métro était amenée à prendre cette compétence, elle devrait élaborer ce plan à l'initiative du président de l'EPCI. En l'état actuel de la répartition des compétences au sein de l'agglomération, il appartient aux maires des 26 communes membres de la Métro de prendre l'initiative de l'élaboration de ces plans. L'objectif fixé dans le PDU est que les communes aient réalisé leurs plans d'ici 2012 afin que ces derniers soient, comme la loi du 11 février 2005 le prévoit, intégrés au prochain PDU. Les plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics s'imposeront alors aux documents d'urbanisme dans un rapport de compatibilité. A dessein, la Métro apporte son soutien financier aux communes en participant à hauteur de 50% des études d'élaboration des plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics

Les outils de programmation

Afin de répondre à l'objectif d'un réseau entièrement accessible en 2012, il est nécessaire que le SMTC aménage une centaine de quais bus par an. En effet, en mai 2006, les arrêts de bus se répartissaient comme suit :

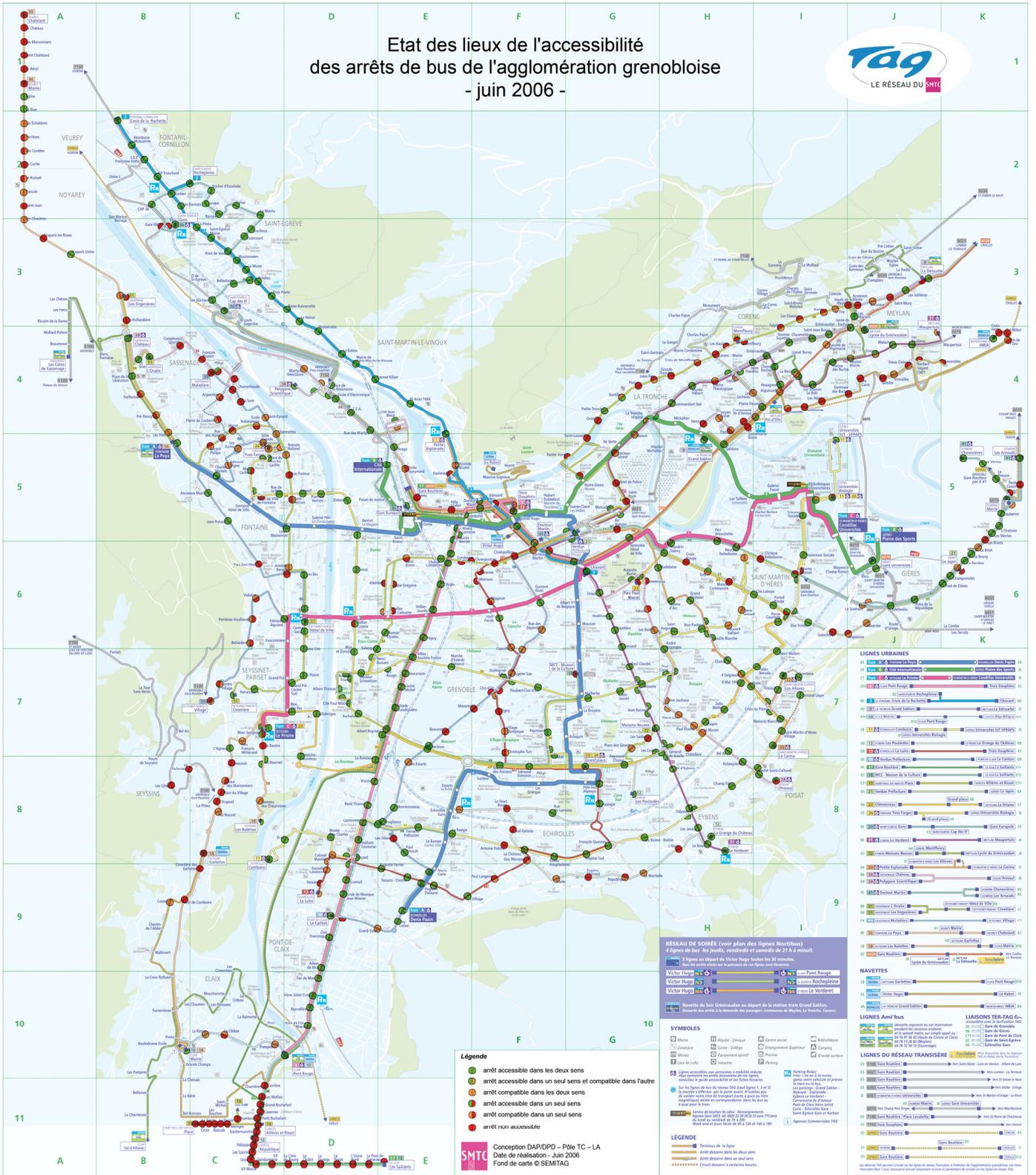
Quais accessibles	Quais compatibles*	Quais non accessibles	Nombre de quais bus
514	203	321	1038
50 %	20 %	31 %	100 %
717		321	1038
69%		31 %	100 %

Tableau 9 : Bilan de l'accessibilité des quais bus du réseau TAG

Il reste ainsi 524 quais bus à aménager ou à identifier comme cas de dérogation (cf. *L'identification des cas de dérogation*, page 59). Une première programmation doit être transmise en septembre 2006 par la Direction des Politiques de Déplacements au service Investissements Transports et Voirie. La Direction des Politiques de Déplacements a pour mission d'étudier en amont la liste des arrêts à programmer et de conduire la concertation avec les communes et l'exploitant quant au positionnement de l'arrêt.

Il est apparu nécessaire en premier lieu de parfaire la connaissance de l'accessibilité du réseau afin de disposer d'outils d'aide à la programmation

Etat des lieux de l'accessibilité des arrêts de bus de l'agglomération grenobloise - juin 2006 -



Carte 2 : Cartographie réalisée sous Photoshop à des fins d'aperçu global de l'accessibilité du réseau bus et de communication.

Disposer d'une information la plus exhaustive et précise possible

Les sources d'information étaient de deux types :

- un fichier Excel tenu par le service ITV qui recense le nombre d'arrêts de bus et leur état d'accessibilité.
- une base de données SIG, établie par la DPD d'après ce fichier Excel, qui cartographiait les lignes et les arrêts du réseau.

• La mise à jour de la base de données SIG

Cette base de données SIG n'était pas tout à fait à jour. Aussi, il est apparu nécessaire de mettre à jour le tracé des lignes (restructuration mai 2006) et l'accessibilité des arrêts (directement d'après le fichier Excel des chargés d'opérations du service ITV ou bien par vérification sur le terrain). De même, par souci de précision, un repositionnement plus fin des arrêts a été opéré (d'après visites sur place et prises de vues). Au cours des visites sur le terrain, certains arrêts classés accessibles dans la base de données Excel se sont révélés n'être que partiellement accessibles et s'apparentaient davantage à des arrêts compatibles* puisque accessibles seulement aux personnes en fauteuil (quai rehaussé à 21 cm mais absence de bandes podotactiles* ou de rail de guidage). Ainsi, un référencement de ce type d'arrêts, non conformes au cahier des charges 2006 pour l'aménagement d'un quai bus, a été ajouté dans la base de données.

Près d'un tiers des quais bus et quais tram a été photographié et intégré à la base de données SIG (328 quais sur 1092 quais bus et tram sur le réseau). La photographie permet :

- d'avoir la certitude que le quai bus a été aménagé,
- d'apprécier l'aménagement et sa conformité au cahier des charges pour l'aménagement d'un quai bus accessible 2006,
- de corriger le cas échéant la position de l'arrêt. Ce sont ainsi 20 % des quais bus dont le positionnement a été corrigé (201 sur 1014 quais) à partir des prises de vue et localisation sur l'orthophotoplan (ce dernier date de 2001 et fera l'objet d'une nouvelle campagne en 2008).

Cette base cartographique, pertinente techniquement par l'information précise qu'elle offre, s'avère moins adaptée à une analyse d'ensemble du réseau. Aussi, la réalisation d'une cartographie sous Photoshop avec comme fond de carte le plan du réseau TAG a permis de mieux percevoir l'accessibilité du réseau dans sa globalité. Ce document a été intégré à l'annexe "accessibilité" du PDU.

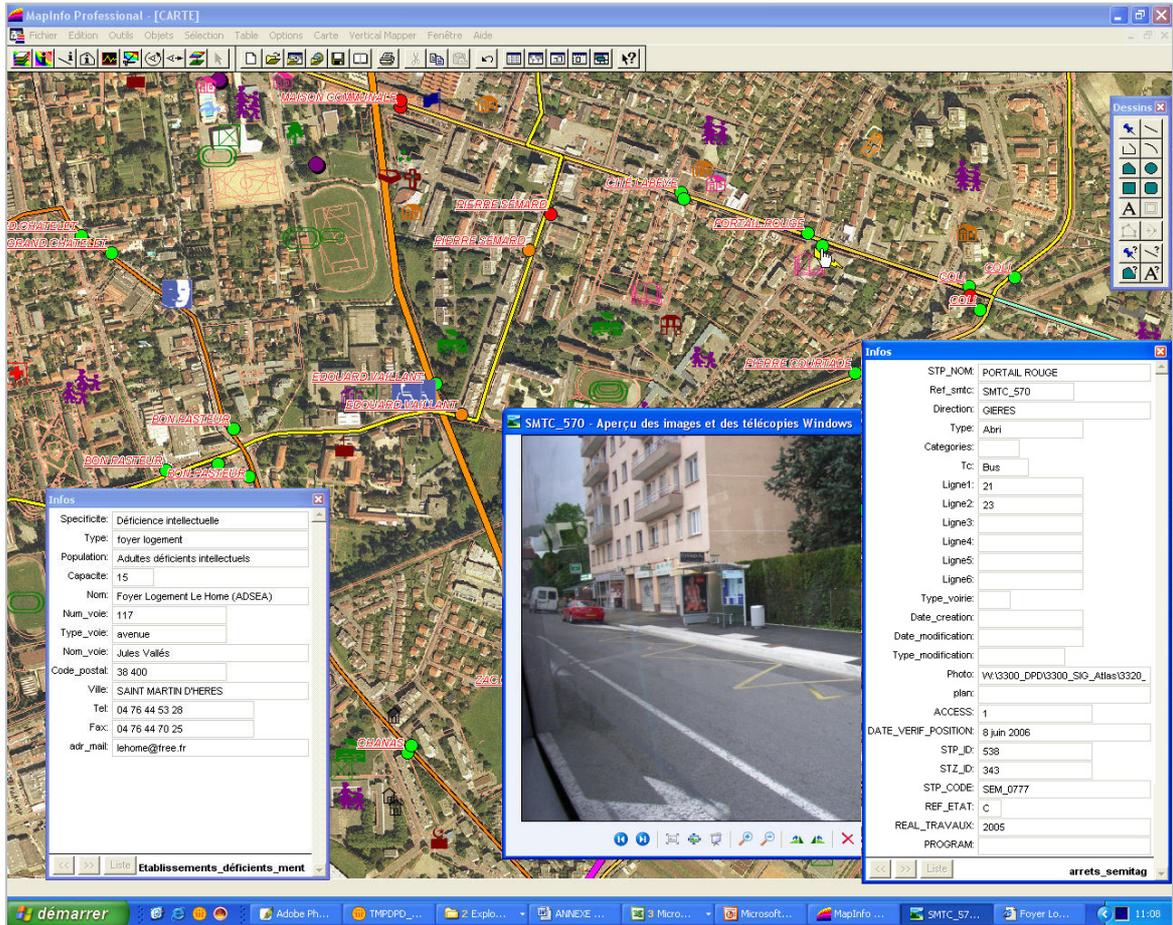
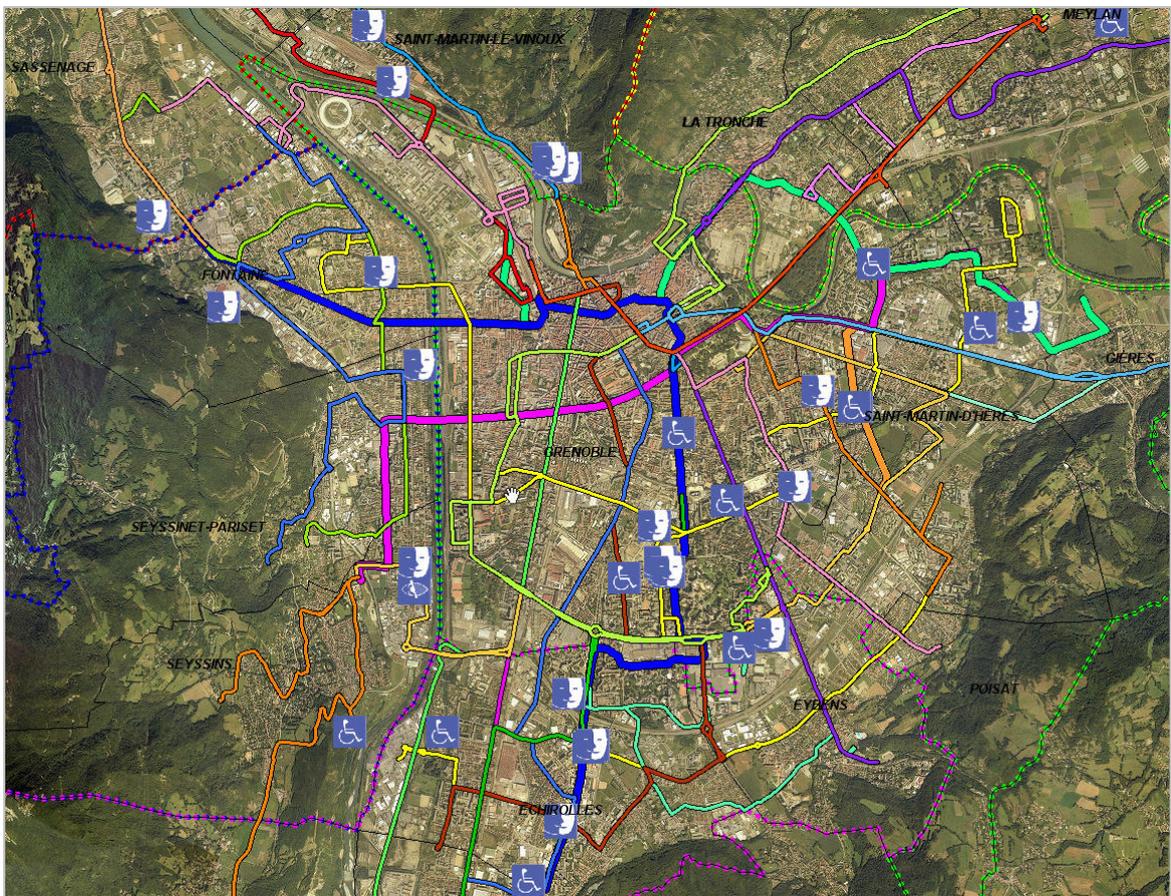


Photo 5 : Interface graphique de la base de données Accessibilité sous MapInfo.



Carte 3 : 51 établissements accueillant des personnes handicapées ont été référencés et cartographiés sous MapInfo.

• **La cartographie des pôles générateurs de déplacements PMR**

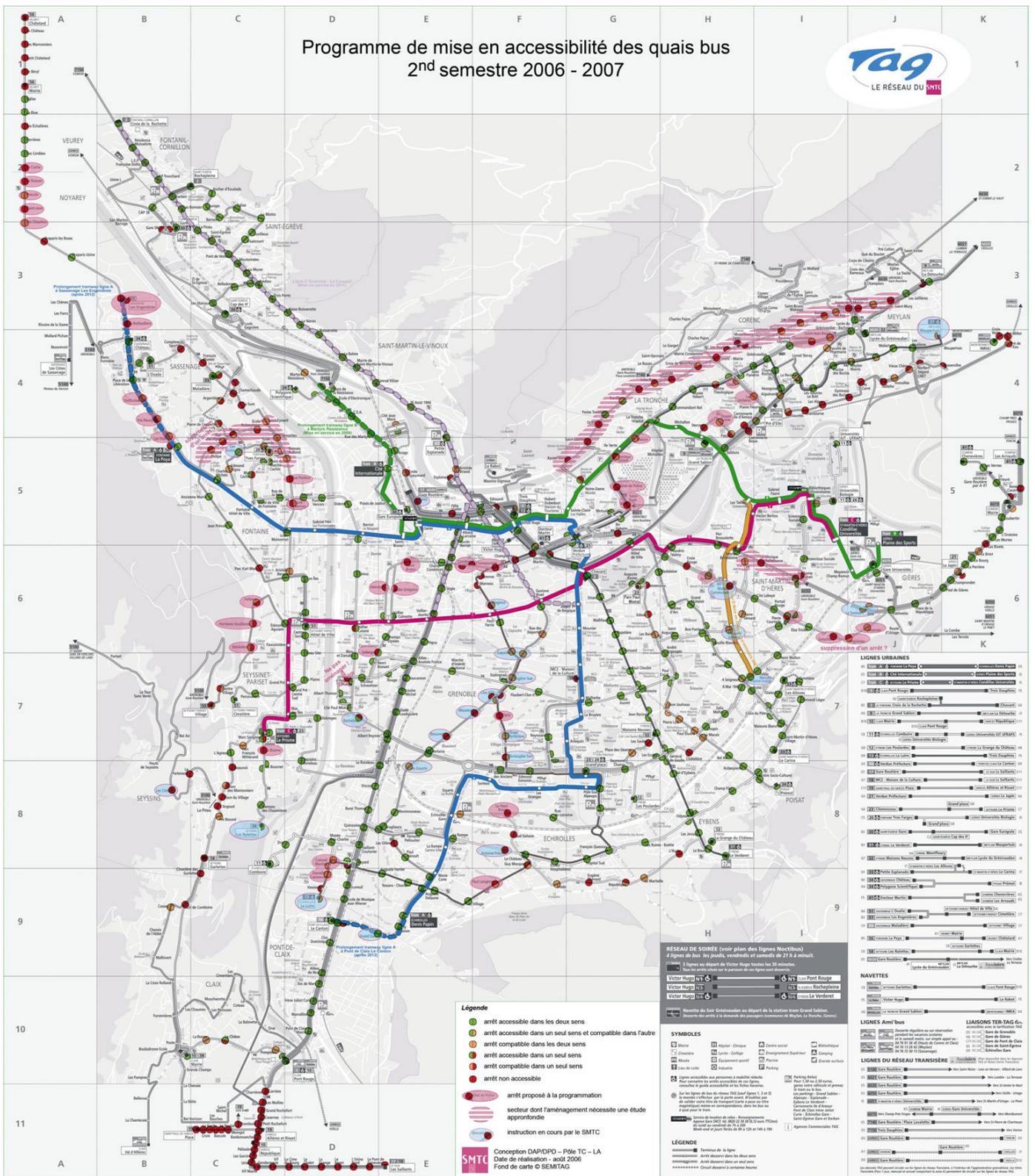
La base de données SIG constitue un formidable outil de connaissance de la demande de transport, en particulier des arrêts susceptibles d'être utilisés par les usagers en situation de handicap ou à mobilité réduite.

Ainsi, avec l'aide du technicien déplacements et le chargé de mission du SIT (Système d'Information Territorial), la base a été enrichie des équipements publics (maisons de retraite, hôpitaux, cliniques,...) et les établissements suivants ont été représentés et identifiés grâce au pictogramme normalisé du type de déficience des personnes qu'ils accueillent :

- les ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail), anciennement dénommés CAT (Centres d'Aide par le travail),
- les EA (Entreprises Adaptées), anciennement dénommés Ateliers protégés,
- les IME (Instituts Médico-Educatifs),
- les ITEP (Instituts Thérapeutiques Educatifs et Pédagogiques), anciennement dénommés IR (Instituts de rééducation),
- les IMPro (Instituts Médico-professionnels),
- les SAJ (Services d'activités de jour),
- les Foyers logements,
- les Foyers d'hébergement.

Différents champs ont été renseignés (cf. *Annexe 4 : Didacticiel pour l'utilisation de la base de données SIG*, page 111), notamment les coordonnées de ces établissements dans le but de mettre en place un système d'information anticipé des établissements accueillant des personnes en situation de handicap (en particulier, des personnes déficientes mentales) de perturbations pouvant affecter le réseau (incident, grève, déviation de ligne,...).

Cette base est directement exploitable par les trois services de la collectivité en charge des transports : DPD, ETR, ITV. Le service Exploitation des Transports a fait connaître son souhait de gérer cette base de données et de lancer une campagne de positionnement GPS des arrêts. En effet, ce service voit dans cet outil et sa base photographique, un dispositif intéressant pour la gestion des abris bus et des équipements des arrêts.



Carte 4 : Programme de mise en accessibilité des quais bus 2nd semestre 2006 – 2007.

Le suivi du programme de mise en accessibilité des arrêts pour la période 2006-2007 est représenté sur la carte par deux types d'arrêts :

- 1) ceux proposés à la programmation par la DPD, qui assurera la concertation avec les communes et l'exploitant (en rose),
- 2) ceux dont la mise en accessibilité a été validée par les communes et l'exploitant (en bleu).

Les projets tramway et extensions inscrits au Schéma Directeur tramway sont également représentés.



DAP / DPD, pôle TC, Laurent ARNOULD – Sept. 2006
La stratégie du SMTC en faveur de l'accessibilité des transports en commun aux personnes à mobilité réduite au regard de la loi du 11 février 2005.

La définition du programme 2nd semestre 2006 - 2007 de mise en accessibilité des arrêts de bus

• *La méthodologie*

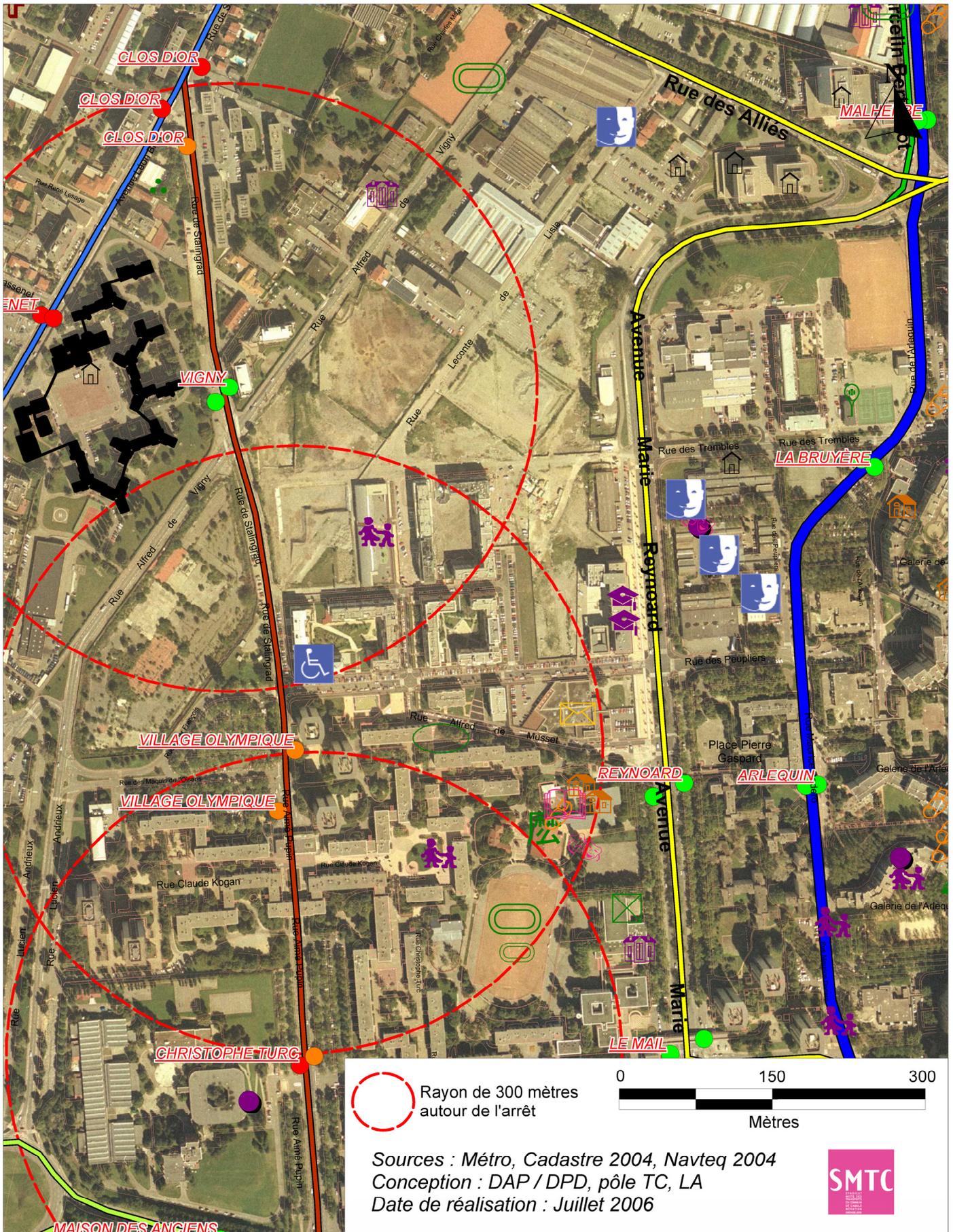
Comme explicité précédemment (cf. *La Méthodologie*, page 21), l'approche par ligne a été privilégiée à l'approche par secteur. Ce choix s'est révélé pertinent compte tenu de l'annonce le 3 mai 2006 de la déclaration de six nouvelles lignes accessibles aux associations représentatives de personnes à mobilité réduite. Ainsi, la priorité a été donnée au renforcement de l'accessibilité de ces six lignes.

La Direction des Politiques de Déplacements a convenu avec la SEMITAG d'une démarche méthodologique conjointe quant à la définition du programme de mise en accessibilité des quais bus pour la période du 2nd semestre 2006 - 2007. Cette démarche a été formalisée par une fiche "Adaptation de l'offre" conformément à la convention de délégation de service public. Il a été convenu que :

- 1) Le SMTC propose une première liste d'arrêts à aménager. La SEMITAG fait part de ses propositions concernant les arrêts à intégrer ou à retirer de cette liste. Un listing définitif fixant le cadre de travail est arrêté.
- 2) A partir de cette liste, la SEMITAG fait part au SMTC des remontées d'informations des responsables de lignes et fournit les distances inter-arrêts.
- 3) Sur la base de ces éléments, et au regard des projets d'aménagement (voirie, équipements,...) des communes, le SMTC dresse la liste des quais bus susceptibles d'être programmés en vérifiant la faisabilité et l'intérêt des aménagements.
- 4) La SEMITAG et le SMTC examinent conjointement la position précise des quais à rendre accessible. La SEMITAG fournit, le cas échéant, des enquêtes petits points.
- 5) Le SMTC fait part aux différentes communes concernées des propositions de mise en accessibilité des arrêts, recueille leurs avis et validations.
- 6) Le SMTC réalise les fiches aménagements et transmet à la SEMITAG pour validation.
- 7) La DPD fournit un programme d'actions et les fiches aménagement à ITV qui assure la maîtrise d'ouvrage des opérations de mise en accessibilité des quais bus, le suivi et la réception des travaux.

POSITION ET ACCESSIBILITE DES ARRETS - SITUATION DE PROJET

Grenoble, Rue de Stalingrad - Rue Aimé Pupin



Carte 5 : Exemple d'étude du positionnement de l'arrêt avant mise en accessibilité des quais bus.

• **Les Fiches Projets**

Afin de fournir aux différents acteurs (autres services de la collectivité, exploitant, communes, maîtres d'œuvre) un premier aperçu des principes d'aménagement, des fiches projets ont été établies pour chaque arrêt. Ces fiches sont construites selon la trame suivante :

- une **introduction** expliquant la démarche, et le cas échéant l'argumentaire d'aménagement du quai bus, au vu notamment des travaux des communes, de la régie assainissement, ou de La Métro (pistes cyclables) ;
- La ou les **ligne(s)** (sont-elles accessibles, vont-elles être déclarées accessibles, à quelle échéance...),
- La **localisation** sur le plan du réseau sur lequel figure l'état d'accessibilité des arrêts ;
- Les enjeux, définis au regard de la densité de population, de la présence éventuelle ou en devenir de pôles générateurs de déplacements PMR, des mutabilités foncières, des projets d'aménagement, de création de logements (sociaux ?) ;
- Les **caractéristiques et difficultés rencontrées** mettent en exergue les contraintes qui pourraient apparaître lors du positionnement précis de l'arrêt (sorties de garages, candélabre, arbre,...) ;
- Enfin, la partie **préconisations de la DPD** résume l'aménagement à mettre en œuvre illustré d'une photographie mentionnant l'emplacement de principe du quai bus accessible.

La mise en accessibilité des quais bus est l'occasion :

- d'étudier le positionnement des arrêts, notamment au vue des mutations urbaines et des projets d'urbanisme (comme exemple ci-contre avec l'essor du quartier Vigny-Musset),
- de réduire éventuellement le nombre d'arrêts afin d'améliorer la vitesse commerciale.

Le schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics urbains

Le SMTC doit élaborer son schéma directeur d'accessibilité des transports publics urbains avant février 2008. Ce document comportera un **état des lieux d'accessibilité des services de transports**. Complément technique de l'annexe "accessibilité" du PDU, ce schéma a vocation à définir les **modalités de la mise en accessibilité des différents types de transports**, à établir les éventuels **cas de dérogation**, et à établir la **programmation des investissements à réaliser**.

• **Les modalités de la mise en accessibilité des différents types de services de transports**

L'objet du schéma directeur est de définir précisément les diverses modalités selon lesquelles l'obligation d'accessibilité sera remplie pour les différents types de services de transports relevant de l'autorité organisatrice. C'est le service ITV qui élabore les cahiers des charges des infrastructures (quais bus, quais tram) et les cahiers des clauses techniques particulières des appels d'offres pour l'acquisition du matériel roulant. Le schéma directeur d'accessibilité devra ainsi contenir (éléments de base) :

- les modalités d'aménagement des quais bus et tramway,
- les critères d'accessibilité des rames de tramway,
- les critères d'accessibilité pour les acquisitions d'autobus :
 - o caractéristiques techniques :
 - véhicule à plancher surbaissé,
 - palette escamotable,
 - système d'agenouillement*,
 - o équipements intérieurs :
 - 2 places UFR (au moins une place UFR sur les véhicules de petite capacité de type Midibus ou Minibus),
 - synthèse vocale,
 - écran multimédia,
 - o équipements extérieurs :
 - girouette frontale avec pavé numérique à diodes électroluminescentes tricolores¹³ et pastilles,
 - girouette latérale avec pastilles,
 - girouette arrière avec pastilles.
- les critères des véhicules affectés au service PMR et aux services de TAD (lignes Ami'Bus) :
 - o rampe,
 - o dispositif d'abaissement*,....

¹³ Ce type de girouettes permet d'indiquer le numéro et la couleur de la ligne de bus ou de tramway.

Le schéma directeur pourra préciser les conditions d'affrètement des services occasionnels PMR, et éventuellement celles des lignes Ami'bus¹⁴. De même, le schéma directeur devra établir les préconisations relatives à l'exploitation des lignes 17, 18, 19 (aujourd'hui exploitées par l'entreprise Grindler avec des cars à plancher haut). Une restructuration de ce secteur est actuellement à l'étude par la DPD.

Le schéma directeur sera également l'occasion de définir la politique du SMTC en matière d'accessibilité des services de transports scolaires et notamment la solution préconisée compte tenu que la plupart des véhicules aujourd'hui affectés aux transports scolaires ne sont pas accessibles (services affrétés à différents transporteurs). Aussi, le transport des élèves handicapés pourrait relever du service PMR

Le schéma directeur devra par ailleurs préciser les dispositions prises pour assurer l'intermodalité avec les réseaux de transport publics des autres autorités organisatrices. "Les autorités organisatrices des transports urbains, départementaux et régionaux sont ainsi invitées à se concerter lors de l'élaboration de leurs schémas respectifs"¹⁶.

- ***L'identification des cas de dérogation***

L'élaboration du schéma directeur d'accessibilité devra identifier les cas de dérogation et les services de substitution qui seront mis en œuvre. Il est important de rappeler que la mise en œuvre de l'accessibilité vaut pour l'ensemble des situations de handicap. Aussi, si une impossibilité de mise en accessibilité d'un système de transport pour les seules personnes en fauteuil roulant était avérée, l'accessibilité des autres catégories de personnes handicapées ou à mobilité réduite devrait être néanmoins assurée.

Néanmoins, des cas de dérogations pourront être envisagés pour cause d'impossibilité technique avérée. L'impossibilité technique pourra s'apprécier en fonction des secteurs desservis (urbains, péri-urbains ou ruraux) au regard, d'une part, de la disproportion manifeste entre les travaux à réaliser et leur impact sur le fonctionnement normal du service de transport et sur les conditions générales de sécurité, et d'autre part, des mesures prises au titre du schéma directeur de mise en accessibilité des services de transport public élaboré par l'autorité responsable concernée après concertation avec les associations représentatives de personnes handicapées¹⁵.

¹⁴ Exemple : la norme AFNOR NF R 18-802 définit les caractéristiques que doivent présenter les véhicules d'une capacité maximale de 9 places pour le transport de personnes handicapées pour satisfaire en particulier aux conditions d'accessibilité, de sécurité et de confort nécessaires.

¹⁵ Source : Directive d'application de la loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'accessibilité des services de transport public terrestres de personnes handicapées et à mobilité réduite.

Service PMR
(état de référence 2006)

Mission :

- transport des personnes dont le handicap (conditions d'accès infra) ne leur permet pas d'emprunter le réseau général ou ne résidant pas à proximité de lignes régulières accessibles.

Accès :

- personnes en fauteuil roulant,
- personnes déficientes visuelles,
- personnes ayant des difficultés déambulatoires (accès soumis à avis médical).

Coût :

- coût du service PMR pour l'utilisateur identique au coût du réseau général (hors réductions).

Organisation :

- service PMR de la SEMITAG pour les déficiences mentionnées ci-dessus,
- affrètement à Perraud PMR pour le transport occasionnel des personnes déficientes visuelles et les personnes ayant des difficultés déambulatoires.



Service de substitution

(échéance : approbation du schéma directeur + 3 ans)

Missions :

- transport des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite,
- transport des élèves handicapés.

Accès :

- tous types de handicap (physique, visuel, auditif, cognitif, mental,...)
- personnes à mobilité réduite.

Coût :

- coût du service pour l'utilisateur identique au coût du réseau général (hors réductions).

Organisation (préconisation) :

- service PMR de la SEMITAG,
- affrètement à d'autres transporteurs...,
- intégration de certaines lignes de desserte de zones peu denses, de certains services de navettes et lignes Ami'bus, à un large service de substitution pour les cas de dérogation identifiés.

Schéma 8 : Préconisation d'organisation du service de substitution pour les cas de dérogation.

Une fois identifiés, ces cas de dérogation devront être soumis pour **concertation** aux associations représentatives de personnes handicapées, ainsi qu'à l'ensemble des acteurs concernés (communes,...). Le SMTC devra en outre **recueillir l'avis de la commission départementale de sécurité et d'accessibilité**.

A défaut de mise en accessibilité, la loi a créé l'obligation de mettre en place des **moyens de transports adaptés aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite**. Ces **services de substitution** devront être mis en place dans un délai de trois ans à compter de l'approbation du schéma directeur par l'autorité organisatrice. Le coût des services de substitution ne pourra être supérieur au coût des services de transport public de droit commun. Le SMTC a mis en œuvre ce principe de non-discrimination depuis 2004 (cf. *Le service PMR*, page 47).

La loi prévoit, pour les autorités organisatrices ayant déjà mis en place un service spécifique pour le transport des personnes handicapées dont l'autonomie ne leur permet pas d'utiliser seules le réseau de transport public, que les services existant puissent être, soit maintenus indépendamment des services de transport de substitution, soit intégrés à ces services. Le service PMR, dans sa configuration actuelle, constitue une mesure de substitution seulement partielle. En effet, il n'a pas vocation à prendre en charge toutes les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Une combinaison du service PMR, de lignes de desserte des zones peu denses, de certains services de navettes et lignes Ami'bus, n'ayant a priori pas vocation à être rendus accessibles, est à envisager comme constitutif du service de substitution. Le service PMR assurerait une partie des missions dévolues au service de substitution, la prise en charge de certains types de handicap, notamment les personnes en fauteuil roulant, et les lignes susmentionnées, le transport des autres types de handicap ou personnes à mobilité réduite pour les cas de dérogation identifiés dans le schéma directeur

Le schéma directeur devra donc intégrer une réflexion profonde quant à la vocation du service PMR (cf. vocation du service PMR explicitée dans l'annexe "accessibilité" du PDU en annexe 2, page 92) **et la définition du service de substitution.**



Photo 7 : Un des nouveaux distributeurs automatiques accessibles aux personnes de petite taille ou en fauteuil roulant, Paris, Juin 2006 (hauteur approximative)

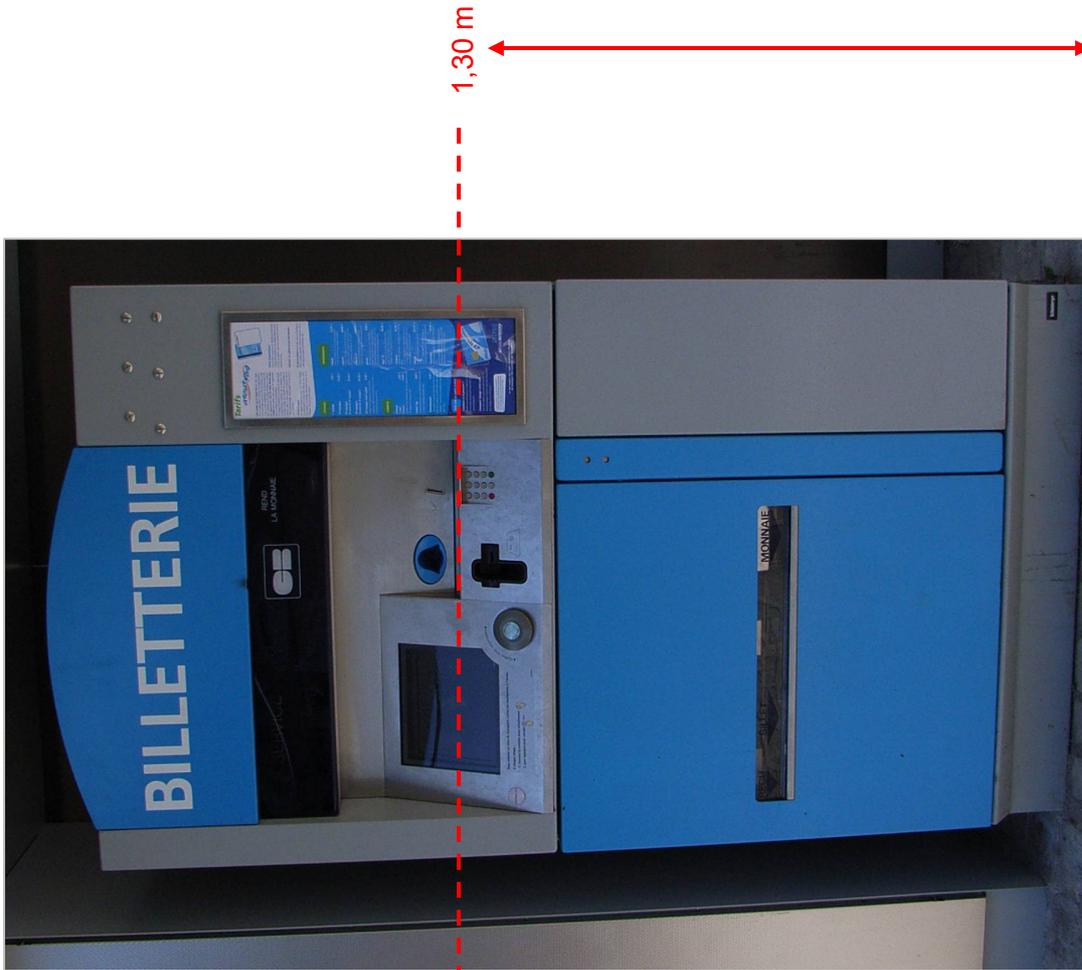


Photo 6 : Les distributeurs automatiques de titres du réseau TAG : la hauteur des commandes et l'inclinaison de l'écran, générant des reflets, rendent difficile leur utilisation par les personnes de petite taille ou en fauteuil roulant (hauteur réelle)

- **La programmation des investissements à réaliser**

Le schéma directeur devra contenir le programme pluriannuel d'investissements tant du point de vue du matériel roulant que de l'infrastructure. Dans ce cadre, la question de l'accessibilité des équipements et plus particulièrement des distributeurs de titres devra être mise en exergue. En effet, les distributeurs de tickets et les composteurs font partie des installations ouvertes au public, au sens de l'article R.111.19 du code de la construction et de l'habitation. A ce titre, chacun de ces équipements doit être conforme aux dispositions réglementaires fixées par l'article R.111.19.1 du code de la construction et de l'habitation et l'arrêté du 31 mai 1994 (CNT - COLIAC, 2003). Ainsi, la hauteur des dispositifs de commande (touches de commande du titre, touches de saisie du code de la carte bancaire, fente d'insertion des pièces de monnaie, fente d'insertion de la carte bancaire, zone de sortie du reçu, zone de délivrance des titres, éventuellement écran tactile) doit être comprise entre une hauteur de 0,40 m minimum à 1,30 m maximum du sol.

Si les valideurs TAG sont conformes à ces prescriptions, les distributeurs automatiques de titres ont des éléments qui ne respectent pas ces critères, notamment les fentes destinées à l'introduction des pièces de monnaie ou des titres de transport (pour le rechargement des cartes d'abonnement). De même, les associations ont fait part de difficultés de lecture de l'écran en raison des reflets. Le COLIAC recommande également d'éviter l'usage de commandes à menu déroulant sont inadaptées pour bon nombre d'utilisateurs (âgés, malvoyants...).

La correction de ces différents points ainsi que la sonorisation des distributeurs pourra être examinée dans le schéma directeur.

Dans le cadre de l'évaluation des politiques de transports, l'évaluation de la stratégie globale d'accessibilité du SMTC est à envisager à partir de quatre moyens complémentaires :

- le **contrôle d'exploitation** de la Délégation de Service Public,
- la **commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées**,
- la **procédure de dépôt de plainte**.

Ces différents instruments d'évaluation permettent une évaluation endo-formative et ex-post de la politique du SMTC.

Le contrôle d'exploitation (cf. annexe 3)

La **Délégation de Service Public 2006-2012** constitue un formidable **outil pour l'amélioration de l'accessibilité** sur le réseau de transports en commun urbains de l'agglomération grenobloise. L'inscription de critères d'accessibilité dans le contrôle qualité de la DSP tient à l'**opportunité** du délai que c'est accordé le SMTC pour la définition des niveaux de référence et les incitations financières associées. En effet, la convention de Délégation de Service Public relative à la gestion du réseau des transports en commun de l'agglomération grenobloise a été signée le 20 décembre 2006 mais la mise en place d'un système d'incitation ne sera effective qu'à compter du 1^{er} janvier 2007. La période courant du 1^{er} janvier 2006 au 31 décembre 2006 sert de référence pour fixer les indicateurs et les seuils associés.

Si la convention de délégation de service public mentionne bien le critère Accessibilité / Fiabilité dans son article 43.2, la question de l'accessibilité a été omise dans les annexes n°22 et n° 26. Toutefois, il est entendu que ce sont les dispositions générales du contrat de DSP de gestion du réseau de transports en commun de l'agglomération grenobloise relatives à la qualité de service (articles 29 et 43.2) qui prévalent sur les annexes. Ainsi, la notion de qualité intègre bien les questions d'accessibilité.

De la sorte, un certain nombre de critères d'accessibilité ont été établis en cohérence avec les mesures d'exploitation mentionnées dans l'annexe "accessibilité" du PDU. Ces dernières seront évaluées au moyen du contrôle d'exploitation.

La commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées

• *Rappel du dispositif*

L'article 46 de la loi du 11 février 2005 prévoit la création d'une commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées. La création de cette commission est obligatoire pour les EPCI de plus de 5000 habitants compétents en matière de transport ou d'aménagement de l'espace. La création de cette commission n'est assortie d'aucun délai. Cette commission constitue une **instance d'évaluation, de suivi et de propositions**.

• *Création et composition*

La création de cette commission est à l'initiative du président de l'EPCI qui arrête la liste des membres (représentants des communes, d'association d'usagers et d'associations de personnes handicapées). La création de cette commission par l'EPCI n'exonère pas les communes de 5 000 habitants et plus de créer une commission communale pour les domaines de leurs compétences propres et hors du champ de celles de l'EPCI. Les communes peuvent aussi créer une commission intercommunale qui exerce alors pour l'ensemble des communes concernées les missions d'une commission communale. Cette éventualité n'est pas envisageable en l'état actuel des compétences de la Métro qui n'est pas compétente en matière de voirie et d'aménagement des espaces publics (hors opérations d'intérêt communautaire).

• *Rôle de la commission*

La commission a un rôle consultatif, elle a pour objet de dresser un **constat de l'état d'accessibilité** du cadre bâti (grands équipements communautaires) et des transports. La Métro ayant la compétence logement, notamment social, la commission intervient également pour organiser le recensement des logements accessibles.

La commission élabore un rapport annuel présenté au conseil communautaire. La commission est habilitée à faire toute proposition de nature à améliorer l'accessibilité. Le rapport annuel peut comporter des propositions de programme d'action, une évaluation et un suivi des réalisations, ainsi qu'un bilan des résultats obtenu.

La commission pourra être sollicitée lors de l'élaboration du schéma directeur, aussi serait-il souhaitable que sa création précède l'élaboration de ce document.



Photo 8 : Une relation privilégiée avec les associations de personnes handicapées ou à mobilité réduite, ici lors du parcours en avant-première de la ligne C du tramway organisé pour les personnes à mobilité réduite.

- **Mise en place à l'échelle locale**

L'agglomération grenobloise a historiquement une tradition forte de concertation. Ainsi, en matière de développement de son réseau de transports, le SMTC réunit déjà régulièrement les associations d'usagers et les associations représentatives de personnes handicapées ou à mobilité réduite. De même, la Métro fait appel à l'expertise des associations de PMR pour la conception des grands équipements d'intérêt communautaires.

La création d'une commission intercommunale nécessite théoriquement de regrouper ces différentes thématiques. Or, il apparaît plus approprié **d'entériner la commission du SMTC** pour l'accessibilité des transports en commun **et de créer une commission Métro** chargée du suivi de l'action communautaire en matière de grands équipements et de politique de l'habitat et du logement social.

La procédure de dépôt de plainte

Il appartient aux autorités organisatrices de transport public de mettre en place dans un délai de trois ans à compter de la publication de la loi du 11 février 2005 une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacle à la libre circulation des personnes à mobilité réduite. Celle-ci couvrirait l'ensemble de la loi, y compris les domaines hors du champ de compétences de l'AOT.

Les modalités de mise en place de cette procédure restent à définir. Un registre devra être ouvert au siège de l'AOT ou en un autre lieu porté à la connaissance du public par les moyens de publicité appropriés. Ce registre pourrait ainsi être tenu au local Info Tram 3 si celui est pérennisé comme lieu d'information ou bien dans les locaux de la GMCD (Gestion Multimodale Centralisée des Déplacements). Il appartiendra au service Exploitation des Transports, chargé des relations avec les usagers, de traiter ces réclamations et d'informer le demandeur des suites réservées à sa requête.

Les enquêtes

Une évaluation par le biais d'enquêtes auprès des personnes en situation de handicap peut également être envisagée. En ce sens, les ateliers de la Monta, qui accueillent quotidiennement 340 travailleurs déficients intellectuels, se disent disposés à collaborer avec le SMTC pour l'élaboration de leur questionnaire annuel, diffusé auprès de leurs salariés. De même, les enquêtes satisfaction menées périodiquement par la SEMITAG auprès des usagers du service PMR peuvent fournir de bons indicateurs de l'accessibilité des services de transports en commun.

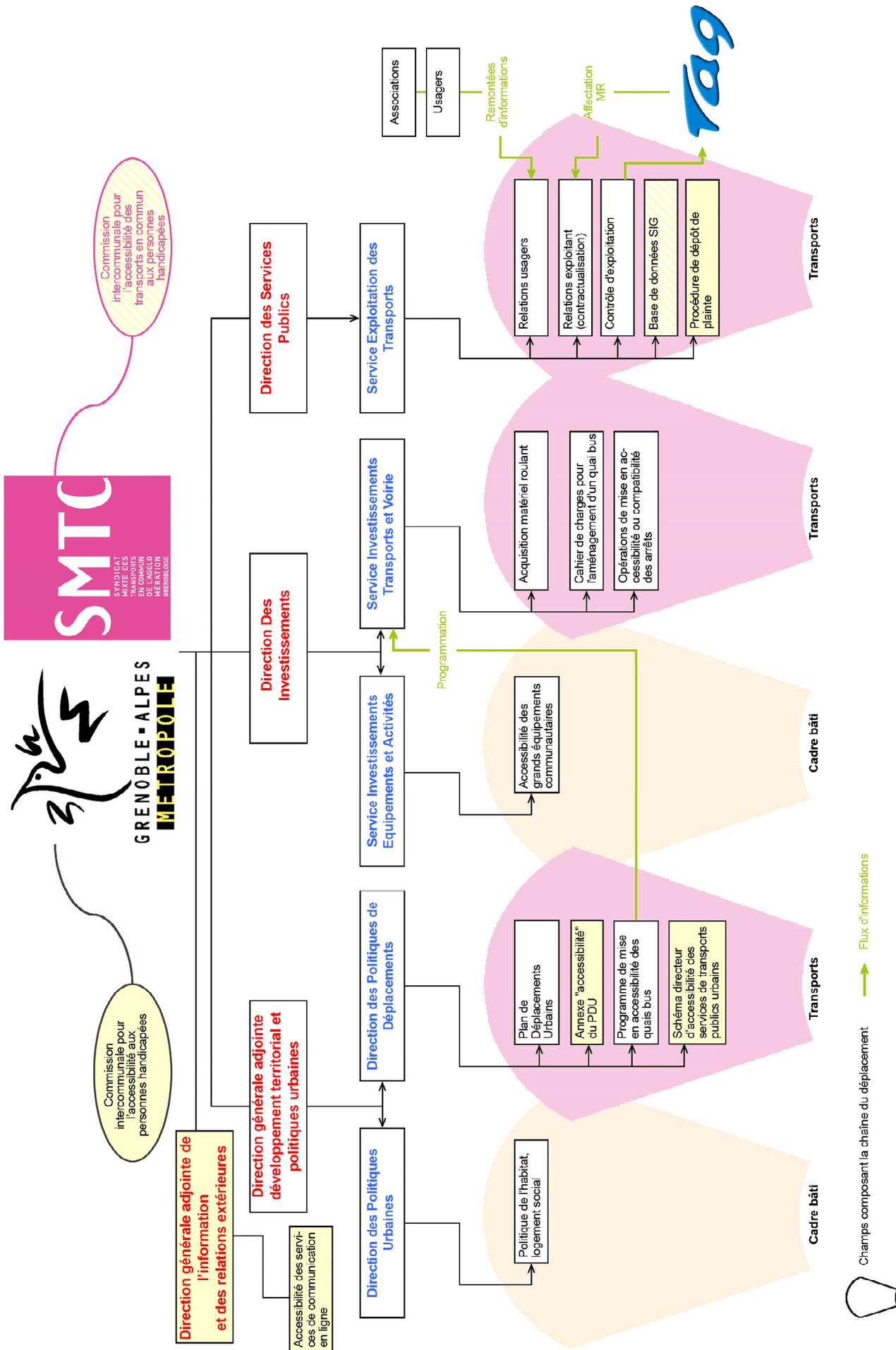


Schéma 9 : La mise en oeuvre des dispositifs de la loi du 11 février 2005 au sein de la Métro / SMTC (sont surlignés en jaune les dispositifs nouveaux et modifications d'organisation).

Synthèse

- La loi du 11 février 2005 élargit le champ de l'accessibilité à tous les types de handicap et aux personnes à mobilité réduite. La loi crée une obligation de résultat pour les AOT : l'accessibilité des services de transports avant 2015 (le projet de PDU du SMTC fixe cet objectif à 2012). La loi illustre enfin la volonté du législateur de traiter l'intégralité de la chaîne du déplacement en liant dans une même approche urbanisme, voirie et transports.
- Même si les besoins des personnes en situation de handicap peuvent être propres à chaque type de déficience, la plupart des réponses apportent une amélioration de l'usage pour tous, personnes handicapées, personnes à mobilité réduite ou usagers ordinaires.
- L'organisation de la Métro et du SMTC permet...
 - une cohérence de l'ensemble des missions prospectives du développement territorial,
 - une cohérence d'une réelle politique multimodale des déplacements,
 - une économie d'échelle par la mutualisation des moyens.
- ... mais elle implique l'éclatement des dossiers entre services et nécessite un suivi transversal des projets.
- Ce qu'il reste à faire pour se conformer aux dispositions légales :
 - le **Schéma directeur d'accessibilité** des services de transports publics urbains (DPD) dont le contenu serait :
 - l'état des lieux de l'accessibilité des services et des réseaux de transport de l'agglomération,
 - la définition des modalités de mise en accessibilité des différents types de transport,
 - l'identification et l'instruction (avis de la commission départementale de sécurité et d'accessibilité) des cas de dérogation,
 - la programmation pluriannuelle de mise en accessibilité du réseau bus.
 - la mise en place d'une **procédure de dépôt de plainte (ETR)**,
 - la création de la **commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées**,
 - l'officialisation de la réunion du SMTC avec les associations représentatives de personnes à mobilité réduite en une **commission intercommunale pour l'accessibilité des transports en commun aux personnes handicapées (ETR)**,
 - l'accessibilité des **services de communication en ligne (Métro, SMTC, GMCD)**.
- La mise en œuvre de ces dispositifs reviendrait ainsi aux différents services de la Métro et du SMTC, en fonction des missions qui leur sont dévolues.

La coordination de l'ensemble reste à trouver.

3. Conclusion et enseignements du stage

D'un paragraphe à une annexe dédiée, le PDU 2006-2012 formalise l'ambition du SMTC de proposer en 2012 une accessibilité étendue à l'ensemble du réseau de transports en commun urbains. Elle définit la stratégie du SMTC pour parvenir à cet objectif d'accessibilité totale (cf. annexe 2 page 104). La rédaction de cette annexe a été faite avec précaution et de manière la plus consensuelle possible, tant son caractère politique est important. Elle constitue le point d'orgue du stage. Dans la continuité de ce document et dans un souci de cohérence, une démarche transversale a été poursuivie avec les deux autres services de la collectivité en charge de l'accessibilité des transports en commun. Les missions suivantes ont donc consisté :

- à assurer la cohérence entre le PDU et la DSP en matière d'accessibilité (prise initiative),
- à définir le programme de mise en accessibilité des quais bus pour le 2nd semestre 2006 – 2007 (mission dévolue à la DPD).

Compte tenu du temps nécessaire à la définition de ce programme, qui doit être transmis au service Investissements Transports et Voirie en septembre 2006, l'élaboration du schéma directeur ne pourra être que partielle. La gestion du temps constitue ainsi une première limite à la méthodologie. La seconde est la question de la limite du travail de la DPD quant à la définition du programme de mise en accessibilité des quais bus (jusqu'à quel niveau de détail aller ?).

Les limites de la méthodologie

- ***La contrainte temporelle***

Mener à bien une entreprise aussi vaste que le traitement de la question de l'accessibilité nécessite une bonne gestion du temps. Si la rédaction de l'annexe "accessibilité" s'est déroulée de manière continue, de même que la proposition au service Exploitation des transports de différents critères qualité pour le contrôle d'exploitation, la définition du programme de mise en accessibilité des quais bus a été davantage décousue. Les visites sur le terrain, les réunions avec l'exploitant ou encore la concertation avec les communes sont un travail de longue haleine, qui implique un suivi constant et éventuellement une remise en question de la précision apportée à chaque arrêt.

- **La mise en œuvre opérationnelle : la programmation des quais bus à rendre accessibles**

L'objectif est que la programmation des arrêts de bus à rendre accessibles pour la période 2nd semestre 2006-2007 soit remise aux chargés d'opérations du service Investissements Transports et Voirie en septembre 2006. Cependant, compte tenu qu'il faudrait que cette programmation soit validée par les communes, et notamment le positionnement précis de l'arrêt, la remise d'une programmation sera difficile pour septembre. En effet, la période estivale n'a pas été propice aux retours d'avis des communes. Par ailleurs, la programmation est l'occasion de s'interroger sur le positionnement et la pertinence de certains arrêts. Or, la réduction du nombre d'arrêts n'apparaît pas facile en période pré-électorale. La programmation a donné lieu à la réalisation pour chaque arrêt de bus d'une fiche projet. Celle-ci est relativement détaillée, aussi faut-il s'interroger sur les limites du travail de programmation.

Par ailleurs, une mission ponctuelle qui m'a été demandée, avis sur le guide Accessibilité 2006 de la SEMITAG, a été l'occasion de remettre en question la méthodologie suivie jusqu'alors pour la programmation.

Participation à d'autres missions ponctuelles

Une des mes missions ponctuelles a été de faire part de mon avis sur l'édition 2006 du Guide Accessibilité de la SEMITAG. Mes remarques ont porté essentiellement sur la formulation des règles d'accessibilité du réseau bus. Ce point a été corrigé et a soulevé une question plus large. Après interrogation de certains acteurs du SMTC, il est apparu que l'accès aux lignes non déclarées accessibles était toléré et que les conducteurs avaient pour consigne d'accepter les personnes en fauteuil roulant dès lors que les quais de montées et de descente étaient aménagés (les cas d'inaccessibilité du matériel roulant n'étant exclusifs qu'à quatre lignes du réseau).

Dès lors, l'approche par lignes initiée au début du stage pour la programmation pourrait être remise en cause à la faveur d'une approche globale du réseau. Cet état de fait d'accessibilité des UFR aux lignes non déclarées accessibles, du fait que plus de 90% du parc bus est à plancher bas et que 70 % des arrêts du réseau sont accessibles ou compatibles, doit amener la collectivité à s'interroger sur une accessibilité étendue à l'ensemble des lignes sur lesquelles sont affectés des autobus à plancher bas. Au guide Accessibilité de la SEMITAG détaillant pour chaque ligne les arrêts accessibles ou non, pourrait se substituer un plan général d'accessibilité sur le modèle du plan présenté page 50. Ce dernier présente l'avantage pour l'utilisateur de pouvoir mieux appréhender les correspondances accessibles et ainsi le déplacement dans son ensemble.

Cet avis transmis au service Communication fait parti, comme la remise au service Exploitation des Transports d'une liste de critères qualité accessibilité pour le contrôle d'exploitation, d'autres missions ponctuelles réalisées au cours du stage :

- avis sur le cahier des charges pour l'aménagement d'un quai bus, rendu à ITV,
- mise à jour de la base de données SIG des lignes et des points d'arrêt du réseau,
- réalisation d'un didacticiel pour l'utilisation et la gestion de cette base de données,
- contribution technique aux études de modification de l'offre,
- rectifications d'erreurs sur le plan du réseau et transmission à l'exploitant....

Ce document montre la complexité de la question de l'accessibilité des services de transports publics. Cette thématique couvre de nombreux domaines et sa mise en œuvre implique une cohérence des actions. Le principal objet de l'accessibilité est l'amélioration des conditions d'accès aux transports et de déplacement des usagers. Aussi, chaque action doit être sans cesse ramenée à son aspect le plus pragmatique : sa **compréhension** (lisibilité de l'offre) et son **utilisation sans gêne par les usagers**. Le respect de ce principe est primordial pour que l'impérieuse nécessité qu'est l'accessibilité des transports en commun aux personnes handicapées ou à mobilité réduite permette le développement de solutions innovantes (interface quai-véhicule, signalétique*, informations, ...) qui constituent alors autant d'éléments de confort, de sécurité et de qualité pour l'ensemble des usagers du transport public.

Personnes interrogées

Méto / SMTC :

M. Hans VAN EIBERGEN, Directeur des Politiques de Déplacements
Mme Mireille LAMOUR, Responsable du Pôle Transport en Commun
M. Pierre MOREL, Chargé de mission Transport en Commun
Mme Agnès DELARUE, Directrice du service Exploitation des Transports
M. Claude BARET, Directeur des Investissements
Mme Pauline CHABOT, chargée des relations avec les usagers
M. Stéphane DI MARIA, Chargé du contrôle d'exploitation
M. Laurent LEGROS, chargé d'opérations service Investissement Transports et Voirie
M. Robert OLIVIERI, chargé d'opérations service Investissement Transports et Voirie

Associations

Mme PASCAL, ODPHI (Office Départemental des Personnes Handicapées de l'Isère)
Mme VINCENT, AFIPAEM (Association Familiale de l'Isère Pour Enfants et Adultes Handicapés Mentaux)
M. Jean-Michel BEAUJARD, Psychologue des Ateliers de La Monta (ESAT de l'AFIPAEM)
Mlle Céline HERMITTE, Monitrice d'atelier au CPDS - Centre de Prestation de Services - (ESAT de l'APAJH - Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés -)
M. Sidoine AMEUR, APF (Association des Paralysés de France)

Ville de Grenoble

Mme Valérie CHENEVIER, Directrice du Service Déplacements Accessibilité
M. Hervé BUISSIER, Chargé d'études Déplacements Accessibilité

SEMITAG

Mme Christine COTTARD, Chargée d'études
M. Lionel VIRET, Chargé d'études
M. Daniel BESANÇON, Directeur des Ressources Humaines de la SEMITAG
M. Judicaël ESMIEU, Technicien de maintenance

Glossaire : sigles et acronymes

ADAE : Agence pour le Développement de l'Administration Électronique
AFIPAEIM : Association Familiale de l'Isère des Parents d'Adultes et d'Enfants Infirmes Mentaux
APAJH : Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés
AOT : Autorité Organisatrice des Transports
AOTU : Autorité Organisatrice des Transports en Commun Urbains
APF : Association des Paralysés de France
AURG : Agence d'Urbanisme de la Région Grenobloise
CAT : Centre d'Aide par le Travail
CDC : Caisse des Dépôts et Consignations
CEMT : Conférence Européenne des Ministres des Transports
Certu : Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques
CNT : Conseil National des Transports
COLIAC : Comité de Liaison pour l'Accessibilité des transports et du Cadre bâti
DAT : Distributeurs Automatiques de Titres
DDASS : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
DRAST : Direction de la recherche et de l'animation scientifique et technique du ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer
DPD : Direction des Politiques de Déplacements (service de la Métro)
EHPAD : Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale
ERP : Etablissements Recevant du Public
ESAT : Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ex CAT)
ETR (service) : Exploitation des Transports (service de la Métro)
IEM : Instituts d'Education Motrice
GMCD : Gestion Multimodale Centralisée des Déplacements
IME : Instituts Médico-Educatifs
IMP : Instituts Médico-pédagogiques
IMPro : (Instituts Médico-professionnels)
INSEE : Institut National de la Statistique et des Études Économiques
INSERM : Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale
ITEP : Instituts Thérapeutiques Educatifs et Pédagogiques
ITV (service) : Investissements Transports et Voirie (service de la Métro)
JORF : Journal Officiel de la République Française
LAURE : Loi sur l'Air et l'Utilisation Rationnelle de l'Énergie
LOTI : Loi d'Orientation des Transports Intérieurs
MAP : Marche A Pied
MAS : Maisons d'Accueil Spécialisées
Métro (La) : Communauté d'Agglomération de Grenoble-Alpes Métropole
PDU : Plan de Déplacements Urbains
PLD : Plan Local de Déplacements
PMR : Personne à Mobilité Réduite

PTU : Périmètre des Transports Urbains

UFR : Usager en Fauteuil Roulant

UITP : Union Internationale du Transport Public

SIG : Système d'Information Géographique

SIT : Système d'Information Territorial (service de la Métro chargé de centraliser les réalisations cartographiques de la collectivité)

SEMITAG : Société d'Economie Mixte des Transports de l'Agglomération Grenobloise

SMTC : Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération grenobloise

SNCF : Société Nationale des Chemins de Fer

SRU (loi) : Loi de Solidarité et Renouvellement Urbains

TAG : Transports de l'Agglomération Grenobloise

TC : Transports en Commun

TER : Transports Express Régionaux

TFS : Tramway Français Standard, tramway moderne illustrant la renaissance du tramway grenoblois avec une innovation mondiale : le tramway à plancher bas.

Lexique

Abaisé de trottoir ou Bateau : zone du trottoir ramenée au niveau (ou presque) de la chaussée pour faciliter la traversée de la voie de circulation des véhicules.

Source : Certu

Abaissement : dispositif réduisant la hauteur du bus par rapport au sol, en maintenant le plancher horizontal.

Source : Certu

Accostage : action par laquelle le conducteur du bus amène son véhicule à proximité du quai et parallèlement à celui-ci.

Source : Conseil Régional d'Ile-de-France, STIF, ADATRIF, APTTR

Agenouillement : dispositif permettant de modifier l'assiette d'un véhicule afin d'en faciliter l'accès.

Source : arrêté du 21 septembre 1993

Bande podotactile (ou bande d'éveil à la vigilance), délimitée au sol, détectable par un matériau bosselé ou clouté différent du revêtement alentour.

Source MITRA (Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes)

Boucle magnétique : dispositif d'aide à l'audition de personnes appareillées composé d'un amplificateur relié à une source sonore (type micro) qui diffuse un champ magnétique via un câble électrique. La boucle magnétique est intégrée à un comptoir d'accueil et permet au malentendant d'entendre la source sonore et non les bruits ambiants.

Source MITRA (Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes)

Compatible (arrêt) : depuis 2002, dans l'attente de la réalisation de l'ensemble des quais accessibles, certains arrêts sont aménagés de manière provisoire afin de pouvoir prendre en charge des clients en fauteuil roulant. Ce type d'arrêts, appelés compatibles, a été défini en concertation avec les associations PMR. Il s'agit en fait de distinguer les arrêts où l'alignement du bus est possible, et où la largeur du trottoir permet la sortie de la palette escamotable (ces arrêts font l'objet d'un marquage au sol indiquant au chauffeur le nez du bus et aux personnes en fauteuil l'emplacement de la zone de sortie de la palette) et où la continuité du cheminement est assurée (bateaux abaissés...). Ce type d'arrêt offre une alternative aux investissements lourds concédés pour rendre un arrêt totalement accessible en permettant un accès aux personnes en fauteuil par des aménagements plus légers. En revanche, ces arrêts ne répondent pas à l'obligation de prise en compte de tous les types de handicaps et devront à terme être rendus conformes.

Signalétique : information associant un texte et une image, de préférence aux couleurs contrastées et en gros caractères.

Source MITRA (Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes)

Références bibliographiques

Ouvrages

- 📖 Syndicat Mixte des Transports en commun de l'agglomération grenobloise (2000), *Projet de Plan de Déplacements Urbains de l'Agglomération grenobloise 2006-2012*, 235 p.
- 📖 Syndicat Mixte des Transports en commun de l'agglomération grenobloise (2006), *Cahier des charges pour l'aménagement d'un quai bus*, 35 p.
- 📖 CEMT (2006), *Améliorer l'accès aux transports pour tous*, Guide de bonnes pratiques, 39 p.
- 📖 GART (2005), *Les Plans de Déplacements Urbains, Bilan et perspectives*, 45 p.
- 📖 CEMT, UITP (2004), *Améliorer l'accès aux transports publics*, 95 p.
- 📖 Syndicat Mixte des Transports en commun de l'agglomération grenobloise (2000), *Le Plan de Déplacements Urbains de l'Agglomération grenobloise 2000-2010*, 162 p.
- 📖 Certu (2004), *Concertation en matière d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, Éléments méthodologiques*, 71 p.
- 📖 Certu (2001), *Les bus et leurs points d'arrêt accessibles à tous*, Guide méthodologique, 177 p.
- 📖 Conseil Régional d'Ile-de-France, STIF, ADATRIF, APTR (1998), *Cahier de recommandations à destination des collectivités locales et des transporteurs pour la mise en place d'autobus à plancher bas*, 44 p.

Rapports

- 📄 Direction générale de la mer et des transports, Direction des transports ferroviaires et collectifs, Sous-direction des services de transports ferroviaires et collectifs (2006), *Directive d'application de la loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'accessibilité des services de transports terrestres de personnes handicapées et à mobilité réduite*, 18 p.
- 📄 Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer, Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (2006), *Évolution de l'accessibilité, Bilan 2005 et perspective*, 160 p.
- 📄 Conférence Européenne des Ministres des Transports, Conseil des Ministres (2004), *Améliorer l'accessibilité des transports, Rapport sur la mise en oeuvre au niveau national des mesures visant à améliorer l'accessibilité des transports*, 34 p.
- 📄 SEMITAG, *Études générales (2003) : Diagnostic Accessibilité / Compatibilité sur le réseau TAG*
- 📄 Levy G. (2003), *L'accessibilité des transports aux personnes handicapées et à mobilité réduite*, 132 p.
- 📄 CNT – COLIAC (2003), *Recommandations du COLIAC : Accessibilité des réseaux de tramway*, 4 p.
- 📄 Conférence Européenne des Ministres des Transports, Conseil des Ministres (2003), *Rapport CEMT-UITP sur l'amélioration de l'accessibilité dans les transports publics*, 41 p.
- 📄 Conférence Européenne des Ministres des Transports, Conseil des Ministres (2001), *Rapport sur les transports et le vieillissement de la population*, 24 p.
- 📄 COLIAC (2000), *Les personnes handicapées et les transports : évolution de l'accessibilité dans les transports et analyse du rôle du COLITRAH durant ces 20 dernières années*, 180 p.
- 📄 Conseil général des ponts et chaussées (1998), Defoug H., De Vincenti J-C., *Rapport d'audit sur la disponibilité effective des équipements réalisés pour assurer l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics*, 112 p.

- ☰ Conférence Européenne des Ministres des Transports (1991), *Transport des personnes à mobilité réduite, rapport sur la politique et les réalisations en Europe*, 22 p.

Revue

- ☰ Recherche & Equipement n°6 (revue éditée par la DRAST), Mai 2006, Dossier *Priorité à l'accessibilité*, pp. 8 - 25
- ☰ Les Ateliers des Défis (1^{er} trimestre 2006) n°28, Magazine d'information du travail protégé, pp. 22 - 23.
- ☰ Villes Territoires et Transports (16/02/2005), N°366, pp. 20 - 23.
- ☰ Les Cahiers de l'UNAPEI (Juillet 2004), Pictogramme S3A (Symbole d'accueil, d'accompagnement, d'accessibilité).
- ☰ Etre et Handicap Information (mai/juin 2004), N° 71.
- ☰ Dumont Gérard-François (2003), *L'équation du XXI^e siècle : vieillissement et gérontocroissance*, Population & Avenir, n°663, mai-juin 2003, pp. 14-15
- ☰ Etre et Handicap Information (oct./nov./déc. 2002), N° 61/62.
- ☰ Transport public (oct. 2002) N°1018, pp. 21 - 34.

Sources Internet

- ☞ Site de la Documentation Française : Quelle accessibilité dans les transports ?
www.vie-publique.fr/documents-vp/hand-trans.shtml
 - ⇒ site généraliste
 - ⇒ consultation avril 2006
- ☞ Site du Certu, recherche mot clé : "accessibilité"
<http://www.certu.fr/certu/jsp/CtuHomePageLevel0.jsp>
 - ⇒ Concept ville accessible à tous
 - ⇒ Documentation et publications
 - ⇒ consultation avril 2006
- ☞ Accès Libres, Site de la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité
http://www.equipement.gouv.fr/article.php3?id_article=542
 - ⇒ Documents et réglementation sur l'accessibilité
 - ⇒ Décrets d'application de la loi n°2005-102 du 11 février 2005
 - ⇒ consultation mai 2006
- ☞ Cécitix (Association pour l'accessibilité des déficients visuels du Calvados)
<http://perso.orange.fr/cecitix/acces-3b.htm>
 - ⇒ cadre général de l'accessibilité et accessibilité de la voirie et des transports
 - ⇒ consultation mai 2006
- ☞ Site du COLIAC (Comité de liaison pour l'accessibilité des transports et du cadre bâti)
http://www.coliac.cnt.fr/coliac-subsection.php3?id_rubrique=16
 - ⇒ Recommandations du COLIAC pour l'accessibilité des réseaux de transport en commun et en matière d'information dans les réseaux de transport.
 - ⇒ consultation mai 2006

Table des illustrations

Cartes

<i>Carte 1 : La Communauté d'Agglomération de Grenoble-Alpes Métropole et le Périmètre des Transports Urbains</i>	2
<i>Carte 2 : Cartographie réalisée sous Photoshop à des fins d'aperçu global de l'accessibilité du réseau bus et de communication.</i>	50
<i>Carte 3 : 51 établissements accueillant des personnes handicapées ont été référencés et cartographiés sous MapInfo.</i>	52
<i>Carte 4 : Programme de mise en accessibilité des quais bus 2nd semestre 2006 – 2007.</i>	54
<i>Carte 5 : Exemple d'étude du positionnement de l'arrêt avant mise en accessibilité des quais bus.</i> ...	56

Graphiques

<i>Graphique 1 : Evolution de l'offre et du nombre de voyage sur le réseau TAG.</i>	42
<i>Graphique 2 : Accessibilité des lignes du réseau TAG – Mai 2006.</i>	44
<i>Graphique 3 : Evolution du nombre de lignes de bus accessibles sur le réseau TAG entre 1996 et 2006.</i>	46

Schémas

<i>Schéma 1 : L'organisation des transports dans l'agglomération grenobloise.</i>	4
<i>Schéma 2 : Les différentes étapes de la planification des déplacements dans l'agglomération grenobloise</i>	10
<i>Schéma 3 : Les objectifs du stage au regard de ceux du SMTC.</i>	14
<i>Schéma 4 : La dissemblance entre la mise en place des dispositifs de la loi du 11 février 2005 à l'échelle locale et l'ordonnancement des différentes étapes telles que présentées par le législateur...</i>	17
<i>Schéma 5 : La méthodologie suivie au cours du stage.</i>	20
<i>Schéma 6 : La gestion de la compétence transport au sein de la Métro et du SMTC après la réorganisation des services</i>	38
<i>Schéma 7 : La politique d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite au sein de la Métro / SMTC (situation antérieure à la mise en place des dispositifs de la loi du 11 fév. 2005).</i>	40
<i>Schéma 8 : Préconisation d'organisation du service de substitution pour les cas de dérogation.</i>	60
<i>Schéma 9 : La mise en oeuvre des dispositifs de la loi du 11 février 2005 au sein de la Métro / SMTC (sont surlignés en jaune les dispositifs nouveaux et modifications d'organisation).</i>	68

Tableaux

<i>Tableau 1 : Répartition des compétences pour la mise en œuvre de la loi du 11 février 2005.</i>	26
<i>Tableau 2 : Les personnes déficientes motrices : Quels besoins de mobilité ? Quelles réponses ?</i>	32
<i>Tableau 3 : Les personnes déficientes intellectuelles : Quels besoins de mobilité? Quelles réponses?</i>	33
<i>Tableau 4 : Les personnes déficientes visuelles : Quels besoins de mobilité ? Quelles réponses ?</i>	34
<i>Tableau 5 : Les personnes déficientes auditives : Quels besoins de mobilité ? Quelles réponses ?</i>	35
<i>Tableau 6 : Les personnes à mobilité réduite : Quels besoins de mobilité ? Quelles réponses ?</i>	36
<i>Tableau 7 : Parc de référence du SMTC au 30 septembre 2006, hors transports scolaires.</i>	44
<i>Tableau 8 : Évolution de l'offre et de la demande sur le service PMR</i>	46
<i>Tableau 9 : Bilan de l'accessibilité des quais bus du réseau TAG</i>	49

Photographies

<i>Photo 1 : La mise en œuvre de la 3^{ème} ligne de tramway a été l'occasion de parfaire l'accessibilité de l'ensemble du réseau de transports de l'agglomération grenobloise</i>	<i>8</i>
<i>Photo 2 : Tram 3, trois ans de travaux, un chantier exemplaire grâce à une concertation et une information constante.....</i>	<i>8</i>
<i>Photo 3 : La 3^{ème} ligne de tramway, réalisation majeure du PDU 2000-2010.</i>	<i>8</i>
<i>Photo 4 : Un projet aux partenaires multiples : le pôle multimodal de la gare de Gières, ici après aménagements de la troisième voie en 2007.</i>	<i>8</i>
<i>Photo 5 : Interface graphique de la base de données Accessibilité sous MapInfo.</i>	<i>52</i>
<i>Photo 6 : Les distributeurs automatiques de titres du réseau TAG : la hauteur des commandes et l'inclinaison de l'écran, générant des reflets, rendent difficile leur utilisation par les personnes de petite taille ou en fauteuil roulant (hauteur réelle)</i>	<i>62</i>
<i>Photo 7 : Un des nouveaux distributeurs automatiques accessibles aux personnes de petite taille ou en fauteuil roulant, Paris, Juin 2006 (hauteur approximative)</i>	<i>62</i>
<i>Photo 8 : Une relation privilégiée avec les associations de personnes handicapées ou à mobilité réduite, ici lors du parcours en avant-première de la ligne C du tramway organisé pour les personnes à mobilité réduite.</i>	<i>66</i>

Table des matières

Introduction.....	1
1. Contexte et objet de la mission.....	3
Le territoire	3
La politique des transports dans l'agglomération grenobloise	3
La Délégation de Service Public 2006-2012	5
Le PDU 2000-2010.....	7
La mise en œuvre du PDU depuis son adoption.....	9
De la mise en révision du PDU 2000-2010 à l'élaboration d'un nouveau document de planification des déplacements	11
Le projet de Plan de Déplacements Urbains 2006-2012.....	13
Les objectifs du stage.....	15
La problématique.....	16
<i>L'action de la Métro et du SMTC est-elle conforme aux nouvelles obligations introduites par le législateur ?.....</i>	<i>16</i>
<i>Comment mettre en œuvre les dispositions de la loi à l'échelle locale ?.....</i>	<i>17</i>
Les enjeux de l'accessibilité	18
<i>Enjeu éthique et solidaire</i>	<i>18</i>
<i>Enjeu social et vieillissement de la population.....</i>	<i>18</i>
<i>Enjeu économique</i>	<i>19</i>
<i>L'accessibilité, élément concourant à la qualité de service</i>	<i>19</i>
<i>L'accessibilité, élément favorisant la marche à pied et donc l'usage des TC.....</i>	<i>19</i>
La Méthodologie.....	21
Synthèse	23
2. La mise en place des dispositifs de la loi du 11 février 2005	25
Le cadre législatif de l'accessibilité en France	25
<i>L'accessibilité, principe consacré par la loi.....</i>	<i>25</i>
<i>Le texte de base : la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées du 30 juin 1975.....</i>	<i>25</i>
<i>Le principe du Droit au transport de la LOTI du 30 décembre 1982.....</i>	<i>25</i>
<i>Le caractère discriminatoire reconnu par la loi du 22 juillet 1992.....</i>	<i>25</i>
<i>La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées</i>	<i>27</i>
Recherche documentaire	29
<i>Qui sont les personnes handicapées ?.....</i>	<i>29</i>
<i>Qui sont les personnes à mobilité réduite ?.....</i>	<i>29</i>
<i>L'accessibilité dans les transports</i>	<i>30</i>
<i>Mieux connaître les besoins des personnes handicapées</i>	<i>31</i>
La question de l'accessibilité au sein de l'autorité organisatrice des transports urbains.....	39
L'état des lieux d'accessibilité des services de transports publics urbains	43
<i>La fréquentation du réseau TAG : un réseau performant.....</i>	<i>43</i>
<i>L'intégration tarifaire de l'offre de transports urbains.....</i>	<i>43</i>

<i>L'accessibilité sur le réseau général</i>	45
<i>Le service PMR</i>	47
Les outils de planification	48
<i>L'annexe "accessibilité" du PDU 2006-2012 (cf. annexe 2)</i>	48
<i>Les plans de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics</i>	49
Les outils de programmation	49
<i>Disposer d'une information la plus exhaustive et précise possible</i>	51
<i>La définition du programme 2nd semestre 2006 - 2007 de mise en accessibilité des arrêts de bus</i>	55
<i>Le schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics urbains</i>	58
Les outils d'évaluation, de suivi et de propositions	64
<i>Le contrôle d'exploitation (cf. annexe 3)</i>	64
<i>La commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées</i>	65
<i>La procédure de dépôt de plainte</i>	67
<i>Les enquêtes</i>	67
Synthèse	69
3. Conclusion et enseignements du stage	71
<i>Les limites de la méthodologie</i>	71
<i>Participation à d'autres missions ponctuelles</i>	72
Personnes interrogées	74
Glossaire : sigles et acronymes	75
Lexique	77
Références bibliographiques	78
Table des illustrations	80
Table des matières	82
Annexes	84
Annexe 1 : Volet accessibilité du projet de PDU 2006-2012	84
Annexe 2 : Annexe "Accessibilité" du PDU 2006-2012	85
Annexe 3 : Proposition de critères qualité accessibilité pour le contrôle d'exploitation.	105
Annexe 4 : Didacticiel pour l'utilisation de la base de données SIG.....	111
Annexe 5 : Cadre réglementaire de l'accessibilité des transports en France	119
Annexe 6 : Historique de l'accessibilité sur le réseau TAG	120

Annexes

Annexe 1 : Volet accessibilité du projet de PDU 2006-2012

Poursuite de l'accessibilité du réseau partout et pour tous

Afin de parfaire l'accessibilité du réseau TAG qu'il souhaite rendre à «100 % accessible pour le plus grand nombre», le SMTC a l'ambition de répondre à ces deux objectifs à l'échéance du PDU 2006-2012.

L'accessibilité généralisée est un objectif que le SMTC s'est fixé bien avant la promulgation de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, qui fixe à 2015 la date de mise en accessibilité des réseaux de transports.

L'ensemble de la politique d'accessibilité est précisée dans l'« annexe accessibilité du PDU »

Fort de 20 ans d'une politique volontariste en matière d'accessibilité, le SMTC souhaite offrir un réseau totalement accessible dès 2012 en poursuivant le programme de mise en accessibilité des arrêts de bus pour étendre progressivement le réseau de lignes de bus accessibles en complément du réseau de tramway déjà totalement accessible.

Afin que l'offre de transports en commun bénéficie au plus grand nombre, le SMTC œuvre à une meilleure prise en compte de tous les types de handicap, qu'ils soient moteurs, sensoriels, cognitifs ou psychiques. Grâce à une étroite collaboration avec les associations représentatives de handicapés, le SMTC poursuivra ses efforts pour apporter des réponses adaptées à chaque type de handicap et à chaque entrave à l'accessibilité aux transports en commun.

Le réseau grenoblois est déjà une référence mondiale en matière d'accessibilité des trans-

ports collectifs, 1er tramway à plancher bas, autobus au plancher surbaissé, annonces sonores des arrêts, ces innovations participent à l'amélioration de la qualité globale du réseau, d'ailleurs en 2003 lors de la conférence des ministres des transports de l'union européenne il a été décerné un prix au SMTC pour récompenser ses efforts constants dans ce domaine.

Enfin, le SMTC travaillera de concert avec ses autres partenaires pour que la chaîne de l'accessibilité ne soit pas interrompue. La voirie, les grands équipements ou encore les autres réseaux de transports sont autant de maillons qu'il est nécessaire de considérer dans une approche globale d'accessibilité étendue à l'ensemble de la chaîne de déplacement.

La qualité du réseau

Pour assurer sur le réseau de l'agglomération grenobloise une qualité de service optimale, la Semitag s'est engagée lors de la signature en 2005 de la délégation de service public sur la mise en place d'un plan qualité ayant pour objectif d'accroître la fréquentation du réseau et d'améliorer de manière continue la qualité du service. Ce dispositif comprend un suivi permanent de l'ensemble des lignes selon différents critères tel que la ponctualité, la fiabilité, la propreté, l'accueil, le confort. L'accessibilité du réseau sera également évaluée dans ce cadre.



annexe 2

ANNEXE

“ACCESSIBILITÉ”

DU PDU 2006-2012

DE L'AGGLOMÉRATION

GRENOBLOISE

ANNEXE « ACCESSIBILITE » DU PDU

Sommaire

Introduction.....	1
1. Enjeux et objectifs.....	2
1.1. Les enjeux de l'accessibilité	2
1.1.1. <i>Enjeu éthique et solidaire</i>	2
1.1.2. <i>Enjeu social</i>	2
1.1.3. <i>Enjeu de qualité d'usage pour tous</i>	2
1.1.4. <i>Enjeu économique</i>	3
1.2. Les objectifs du SMTC.....	3
1.2.1. <i>Favoriser l'autonomie du déplacement</i>	3
1.2.2. <i>Poursuivre l'accessibilité du réseau</i>	3
1.2.3. <i>Promouvoir l'accessibilité pour tous</i>	3
2. Le cadre légal de l'accessibilité	4
3. Bilan des réseaux	6
3.1. Le réseau urbain TAG	6
3.1.1. <i>Une politique pionnière en matière d'accessibilité</i>	6
3.1.2. <i>Une innovation mondiale avec le premier tramway à plancher bas</i>	6
3.1.3. <i>Une première ligne de bus accessible en 1996</i>	6
3.1.4. <i>Etat de l'accessibilité du réseau en juin 2006</i>	6
3.1.5. <i>La Délégation de Service Public, un nouvel outil au service de l'accessibilité</i>	8
3.2. Le réseau interurbain Transisère	9
3.3. Le réseau SNCF/TER dans l'agglomération.....	10
4. Les mesures d'aménagement	12
4.1. La poursuite du programme de mise en accessibilité des quais bus.....	12
4.2. Le contrat de déplacements de la Métro, outil en faveur de la continuité de l'accessibilité.....	13
5. Les mesures d'exploitation	14
5.1. L'amélioration de l'accueil.....	14
5.2. La diffusion de l'information	14
5.3. Le traitement de la signalétique du réseau	15
6. Les différents volets d'actions dans le domaine de l'accessibilité.....	16
7. Plan d'actions et calendrier de réalisation	18

ANNEXE « ACCESSIBILITE » DU PDU 2006-2012 DE L'AGGLOMERATION GRENOBLOISE

Introduction

Les besoins de mobilité des personnes handicapées ont été pris en compte très tôt par le SMTC avec la création d'un service de transport spécifique à destination des personnes à mobilité réduite dès 1979. Conscient des aspirations des personnes en situation de handicap à une mobilité plus autonome, le SMTC a par la suite associé les associations représentatives de personnes à mobilité réduite (PMR) à la conception d'un tramway moderne accessible. Le premier tramway à plancher bas (partiel) au monde, fruit de cette concertation, a été mis en service en 1987. Depuis 1996, cette politique d'accessibilité aux transports en commun est progressivement étendue au réseau bus. En 2006, 70 % des quais bus du réseau TAG sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et la moitié des arrêts de bus offrent un aménagement à destination des personnes déficientes visuelles. L'action du SMTC a été récompensée en 2003 par le 1^{er} prix européen pour l'accessibilité aux personnes handicapées et en 2004 par la palme de l'accessibilité.

Ainsi, l'annexe « accessibilité » du PDU 2006-2012 ne vient que formaliser l'ambition du SMTC de parvenir à un réseau entièrement accessible. Cette annexe « accessibilité » fait partie intégrante du PDU de l'agglomération grenobloise. Elle constitue une obligation légale depuis la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Le chapitre III de l'article 45 de ladite loi a en effet introduit plusieurs modifications dans les articles 28 et 28-2 de la loi du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs (LOTI) relatifs aux plans de déplacements urbains.

L'amélioration de l'accessibilité des réseaux de transports publics aux personnes handicapées ou à mobilité réduite constitue désormais l'un des objectifs généraux assignés par le législateur aux plans de déplacements urbains et aux mesures d'aménagement et d'exploitation qu'ils prévoient. La création de cette annexe s'impose dès lors qu'est prescrite l'élaboration d'un PDU, sa modification ou sa mise en révision. La révision du Plan de Déplacements Urbains de l'Agglomération Grenobloise est l'occasion, pour le SMTC, d'intégrer ces nouvelles dispositions.

La première phase (2000-2006) de ce PDU a été mise en œuvre notamment avec la construction de la troisième ligne de tramway, entièrement accessible. A l'occasion de cette extension du réseau de tramway, le SMTC a acquis un matériel plus spacieux et bénéficiant d'un plancher bas intégral. Afin d'accueillir ces rames de 44 mètres de longueur, les stations des lignes A et B ont également été rallongées et rehaussées. Ainsi, les trois lignes de tramway offrent désormais un accès accessible à toutes les portes des rames TFS et Citadis.

Par ailleurs, s'est poursuivi le programme de mise en accessibilité du réseau de bus entamé en 1996 avec la déclaration d'une première ligne de bus accessible aux personnes à mobilité réduite. Cet autre aspect de l'accessibilité demeure un des efforts à soutenir en termes d'accessibilité. De même, la mise en accessibilité des autres réseaux desservant l'agglomération – TER et Transisère –, sous compétence des autorités organisatrices partenaires, sera l'autre grand chantier des années à venir.

ANNEXE « ACCESSIBILITE » DU PDU 2006-2012 DE L'AGGLOMERATION GRENOBLOISE

SMTC
TRANSPORTS ET SERVICES PUBLICS

Un réseau toujours plus solidaire

LE SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS EN COMMUN
a pour mission de concevoir, organiser, financer et réaliser les aménagements du réseau de transports publics des 26 communes de l'agglomération grenobloise.

1^{er} prix européen pour l'accessibilité aux personnes handicapées en 2003 et palme de l'accessibilité en 2004, le SMTC s'affirme comme une référence de performance et de solidarité.

Avec tram3, le SMTC renforcera encore l'accessibilité de son réseau.
35 nouvelles rames équipées d'un plancher bas intégral et munies d'un seul pas entièrement accessible ont été commandées pour 2006.

info tram3
Pour toutes vos questions, rendez-vous à l'espace Infotram3, 27 bis, boulevard Maréchal Foch - 38100 Grenoble.
www.tram3.fr
Exposition entièrement accessible. Ouverte du mardi au samedi de 14h à 17h. Tél. : 04 76 12 97 19 • Fax 04 76 86 69 97 • e-mail : infotram3@smtp-matro.org

1. Enjeux et objectifs

1.1. Les enjeux de l'accessibilité

Prise dans son acception générale, l'accessibilité revêt trois dimensions : accessibilité géographique ou spatiale, accessibilité sociale, et accessibilité physique. C'est ce dernier volet qui considère l'amélioration des conditions de déplacement des personnes handicapées et à mobilité réduite. L'accessibilité physique couvre l'ensemble de la chaîne de déplacement (cadre bâti, voirie, aménagements des espaces publics, transports) et englobe ainsi de nombreux domaines tels que l'accessibilité des logements, l'accès aux établissements recevant du public (ERP), l'accès aux installations ouvertes au public (IOP), l'accès à la culture et aux loisirs, l'accès aux équipements sportifs, aux équipements touristiques, la continuité et l'accessibilité des cheminements.... L'accessibilité des services de transport collectif désigne les divers services liés à l'usage d'un transport collectif et des véhicules eux-mêmes, y compris leur interface avec les installations fixes.

1.1.1. Enjeu éthique et solidaire

L'accessibilité s'adresse en premier lieu aux personnes, qui atteintes d'une incapacité, rencontrent des difficultés à utiliser les transports en commun, quel que soit leur handicap. « L'accessibilité aux transports publics, permet leur usage **sans dépendance** par toute personne qui, à un moment ou à un autre, éprouve une gêne du fait d'une incapacité permanente (handicap sensoriel, physique ou cognitif, vieillissement...) ou temporaire (grossesse, accident...) ou bien encore de circonstances extérieures (accompagnement d'enfants en bas âge, poussettes...) »¹. La notion d'accessibilité ne concerne ainsi pas uniquement les personnes en situation de handicap au sens strict du terme.

1.1.2. Enjeu social

Les enjeux de l'accessibilité sont considérables et vont bien au delà de la prise en compte des besoins particuliers des personnes handicapées. **La population bénéficiant des mesures mises en œuvre pour améliorer l'accessibilité aux transports est beaucoup plus large.** L'illustration première est l'étroite corrélation entre le grand âge et la mobilité réduite, qu'il est essentiel de prendre en considération compte tenu de l'évolution démographique. La part des personnes âgées étant amenée à s'accroître fortement dans les décennies à venir, il est primordial de concevoir un service de transport capable de répondre à l'hétérogénéité des gênes aux déplacements qu'elles peuvent rencontrer.

1.1.3. Enjeu de qualité d'usage pour tous

D'autre part, il est important de mentionner le caractère bénéfique pour tous de l'accessibilité, qui implique une amélioration des matériels roulants (véhicules) et des infrastructures (quais, arrêts) pour qu'ils soient mieux adaptés aux montées / descentes et ainsi améliorent la fluidité d'accès aux véhicules. Il est en effet plus facile et plus rapide pour tous, des plus jeunes aux plus vieux, de monter dans un bus ou un tramway sans marches. Ainsi, l'approche sociale d'insertion d'une minorité exclue se transforme vite en notion de qualité de service pour tous puisque toute action améliorant les conditions d'usage des transports collectifs profite en premier lieu à la majorité des utilisateurs, les valides et les clients habitués. En ce sens, **l'accessibilité participe de l'attractivité du service offert aux usagers.** Plus largement, l'accessibilité constitue un levier d'action pour favoriser la marche à pied au moyen d'aménagements de qualité et de traversées sécurisées.

¹ Définition ministérielle adoptée en 2000.

1.1.4. Enjeu économique

Si, pour la collectivité, l'accessibilité implique de consentir à des investissements significatifs de mise en accessibilité du réseau existant, elle n'entraîne en revanche pas de surcoûts trop importants dès lors que les projets répondent, dès leur conception, aux exigences d'accessibilité. Ainsi, l'agglomération grenobloise a largement anticipé le jour où le législateur rendrait obligatoire l'accessibilité pour tous, en travaillant depuis 20 ans à un réseau accessible au plus grand nombre. Une fois mise en œuvre, l'amélioration de l'accessibilité génère même des gains de productivité et améliore la qualité du service.

1.2. **Les objectifs du SMTC**

1.2.1. Favoriser l'autonomie du déplacement

L'agglomération grenobloise est reconnue internationalement pour son engagement en faveur de l'intégration ordinaire des personnes handicapées. En matière de transport, c'est en favorisant l'**autonomie du déplacement** que le SMTC conçoit l'**insertion sociale des personnes en situation de handicap**. Dans le cadre de sa mission de développement des transports en commun de l'agglomération, le SMTC a souhaité promouvoir l'égalité des chances, en transportant sans exclure.



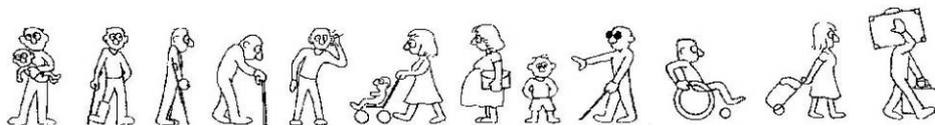
1.2.2. Poursuivre l'accessibilité du réseau

Le SMTC souhaite généraliser l'accessibilité à l'ensemble du réseau de transports en commun de l'agglomération. Il poursuit pour cela son ambitieux programme de mise en accessibilité des arrêts de bus avec l'objectif de **proposer un réseau entièrement accessible en 2012**. L'extension du réseau de tramway accessible et la mise en accessibilité progressive de l'ensemble du réseau d'autobus participe ainsi à l'amélioration des déplacements pour l'ensemble de la population.

1.2.3. Promouvoir l'accessibilité pour tous

Grâce à la **concertation établie de longue date** avec les associations, le SMTC continue d'œuvrer à l'amélioration constante du service offert aux usagers en général et aux personnes à mobilité réduite en particulier.

Les Personnes à Mobilité Réduite



D'après © CRID (Consorci de Recursos i Documentació per al'Autonomia Personal)

Le SMTC contribue ainsi à une meilleure **prise en compte de tous les handicaps** et difficultés d'accès au réseau que tout à chacun peut être amené à rencontrer dans sa vie. C'est ainsi grâce à une politique forte de concertation que naissent des innovations techniques et qu'émergent des améliorations opportunes qui font de **l'agglomération une référence en matière d'accessibilité**.

2. Le cadre légal de l'accessibilité

La volonté du législateur d'une meilleure intégration des personnes handicapées à la vie sociale, et donc aux transports, est déjà ancienne. Dès 1975, la **Loi d'Orientation en faveur des Personnes handicapées du 30 juin 1975** posait déjà le principe de l'accessibilité des transports publics et des installations ouvertes au public dans ces articles 49 et 52. L'article 52 indique qu'afin de « faciliter les déplacements des handicapés, les dispositions sont prises par voie réglementaire pour adapter les services de transport collectif ou pour aménager progressivement les normes de construction des véhicules, ainsi que les conditions d'accès à ces véhicules ou encore pour faciliter la création et le fonctionnement de services de transport spécialisé pour les handicapés ou, à défaut, l'utilisation des véhicules individuels ». Le décret n° 78-1167 du 9 décembre 1978 pris pour l'application de la loi de 1975 visant à adapter les services de transport public pour faciliter le déplacement des personnes handicapées imposait aux collectivités territoriales ou à leurs groupements ainsi qu'à l'Etat, l'établissement, dans un délai de 3 ans, de programmes d'aménagement des services de transports réguliers et des installations pour les adapter aux besoins des personnes handicapées.

La **Loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI)** pose, dans son article 2, le principe du droit au transport en appliquant explicitement aux personnes à mobilité réduite : « La mise en œuvre progressive du droit au transport permet aux usagers de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ainsi que de coût pour la collectivité, notamment en utilisant un moyen de transport à la décision du grand public. Dans cet esprit, des mesures particulières peuvent être prises en faveur des personnes à mobilité réduite ». La loi dispose ainsi que : « le droit au transport comprend le droit des usagers d'être informés sur les moyens qui leur sont offerts et sur les modalités de leur utilisation ».

Par ailleurs, la nouvelle rédaction de l'**article 225.1 du code pénal, résultant de la loi n° 92-684 du 22 juillet 1992**, qualifie de discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques en raison de leur handicap, et condamne fortement toute discrimination consistant à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ou toute subordination d'une telle fourniture à une discrimination.

Enfin, la **loi n°2005-102 du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées vient compléter la législation existante : ce texte définit de nouvelles obligations en matière d'accessibilité aux collectivités et autorités organisatrices des transports :

- Les **services de transports collectifs**, relevant des autorités organisatrices de transport public régulier et à la demande, devront être accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite **dans un délai de 10 ans** à compter de la publication de la loi (la loi est parue au JO du 12 février 2005).
- Le **schéma directeur de mise en accessibilité des services de transports** doit être élaboré **dans un délai de 3 ans** à compter de la publication de la loi (soit avant le 12 février 2008).
- **L'élaboration par les communes des plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics**, sans obligation de délai.
- **L'annexe « accessibilité » du PDU**, à élaborer dès la décision d'élaborer un PDU, de sa modification ou de sa mise en révision.
- **La mise en accessibilité du matériel roulant**, tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion de l'extension des réseaux de transports publics réguliers et à la demande doit être accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

En termes de concertation, les **autorités organisatrices des transports** doivent mettre en place sous trois ans une **procédure de dépôt de plainte** en matière d'obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite. Dans les **communes ou EPCI de 5000 habitants et plus**, une **commission pour l'accessibilité aux personnes handicapées** est créée.

La loi fixe ainsi le délai de mise en accessibilité des réseaux de transport, mais aussi « **la chaîne du déplacement**, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité. »

La mise en accessibilité des transports collectifs implique une amélioration des matériels roulants (véhicules) et des infrastructures (quais, arrêts, et continuité des cheminements). Des dispositions dérogatoires sont prévues en cas d'impossibilité technique avérée. Les cas d'impossibilité technique avérée seront déterminés dans le schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics. Des moyens alternatifs relevant du service public des transports doivent alors être mis en place tel qu'un « service de transport de substitution » permettant d'assurer le transport dans des conditions analogues de coût pour l'usager.

3. Bilan des réseaux



3.1. Le réseau urbain TAG

3.1.1. Une politique pionnière en matière d'accessibilité

Le SMTC conduit une politique ambitieuse de prise en compte de l'accessibilité sur le réseau de transport en commun de l'agglomération. Cette politique s'est d'abord traduite par la création en 1979 d'un service de transport à la demande à destination des personnes en fauteuil roulant. En 2000, le service a été étendu aux personnes déficientes visuelles, ainsi que depuis 2003 aux personnes ayant des difficultés déambulatoires. Le service « PMR », constitue ainsi un service dédié qui complète aujourd'hui le réseau urbain pour des personnes dont le handicap ne leur permet pas d'utiliser le réseau général ou ne résidant pas à proximité de lignes régulières accessibles.



3.1.2. Une innovation mondiale avec le premier tramway à plancher bas

Lors du renouveau du tramway grenoblois, une concertation avec les associations représentatives de PMR, établie très en amont du projet et adjointe à une volonté politique forte, a permis la mise en service dès 1987 d'un tramway accessible à tous. Le réseau grenoblois a ainsi été le premier au monde à offrir aux PMR un tramway à plancher bas. Ce souci de concertation et de participation des associations représentatives des personnes à mobilité réduite aux grandes orientations de la politique des transports de l'agglomération a été poursuivi depuis par le SMTC qui organise régulièrement des réunions avec les principales associations concernées au sein d'une commission ad hoc.

3.1.3. Une première ligne de bus accessible en 1996

Avec le plébiscite du tramway accessible à tous, la volonté de rendre accessible les transports en commun s'est très vite généralisée au réseau d'autobus de l'agglomération. Là encore, le SMTC a contribué à une révolution technologique avec la conception, au côté des industriels, d'autobus à plancher surbaissé. Cette nouvelle innovation a bénéficié en premier lieu à la ligne 11, ligne de rocade desservant les principaux pôles générateurs de déplacements de personnes à mobilité réduite (logements, hôpitaux, clinique, universités,...). En 1998, la ligne 1, première ligne d'autobus de l'agglomération en termes de fréquentation, se voyait également enrichie de quais bus accessibles et d'un matériel à plancher bas, la combinaison de ces derniers permettant de déployer une palette escamotable sans avoir recours à l'agenouillement du véhicule.

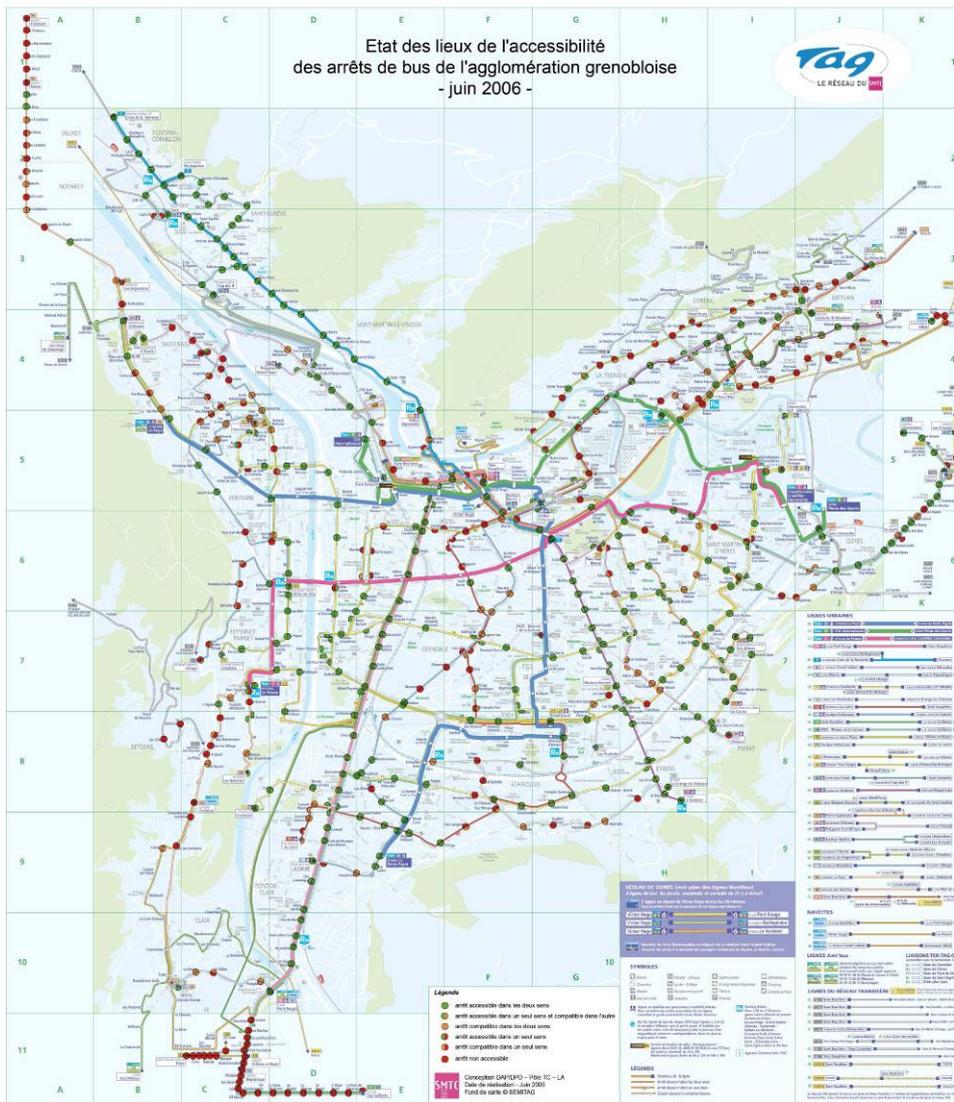
3.1.4. Etat de l'accessibilité du réseau en juin 2006

L'agglomération grenobloise bénéficie d'un réseau de tramway totalement accessible. L'accessibilité du réseau bus, entamée dès le milieu des années 1990, se poursuit constamment par la mise en accessibilité des quais bus et le renouvellement progressif du matériel roulant à la faveur d'autobus accessibles. Grâce à la décision du SMTC d'acquiescer, dès 1996, uniquement des véhicules à plancher bas, équipés d'une palette escamotable et dotés d'un système d'agenouillement, plus de 90% du parc de bus des lignes régulières est accessible.





En 2006, 100 % des 136 arrêts de tram de l'agglomération sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le réseau de bus compte 70 % d'arrêts accessibles aux personnes en fauteuil roulant, soit 717 arrêts, dont 514 arrêts aménagés selon le cahier des charges Accessibilité (quai à 21 cm, rail de guidage et bande podotactile). Le SMTC va poursuivre ses efforts de mise en accessibilité des arrêts afin de tendre vers une accessibilité généralisée à l'ensemble de son réseau.



ANNEXE « ACCESSIBILITE » DU PDU 2006-2012 DE L'AGGLOMERATION GRENOBLOISE

Côté matériel roulant, toutes les rames de tramway (TFS et Citadis), soit 88 rames, sont accessibles à toutes les portes². Sur l'ensemble des rames de tramway, la fermeture des portes est annoncée et signalée par un clignotant orange afin d'avertir les personnes déficientes visuelles ou auditives. De même, la destination du tram et la prochaine station sont annoncées et affichées sur écran. Le parc de bus standard, est lui aussi 100% accessible aux personnes en fauteuil roulant. Demeure seulement une vingtaine d'autobus articulés (sur les 50 qui composent le parc) encore non accessibles. Ceux-ci devraient être renouvelés d'ici 2010.



Ainsi, le réseau TAG se compose en mai 2006 de :

- 3 lignes de tramway entièrement accessibles (infrastructure et matériel roulant),
- 26 lignes de bus dont 10 sont accessibles aux personnes en fauteuil,
- 3 lignes de bus de soirée dont 2 accessibles,
- un service PMR dédié aux personnes en fauteuil roulant, aux personnes non- et malvoyantes, aux personnes ayant des difficultés déambulatoires.



@ En matière d'accessibilité des services de communication en ligne, l'exploitant a rendu accessible son site Internet en mai 2006 en offrant, entre autres, la possibilité aux personnes handicapées moteur d'effectuer des commandes de navigation vocales ou encore aux personnes non-voyantes de retranscrire le site via une synthèse vocale et un clavier spécifique possédant des touches en braille.

3.1.5. La Délégation de Service Public, un nouvel outil au service de l'accessibilité

Fin 2005, le SMTC a renouvelé à la SEMITAG, l'exploitation du réseau de transports en commun de l'agglomération grenobloise, au travers d'une Délégation de Service Public courant jusqu'en 2012. A travers ce nouveau contrat, le SMTC a souhaité améliorer la qualité du service offert aux voyageurs. L'exploitant s'est ainsi engagé dans une démarche de certification progressive des lignes du réseau et dans un dispositif de suivi permanent de la qualité de l'ensemble des lignes du réseau. A ce titre, le critère d'accessibilité a notamment été retenu afin de parfaire et d'homogénéiser l'accueil des PMR sur le réseau.

² En 2004, modification des rames TFS avec suppression de la palette escamotable et remplacement par un seuil de porte comble lacune permettant une accessibilité sur toutes les portes sans intervention ni du conducteur ni de l'utilisateur.

3.2. Le réseau interurbain Transisère



Le Conseil Général de l'Isère, autorité organisatrice des transports interurbains, est compétent en matière d'accessibilité des lignes de cars du réseau Transisère. Compte tenu du nombre important de points d'arrêts (plus de 5000 points d'arrêt desservis quotidiennement) et de leur localisation (souvent sur voirie sans continuité du cheminement), le niveau d'accessibilité du réseau interurbain ne pourra atteindre celui du réseau urbain. De même, les véhicules en service sur ces lignes sont, à l'heure actuelle, majoritairement de type autocars de tourisme avec marches.

Toutefois, le département a défini, en accord avec les associations de personnes handicapées de l'Isère, un certain nombre de lignes qui pourraient répondre aux critères d'accessibilité. En effet, les caractéristiques techniques des véhicules mis en place sur les lignes périurbaines sont proches des profils des véhicules urbains qui sont mieux adaptés à la problématique d'accessibilité, notamment grâce à un plancher surbaissé.



Le Conseil Général a donc décidé, en concertation avec les associations, de faire évoluer l'accessibilité des lignes périurbaines grenobloises. Un diagnostic des principales lignes périurbaines de l'agglomération (7150, 6020, 6040) a été réalisé, dont les enseignements serviront à terme à la mise en accessibilité des lignes départementales périurbaines aux abords des grands axes urbains. La ligne 7150 est déjà déclarée accessible.

La plupart des arrêts internes au Périmètre des Transports Urbains desservis par ces trois lignes périurbaines sont d'ores et déjà accessibles. Le Conseil Général et les communes réalisent, sur le modèle des quais bus accessibles de l'agglomération, des travaux de mise en accessibilité des arrêts hors PTU. L'utilisateur bénéficiera ainsi d'une qualité de service semblable tout au long de l'itinéraire.

En parallèle, le conseil général développe un service de transport à la demande à destination des personnes à mobilité réduite. Le Département de l'Isère souhaite coupler à ce TAD la mise en accessibilité progressive de ses lignes périurbaines structurantes. Le transport à la demande pour personnes à mobilité réduite aurait ainsi vocation à être proposé comme moyen de substitution en cas d'impossibilité technique avérée, notamment dans les zones peu denses ou rurales, ou encore vers l'aéroport de Grenoble Saint-Geoirs.

3.3. Le réseau SNCF/TER dans l'agglomération



Depuis 1997, les services régionaux de transport de voyageurs relèvent de la compétence de la région Rhône-Alpes.

L'offre de la région s'est fortement accrue ces dernières années (+ 23 % entre 2000 et 2005) si bien que le développement des TER est devenu un enjeu incontournable de la politique des transports de l'agglomération et de la région urbaine. S'il y a encore quelques années, la tendance était plutôt à la fermeture de gares, elle est davantage aujourd'hui tournée vers la création et la réouverture de gares. La région urbaine grenobloise a été la première en Rhône-Alpes à bénéficier de l'ouverture ou réouverture de deux gares : Echirolles (sept. 2004) et Lancey (déc. 2005).



L'agglomération grenobloise bénéficie de l'opportunité d'une desserte fine par le réseau ferroviaire qui compte actuellement cinq gares en service (du nord au sud : Saint-Egrève, Grenoble, Halte d'Echirolles, Grenoble-Universités-Gières, Pont-de-Claix), dont trois sont connectées au réseau tramway de l'agglomération. Le réseau ferré constitue ainsi un réel maillage du « Y » grenoblois d'autant plus que, par convention entre le SMTC, la région et la SNCF, les clients munis d'un titre de transport TAG sont autorisés à effectuer un déplacement sur le réseau TER à l'intérieur de l'agglomération.

L'ouverture de la halte d'Echirolles en septembre 2004 a été l'occasion d'inaugurer la première gare entièrement accessible de l'agglomération. En 2006, l'aménagement du pôle d'échanges de la gare de Grenoble-Universités-Gières permet d'offrir une correspondance accessible entre le réseau TER du sillon alpin et le réseau TAG (la gare de Gières est desservie par la ligne B du tramway depuis mars 2006).

Toutefois, tant du point de vue du matériel roulant que de l'infrastructure, le retard est important en matière d'accessibilité aux services ferroviaires ou routiers³ exploités par la SNCF. L'amortissement du matériel roulant ferroviaire, de même que le délai entre la commande de nouveaux trains et leur livraison, généralement cinq ans, explique un renouvellement lent du matériel roulant. En matière d'infrastructure, la problématique de l'accessibilité aux services ferroviaires est complexe par le nombre d'acteurs qui y interviennent :

- Réseau Ferré de France, agissant en qualité de gestionnaire de l'infrastructure, assure la maîtrise d'ouvrage des quais et des ascenseurs,
- la SNCF, en tant qu'exploitante des services ferroviaires régionaux et nationaux de transports de voyageurs, est propriétaire des matériels roulants et les équipements d'accueil et d'information aux voyageurs,
- enfin, la région Rhône-Alpes, autorité organisatrice des transports régionaux, est compétente pour le développement de l'offre de transport régional de voyageurs, le

³ Pour les relations avec l'extérieur de l'agglomération, notamment à destination de Lyon et de Valence, certains services sont assurés par des autocars affrétés par la SNCF.

renouvellement des trains régionaux, et la rénovation ou l'aménagement des gares. A ce titre, elle élabore un schéma régional d'accessibilité, en concertation avec les associations de PMR.

A ces trois partenaires s'ajoutent les collectivités locales (Conseil, Général de l'Isère, Communauté d'agglomération de Grenoble – Alpes Métropole, communes) qui apportent leurs participations financières aux opérations de mise en accessibilité des gares. C'est ainsi qu'a été signé, fin 2005, le contrat d'aménagement de la gare de Grenoble, dont la convention relative à l'amélioration de l'accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite en gare de Grenoble, permet d'entrevoir pour fin 2007 une gare dont tous les quais seraient rehaussés et accessibles par ascenseurs.

Par ailleurs, la ligne SATOBUS mise en place par le Conseil Régional Rhône-Alpes opère une desserte régulière de l'aéroport de Lyon - Saint Exupéry depuis Grenoble. Un service de TAD pour les personnes à mobilité réduite est envisagé pour les personnes en situation de handicap désireuses de se rendre à l'aéroport.

4. Les mesures d'aménagement

Un environnement accessible suppose d'**assurer la continuité du cheminement entre les différents maillons composant la chaîne de déplacement** (le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité). En termes d'interface avec les installations fixes, le SMTC assure la maîtrise d'ouvrage des opérations de mise en accessibilité des quais bus. Au-delà du quai, la Métro apporte, au travers du contrat de déplacement, son soutien aux communes dans le traitement de l'accessibilité de leurs voiries dans le but de ne pas rompre la continuité de l'accessibilité tout au long du déplacement.

4.1. La poursuite du programme de mise en accessibilité des quais bus

En complément du réseau tramway en constante extension (ligne D, prolongement de la ligne B à la Presqu'île scientifique,...), le réseau de bus, par la desserte fine qu'il apporte, se doit également d'offrir un service de qualité pour tous. Depuis 1996, le SMTC s'est engagé dans des travaux d'aménagement des quais bus afin de les rendre accessibles, dans un premier temps aux personnes en fauteuil roulant, puis par la suite aux personnes déficientes visuelles. Le SMTC poursuit ce programme de mise en accessibilité des quais bus à un rythme soutenu, de l'ordre d'une centaine de quais traités par an, et souhaite offrir un réseau totalement accessible en 2012.

Les caractéristiques principales de ces arrêts de bus rendus accessibles sont :

- l'implantation du quai en ligne ou en saillie, ainsi que la création d'une bordure de quai biseauté et inclinée à 65°, pour faciliter l'accostage du bus au plus près du quai,
- le rehaussement du quai à 21 cm,
- des accès aux quais en pente douce (inférieure à 5 %),
- le marquage sur le quai d'un repère matérialisant l'avant du bus pour le conducteur,
- la pose d'une dalle de repérage sur le quai permettant à la personne en fauteuil roulant de se positionner en face de la deuxième porte où se trouve la palette escamotable,
- la présence d'un rail de guidage et d'une bande podotactile pour que les personnes malvoyantes se placent face à la porte avant du véhicule afin d'être accueillies par le conducteur,
- le choix d'un revêtement de couleur contrastée afin de différencier la zone d'attente de la zone de sécurité où les usagers risqueraient d'être heurtés par le rétroviseur.



ANNEXE « ACCESSIBILITE » DU PDU 2006-2012 DE L'AGGLOMERATION GRENOBLOISE

12

4.2. Le contrat de déplacements de la Métro, outil en faveur de la continuité de l'accessibilité

Depuis 1997, la Métro contribue, par l'intermédiaire du contrat de déplacements, à la réalisation de certains objectifs du plan de déplacements urbains, notamment en matière de protection de l'environnement et de développement des modes alternatifs à l'automobile individuelle. Cette contribution se traduit par un soutien financier aux projets communaux sous la forme de fonds de concours. Ainsi, en complément de l'action du SMTC en faveur de l'accessibilité des transports en commun, la Métro apporte une aide aux communes pour leurs opérations d'aménagements de voirie. Dans ce cadre, l'étude systématique de la mise en accessibilité des cheminements piétons vise à **assurer la continuité de l'accessibilité tout au long de la chaîne de déplacements**. Le thème cheminements piétons et accessibilité a représenté en 2005 un tiers des aides allouées aux communes au titre du contrat de déplacements.

D'autre part, dans le cadre du volet portant sur les études préalables à la réalisation d'aménagement de voirie, une aide de 50% (25% par la Métro au titre du contrat de déplacements et 25 % par le SMTC) est accordée pour l'élaboration des plans locaux de déplacements (PLD) qui doivent intégrer des orientations visant à améliorer la prise en compte de tous les handicaps dans les aménagements de voirie. En 2006, afin d'aider les communes de l'agglomération à mettre en œuvre la loi du 11 février 2005, ce volet a été étendu à la participation de la Métro à hauteur de 50% des études d'élaboration des plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics.

Au-delà de l'accessibilité aux réseaux de transports en commun, la banalisation de la ville accessible implique de considérer de manière substantielle l'accessibilité de la voirie et des espaces publics aux différents types de handicaps, en intégrant notamment la question de l'ergonomie urbaine et l'implantation du mobilier urbain. A cet effet, les **plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics** constitueront donc des **éléments clefs de la stratégie globale de mise en accessibilité de la chaîne de déplacement**. L'objectif général est que les communes aient réalisé leurs plans d'ici 2012 afin que ces derniers soient, comme la loi du 11 février 2005 le prévoit, intégrés au prochain PDU. Les plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics s'imposeront alors aux documents d'urbanisme dans un rapport de compatibilité.

5. Les mesures d'exploitation

Un des objectifs du SMTC est de promouvoir l'accessibilité pour tous. Pour ce faire, il souhaite généraliser un ensemble de mesures visant à la prise en compte des diverses situations de handicap et gênes à la mobilité. Ces mesures relèvent de trois ordres :

- l'amélioration de l'accueil,
- la diffusion de l'information,
- le traitement de la signalétique du réseau.

La Délégation de Service Public constitue un levier d'action du SMTC pour mener à bien sa politique de développement de l'accessibilité à l'ensemble du réseau. En ce sens, le SMTC souhaite de son exploitant qu'il mette en œuvre, dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité des prestations de transport, les mesures suivantes dans le but d'assurer une meilleure accessibilité du réseau TAG.

5.1. L'amélioration de l'accueil

Afin d'améliorer l'accueil des personnes à mobilités réduites sur le réseau, il est demandé de **rendre systématique l'accostage des autobus au plus près du quai lorsque celui a été rendu accessible par le SMTC.**

De même, lorsque l'usager accède au réseau tramway, **l'annonce systématique à bord des rames de la ligne et de la direction est souhaitée.**

Enfin, **la formation des personnels (conducteurs et contrôleurs notamment) à l'accueil et l'accompagnement des personnes déficientes intellectuelles** est une réponse appropriée à la prise en compte des besoins de cette population.

5.2. La diffusion de l'information

La diffusion d'informations sonores et visuelles permet de pallier aux difficultés de perception de l'information que peuvent connaître les personnes déficientes visuelles, les personnes déficientes auditives ou encore les personnes déficientes intellectuelles. A ce titre, la **diffusion aux stations de tramway dont la descente s'effectue à gauche d'une annonce spécifique** du type « *Attention, ouverture des portes à gauche dans le sens de la marche* » est requise pour les personnes déficientes visuelles. Il est également demandé une **sonorisation des bus permettant la diffusion d'annonces sonores des noms d'arrêts et d'éléments d'information en cas de perturbation.**

D'autre part, afin d'améliorer l'information à bord des véhicules, l'exploitant a entrepris le remplacement des dièdres motorisés affichant le plan de la ligne sur laquelle circule le bus par des **écrans multimédias** permettant une information dynamique comme un zoom sur le parcours du bus, l'affichage du nom du prochain arrêt et des lignes en correspondance, ainsi que des informations relatives au réseau ou à l'agglomération. L'ensemble des **rames Citadis et autobus sera équipé de ce dispositif. Les rames de tramway de type TFS se verront équipées de bandeaux lumineux Télébus** en raison d'une hauteur sous plafond insuffisante pour la mise en place d'écrans multimédias.

Enfin, une réflexion est menée visant à **informer de manière anticipée les établissements accueillant des personnes en situation de handicap** dès connaissance d'une perturbation affectant le réseau de tramway ou d'autobus.

En matière d'**accessibilité des services de communication en ligne**, le site Internet de la SEMITAG a évolué en mai 2006 pour prendre en compte les besoins spécifiques des personnes handicapées. Les sites de la Métro, du SMTC et de la GMCD évolueront également en ce sens.

5.3. Le traitement de la signalétique du réseau

Pour simplifier l'accès et l'utilisation des transports en commun par les personnes ayant des difficultés de repérage dans l'espace, des difficultés de vue ou de lecture, ou encore des difficultés d'interprétation, la SEMITAG a mis en place une charte graphique du réseau qui attribue à chaque ligne de bus et de tramway une couleur qui lui est propre.

La notion de contraste a guidé cette démarche afin que la signalétique constitue un des éléments primordial d'appropriation du réseau. A partir de cette charte graphique, il est proposé de **généraliser à l'ensemble du parc tramway et autobus les girouettes frontales affichant la couleur de chaque ligne.**



6. Les différents volets d'actions dans le domaine de l'accessibilité

Afin de traiter l'intégralité de la chaîne de déplacement et d'éliminer toute rupture dans les déplacements pour les personnes affectées d'une déficience, la loi a prévu une série de dispositifs liant dans une même approche urbanisme, voirie et transports. C'est dans ce schéma que s'insère la présente **annexe « accessibilité » du PDU**, document de planification auquel sera adjoind le **schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics urbains**, véritable outil de programmation. Diverses instances d'évaluation, de suivi et de propositions seront créées ou entérinées telle que la **commission « accessibilité » du SMTC**, qui sera officialisée en une commission « accessibilité des transports en commun ». Les travaux de cette commission seront coordonnés à ceux d'une **commission plus large couvrant l'ensemble de la chaîne du déplacement**, présidée par le Président de la Communauté d'Agglomération de Grenoble – Alpes Métropole. La création de cette commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées par l'EPCI n'exonère pas les communes de 5 000 habitants et plus de créer une commission communale pour les domaines de leurs compétences propres et hors du champ de celles de l'EPCI. Ainsi, il appartient aux communes d'élaborer leur **plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics** et de constituer une **commission communale d'accessibilité** aux personnes handicapées, dont les associations représentatives sont membres de droit. Cette commission a pour objet de dresser un constat de l'état de l'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie et des espaces publics. Elle intervient également pour organiser le recensement des logements accessibles.



Commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées
- La Métro -

Contrat de déplacements
- La Métro -



Annexe « accessibilité » du Plan de Déplacements Urbains
- SMTC -

Schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics urbains
- SMTC -

Commission « accessibilité TC »
- SMTC -

Procédure de dépôt de plainte
- SMTC -



Commissions communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées
- 18 communes de plus de 5000 hab. -

Etats des lieux et Plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics
- 26 communes -

Plans Locaux de Déplacements
- 26 communes -

ANNEXE « ACCESSIBILITE » DU PDU 2006-2012 DE L'AGGLOMERATION GRENOBLOISE

16

Certaines communes ont d'ores et déjà entrepris un recensement des logements accessibles ou encore l'état des lieux de l'accessibilité de leur réseau viaire comme celui réalisé par la ville de Grenoble et diffusé sur son site Internet.

Accessibilité de la voirie et des espaces publics – centre-ville de Grenoble



© Ville de Grenoble (DAU / SDA - octobre 2005)

En vue de l'intégration de ces plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics dans le futur PDU 2012, il serait souhaitable que les 26 communes de l'agglomération aient réalisé leurs plans de mise en accessibilité des voiries avant 2012.

Afin de mieux prendre en compte les besoins des personnes à mobilité réduite et d'assurer un meilleur contrôle du respect de la continuité de la chaîne du déplacement en identifiant les obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite, un **registre de plainte** sera ouvert par le SMTC. Cette procédure de dépôt de plainte ouvre la possibilité aux personnes à mobilité réduite de déposer une demande ou une réclamation en vue de supprimer, réduire ou compenser des obstacles à leurs déplacements. Elles seront informées des suites données à leurs requêtes.

D'autre part, les différentes autorités organisatrices des transports urbains, départementaux et régionaux (SMTC, Conseil Général de l'Isère, Région Rhône-Alpes) sont invitées à se concerter et à se coordonner lors de l'élaboration de leurs schémas directeurs respectifs.

Remarque : ces dispositions sont établies en l'absence de parution de l'ensemble des décrets d'application de la loi du 11 février 2005, et peuvent par conséquent être sujettes à modification.

ANNEXE « ACCESSIBILITE » DU PDU 2006-2012 DE L'AGGLOMERATION GRENOBLOISE

17

7. Plan d'actions et calendrier de réalisation



ANNEXE « ACCESSIBILITE » DU PDU 2006-2012 DE L'AGGLOMERATION GRENOBLOISE

18

Annexe 3 : Proposition de critères qualité accessibilité pour le contrôle d'exploitation



**Direction générale adjointe
au développement territorial
et aux politiques urbaines**
Direction des politiques
de déplacements

Délégation de service public 2006-2012

Proposition de critères qualité accessibilité

La convention de délégation de service public de gestion du réseau des transports en commun de l'agglomération grenobloise établie le 20 décembre 2005 entre le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Grenobloise et la Société d'Economie Mixte des Transports de l'Agglomération Grenobloise stipule dans ses articles 29 et 43.2 que le délégataire devra atteindre des niveaux de qualité sur 10 critères dont Accessibilité / Fiabilité. Les annexes n°22 et n° 26 à la présente convention précisent la démarche à entreprendre, la définition des niveaux de référence et les incitations financières associées.

Ce contrat de délégation de service public couvre du 1^{er} janvier 2006 au 31 décembre 2012.

Un système d'incitation sous la forme d'un bonus / malus sera mis en place à compter du 1^{er} janvier 2007. La période courant du 1^{er} janvier 2006 au 31 décembre 2006 servira de référence pour fixer les indicateurs et les seuils associés. Au cours de cette période de référence, le système d'incitation sera neutralisé. A compter du 1^{er} janvier 2007, à défaut d'accord entre les parties, un système de pénalisation du délégataire sera mis en œuvre.

Une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage a été recrutée en vue de collaborer au calage définitif du système de suivi de la qualité de la DSP des Transports en Commun de l'agglomération grenobloise

La Direction des Politiques de Déplacements est associée à l'élaboration du système qualité pour les questions relatives à l'accessibilité du réseau de transports en commun. En effet, dans un souci de cohérence avec le PDU 2006-2012 de l'agglomération grenobloise et les mesures d'exploitation qu'il prévoit, notamment en matière d'amélioration de l'accessibilité du réseau aux personnes à mobilité réduite, il s'avère nécessaire que le système de suivi de la qualité de la DSP contienne des critères d'accessibilité.

Si la convention de délégation de service public mentionne bien le critère Accessibilité / Fiabilité dans son article 43.2, la question de l'accessibilité a été omise dans les annexes n°22 et n° 26. Toutefois, il est entendu que ce sont les dispositions générales du contrat de DSP de gestion du réseau de transports en commun de l'agglomération grenobloise relatives à la qualité de service (articles 29 et 43.2) qui prévalent sur les annexes. Ainsi, la notion de qualité intègre bien les questions d'accessibilité.



DAP / DPD, pôle TC, LA
Délégation de service public 2006-2012, Proposition de critères qualité accessibilité
21 juillet 2006

1 / 6

La Délégation de Service Public constitue un levier d'action du SMTC pour mener à bien sa politique de développement de l'accessibilité à l'ensemble du réseau. En ce sens, le SMTC souhaite de son exploitant qu'il mette en œuvre, dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité de service, les mesures suivantes dans le but d'assurer une meilleure accessibilité du réseau TAG.

Conformément aux objectifs du SMTC en matière d'accessibilité (favoriser l'autonomie du déplacement, poursuivre l'accessibilité du réseau, et promouvoir l'accessibilité pour tous), les critères proposés visent la prise en compte de tous les handicaps et participent plus généralement à l'amélioration de la qualité du réseau pour tous. Ces critères sont de trois ordres :

1. l'amélioration de l'accueil,
2. la diffusion de l'information,
3. le traitement de la signalétique du réseau.

1/ Critères qualité visant à l'amélioration de l'accueil

- **Accostage systématique des autobus au plus près du quai lorsque celui a été rendu accessible par le SMTC**

=> *Mesure à destination des personnes déficientes motrices, des personnes âgées, et bénéficiant à l'ensemble des usagers.*

Afin que les avancées de l'accessibilité bénéficient à l'ensemble des PMR et plus largement à l'ensemble des usagers, il serait souhaitable de systématiser l'accostage des autobus au plus près du quai lorsque celui-ci est accessible. En effet, l'accostage au plus proche n'est pas toujours mis en œuvre en l'absence d'utilisateur en fauteuil roulant en attente sur le quai. Hors, l'accostage près du quai est un service significatif offert aux personnes de petite taille, aux personnes accompagnées d'enfants, aux personnes ayant des difficultés à se mouvoir, ainsi qu'aux personnes âgées.

En réduisant l'espace résiduel entre le bus et le quai à son minimum, le client profite pleinement de l'application du conducteur à lui assurer le meilleur accueil.

Par ailleurs, le SMTC engage de lourds investissements afin de rendre accessibles les quais bus. Un cahier des charges précis détaille les aménagements de quais bus accessibles. Ces aménagements permettent aux bus de s'aligner, d'accoster au plus près du quai et de sortir la palette sans que l'agenouillement du bus soit requis. La SEMITAG donne son avis lors des revues de projet de ces aménagements.

Critère : Une fois à quai, la lacune horizontale qui sépare le bus de la bordure du quai accessible doit être inférieure ou égale à 5 cm.

- **Annnonce systématique à bord des rames de la ligne et de la direction**

=> *Mesure à destination des personnes déficientes visuelles et des personnes déficientes intellectuelles.*

L'annonce de la ligne et de la destination du tramway se fait aujourd'hui au moment de l'ouverture des portes en station, de manière peu audible et souvent aléatoire. L'objectif est de rendre systématique l'annonce par la synthèse vocale de ces deux informations



essentielles aux personnes non- ou malvoyantes ainsi qu'aux personnes déficientes intellectuelles dont beaucoup ne savent pas lire. Aussi, la diffusion systématique de ces informations ainsi qu'une meilleure audibilité de la synthèse vocale doivent être mise en œuvre pour parfaire le service.

Ex : « Tram C, direction Seyssins Le Prisme »

Critère : Annonce systématique à bord des rames de la ligne et de la destination du tramway de manière audible.

- **Formation des personnels (conducteurs et contrôleurs notamment) à l'accueil et l'accompagnement des personnes déficientes intellectuelles et personnes ayant des difficultés de compréhension et de communication**

=> *Mesure à destination des personnes déficientes intellectuelles et des personnes ayant des difficultés de compréhension et de communication.*

Les besoins des personnes déficientes intellectuelles sont les plus difficilement appréhendables tant les degrés d'incapacité sont hétérogènes. Néanmoins, des champs d'amélioration existent, permettant une meilleure autonomie. Ainsi, ces personnes requièrent souvent un accueil approprié par des agents sensibilisés qui peuvent les identifier et leur faire bénéficier d'une aide à la compréhension et aux choix, d'explications simples et claires, de plans ou d'autres outils d'information simplifiés. Ainsi, ces personnes doivent pouvoir disposer d'aide au repérage et d'une signalétique adaptée.

Aussi, une formation spécifique à l'accueil des personnes déficientes intellectuelles pour les personnels susceptibles d'être en contact avec ce public (agents d'accueil, conducteurs-receveurs, contrôleurs, médiateurs...) apparaît une réponse adéquate à la prise en compte de ce type de handicap. Des modules de formation sont proposés par les associations.

Critère : Mise en œuvre d'un programme de formation des personnels à l'accueil et l'accompagnement des personnes déficientes intellectuelles et personnes ayant des difficultés de compréhension et de communication.

2/ Critères qualité visant la diffusion de l'information

- **Diffusion aux stations de tramway dont la descente s'effectue à gauche d'une annonce spécifique**

=> *Mesure à destination des personnes déficientes visuelles.*

Avec l'extension en 2006 du réseau de tramway de l'agglomération, un nouveau type de station de tramway est apparu : le quai central unique desservi dans les deux sens de circulation. Ce type d'arrêt, par l'ouverture inhabituelle des portes à gauche, génère un manque d'information à destination des personnes déficientes visuelles.



Les arrêts de ce type sont au nombre de quatre :

- Gières Plaine des Sports (cas particulier où la descente de certains tramways repartant en sens inverse s'effectue à gauche dans le sens de la marche),
- Mayencin Champ Roman,
- Péri Brossolette,
- Seyssinet - Pariset Hôtel de ville.

La mise en place d'un dispositif vocal propre à ces stations s'impose pour informer les personnes déficientes visuelles de la particularité de ces stations. Après l'annonce de l'arrêt par la synthèse vocal existante, l'ajout de l'information « Attention, ouverture des portes à gauche dans le sens de la marche » est à envisager pour les stations à quai central ou dont la descente s'effectue à gauche.

Critère : Diffusion d'une l'annonce spécifique « *Attention, ouverture des portes à gauche dans le sens de la marche* » à bord des rames aux stations de tramway à quai central ou dont la descente s'effectue à gauche.

- **Diffusion à bord des bus d'annonces sonores des noms d'arrêts et d'éléments d'information en cas de perturbation.**

=> *Mesure à destination des personnes déficientes visuelles, des personnes déficientes mentales, et bénéficiant à l'ensemble des usagers.*

La sonorisation des bus (annonces sonores des arrêts), service proposé dans l'édition 2004-2005 du guide accessibilité de la SEMITAG sur lignes 1, 11, 30, 33 et 34, n'est pas mise en œuvre.

La mise en place d'un dispositif de sonorisation des bus s'avère nécessaire pour mieux prendre en considération les besoins des personnes déficientes visuelles. Il serait souhaitable que ce service soit effectivement réalisé et étendu, dans un premier temps, aux lignes accessibles puis au réseau dans son ensemble (l'ensemble du parc d'autobus en circulation dispose de la synthèse vocale). Ce service bénéficie en outre à l'ensemble des usagers.

L'objectif est que les annonces sonores des arrêts soient mises en œuvre dans un premier temps sur les lignes déclarées accessibles puis dans un second temps, la généralisation de ce service à l'ensemble des lignes de bus du réseau.

Critère : Phasage de mise en œuvre d'une sonorisation des bus, dans un premier temps à la ligne 1, puis aux autres lignes de bus accessibles du réseau et enfin généralisation de ce service à l'ensemble des lignes de bus du réseau.

- **Equippedement des autobus et des rames de tramway de type Citadis d'écrans multimédias**

=> *Mesure à destination des personnes déficientes auditives, et bénéficiant à l'ensemble des usagers.*



Progressivement, les dièdres avec plans de lignes motorisés ayant vocation à afficher le bon plan de la ligne sur laquelle circule l'autobus, seront remplacés par des écrans multimédias permettant une information dynamique comme un zoom sur le parcours du bus, l'affichage du prochain arrêt et des lignes en correspondance, ainsi que des informations relatives au réseau ou à l'agglomération. Cette technologie est basée sur le Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (SAEIV). Les écrans multimédias équipent aujourd'hui les bus Citelis et GX 117, l'objectif est d'étendre ce service à l'ensemble du parc bus et trams Citadis. Compte tenu de la faible hauteur sous plafond des rames TFS, il ne sera pas possible d'équiper ces dernières d'écrans multimédias dans leur conception actuelle.

Critère : Définition d'un programme d'équipement du parc bus (au regard du renouvellement notamment) et des rames Citadis en écrans multimédias, mise en œuvre et contrôle du fonctionnement du dispositif.

- **Equipement des rames de tramway de type TFS se verront équipées de bandeaux lumineux Télébus**

=> *Mesure à destination des personnes déficientes auditives, et bénéficiant à l'ensemble des usagers.*

Le Télébus est système couplé au SAE permettant de délivrer sur des bandeaux lumineux défilants une information visuelle de destination et d'arrêt aux usagers.

Ce service est actuellement disponible sur tous les autobus et rames Citadis. L'objectif est qu'il soit étendu aux rames TFS, ces dernières ne pouvant être équipées d'écrans multimédias.

Critère : Définition d'un programme d'équipement du parc de tramway TFS en systèmes Télébus, mise en œuvre et contrôle du fonctionnement du dispositif.

- **Information de manière anticipée les établissements accueillant des personnes en situation de handicap dès connaissance d'une perturbation affectant le réseau de tramway ou d'autobus**

=> *Mesure à destination des personnes déficientes intellectuelles, des personnes déficientes motrices et des personnes déficientes sensorielles.*

Afin de prévenir tout désagrément aux personnes en situation de handicap, une réflexion est en cours visant à informer les établissements accueillant des personnes en situation de handicap dès connaissance d'une perturbation affectant tout ou partie du réseau tramway ou bus. Par exemple, nombres de personnes déficientes intellectuelles souffrent d'incapacités d'analyse et d'adaptation à tout changement ou situation nouvelle. Aussi, une des réponses appropriées à ce type de déficience est que les équipes éducatives et d'encadrement puissent anticiper, informer et préparer ces personnes à toute modification de leur déplacement sur le réseau de transport en commun.

Ainsi, il serait nécessaire que l'exploitant, dès lors qu'il a connaissance d'une perturbation (grève, déviation d'itinéraire,...) mette en œuvre une information anticipée des établissements accueillant des personnes en situation de handicap.

Critère : Modalités d'information à définir (liste de diffusion par mail ?), mise en œuvre et suivi du système d'information.

3/ Critères qualité visant le traitement de la signalétique du réseau

- **Généralisation à l'ensemble du parc tramway et autobus les girouettes frontales affichant la couleur de chaque ligne.**

=> *Mesure à destination des personnes déficientes mentales, des personnes âgées, et bénéficiant à l'ensemble des usagers.*

Certains autobus disposent sur leurs girouettes frontales d'un film de couleur propre à chaque ligne de bus (cf. charte graphique TAG). Depuis 2005, certains autobus sont équipés de girouettes mixtes (pastilles et leds de couleur). Cette technologie, déjà appréciable sur les bus Citelis, permet d'afficher sur l'avant du bus la couleur propre à chaque ligne urbaine. La généralisation progressive de ces girouettes frontales mixtes affichant la couleur de la ligne de bus participera à l'amélioration de la signalétique, élément primordial de l'appropriation du réseau.

Critère : Définition d'un programme d'équipement du parc bus de girouettes frontales affichant la couleur de chaque ligne de bus.

Annexe 4 : Didacticiel pour l'utilisation de la base de données SIG

Didacticiel pour l'utilisation de la base de données SIG « Accessibilite_TC_Equipements et accessibilite.wor »

Le présent didacticiel s'adresse à deux types d'utilisateurs :

- les personnes souhaitant consulter la base¹,
- les administrateurs ou gestionnaires qui sont amenés à renseigner, modifier ou mettre à jour les informations contenues dans la base (par exemple la mise en accessibilité d'un arrêt, ou ajouter une photographie plus récente).

Cette base de données, créée par Arnaud SAILLET et Damien COTTEREAU, a été mise à jour et enrichie par Laurent ARNOULD (avec l'assistance technique d'Arnaud SAILLET et Christophe JAVOY) lors de son stage à la DPD sur la mise en place des dispositifs de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

L'objectif

L'objectif est de disposer d'un outil dynamique de connaissance de l'offre et de la demande de transport (celle des usagers ordinaires et en situation de handicap).

Le contenu

Cette base est un document qui fait référence aux tables suivantes :

- l'orthophotoplan (prises de vue datant de 2001 pour les 23 communes membres de la Métro à cette même date et 2004 pour les 4 communes ayant rejoint l'EPCI le 1^{er} janvier 2004, prochaine campagne prévue en 2008),
- le cadastre et les parcelles,
- le bâti,
- le nom des rues
- le périmètre de la Métro,
- les limites communales,
- une table pour chaque ligne de transports en commun,
- une table référençant les points d'arrêts des lignes de bus et les stations de tramway,
- une table référençant les équipements publics (mairie, collèges, lycées, hôpitaux, cliniques, maisons de retraites, ...),
- une table pour chaque type de déficience :
 - o les établissements accueillant des personnes déficientes physiques,
 - o les établissements accueillant des personnes déficientes mentales,
 - o les établissements accueillant des personnes déficientes visuelles,
 - o les établissements accueillant des personnes déficientes auditives.

Pour certains enregistrements, des champs n'ont pas été renseignés, la vie de cette base permettra de compléter les informations encore non renseignées et de les tenir à jour.

Les évolutions possibles :

Cette base pourrait évoluer afin d'intégrer :

- l'offre de transports (matériel affecté, fréquence par ligne),
- les données de l'enquête O/D (montées / descentes, serpents de charge, motifs de déplacements, correspondances, intermodalité,...),
- les remontées du système billettique,
- l'offre de P+R et leur fréquentation.

¹ Pour les non-initiés, se référer au glossaire en fin de document pour la signification des termes propres au SIG.

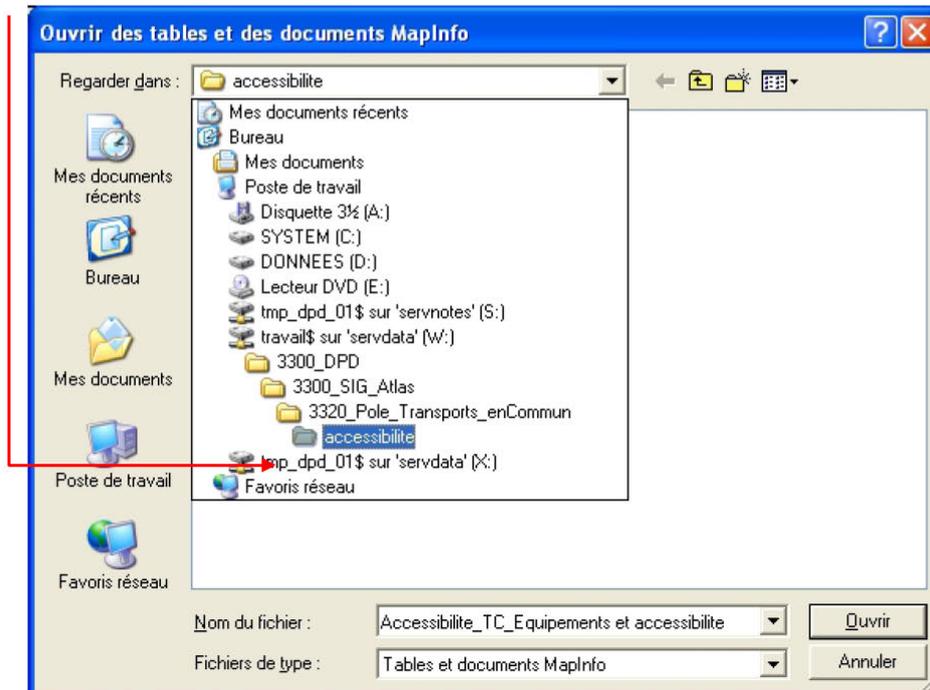


Consultation (lecture : MapInfo ProViewer)

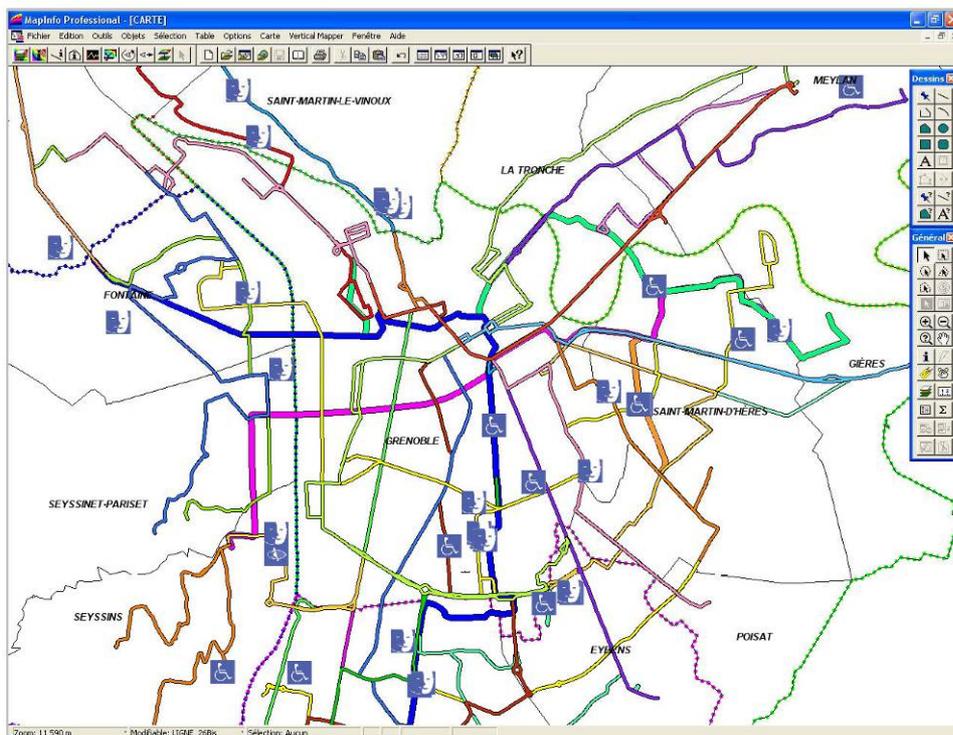
1) Lancer le logiciel Mapinfo



2) Ouvrir le fichier intitulé *Accessibilite_TC_Equipements* et *accessibilite*, qui se trouve dans le répertoire *accessibilite*



Le document se présente sous la forme d'un plan du réseau de transports en commun de l'agglomération grenobloise.



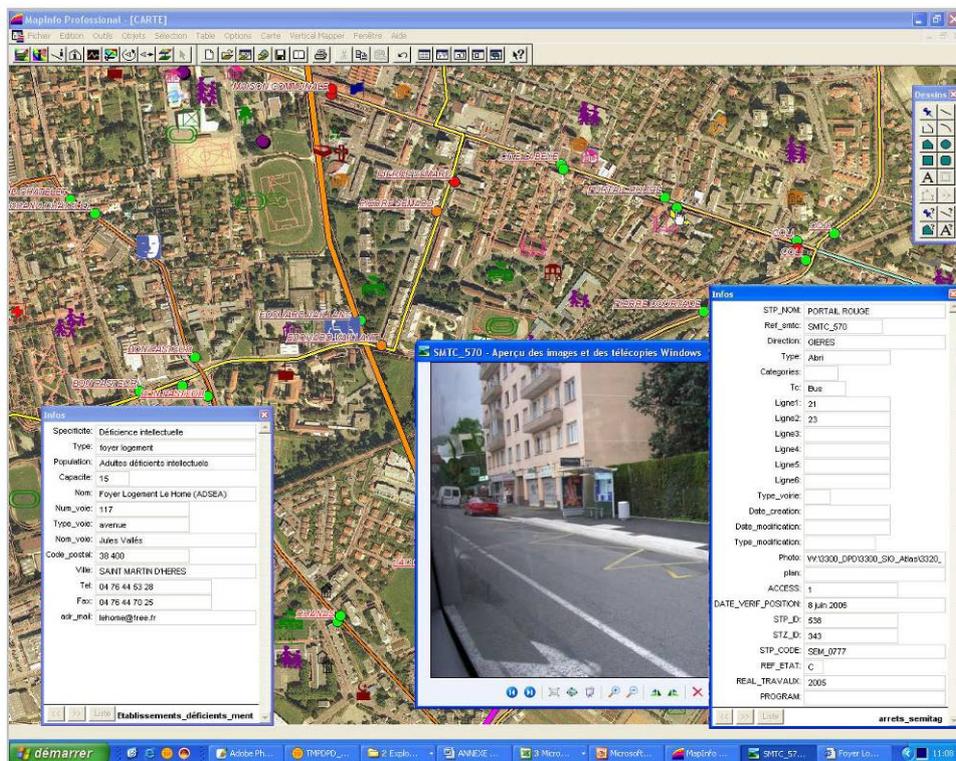
Fonctions principales :

L'icône  permet de déterminer une fenêtre de zoom. Certaines couches, l'orthophotplan par exemple, ne s'affichent qu'à partir d'un seuil de zoom déterminé. Ainsi, plus le zoom est précis, plus le nombre d'information à l'écran est important.

- L'icône  permet d'obtenir des informations sur :
- une ligne,
 - un équipement (les équipements sont identifiés par des symboles qui correspondent peu ou prou à leur fonction),
 - un arrêt de transports en commun (création, date de mise en accessibilité, affectation, type d'abris bus, mobilier, problèmes particuliers, ...),
 - un établissement accueillant des personnes déficientes (ces établissements sont identifiables grâce à un pictogramme correspondant à chaque type de déficience).

L'icône  permet d'afficher la légende :

Légende	
ACCESSIBILITE :	
	Arrêts non accessibles (303)
	Arrêts accessibles (608)
	Arrêts compatibles (161)
	Arrêts accessibles mais non conforme CDC 2006 (20)



L'icône  permet de faire apparaître la photographie de l'arrêt de bus ou de la station de tramway par simple clic sur le rond de couleur matérialisant le point d'arrêt.

Il se peut que la photographie de l'arrêt sélectionné ne soit pas disponible. Dans ce cas, le message suivant apparaît :



L'icône  permet de mesurer une distance entre deux points, le document est calé, ce qui permet de mesurer les distances de façon précise.

Pour aller plus loin... :

Pour modifier la représentation graphique et l'interprétation visuelle des données, il est nécessaire d'utiliser MapInfo Professionnal afin de modifier les paramètres d'affichage ou créer une analyse thématique particulière.

Renseignement des champs, modification, mise à jour (écriture : MapInfo Professionnel)

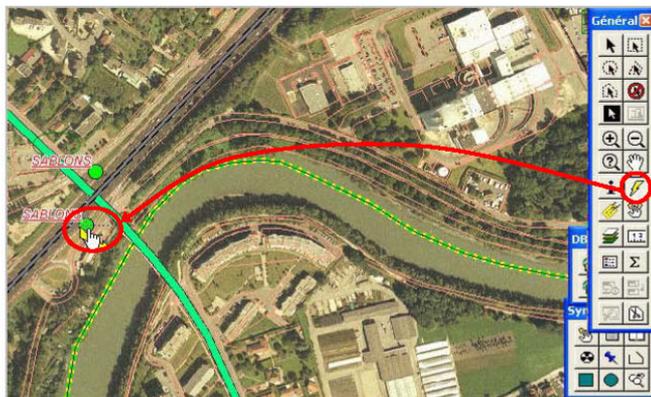
Ajout de photographie :

Une fonction de reconnaissance de l'emplacement de la photo a été mise en place. L'ajout ou la modification de photographie doit se faire dans le répertoire suivant :

W:\3300_DPD\3300_SIG Atlas\3320_Pole Transports_enCommun\accessibilite\photos_arrets_Mapinfo

Pour que la photographie puisse être reconnue par le logiciel, il faut renommer la photo en lui attribuant le champ intitulé REF_SMTC.

Pour obtenir la valeur de ce champ, cliquer avec l'éclair sur le rond de couleur matérialisant le quai.



Un message d'erreur apparaît :



Ce message d'erreur indique que la photographie de cet arrêt n'a pas été ajoutée au dossier.

Le nom de l'image doit être identique au REF_SMTC pour que le logiciel puisse la trouver automatiquement.

En cas de remplacement d'une photographie déjà présente dans le répertoire photos_arrets_Mapinfo, supprimer au préalable l'ancienne photo.

Création d'un arrêt de bus ou tram :

- créer le nouveau point, renseigner manuellement le champ REF_SMTC (regarder dans la table la valeur du dernier point d'arrêt + 1), renseigner également par copier-coller le champ photo en lui attribuant la même valeur REF_SMTC.

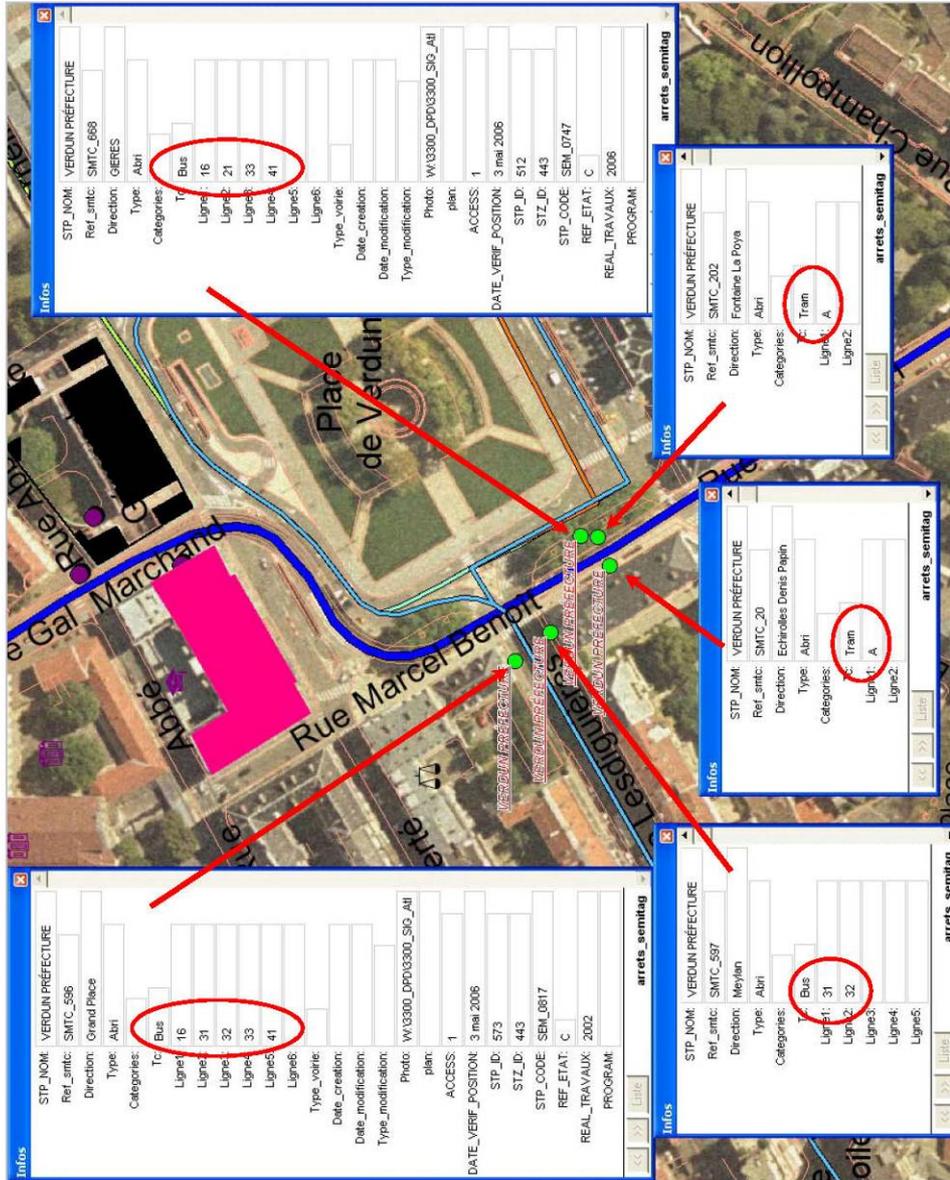
Exemple :

REF_SMTC = « SMTC_1140 »

Photo= «W:\3300_DPD\3300_SIG Atlas\3320_Pole Transports_enCommun\accessibilite\photos_arrets_Mapinfo\SMTC_1040.jpg »

Quelques règles :

- Tous les arrêts physiques sont représentés. Si plusieurs lignes de bus s'arrêtent au même point d'arrêt (même quais bus), un seul point représente l'arrêt. Si en revanche, une ligne de bus marque l'arrêt à un autre endroit, l'arrêt est également représenté.
- A chaque rond de couleur matérialisant l'arrêt correspond donc une photo.



- Les arrêts de tramway et de bus sont toujours différenciés. Par exemple, sur le site propre TC de l'avenue Gabriel Péri à Saint-Martin d'Hères, les lignes C et D du tramway, ainsi que la ligne 41 s'arrêtent au même endroit. Il y a donc 4 ronds matérialisant les points d'arrêts :
 - o un rond pour le point d'arrêt des lignes C et D direction Seyssins Le Prisme et Etienne Grappe,
 - o un rond pour le point d'arrêt des lignes C et D direction Condillac et Les Taillées,
 - o un rond pour le point d'arrêt de la ligne 41 direction Domène,
 - o un rond pour le point d'arrêt de la ligne 41 direction Docteur Martin.

Requêtes :

Pour sélectionner tous les arrêts desservis par la ligne 41 :

Sélection SQL

Colonnes: *

Tables: arrets_semitag

Critères: Ligne1="41" or Ligne2="41" or Ligne3="41" or Ligne4="41" or Ligne5="41" or Ligne6="41"

Grouper par Colonnes:

Trier par Colonnes:

Résultat dans Table: Selection

Afficher les données résultat

OK Annuler Effacer Vérifier Aide

Tables ↓
Colonnes ↓
Opérateurs ↓
Agréger ↓
Fonctions ↓

Sauver Modèle
Charger Modèle

Tables : arrets_semitag

Critères : Ligne1="41" or Ligne2="41" or Ligne3="41" or Ligne4="41" or Ligne5="41" or Ligne6="41"

Glossaire

Analyse thématique

Type de carte qui utilise différents styles graphiques (couleurs ou trames) pour afficher graphiquement des informations concernant les données sous-jacentes de la carte. Par conséquent, une analyse thématique des secteurs de vente pourrait ainsi contenir une région en rouge foncé (indiquant qu'il existe un grand nombre de clients), tandis qu'une autre région pourrait être en rouge très pâle (pour indiquer le nombre relativement faible de clients).

Source : aide de MapInfo Professionnal 8.0.

Champ

Le champ d'une table correspond à la colonne d'une fenêtre Données. Un champ contient un type spécifique d'informations à propos d'un objet, tel que NOM, ABRÉVIATION, SUPERFICIE, PRIX, POPULATION, et ainsi de suite. L'enregistrement d'un objet correspond aux valeurs de cet objet pour chacun des champs de la base de données.

Source : aide de MapInfo Professionnal 8.0.

Couche

Bloc à la base de la construction d'une carte MapInfo. Une carte MapInfo se compose généralement de plusieurs couches superposées (par exemple, une couche de données sur les rues se superposera à une couche des limites de Codes Postaux). Lorsqu'une table s'affiche dans une fenêtre Carte, elle occupe une couche dans cette fenêtre. Normalement, chaque couche de carte correspond à une table ouverte. Il existe également une couche dessin spéciale qui contient des objets cartographiques représentant des annotations provisoires (par exemple une étiquette). Voir également Couche dessin.

Source : aide de MapInfo.

Document

Configuration sauvegardée des différentes tables et fenêtres ouvertes dans MapInfo.

Source : aide de MapInfo Professionnal 8.0.

SIG

Un système d'information géographique (SIG) permet de gérer des données alphanumériques spatialement localisées, ainsi que les données graphiques permettant d'afficher ou d'imprimer plans et cartes. Ses usages couvrent les activités géomatiques de traitement et diffusion de l'information géographique.

Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Syst%C3%A8me_d%27information_g%C3%A9ographique (7 août 2006)

Table

Les bases de données de MapInfo sont organisées en tables. Les tables sont formées de lignes et de colonnes. Chaque ligne contient des informations concernant une caractéristique géographique particulière, un événement, etc... Chaque colonne contient un type particulier d'informations sur les données de la table. MapInfo peut contenir des objets graphiques représentant des objets géographiques. De telles tables peuvent être affichées sous forme de cartes.

Source : aide de MapInfo Professionnal 8.0.

Pour toute autre interrogation lexicale, se référer au glossaire de l'aide MapInfo.



Annexe 5 : Cadre réglementaire de l'accessibilité des transports en France

-  Loi n°1975-534 du 30 Juin 1975 (JORF du 1^{er} juillet 1975) dite Loi d'orientation en faveur des personnes handicapées
- Décret n° 78-1167 9 décembre 1978 (JORF du 16 décembre 1978), titre III, maintenu par le décret n°99-757 du 31/08/99 : Programmes d'adaptation aux besoins des personnes handicapées, des services et installations de transport ouvertes au public.
-  Loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 (JORF du 31 décembre 1982), Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (article 2).
-  Loi n° 91-663 du 13 juillet 1991 (JORF du 19/7/91), loi portant diverses mesures destinées à favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des lieux de travail et des installations recevant du public, (chapitre I, article 2)
- Décret n° 94-86 du 26 janvier 1994 (JORF du 28 janvier 1994) , relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des établissements et installations recevant du public, modifiant et complétant le code de la construction et le code de l'urbanisme (R111-19-1 et suivants)
-  Loi n°2005-102 du 11 février 2005 (JORF du 12 février 2005) pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, (article 45).
- Décret n° 2006-138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs paru au J.O n° 35 du 10 février 2006
 - Directive d'application de la loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'accessibilité des services de transport public terrestres de personnes handicapées et à mobilité réduite
 - Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation paru au J.O n° 115 du 18 mai 2006
 - Arrêté du 17 mai 2006 relatif aux caractéristiques techniques relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées lors de la construction ou de la création d'établissements recevant du public¹⁶ ou d'installations ouvertes au public paru au J.O n° 115 du 18 mai 2006

¹⁶ Les gares sont considérées comme établissements recevant du public.

Annexe 6 : Historique de l'accessibilité sur le réseau TAG

- 1973** : création du SMTC, autorité organisatrice des transports urbains de l'agglomération grenobloise.
- 1975** : création de la SEMITAG.
- 1979** : création du service PMR pour la prise en charge des personnes en fauteuil roulant
- 1987** : inauguration de la 1^{ère} ligne de tramway (ligne A) entre Fontaine et Grand Place, première ligne de tramway accessible au monde.
- 1990** : (1^{er} janvier) Reconduction de la convention d'affermage entre le SMTC et la SEMITAG pour une durée de 16 ans.
- 1990** : mise en service de la ligne B entre la gare SNCF de Grenoble et le domaine universitaire de Saint-Martin d'Hères via le centre hospitalier de Grenoble à La Tronche.
- 1991** : adoption du schéma directeur tramway.
- 1995** : achat d'un bus standard GX 317, premier véhicule à plancher bas.
- 1996** : création des lignes 11 (première ligne accessible du réseau) et 12.
- 1996** : prolongement de la ligne A du tramway à Auguste Delaune (Echirrolles).
- 1997** : prolongement de la ligne A du tramway à Echirrolles Denis Papin.
- 1998** : redynamisation de la ligne 1 (couloirs réservés, quais accessibles, ...)
- 1999** : prolongement de la ligne B au Palais de Justice.
- 2000** : ouverture du service PMR à la clientèle malvoyante.
- 2000** : commande de 56 Heuliez GX 317.
- 2000** : (18 septembre) partenariat avec les compagnies de taxi.
- 2001** : mise en place progressive de la montée par l'avant sur les bus standard.
- 2002** : mise en place du système billettique.
- 2003** : (7 juillet) délibération du SMTC pour l'ouverture du service PMR aux personnes ayant des difficultés déambulatoires.
- 2003** : (12 novembre) ouverture du service aux personnes ayant des difficultés déambulatoire.
- 2004** : modification des tramways TFS avec suppression de la palette escamotable et remplacement par un seuil fusible permettant une accessibilité sur toutes les portes.
- 2004** : (février) fin du partenariat avec les compagnies de taxi pour le transports des personnes déficientes visuelles ou ayant des difficultés déambulatoires
- 2004** : (1 mars) partenariat avec l'entreprise Médi-Alpes Perraud (devenue Perraud PMR).
- 2005** : adoption du nouveau schéma directeur tramway.
- 2005** : (décembre) mise en circulation des premières rames Citadis à plancher bas intégral, la commande porte sur l'acquisition de 35 rames.
- 2005** : (20 décembre) Délégation de Service Public 2006-2012 entre le SMTC et la SEMITAG pour la gestion du réseau des transports en commun de l'agglomération grenobloise.
- 2006** : (20 mars) prolongement de la ligne B du tramway à Gières Plaine des Sports
- 2006** : (21 mai) mise en service de la ligne C du tramway entre Condillac Universités et Seyssins Le Prisme.
- 2006** (10 juillet) adoption du projet de PDU 2006-2012 de l'agglomération grenobloise par le comité syndical du SMTC.

