



Etude pour la mise en place d'un service de transport de substitution pour les personnes handicapées et à mobilité réduite

Mission réalisée dans le cadre d'un stage de fin d'études

Marine WEISS
Mai – Septembre 2014

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
1. Contexte législatif.....	4
1.1. Les modifications apportées par la loi de 2005	4
1.1.1. Accessibilité garantie sur toute la chaîne du déplacement	4
1.1.2. Un public concerné important.....	4
1.1.3. Obligation de mise en place de documents de planification	5
1.1.4. Des outils pour identifier le besoin	5
1.2. L'obligation de rendre accessible les services de transport	6
1.2.1. Quels services sont concernés ?.....	6
1.2.2. Les dispositions dérogatoires à cette mise en accessibilité	7
1.2.3. Les caractéristiques du service de substitution	7
1.3. Vers la mise en place de délais supplémentaires pour la mise en accessibilité ? ...	9
2. Diagnostic	10
2.1. Présentation de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique.....	10
2.1.1. Une EPCI.....	10
2.1.2. Ses compétences	10
2.1.3. Le périmètre	11
2.2. Caractéristiques démographiques du territoire	12
2.2.1. Répartition démographique inégale géographiquement.....	12
2.2.2. ... mais aussi annuellement	12
2.3. Organisation des déplacements sur le territoire	13
2.3.1. Les grands axes structurants	13
2.3.2. Les réseaux de transport collectif :.....	14
2.4. Où en est la CARA en termes d'accessibilité ?.....	23
3. Définition des objectifs et des enjeux de la mise en place du service.....	25
3.1. Problématique :	25
3.2. Objectifs :	25
3.2.1. Global :.....	25

3.2.2.	Financier :	25
3.2.3.	Délimitation de l'accès :	25
3.2.4.	Gestion :	26
3.2.5.	Technique	26
3.2.6.	Humain :	26
3.2.7.	Juridique :	26
3.2.8.	Communication :	26
3.2.9.	Suivi :	26
3.3.	Enjeux :	27
4.	Réalisation du benchmarking	28
4.1.	Les établissements publics de coopération intercommunale interrogés.....	28
5.	Choix du service de transport à mettre en place	29
5.1.	Etude des solutions envisageables et choix du scénario	29
5.2.	Approfondissement du scénario choisi	39
5.2.1.	La gestion du service : la délégation de service public.....	39
5.2.2.	L'offre de transport, le matériel roulant et la formation des conducteurs ...	39
5.2.3.	Les ayants droit au service :	40
5.2.4.	La réception des réservations.....	41
5.2.5.	Le Tarif du service	42
5.2.6.	Les modalités d'accompagnement des personnes handicapées	42
5.2.7.	La promotion/publicité relative à la mise en place du service.....	42
5.2.8.	Le transport sur les évènements ponctuels	42
5.2.9.	Le coût du service	43
5.2.10.	Le suivi du service	43
6.	Les étapes jusqu'à la mise en place du service	44
	Sigles.....	45
	Table des illustrations	46
	ANNEXES.....	48

1. Contexte législatif

1.1. Les modifications apportées par la loi de 2005

La loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a été votée le 11 février 2005 et est paru au journal officiel le lendemain. Elle se compose de 101 articles et a engendré la rédaction de plus de 80 décrets d'application. Cette loi a pour objectif de permettre une meilleure intégration des personnes handicapées dans notre société. Elle réforme la précédente qui datait de 1975 en la complétant et en définissant de nouvelles obligations en ce qui concerne l'intégration sociale et professionnelle, la compensation du handicap mais également l'accessibilité. Les éléments exposés ci-après résument et exposent les principales modifications et ajouts apportés.

1.1.1. Accessibilité garantie sur toute la chaîne du déplacement

La mise en accessibilité doit être réalisée au plus tard début 2015 et concerne **toute la chaîne du déplacement**, cela comprend donc le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité. Cela doit « permettre une accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées et à mobilité réduite ».

1.1.2. Un public concerné important

Le public concerné par la loi est élargi puisqu'on prend alors en compte tous les types de handicap mais également les personnes à mobilité réduite (PMR). Cela concerne donc une grande partie de la population.

Les personnes handicapées sont définies comme des personnes possédant une « limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».

Les personnes à mobilité réduite sont définies par le décret du 9 février 2006 qui reprend la directive 2001/85/CE du Parlement et du Conseil européen du 20 novembre 2001. Cette définition inclut **l'ensemble des personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de manière provisoire ou permanente**. 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, personnes âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette) ».

L'objectif de la loi est donc de garantir une accessibilité à tout et pour tous. Ces aménagements et les améliorations apportées à l'accessibilité principalement destinées aux personnes handicapées peuvent profiter aux autres personnes puisque chacun peut être un jour confronté à une difficulté lors de son déplacement. Cela pourra également apporter un confort accru pour tous les usagers.

1.1.3.Obligation de mise en place de documents de planification

Afin de tenir ce délai, la loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées impose également la rédaction d'un certain nombre de documents de planification tels que :

- **Plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics (PAVE)**

Ce document doit être élaboré selon un certain calendrier puisque les PAVE ont obligation d'être rédigés par la commune ou l'établissement public de coopération intercommunale ayant compétence, pour le 23 décembre 2009. Les PAVE doivent faire partie intégrante des plans de déplacements urbains (PDU) quand ils existent. Ces documents posent les conditions et délais de réalisation des équipements et aménagements prévus pour rendre la voirie et les espaces publics accessibles, ils concernent donc l'ensemble des circulations piétonnes et des aires de stationnement.

- **Schéma directeur d'accessibilité des transports collectifs (SDAT)**

Les SDAT doivent être élaborés dans un délai de 3 ans à compter de la date de publication de la loi, soit avant le 12 février 2008. C'est l'autorité organisatrice de transports qui en a la charge. Ce document doit permettre de faire un état des lieux de la situation actuelle en termes d'accessibilité et doit présenter un plan d'actions pour rendre les réseaux de transports accessibles ainsi que le calendrier des réalisations correspondant.

- **Annexe « accessibilité » dans les plans de déplacements urbains (PDU)**

Cette annexe doit indiquer les aménagements et dispositifs à mettre en place pour améliorer l'accessibilité notamment des réseaux de transports publics. Elle reprend les actions indiquées dans les SDAT lorsque ces derniers existent.

1.1.4.Des outils pour identifier le besoin

La loi impose également d'autres outils pour mieux prendre en compte les besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite :

- **Création d'une commission communale ou intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées**

Elle doit être créée dans toutes les communes de plus de 5000 habitants. En ce qui concerne les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), cette création est également obligatoire si les établissements sont compétents en matière de transports ou d'aménagement de l'espace et si la population atteint 5000 personnes. Cette commission doit être composée de représentants de la commune ou de l'EPCI, d'associations d'usagers et d'associations représentant les personnes handicapées. Elle a pour rôle de dresser un constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti, de la voirie, des espaces publics et des transports et produit un rapport chaque année. Elle peut également faire des propositions d'amélioration mais joue seulement un rôle consultatif et ne dispose pas d'un pouvoir de décision.

- **Création d'une procédure de dépôt de plainte**

Les AOT doivent mettre en place une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacle à la libre circulation des personnes à mobilité réduite. Cela peut permettre à ces personnes de déposer une demande ou une réclamation en vue de supprimer, réduire ou compenser des obstacles à leurs déplacements.

1.2. L'obligation de rendre accessible les services de transport

1.2.1. Quels services sont concernés ?

Selon l'article L 1112-1- du Code des transports, issu de l'article 45 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, les autorités organisatrices de transport (AOT) doivent mettre en accessibilité les services de transport collectif et cela avant la date butoir du 13 février 2015. Cela donne donc un délai de 10 ans à compter de la publication de la loi. Les nouveaux réseaux, quant à eux, devront être accessibles dès leur mise en service.

Cette mise en accessibilité devant être faite par l'ensemble des autorités organisatrices de transports réguliers et à la demande, elle comprend différents organismes : les autorités organisatrices de transports publics urbains (AOTU), le syndicat des transports d'Ile de France (STIF), les départements (transports interurbains et scolaires), les régions (TER et transports routiers d'intérêt régional) et l'Etat (services ferroviaires nationaux).

Elle concerne les **services de transports réguliers** (quel que soit le mode de transport) et les **services à la demande** concernant le mode **routier**. Ces services sont définis dans le décret 85-891 du 16 août 1985 comme suit :

« Les services publics réguliers de transport routier de personnes sont des services offerts à la place dont le ou les itinéraires, les points d'arrêt, les fréquences, les horaires et les tarifs sont fixés et publiés à l'avance. » (Article 25).

Les transports à la demande sont quant à eux définis comme « des services collectifs offerts à la place, déterminés en partie en fonction de la demande des usagers et dont les règles générales de tarification sont établies à l'avance, et qui sont exécutés avec des véhicules dont la capacité minimale est fixée à quatre places, y compris celle du conducteur. » (Article 26).

Sont également concernés, les services en faveur de publics ciblés, définis à l'article 27 : « Les services publics réguliers et les services publics à la demande de transport routier de personnes peuvent être organisés en faveur de catégories particulières d'usagers. ».

Puisque la loi concerne toute la chaîne de déplacement, la mise en accessibilité des transports collectifs doit également entraîner une amélioration du matériel roulant et des infrastructures liées telles que les quais, les arrêts ou encore la continuité des cheminements. Les normes principales à respecter concernant les arrêts et cheminements sont définies dans l'arrêté du 15 janvier 2007 « portant application du décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics ».

Pour le matériel roulant, tout matériel acquis lors d'un renouvellement de ce dernier ou à l'occasion d'une extension des réseaux doit être accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Le décret n° 2006-138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs indique ce que les équipements du matériel roulant doivent permettre et se retrouve en annexe 1 de ce document.

1.2.2. Les dispositions dérogatoires à cette mise en accessibilité

La loi prévoit cependant des exceptions et des dispositions dérogatoires à l'obligation de mise en accessibilité du réseau qui concernent :

- Les réseaux souterrains de transport ferroviaire et de transports guidés existants à la date du 12 février 2005
- Les cas d'impossibilité technique avérée (ITA).

Si l'autorité organisatrice de transport (AOT) se trouve dans l'un de ces deux cas, elle doit mettre en place **un service de transport de substitution** dans un délai de 3 ans (pour les ITA ce délai de 3 ans est à compter de la constatation de l'impossibilité technique) qui sera adapté aux besoins des personnes handicapées, en situation de handicap et à mobilité réduite.

Lors de l'établissement du schéma directeur d'accessibilité, mis en place par l'autorité organisatrice de transport, sont établies les impossibilités techniques avérées (ITA). Ces dernières concernent une impossibilité de satisfaire aux prescriptions imposées par le décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006 et sont essentiellement d'ordre topographique ou d'ordre architectural. Pour que la demande de dérogation soit validée il faut en faire la demande auprès de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA). Certaines conditions doivent être respectées. La demande doit être adressée au préfet en qualité de président de la commission citée précédemment, avant approbation du projet. Cette demande doit être accompagnée d'un dossier (en 3 exemplaires) justifiant de la pertinence de la dérogation comprenant plans et documents permettant à la commission de se prononcer. Si la demande est justifiée par la contrainte liée à la protection d'espaces protégés, l'avis de l'architecte des Bâtiments de France (ABF) doit être joint au dossier.

Si aucune réponse n'est obtenue de la part de la commission dans un délai de 2 mois, l'avis est réputé favorable.

1.2.3. Les caractéristiques du service de substitution

Comme la loi prévoit la prise en compte de tous les types de handicap, on ne peut limiter l'accessibilité aux seules personnes circulant en fauteuil roulant. Par exemple, si une ITA est constatée vis-à-vis du handicap moteur, l'accessibilité des autres handicaps doit être assurée.

Selon la loi et sa directive d'application, le transport de substitution doit remplir certaines caractéristiques :

- Il doit être adapté aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite
- Son coût ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant non accessible
- Il doit être ouvert au public puisqu'il se substitue au service public de transport. Il peut être organisé à destination des personnes handicapées mais son accès ne peut être limité aux administrés ou résidents de la collectivité.

La directive du 13 avril 2006 précise la forme que pourrait prendre le service de substitution et en donne une définition. C'est « un service de transport public accessible assurant, dans des conditions analogues, la desserte d'une ligne de transport non accessible ; cela peut être, par exemple, une ligne ou un réseau d'autobus accessible ou un service de transport public à la demande se substituant à la desserte d'une ligne de métro non accessible, ou un service par autocar accessible ou un service de transport public à la demande se substituant à la desserte d'une ligne ferroviaire non entièrement accessible ». Des mesures de substitution sont « des mesures de nature humaine,

organisationnelle ou technique telles que prévues dans les cas de dérogation pour une impossibilité technique avérée en matière d'accessibilité aux ERP remplissant une mission de service public ».

Ainsi on peut résumer les obligations des AOT en termes de transport de la manière suivante : ces derniers doivent être accessibles pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite en autonomie ou une assistance doit leur être fournie le cas échéant pour les utiliser. Si ces conditions ne peuvent être remplies, un service de transport de substitution doit être mis en place.

Les services de substitution ne sont pas nécessairement des services de transports à la demande. Le service de substitution peut être une solution temporaire, le temps de progresser sur le plan technique ou de reconfigurer le réseau permettant ainsi le contournement de lieu placé en impossibilité technique. C'est pourquoi l'organisation de service de transport de substitution ne doit pas dispenser de l'obligation d'adapter le réseau de transport public.

La difficulté principale qui a été soulignée par le CERTU et rencontrée par un certain nombre d'AOT est celle de l'accès au service. En effet, il est compliqué de mettre en place un service qui soit accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite sans qu'il y ait des dérives. Comment vérifier que ces personnes remplissent bien les critères d'accès ? Et surtout, comment éviter que ceux qui n'en ont pas réellement besoin l'empruntent ?

1.3. Vers la mise en place de délais supplémentaires pour la mise en accessibilité ?

Voyant que les objectifs de la loi de 2005 ne pourront être atteints dans les temps (puisqu'ils prévoyaient une mise en accessibilité de l'ensemble de la chaîne des déplacements pour 2015), une concertation nationale relative à la préparation d'agendas d'accessibilité programmée (Ad'AP) a été entamée en octobre 2013. Ces agendas donneront des délais supplémentaires au-delà du 1er janvier 2015 pour la mise en accessibilité et permettront de prendre en compte les difficultés de nombreux acteurs à respecter l'échéance.

Cette concertation a été réalisée sous la présidence de Claire-Lise Campion (sénatrice de l'Essonne) et réunissait les acteurs principaux tels que les associations représentatives des personnes en situation de handicap, les associations de collectivités locales, les fédérations professionnelles et les opérateurs de transport.

Le rapport qui en a résulté introduit l'idée d'un report de l'échéance et de l'assouplissement de certaines normes d'accessibilité notamment en matière d'urbanisme et de logement. Il propose l'ajustement de l'environnement normatif dans les domaines des ERP, des logements, de la voirie, du stationnement mais également du transport. On détaille également les modalités concrètes de mises en œuvre des Ad'AP. Les petits établissements recevant du public disposeront d'un délai de 3 ans supplémentaires, pour les autres, ce délai pourra aller jusqu'à 6 ans, voire 9 ans « pour les patrimoines les plus importants et/ou complexes ». Dans le secteur des transports, le délai supplémentaire accordé sera de 3 ans au maximum pour les transports urbains et 9 ans maximum pour le ferroviaire. Les Ad'AP permettront aux acteurs publics et privés, n'étant pas en conformité avec les exigences de la loi au 1er janvier 2015, de s'engager avant la fin 2014 sur un calendrier précis et resserré de travaux d'accessibilité. Si ce nouvel agenda n'est pas respecté, le signataire s'exposera à de nouvelles sanctions.

Concluant la concertation le 26 février 2014, le premier ministre (Jean-Marc Ayrault) a annoncé de nouvelles modalités de mise en œuvre de l'accessibilité en se basant sur le rapport cité précédemment. Ces nouvelles dérogations, prenant la forme des Ad'AP, ont donc nécessité une modification de la loi de 2005. Un projet de loi habilitant le gouvernement à légiférer par ordonnance sur de nouveaux délais, allant de trois à neuf ans, pour rendre les lieux publics et les transports accessibles aux handicapés a donc été présenté mercredi 9 avril en Conseil des ministres. Il a ensuite été soumis à la commission des affaires sociales du Sénat dès le 16 avril et a été adopté sans difficulté par le Sénat en séance publique le 28 avril. Il a été voté en séance par les députés le 11 juin (Assemblée Nationale).

La commission mixte paritaire est parvenue à un accord le 17 juin et a proposé un texte sur les dispositions qui restaient encore en discussion. Ces conclusions ont ensuite été examinées et adoptées sans modification par le Sénat le 24 juin, puis l'Assemblée Nationale a définitivement adopté le projet de loi le 26 juin.

Le Président de la République a promulgué la loi le 10 juillet 2014, elle est ensuite parue au journal officiel le 11 juillet.

Suite à cela, des ordonnances seront prises dans un délai de 5 mois à compter de la publication de la loi afin de définir les modalités des délais supplémentaires accordés.

2. Diagnostic

2.1. Présentation de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique

2.1.1. Une EPCI

La communauté d'agglomération Royan Atlantique (CARA) est un établissement public de coopération intercommunale (EPCI). C'est un regroupement de communes ayant pour objet l'élaboration de « projets communs de développement au sein de périmètres de solidarité ». Ces territoires sont soumis à des règles communes, homogènes et comparables à celles des collectivités locales telles que les régions ou les départements.

2.1.2. Ses compétences

L'EPCI ne peut intervenir que dans les champs de compétences qui lui ont été transmis ou délégués par les communes (principe de spécialité) et sur son périmètre, c'est-à-dire à l'intérieur de ses communes membres. Les compétences des EPCI peuvent différer selon la catégorie du groupement (communauté de communes, communauté d'agglomération, communauté urbaine, etc). Pour les communautés d'agglomération, des groupes ou blocs de compétences obligatoires et optionnels sont déterminés et les conseils municipaux doivent transférer les compétences incluses dans ces groupements. Cependant, un EPCI à fiscalité propre peut aussi demander à exercer par convention tout ou partie des compétences appartenant à la région ou au département.

L'EPCI peut transférer certaines de ses compétences à un syndicat mixte si ce dernier inclut le territoire de la communauté dans son intégralité.

En ce qui concerne la CARA, cette dernière exerce de plein droit, en lieu et place des communes membres, les compétences de développement économique, d'aménagement de l'espace communautaire (dont fait partie l'organisation des transports urbains), d'équilibre social de l'habitat et de politique de la ville au sein de la communauté (4 compétences obligatoires). Elle exerce également 4 compétences optionnelles (choisies parmi une liste de 6) qui sont : voirie et parcs de stationnement, assainissement, protection et mise en valeur de l'environnement et du cadre de vie, eau potable. Complètent ensuite cette liste, les compétences facultatives choisies librement par la CARA dont le développement durable, la protection et la valorisation d'espaces naturels, l'accueil des gens du voyage, les activités nautiques ou encore l'Installation, la maintenance et l'entretien des abris voyageurs du réseau de transport urbain sur le territoire de la communauté.

La communauté d'agglomération de Royan est une autorité organisatrice des transports urbains (AOTU), comme toute communauté d'agglomération, elle a compétence de l'organisation des transports publics urbains sur son territoire. Le périmètre de compétence correspond au périmètre de transport urbain (PTU) qui dans le cas de la CARA, est le même que celui de l'établissement public (englobe toutes les communes membres). L'agglomération a choisi de réaliser une délégation de service public (DSP) pour l'exploitation de son réseau de transports urbains qui est donc géré par la société Véolia Transport Royan Atlantique (VTRA) depuis le 15 juillet 2008.

2.1.3. Le périmètre

La communauté d'agglomération Royan Atlantique se situe sur la rive droite de l'embouchure de l'estuaire de la Gironde, située dans le département de la Charente-Maritime. Elle est composée de 34 communes dont 3 ont rejoint la CARA récemment, au 1^{er} janvier 2013. Les nouvelles communes sont : Saint-Romain-de-Benet, Sablonceaux et Corme-Ecluse et viennent donc s'ajouter aux 31 communes déjà présentes qui sont les suivantes :

- Arces-sur-Gironde
- Arvert
- Barzan
- Boutenac-Touvent
- Breuillet
- Brie-sous-Mortagne
- Chaillevette
- Chenac-Saint-Seurin-d'Uzet
- Cozes
- Epargnes
- Etaules
- Floirac
- Grézac
- L'Eguille-sur-Seudre
- La Tremblade
- Le Chay
- Les Mathes - La Palmyre
- Médis
- Meschers-sur-Gironde
- Mornac-sur-Seudre
- Mortagne-sur-Gironde
- Royan
- Saint-Augustin
- Saint-Georges-de-Didonne
- Saint-Palais-sur-Mer
- Saint-Romain-sur-Gironde
- Saint-Sulpice-de-Royan
- Saujon
- Semussac
- Talmont-sur-Gironde
- Vaux-sur-Mer



FIGURE 1 : PLAN DES COMMUNES QUI COMPOSENT LA CARA

Source : <http://www.agglo-royan.fr/communes>

2.2. Caractéristiques démographiques du territoire

2.2.1. Répartition démographique inégale géographiquement...

La communauté d'agglomération regroupe 79441 habitants (population municipale au 1^{er} janvier 2011).

Le territoire couvre une superficie de 604 km² dont 64 km² concerne le cœur de l'agglomération qui est composé des communes de Royan, Saint Georges de Didonne, Saint Palais-sur-Mer et Vaux-sur-Mer. Une grande partie de la population se concentre sur cette partie du territoire puisque cette dernière attire près de 40% des habitants. La répartition de la population est donc très inégale.

La densité de population dépasse la densité nationale, avec 132 hab/km² contre 112 hab/km² pour le territoire français.

On note cependant une disparité entre le nord et le sud de l'agglomération, le nord-ouest étant urbanisé, concentre près de 90% de la population de l'agglomération tandis que le sud-est, plutôt à dominante rurale, est faiblement peuplé avec une densité de population inférieure à 50 hab/km².

2.2.2.... mais aussi annuellement

Le territoire est très attractif touristiquement, en particulier durant la saison estivale qui se déroule de mai à septembre. En effet, on observe une multiplication de la population par 3 puisque l'on passe d'environ 80000 habitants à plus de 250000. Avec parfois des pics à 450000 lors du passage d'excursionnistes (personnes présentes sur le territoire une journée).

Les sites touristiques se localisant essentiellement le long de la façade atlantique et de l'estuaire, cet apport se fait donc surtout à ces endroits.

2.3. Organisation des déplacements sur le territoire

2.3.1. Les grands axes structurants

La CARA s'étend le long de la façade atlantique sur 50 km. Le territoire est irrigué par plusieurs grands axes routiers, autoroutiers, aériens ou maritimes, comme on peut le voir sur la carte ci-dessous :

- Présence de 3 axes majeurs : 2 routes départementales en provenance de Rochefort (RD 733) et de Bordeaux (RN150) et une route nationale en provenance de Saintes (RN 150).
- L'autoroute A10 est située à une trentaine de kilomètres de la CARA. Elle permet de relier Paris depuis Royan en moins de 5h et Bordeaux en 1h30.
- La ligne ferroviaire sur l'axe Saujon-Royan. Cependant on note les difficultés d'accès aux grandes lignes à cause d'escalas obligatoires en gare de Niort et Angoulême.
- L'aérodrome de Royan-Médis qui connaît cependant une activité exclusive de vols d'affaires et de loisir.
- Le Bac reliant Royan à la Pointe de Grave en Gironde par l'emprunt de l'estuaire.

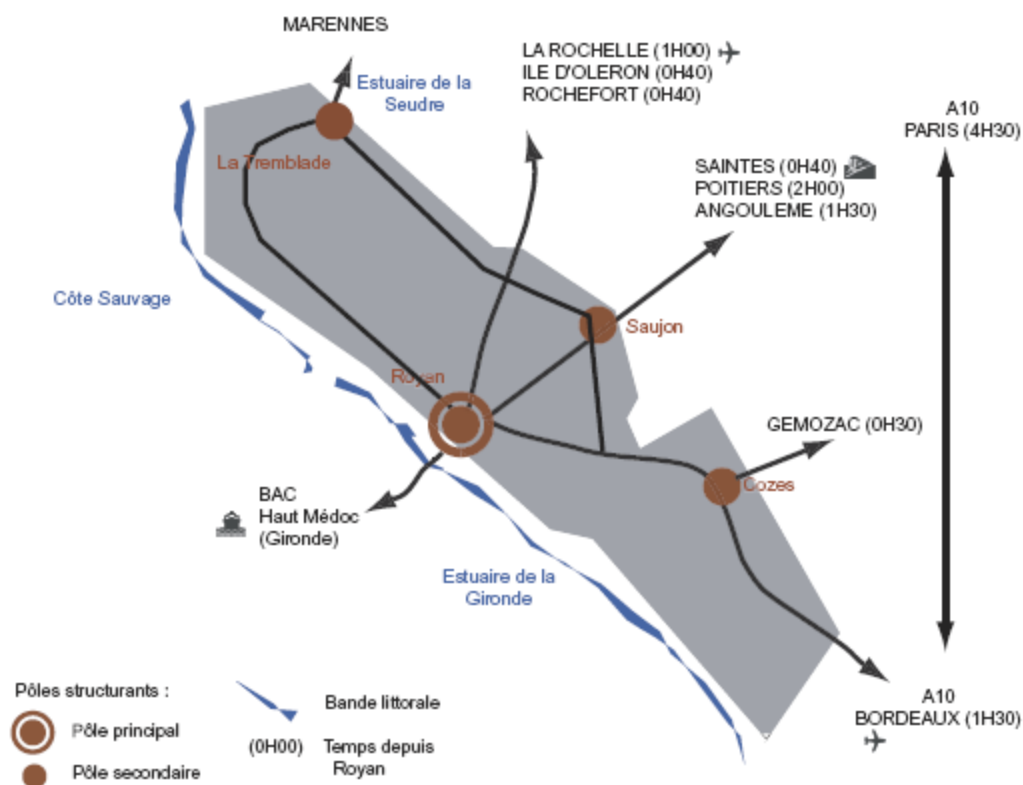


FIGURE 2 : LES PRINCIPAUX AXES QUI TRAVERSENT LA CARA

Source : Citadia Conseil, Février 2004

2.3.2. Les réseaux de transport collectif :

2.3.2.1. Réseau ferroviaire :

Une seule ligne ferroviaire, de TER, traverse le territoire de la CARA, cette dernière fait la liaison entre les villes de Royan, Saujon et Saintes. On peut relier la ville de Saintes en 28 minutes et la ville de Saujon en 9 minutes à partir de la ville de Royan. En rejoignant la ville de Saintes, il est alors possible d'établir des connexions par TGV avec d'autres pôles régionaux tels que Bordeaux, Nantes, Angoulême, Niort ou encore Paris. En effet, le territoire ne possède malheureusement pas de liaison de type TGV ni de Grande ligne (GL).

C'est une situation qui freine considérablement l'attractivité de ce mode de transport, d'autant plus que l'infrastructure entre la ville de Saujon et celle de Saintes est vieillissante et qu'il a donc été nécessaire d'abaisser la vitesse commerciale sur ce tronçon, passant ainsi de 120 à 100 km/h.

La gare de Royan représente le principal pôle d'échanges en termes de fréquentation sur le territoire. Elle est particulièrement fréquentée l'été avec des pics en juillet et août. Ces deux mois représentent 42% de la fréquentation annuelle en 2009 d'après la SNCF.

2.3.2.2. Transport maritime :

On note la présence d'une liaison permettant de relier Royan à la pointe de Grave par un bac. Cela permet de traverser l'estuaire de la Gironde. La traversée dure environ 20 minutes, temps d'embarquement et de débarquement compris et permet d'éviter un large détour. Le navire effectuant cette traversée a une capacité de 600 personnes et peut également transporter 150 voitures. En période estivale, la rotation des navires permet un service de 7h à 21h avec un départ ayant lieu toutes les 40 à 50 minutes. La modernisation du service ces dernières années a permis l'augmentation de la fréquentation de ce moyen de transport de plus de 8% entre 2008 et 2009.

2.3.2.3. Transport interurbain :

Le Conseil Général de la Charente-Maritime gère le réseau de lignes de bus interurbain nommé « Les Mouettes ». En effet, ce sont les départements qui ont la responsabilité d'organiser les transports collectifs non urbains ainsi que le transport scolaire lorsque celui-ci est hors desserte du territoire de la CARA.

Ce réseau se compose de 23 lignes armatures qui circulent toute l'année et du lundi au dimanche. Parmi ces lignes, 3 sont régulières et concernent notre territoire en particulier puisqu'elles relient Royan aux 3 villes importantes que sont Rochefort, Saintes et La Rochelle. Certaines de ces lignes fonctionnent avec un principe de réservation et tous les autocars sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Le réseau est également composé de plus de 250 lignes secondaires qui assurent la desserte des principaux établissements scolaires du département. 22 lignes secondaires sont à destination d'établissements scolaires se situant sur le territoire de la CARA dont 20 pour le collège de Saujon et 2 pour celui de Cozes. Ces lignes sont ouvertes à tous et circulent du lundi au vendredi en période scolaire et à la demande pendant les vacances hors été.



FIGURE 3 : PLAN DU RÉSEAU DE BUS INTERURBAIN

Source : <http://www.lesmouettes-transport.com>

Si le réseau possède une bonne couverture, il n'est cependant que très peu utilisé par les habitants de la CARA puisque d'après l'enquête de déplacements des ménages de 2010, les déplacements en transports urbains ne représentent que 3% des déplacements. Dans cette même enquête, on s'aperçoit également que 91% des enquêtés n'ont jamais utilisé le réseau des Mouettes. Des initiatives sont cependant mises en place pour inciter l'utilisation des transports interurbains puisque les correspondances avec les autres modes de déplacement sont facilitées. Notamment par la gare ferroviaire de Royan qui assure l'intermodalité et à une tarification harmonisée entre les lignes interurbaines et le réseau urbain de Royan (utilisation d'un titre de transport unique).

2.3.2.4. Transport urbain :

Le réseau actuel de transport urbain de la communauté d'agglomération Royan Atlantique est le réseau Cara'Bus. Il a été créé le 5 janvier 2009 et recouvre le périmètre des transports urbains (PTU) qui dans notre cas correspond au territoire de la CARA. Il est exploité par la société TransDev Royan Atlantique (TDRA) pour le compte de la CARA dans le cadre d'une délégation de service public et cela pour une durée de 10 ans.

Le réseau principal est actuellement constitué de 10 lignes régulières effectuant des trajets toute l'année (sauf le dimanche et les jours fériés) :

- Lignes 1 et 2 : reliant Royan-La Perche à Royan-Ecole de musique mais par des parcours différents (lignes urbaines)
- Ligne 11 : reliant Saint-Sulpice-de-Royan - Centre à Royan-Lavoisier (ligne périurbaine)
- Ligne 12 : reliant Saint-Palais-sur-Mer – Terre Nègre à Saint-Georges-de-Didonne – Parasols (ligne périurbaine)
- Ligne 13 : reliant Vaux-sur-Mer – Grosse Pierre à Royan – Gare intermodale (ligne périurbaine)
- Ligne 21 : reliant Les Mathes – Eglise à Royan – Gare intermodale (ligne interurbaine)
- Ligne 22 : reliant Ronce-les-Bains – Casino à Royan – Gare intermodale (ligne interurbaine)
- Ligne 23 : reliant Saujon – Place Richelieu à Royan – Gare intermodale (ligne interurbaine)
- Ligne 24 : reliant Cozes – Ancienne gare à Royan – Gare intermodale (ligne interurbaine)
- Ligne 25 : reliant Meschers – La Longée à Royan – Gare intermodale (ligne interurbaine)

Toutes ces lignes sont en correspondance ou à destination de la gare de Royan. Elles sont pour la plupart centrées sur le cœur de l'agglomération avec des liaisons de type centre <> périphérie. On remarque donc une organisation du réseau avec une logique radiale, sauf pour 4 lignes. Les lignes 1 et 2 effectuent des trajets sur Royan exclusivement et ont une structure similaire puisqu'elles sont presque symétriques avec les mêmes points d'origine et de destination. Leurs parcours s'entrelacent et forment un « 8 ». Les lignes 12 et 13 également, exercent plutôt une desserte transversale (d'est en ouest). En ce qui concerne la ligne 12, celle-ci relie 4 des communes les plus peuplées de l'agglomération que sont Saint-Palais-sur-Mer, Vaux-sur-mer, Royan et Saint-Georges-de-Didonne.

Le réseau secondaire compte également 41 lignes régulières qui sont en correspondance avec les établissements scolaires du territoire. Ces lignes effectuent l'acheminement des élèves vers et depuis leurs établissements du lundi au vendredi en période scolaire le matin et le soir ainsi que le mercredi midi. Ce sont des navettes qui effectuent ces liaisons entre les différents établissements et avec des correspondances à la gare de Royan.

Le transport des élèves handicapés scolarisés en école ordinaire doit, quant à lui, être organisé par le Conseil Général qui en a la compétence et cela également sur le territoire de la communauté d'agglomération Royan Atlantique.

En plus de ces lignes, le réseau Cara'Bus possède 2 lignes de bus à la demande (lignes 41 et 42). Ce sont en réalité des lignes virtuelles qui sont déclenchées sur simple demande pour assurer le rabattement sur les lignes régulières. La ligne 41 relie Ronce-les-Bains à la ville de Cozes en passant par Saujon avec un arrêt à la gare, cela permet d'assurer les correspondances avec les trains. La ligne 42 quant à elle, relie Marennes à Etaules et permet les correspondances avec les cars du réseau de transport départemental « Les Mouettes ». En effet les horaires de ces 2 lignes sont faits pour correspondre avec ceux des trains ou des cars. Cette offre est disponible toute l'année et cela du lundi au samedi, sauf jours fériés. En ce qui concerne la réservation, elle s'effectue par téléphone.

Avec la venue d'un nombre important de touristes en été, le réseau se dote de 2 lignes estivales, la ligne 31 et la ligne 32. Elles fonctionnent en correspondance avec les autres lignes en gare de Royan tous les jours de la semaine ainsi que les jours fériés (hormis 1^{er} mai). Les périodes de circulation sont pour la ligne 31, d'avril à septembre et pour la ligne 32 en juillet et août. Elles permettent la desserte des principaux sites touristiques de la CARA que sont les plages, le zoo de la Palmyre ou encore le village de Talmont-sur-Gironde.

Un service de transport à la demande est également disponible sur le territoire. Il permet aux personnes habitant une commune non desservie par le réseau ou résidant à plus de 500 m d'un arrêt de bus d'être mis en correspondance avec les lignes. En effet, le service est organisé selon un système de porte à arrêt, il vient chercher les personnes chez elles et les dépose à l'arrêt de bus le plus proche. Il fonctionne du lundi au samedi de 8h à 18h sauf les jours fériés. Pour réserver, il suffit d'appeler la boutique Cara'Bus au plus tard une demi-journée avant le déplacement, pour un trajet le samedi, la réservation se fait au plus tard le vendredi avant 17h.

Des efforts importants ont été faits en termes d'offre et de fréquence depuis la création du réseau, cependant, certains points pourraient encore être améliorés. Si la fréquence de passage est homogène toute la journée, cette dernière est pour la majorité des lignes d'une heure. Au niveau de l'amplitude horaire également, cette dernière est limitée puisqu'elle est effective de 7h à 19h.



FIGURE 4 : PLAN DU RÉSEAU DE BUS URBAIN CARA'BUS
Source : Guide voyageur Cara'Bus, Edition 2014-2015

2.3.2.4.1. Fréquentation du réseau Cara'Bus

Le réseau a été largement utilisé en 2013, puisqu'on a comptabilisé près d'un million de voyageurs, on a en effet totalisé 986 491 voyages. La fréquentation a augmenté de 4,56% par rapport à l'année 2012. Cette augmentation se notait déjà les années précédentes, puisqu'entre 2009 et 2010, la fréquentation avait bondi de 80% et entre 2010 et 2011, de 20%.

Ces chiffres sont cependant inférieurs à la fréquentation réelle puisque le comptage du nombre d'utilisateurs rencontre des problèmes de fiabilité dus à la vétusté du système billettique.

Les lignes régulières et estivales réalisent plus de la moitié des kilomètres parcourus avec 60,5% du kilométrage total. Cette part reste relativement stable depuis 2010. Le TAD, quant à lui, a vu son kilométrage augmenter significativement puisqu'on enregistre une hausse de 9,50% en 2013. Les habitants de la CARA commencent à s'approprier ce service même si ce type de déplacements reste très faible (4% du total).

Si on s'intéresse à la fréquentation par ligne, on remarque que pour les lignes régulières, cette dernière n'a cessé d'augmenter depuis 2010. C'est différent pour les lignes secondaires, leur

fréquentation s'est stabilisée depuis 2011. La fréquentation du TAD est quant à elle en forte hausse et cela depuis 2009 (on observe notamment une augmentation de 37,1% entre 2012 et 2013).

Les utilisateurs du réseau Cara'Bus sont en majorité des jeunes, ayant moins de 21 ans (étudiants jusqu'au lycée inclus), puisqu'on remarque que les abonnements jeunes génèrent à eux seuls 71,3% de la fréquentation totale du réseau. Les scolaires représentent donc une très grande part de la fréquentation du réseau. Les titres occasionnels quant à eux représentent 14% de la fréquentation totale.

On remarque qu'il y a également un engouement fort pour les abonnements puisque le nombre de souscriptions a augmenté de 5,3% entre 2012 et 2013, contrairement aux autres titres de transport qui ont vu leur fréquentation baisser de 4%. Cela confirme donc une fidélisation de la clientèle et une appropriation des tarifs et du réseau par les usagers.

Les arrêts du réseau les plus fréquentés sont évidemment ceux qui se situent à des nœuds dans l'organisation des lignes. On retrouve donc sans grande surprise pour les 3 plus importants arrêts celui de la gare intermodale de Royan, le lycée Cordouan de Royan ainsi que le collège Dunant, toujours à Royan. Le seul arrêt de la gare intermodale de Royan représente 22,4% de la fréquentation totale des arrêts soit plus de 130 000 passagers en 2010. Cela s'explique par le fait que c'est un arrêt de correspondance pour l'ensemble des lignes régulières et estivales.

2.3.2.4.2. Restructuration du réseau

La gare et sa place n'ont pas changé depuis leurs reconstructions partielles en 1945 mais continuent d'accueillir toujours plus de voyageurs, près de 500 000 par an avec comme flux journalier moyen, 1 350 usagers.

La CARA a donc décidé de réaménager la gare ainsi que sa place et les alentours. Comme nous l'avons vu précédemment, beaucoup de lignes transitent par la gare, ce réaménagement aura donc des conséquences sur les trajets des lignes actuelles. Cela nécessite donc d'adapter le réseau de transport intra-urbain pour permettre de conserver les correspondances entre toutes les lignes du réseau et les trains.

En effet, à partir du mois d'octobre 2014, les bus vont emprunter le boulevard Franck Lamy pour entrer sur le site de la gare et ressortir par le boulevard Clémenceau. Ce nouveau fonctionnement va avoir des conséquences, avec un allongement du temps de trajet pour la quasi-totalité des lignes et un temps de correspondances plus important (à cause de la longueur du quai).

Il a donc été décidé de restructurer le réseau. Les lignes les plus longues et celles sur lesquelles la vitesse commerciale est impactée seront modifiées ou raccourcies. Certains arrêts, peu fréquentés ou uniquement aux heures de pointe, seront également desservis par le biais du réseau secondaire. On va également éviter de superposer des lignes (certaines passent aux mêmes points d'arrêt et aux mêmes horaires). Il faut cependant noter que cette restructuration entraîne une augmentation du nombre de km parcourus et donc une hausse des coûts.

Afin d'impacter le moins possible les usagers du réseau et surtout la clientèle scolaire et jeune très présente sur ce dernier, il est important de mettre en place cette restructuration du réseau avant la rentrée de septembre 2014.

Les modifications apportées aux différentes lignes sont les suivantes :

- Lignes 1 et 2 supprimées : tous les arrêts de ces 2 lignes, à l'exception de l'arrêt « Bd Cordouan », seront desservis par les lignes 10, 11 et 14. Concernant l'arrêt « Bd Cordouan » non desservi, la ville de Royan lors de différentes commissions de circulation, a demandé son déplacement en raison de problèmes de circulation dans ce secteur. Un rond-point est envisagé mais il ne permettra pas au bus de tourner. Par ailleurs, cet arrêt est très peu fréquenté (1 à 2 personnes/jour).

- Création de la ligne 14 : son itinéraire reprend celui de la ligne 2 et une partie de celui de la 1.
- Création de la ligne 10 entre Royan 2 et Val Lumière pour desservir un grand nombre de pôles générateurs de déplacements. Elle passera par le bas de la zone de Royan 2 avec la création :
 - à Royan, de 2 points d'arrêts : le premier, au niveau de Bricorama et du SAV Leclerc ; le second, au niveau des commerces situés en bas de la rue Denis Papin (Centre de contrôles auto, garagistes, magasins divers)
 - à Royan, d'un arrêt au niveau de la rue Charles Regazzoni / avenue du Maine Geoffroy répondant aux demandes récurrentes des habitants de ces quartiers denses
 - à Vaux sur Mer, d'un arrêt desservant la ZA du Plain.
- Restructuration de la ligne 11 au niveau de Royan 2 avec la desserte du quartier de La Robinière dans les 2 sens (actuellement un seul sens), et la desserte des arrêts situés auparavant sur la ligne 2 : « Besançon Billois », « Marne Yeuse » et « Marne Billois ». Les habitants de ce quartier auront désormais une ligne directe pour se rendre dans le quartier Marne Yeuse (école, Centre social Marne Yeuse). Les autres arrêts seront dorénavant desservis par la ligne 23.
- Trajet de la ligne 12 raccourci :
 - suppression des arrêts « Mouillères » et « Terre Nègre » situés en bout de ligne à Saint Palais. Ces arrêts sont fréquentés par des scolaires (1 à 2 personnes/jour) le matin et le soir, et par les estivants. La desserte de ces arrêts sera réalisée par une ligne du réseau secondaire en période scolaire et par la ligne 31 semi-estivale fonctionnant de pâques à fin septembre.
 - suppression de l'arrêt « Mal. Juin » à Saint Georges de Didonne. Cet arrêt est très peu fréquenté (0 à 1 personne/jour), ce qui permettra de gagner du temps (mais pas de kilomètre) en évitant croisements et petites rues.
- Ligne 13 : depuis sa création, le service Transports sollicite la mairie de Royan pour que soient réalisés les aménagements nécessaires, notamment au niveau du parking du marché, pour que la vitesse commerciale de cette ligne soit respectée. Il était donc déjà envisagé de raccourcir cette ligne. Les aménagements récents de la rue des Cendrilles ont impacté une nouvelle fois le temps de trajet de cette ligne. Les usagers subissent de nombreux retards (+/- 20 minutes), il est donc nécessaire de revoir son fonctionnement :
 - le matin et le soir, elle fonctionnera comme actuellement pour conserver la desserte des arrêts « Chatelard » et « La Roche » pour les scolaires
 - dans la journée, les arrêts « Chatelard » et « La Roche » sont très peu fréquentés, la ligne passera donc au plus court (gain de temps + gain kilométrique), et ne desservira pas ces deux arrêts de 9h00 à 16h30
 - l'arrêt « La Treille » sera déplacé de 50 mètres sur la rue des Cendrilles et desservi systématiquement.

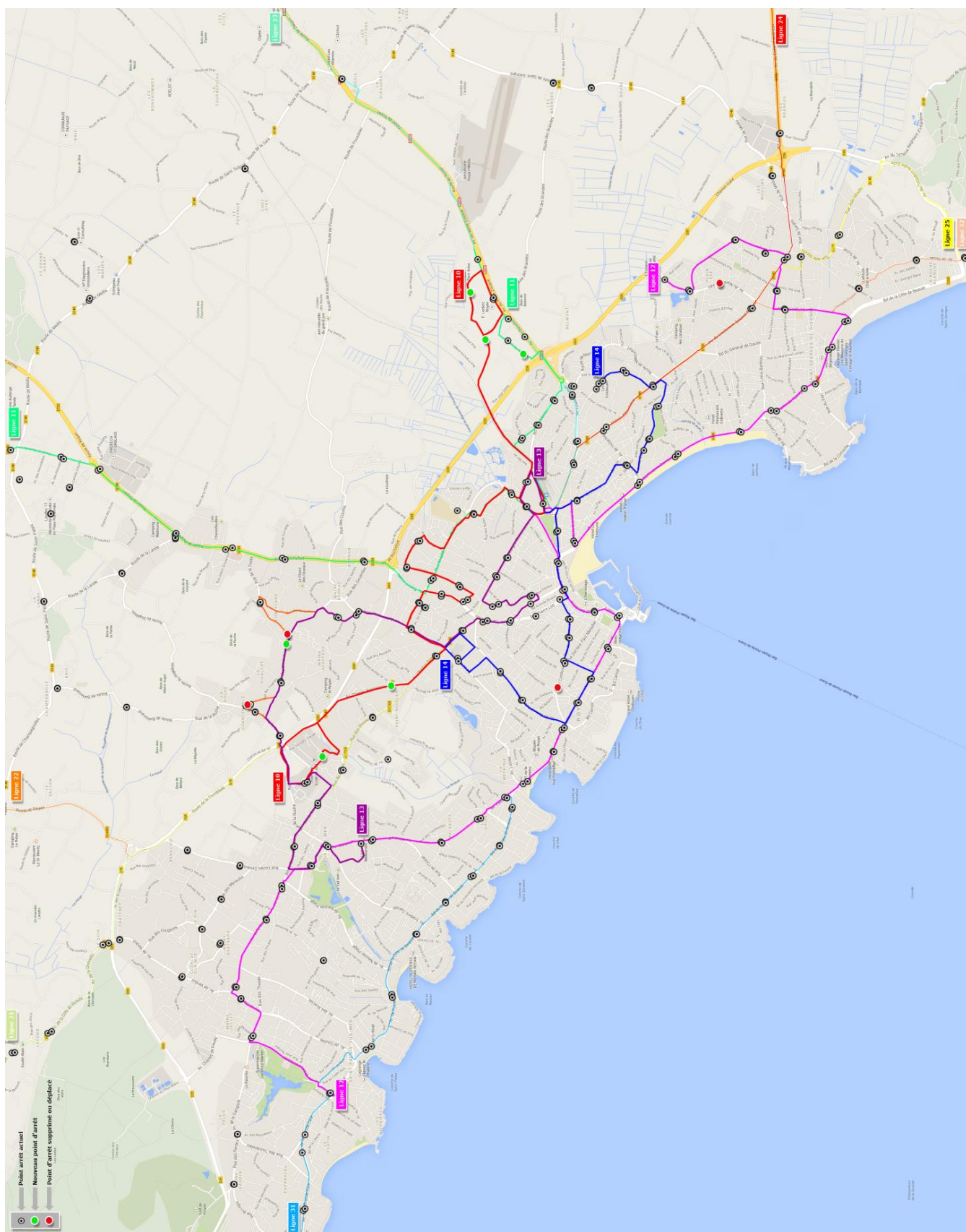


FIGURE 5 : PLAN DU RÉSEAU PRINCIPAL APRÈS RESTRUCTURATION

Source : Communauté d'Agglomération Royan Atlantique, mai 2014

Une étude est également en cours pour la réorganisation du réseau secondaire dans le but de desservir les 3 nouvelles communes suite à leur entrée récente dans la CARA. Plusieurs études ont été menées concernant la modification des emplacements de stationnement sur le bassin de vie de Saujon (dont font partie ces communes), la révision du plan de circulation mais également du déploiement du réseau principal. Le prestataire propose, en effet, un redéploiement du réseau principal permettant une desserte cohérente du centre-ville, de la gare de Saujon, des pôles d'attractivité de la commune de Saujon (Thermes, piscine,...), en liaison avec les autres communes de ce bassin de vie.

Il a donc été décidé de revoir le réseau secondaire, par la même occasion. En effet, ce dernier apparaît complexe, avec de trop nombreuses lignes et ne correspondant pas aux besoins d'autres usagers que les scolaires puisque ce sont essentiellement des lignes qui leur sont destinées. L'objectif serait de simplifier les itinéraires afin de les optimiser, donc de supprimer et repositionner un certain nombre d'arrêts. Cette restructuration du réseau secondaire sera également l'occasion de rationaliser le réseau et de diminuer le nombre de km parcourus. Cela permettra d'avoir un équilibre avec le réseau principal qui lui a augmenté son nombre de km parcourus avec sa réorganisation.

Le problème est également qu'actuellement le réseau secondaire ne peut être présenté dans un guide voyageur comme le réseau principal car toutes les lignes se superposent. L'objectif à posteriori est d'ouvrir ces lignes aux actifs. Il a donc été imaginé de réaliser une desserte régulière des arrêts aux heures de pointe (lors du transport des scolaires, 1 aller le matin et 1 retour le soir) et de mettre en place un service de TAD pendant les vacances scolaires et les heures creuses. Ce service prendrait la forme de lignes virtuelles, qui ne seraient donc déclenchées qu'en cas de réservation, et passeraient à des horaires fixes.

Il sera donc important de prendre en compte les modifications du réseau secondaire et d'ajuster en fonction le service de substitution qui sera mis en place afin de l'intégrer pleinement au réseau.

2.4. Où en est la CARA en termes d'accessibilité ?

Comme le veut la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique a rédigé son Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports collectifs et il a été adopté le 20 avril 2012. Le SDAT rappelle le contexte législatif et décrit comment fonctionne actuellement le réseau de transport collectif Cara'bus. Un diagnostic a également été fait sur les difficultés, relatives à l'accessibilité des points d'arrêts, que pouvaient rencontrer les différentes catégories de personnes handicapées. Chaque arrêt a en effet été observé pour déterminer s'il était accessible et si son cheminement l'était également et cela pour les différents types de handicaps.

Dans ce document sont également identifiées les impossibilités techniques avérées (impossibilité de rendre accessible un arrêt pour cause topographique, architecturale ou financière au regard de la disproportion entre travaux et utilisation du service). Elles étaient au nombre de 83 lors de la rédaction du SDAT, ce nombre a cependant été revu à la baisse, certains arrêts pouvant finalement être rendus accessibles. Ils devront faire l'objet d'une demande de dérogation auprès de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (comme cela a été expliqué dans la première partie de ce document).

Outre les difficultés rencontrées pour réaliser des travaux sur ces arrêts, la mise en accessibilité continue sur le reste du réseau principal. Actuellement, un certain nombre d'arrêts sont mis en accessibilité. Les travaux devraient se poursuivre encore pendant 4 ans à raison de 90 à 100 arrêts aménagés par an. Les arrêts déjà accessibles sont au nombre de 44 et sont détaillés dans la liste ci-dessous. Pour certains d'entre eux, il n'y a qu'un seul arrêt physique (qui ne se trouve donc que d'un seul côté de la route), cela est précisé entre parenthèses :

- Grézac Mairie (1/1)
- La Tremblade Ronce Casino (1/1, c'est un terminus)
- Les Mathes Eglise (2/2)
- Royan Belette (2/2)
- Royan Chatelard (2/2)
- Royan De Gaulle (2/2)
- Royan Font Cherves (1/1)
- Royan Loti (1/1)
- Royan Maine Arnaud (2/2)
- Royan Marché (2/2)
- Royan Pâquerettes (2/2)
- Royan Perche (2/2)
- Royan Thibaudeau (2/2)
- Semussac Bourg (1/1)
- Saint Georges Margite (2/2)
- Saint Georges Plage (2/2)
- Saint Palais Nauzan (2/2)
- Vaux Carrelet (2/2)
- Vaux Chauchamp (2/2)
- Vaux Courtot (2/2)
- Vaux Fregate (2/2)
- Vaux Grosse Pierre (1/1)
- Vaux Hôpital (2/2)
- Vaux Source (2/2)
- Vaux Val Lumière (2/2)

Les travaux de mises en accessibilité concernent les arrêts de bus mais également le cheminement jusqu'à eux. La CARA s'occupe d'engager les travaux sur les arrêts puisqu'elle est autorité organisatrice de transport et que c'est elle qui se charge du réseau de transport collectif, cependant, elle n'a pas la compétence voirie, cela relève de la compétence des communes de l'agglomération.

En ce qui concerne les prochains arrêts qui seront mis en accessibilité, il n'y a pas de programme précis, cela dépendra des travaux de voirie qui seront engagés dans les différentes communes de l'agglomération.

On essaye cependant de réaliser en premier lieu des travaux sur les arrêts les plus fréquentés du réseau mais cela n'est pas toujours possible. Evidemment, bon nombre de ces arrêts se trouvent sur la commune de Royan mais la ville ne peut engager tous ces travaux d'un coup, la mise en accessibilité coûtant relativement chère.

3. Définition des objectifs et des enjeux de la mise en place du service

3.1. Problématique :

Comment mettre en place un service de transport permettant aux personnes handicapées et à mobilité réduite ne pouvant pas emprunter le service de transport en commun actuel de se déplacer sur le territoire de la CARA ? Et quelles caractéristiques lui donner ?

3.2. Objectifs :

3.2.1.Global :

- Permettre aux personnes handicapées d'avoir une offre similaire à celle des transports en commun utilisés par les personnes valides (même tranche horaire, même tarif)
- Permettre à tous les types de handicap d'avoir accès aux transports en commun
- Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux équipements du territoire (culturel, administratif, scolaire)

3.2.2.Financier :

- Mettre en place un service qui soit finançable par la CARA
- Proposer le service au même tarif que le réseau de transport non accessible
- Dimensionner correctement le service de manière à ce qu'il ne soit pas surchargé ou ne tourne à vide (permet également la maîtrise des coûts)
- Mettre en place une méthode pour optimiser les courses (réduire le nombre de km parcourus et donc limiter le coût)

3.2.3.Délimitation de l'accès :

- Rendre le service accessible uniquement aux personnes ne pouvant emprunter le service déjà existant pour des raisons relatives à un handicap
- Mettre en place des critères précis pour l'accès au service
- Définir qui sera habilité à autoriser l'accès au service
- Rendre accessible le service aux personnes résidant temporairement sur le territoire
- Permettre l'accès au service aux personnes handicapées temporaires

3.2.4.Gestion :

- Définir qui sera en charge de la gestion du réseau (délégataire, collectivité) et sous quel contrat
- Engager ou former un nombre suffisant de personnel pour faire fonctionner le service (réservation et conduite des véhicules)
- Engager ou former des conducteurs à la réalisation de ce type de trajet (conduite souple, aide à la montée et la descente)
- Adapter le dispositif en été avec l'arrivée des touristes et l'augmentation des demandes
- Mettre en place le service pour des événements ponctuels se déroulant sur le territoire

3.2.5.Technique

- Utiliser des véhicules accessibles au fauteuil roulant et aux autres types de handicap

3.2.6.Humain :

- Permettre l'accompagnement des personnes handicapées sur le service
- Définir qui peut accompagner les personnes handicapées et à quel tarif

3.2.7.Juridique :

- Mettre en place un service qui corresponde aux exigences de la loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Utiliser des véhicules qui soient conformes aux exigences du décret n° 2006-138 du 9 février 2006 et de l'arrêté du 23 août 2013

3.2.8.Communication :

- Mettre en place un système de réservation fonctionnant sur une tranche horaire large
- Organiser la réservation du service de telle manière à ce qu'elle soit réalisable par tous (téléphone, internet, agence)
- Mettre en place une campagne de communication pour faire connaître la mise en place du service

3.2.9.Suivi :

- Créer ou utiliser des commissions déjà existantes pour réaliser le suivi du service
- Mettre en place des paramètres de suivi afin d'évaluer le service mis en place
- Associer des associations de personnes handicapées pour participer à la définition des besoins et à la réflexion sur la mise en place du service et avoir un retour une fois ce dernier mis en place

3.3. Enjeux :

- Assurer l'égalité et l'équité des personnes handicapées vis-à-vis des personnes valides devant l'accessibilité aux transports (réseau est accessible et en plus au même tarif)
- Permettre une plus grande intégration et autonomie des personnes handicapées et à mobilité réduite dans la société
- Définir un service qui soit en accord avec le cadre juridique actuel
- Délimiter l'accès au service de manière à ce qu'il ne soit utilisé que par des personnes qui en ont la nécessité et non pour une utilisation de confort
- Optimiser le service mis en place de manière à réduire les coûts de fonctionnement et d'investissement
- Mettre en place des moyens de suivi du service afin de pouvoir continuer à l'améliorer
- Permettre une connaissance, appropriation et compréhension du service par les personnes handicapées (grâce à la facilité d'accompagnement et la communication)

4. Réalisation du benchmarking

Afin de répondre au mieux aux objectifs fixés et d'organiser un service adapté aux caractéristiques du territoire, un benchmarking a été réalisé. Nous avons en effet interrogé des communautés d'agglomération et des communautés de communes ayant déjà mis en place ce type de service de transport afin d'avoir un retour d'expérience et de nous inspirer de leurs méthodes.

4.1. Les établissements publics de coopération intercommunale interrogés

Nous avons essayé d'interroger le plus possible des communautés de communes et des communautés d'agglomération rassemblant des caractéristiques similaires à la CARA. Cependant, cela n'a pas toujours été réalisable car peu d'établissements ont mis en œuvre ce type de service.

Nous nous sommes donc concentrés sur des agglomérations ayant environ le même nombre d'habitants que celle de Royan (aux alentours de 80 000 habitants), le même nombre de communes membres (une trentaine) et les mêmes caractéristiques de densité de population.

Une agglomération touristique et se trouvant sur le littoral a également été interrogée, de manière à voir si des dispositions particulières étaient prises durant la saison estivale avec l'arrivée des touristes.

Ces structures ont été contactées par mail ou téléphone dans un premier temps, pour organiser un rendez-vous téléphonique par la suite, durant lequel un certain nombre de questions leur étaient posées. Vous trouverez en annexe 2, le guide de questions correspondant.

Au total, 22 communautés d'agglomération ou communautés de communes ont été contactées et 8 ont répondu à nos questions et nous ont expliqué le fonctionnement de leur service.

Voici la liste des établissements dont nous connaissons les caractéristiques du service mis en place :

- Communauté d'Agglomération du Libournais
- Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais
- Communauté d'Agglomération de Rochefort Océan
- Saint-Brieuc Agglomération
- Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux
- Communauté d'Agglomération du Choletais
- Bourg-en-Bresse Agglomération
- Communauté d'agglomération de La Rochelle

Vous trouverez en annexe 3 le tableau récapitulatif des éléments que nous avons pu recueillir. Grâce à eux, nous avons donc eu un éventail assez complet des solutions qui pouvaient être envisagées pour les différentes caractéristiques du service à mettre en place. Pour choisir le scénario le plus intéressant et qui conviendrait le plus à notre territoire, nous avons donc évalué les avantages et inconvénients de chacune des possibilités. Vous pouvez retrouver cette analyse dans la partie suivante du présent rapport.

5. Choix du service de transport à mettre en place

5.1. Etude des solutions envisageables et choix du scénario

Au vu du grand nombre de caractéristiques modifiables pour la mise en place d'un service de transport de substitution pour les personnes handicapées, il apparaît compliqué de définir 3 scénarios distincts sans mettre de côté des possibilités intéressantes. En effet, on peut définir différents modes de gestion, offres de transport, critères pour déterminer les ayants droits, matériel à mettre à disposition... Ce qui peut donc amener à un nombre de combinaisons impressionnant comme on peut le voir sur le schéma ci-dessous :

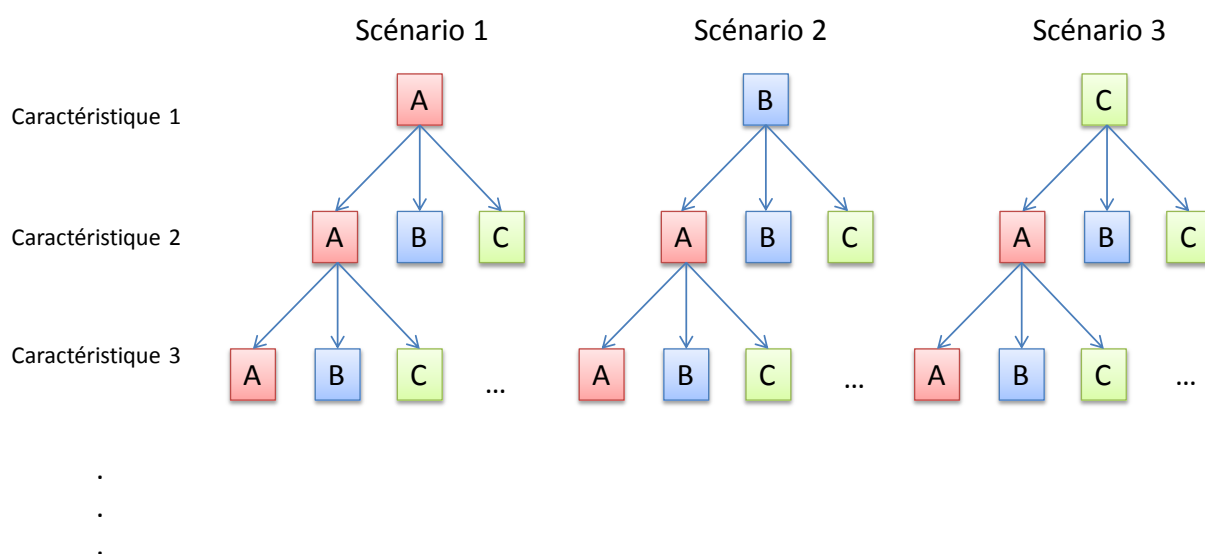


FIGURE 6 : LES COMBINAISONS POSSIBLES DE SCÉNARIO

Source : Réalisation personnelle

On peut en effet avoir un scénario avec la caractéristique 1A puis la 2B et la 3C comme un autre avec les caractéristiques 1C, 2A et 3B.

Il apparaît donc difficile de déterminer 3 scénarios de cette manière-là sans passer à côté de compositions intéressantes.

Il a donc été décidé de décomposer les scénarios possibles en 3 entités distinctes regroupant des caractéristiques de même type qui sont donc les suivantes :

- Système d'exploitation
- Personnes concernées
- Moyens humain, matériel, financier, organisationnel à mobiliser

On déterminera ensuite quel scénario est le plus intéressant parmi ceux proposés pour chacune des entités. Cette analyse se fera à l'aide d'un comparatif avantages/inconvénients pour chacune des caractéristiques. Le scénario retenu sera donc celui qui concentre le plus d'avantages ou/et le moins d'inconvénients. Ensuite, les différentes « parties » de scénario seront assemblées et on obtiendra ainsi notre scénario « idéal ».

La première entité que nous avons déterminée est le système d'exploitation du service. Dans cette partie nous avons les deux caractéristiques suivantes :

- Type d'offre de transport
- Type de gestion du service

Pour le choix du **type d'offre de transport**, plusieurs possibilités s'offrent à nous. Nous pouvons organiser un service de transport à la demande ou mettre en place une ligne de bus régulière qui serait donc accessible aux personnes handicapées ou faire appel à des taxis médicalisés. Pour chacune des différentes solutions nous avons donc mis en avant les avantages et inconvénients afin d'en extraire la plus intéressante pour notre territoire. Nous avons fait de même en ce qui concerne toutes les autres caractéristiques à déterminer pour la mise en place du service, l'analyse se trouve à la suite dans ce même document.

	Avantages	Inconvénients
TAD	• Transport déclenché que lorsqu'il y a une demande (réservation) donc pas de perte d'argent puisque le véhicule ne roule jamais à vide • Organisation souple, choix large pour la destination du trajet	• Optimisation des courses à réaliser pour ne pas perdre de l'argent en effectuant de trop grands détours • Matériel spécifique à acquérir
Ligne régulière	• Lignes définies à l'avance, trajet défini, pas besoin d'optimiser les courses	• Circule en permanence même si il n'y a pas de demande (perte d'argent) • Besoin de faire une étude approfondie pour déterminer par où la ligne devra passer (par les points d'arrêts non accessibles aux PMR)
Taxis médicalisés	• Transport déclenché que lorsqu'il y a une demande (réservation) donc pas de perte d'argent puisque le véhicule ne roule jamais à vide • Organisation souple, choix large pour la destination du trajet	• Petit véhicule ne pouvant pas transporter beaucoup de personnes à la fois • Une personne transportée par course • Besoin d'optimiser les courses (ordre dans lequel on les fait)

Nous ne savons pas encore si ce service sera utilisé toute la journée et s'il y aura beaucoup de demande. Dès lors, la solution la plus adaptée est de mettre en place un service qui ne soit déclenché que lorsqu'il y a un besoin, une réservation. Nous excluons donc le service mettant en place une ligne régulière. Le transport à la demande apparaît comme la meilleure solution puisqu'il permet le transport de plusieurs personnes à la fois et donc de regrouper plusieurs courses, contrairement à la solution impliquant des taxis médicalisés. C'est également celle qui a été choisie par toutes les communautés d'agglomérations que nous avons interrogées.

En ce qui concerne le type de gestion du service, plusieurs possibilités s'offrent à nous. On peut décider de confier la gestion du service à un prestataire privé, on peut décider de le gérer en régie (mode d'organisation permettant aux collectivités de prendre en charge une activité dans le cadre de leurs propres services).

	Avantages	Inconvénients
Régie	• Plus de cohérence avec les choix politiques (proximité entre la régie et le conseil communautaire) • Service géré par le personnel de l'agglomération (il connaît bien le territoire ainsi que le réseau classique de transport en commun)	• Il faut acquérir du matériel roulant (au moins 2 véhicules) • Il faut engager des conducteurs (au moins 2) • Il faut organiser une centrale de réservation • Il faut engager du personnel administratif (le personnel en place n'a pas les connaissances et compétences dans ce domaine)
Délégataire	• On peut mutualiser les moyens utilisés pour le TAD et l'intégrer au réseau secondaire quand il sera restructuré • C'est le délégataire qui possède les véhicules et organise les réservations du service • Le délégataire a la compétence et les connaissances nécessaires dans ce domaine	• Procédure administrative lourde • Coût plus élevé pour l'agglomération • Démarche de sélection du délégataire à engager si on décide de ne pas passer par la délégation actuelle • Engagement à prendre avec le délégataire sur plusieurs années

Ainsi pour cette première entité, nous avons décidé de choisir le scénario 2 avec donc comme mode de gestion du service, une gestion confiée à un délégataire et comme offre de transport un service de type transport à la demande :

	Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3
Gestion du service	Traitement en régie	• Confiée à un délégataire • Délégation de service public	
Offre de transport	Ligne régulière	• TAD • Porte à arrêt	Taxis médicalisés

Pour aller plus loin dans le détail de cette partie du scénario, on peut chercher à définir la manière utilisée pour choisir le délégataire. Cela peut être un ajout dans la délégation de service public ou l'organisation d'un nouveau marché public. Les avantages et inconvénients des différentes solutions sont consignés dans le tableau suivant :

	Avantages	Inconvénients
Délégation de service public	• On connaît le délégataire et lui aussi connaît le réseau urbain et interurbain de transport • On peut mutualiser les moyens utilisés pour le TAD et l'intégrer au réseau secondaire quand il sera restructuré • C'est le délégataire qui possède les véhicules et organise les réservations du service	• Procédure administrative lourde pour faire un avenant dans la délégation de service public
Marché public	• Offres financièrement plus intéressantes puisqu'il y a mise en concurrence • Le délégataire possède les véhicules et organise le service de réservation	• On risque d'avoir peu de réponse à notre offre car cela ne concerne que peu de trajet • Non-respect de la clause d'exclusivité contenue dans le contrat avec le délégataire • Il faut mettre en place un appel d'offre et faire une analyse des offres par la suite, c'est une procédure longue et lourde

Il faut également se poser la question du type de TAD que nous allons mettre en place. Voici les avantages et inconvénients des différents types de transport que l'on peut organiser :

	Avantages	Inconvénients
TAD virtuel	• Trajet défini à l'avance (lignes définies donc pas besoin d'optimiser les courses)	• Pas de flexibilité pour le parcours du véhicule • Pas de flexibilité pour les horaires • Personnes ne sont pas prises en charge à domicile (difficulté pour les PMR)
TAD zonal (horaires fixes)	• Personnes prises en charge à domicile	• Pas de flexibilité pour les horaires • Pas de flexibilité pour la destination (fixe) • Besoin d'optimisation des courses • Dépose peut se faire à des endroits où le cheminement n'est pas accessible

TAD zonal (horaires libres)	Personnes prises en charge à domicile	- Pas de flexibilité pour la destination (fixe) - Besoin d'optimisation des courses - Dépose peut se faire à des endroits où le cheminement n'est pas accessible
TAD en porte à porte	- Personnes prises en charge à domicile - Elles peuvent aller où elles veulent	- Besoin d'optimisation des courses - Coût élevé - Peut faire de la concurrence aux sociétés de taxis
TAD d'arrêt à arrêt	Moins de détours à effectuer pour déposer les personnes (pas besoin d'aller jusqu'au domicile de chacun)	- Le cheminement jusqu'aux arrêts est parfois impraticable pour une personne handicapée - Lieu de dépose n'est pas forcément près de la destination finale du client ou pratique pour lui pour rejoindre par la suite sa destination
TAD de porte à arrêt	- Personnes prises en charge à domicile - Moins de km à effectuer puisqu'on ne va pas jusqu'à la destination finale du client - Pas de concurrence vis-à-vis des sociétés de taxis	- Besoin d'optimisation des courses - Le cheminement peut ne pas être accessible entre l'arrêt de dépose et la destination finale du client

Si normalement le service de substitution se caractérise par un TAD d'arrêt à arrêt, en utilisant ce système on est confronté à un problème de rupture de charge. En effet, une fois déposée à un arrêt accessible, la personne handicapée doit prendre un autre bus, peut être aura-t-elle besoin que l'on descende la palette, qu'on l'aide à monter et cela peut faire perdre du temps sur le trajet du bus du réseau classique. Il est vrai que ce n'est pas forcément toujours le cas, cela l'est avec les cars qui n'ont pas de planchers plats. Si au contraire on organise un service de type porte à porte, on devient un service TPRM (transport de personnes à mobilité réduite) à part entière. C'est plus confortable pour les personnes handicapées puisque cela fonctionne comme un service de taxi mais cela coûte plus cher.

On remarque que la solution la plus intéressante est celle consistant à choisir le TAD de type porte à arrêt, soit un compromis entre les 2 solutions citées précédemment. La personne est prise en charge à domicile, ce qui permet de pallier l'accessibilité relative de certains cheminements, et est ensuite déposée sur l'arrêt de bus accessible le plus proche afin de rejoindre sa destination en empruntant le réseau classique. Il y a ainsi moins de kilomètres effectués.

Si on s'intéresse maintenant aux **personnes concernées par le service**, la loi est assez précise à ce sujet, il faut autoriser l'accès aux personnes handicapées et à mobilité réduite et cet accès ne peut être limité aux seules personnes résidant sur l'agglomération. Il n'y a donc pas différents choix de scénario possible en ce qui concerne cette caractéristique. L'accès doit donc être autorisé aux catégories suivantes :

- Personnes handicapées (moteur, visuel, cognitif)
- Personnes à mobilité réduite
- Personnes handicapées temporairement
- Personnes résidentes temporaires sur le territoire et ayant une des caractéristiques ci-dessus

La difficulté réside surtout dans le contrôle de l'accès au service. Il est important de préciser quelles seront les pièces à fournir pour justifier de l'appartenance à l'une des catégories citées précédemment et qui donnera l'avis final pour accepter qu'une personne accède au service (commission d'admission, certificat médical par le médecin traitant, certificat médical par un médecin qui est sous contrat avec l'agglomération).

Dans le tableau suivant sont consignés les avantages et inconvénients des différentes solutions envisagées :

	Avantages	Inconvénients
Certificat du médecin traitant	• Pas de coût supplémentaire pour l'agglomération qui n'engage personne • Pas d'organisation particulière à prévoir • Démarche simple pour les personnes voulant accéder au service et adhésion dès le certificat transmis à l'agglomération	• Risque de certificat de complaisance donc utilisation du service par des personnes n'en ayant pas absolument besoin et saturation du service
Commission d'admission	• Délimite le service aux personnes en ayant strictement besoin	• Organisation de réunions régulièrement (au minimum tous les mois pour ne pas léser les handicapés temporaires) • Un certain nombre de personnes à mobiliser pour faire partie de la commission • Temps d'attente pour avoir accès au service
Certificat médical d'un médecin sous contrat avec la communauté d'agglomération	• Délimite le service aux personnes en ayant strictement besoin • Peu d'organisation à prévoir • Démarche simple pour les personnes voulant accéder au service et adhésion dès le certificat transmis à l'agglomération	• Contrat à mettre en place et parfois rémunération du médecin • Difficulté à trouver un médecin qui accepte de faire ce travail

Suite à la réunion que nous avons eue avec les représentants des associations de personnes handicapées, la question de l'accès au service semble difficile à résoudre. En effet, si l'accès n'est pas assez contrôlé, on risque d'avoir un service surchargé et utilisé par des personnes qui n'en ont pas réellement besoin mais qui l'utilisent plus par confort. Il semble donc que nous écartions le scénario consistant à contrôler l'accès par la délivrance d'un certificat médical du médecin traitant. En effet, cette solution a été utilisée à La Rochelle et à Périgueux et ils ont été confrontés à beaucoup de fraude et de certificat de complaisance. La fréquentation du service a donc fortement augmenté jusqu'à saturation à cause d'une utilisation frauduleuse. Pour contourner cette difficulté, l'agglomération de La Rochelle souhaite que les demandes d'accès au service soient examinées par un expert médical qui jugera de la capacité de la personne à utiliser les transports en commun classique et lui autorisera l'accès au service de substitution ou non. Cependant, la difficulté avec cette solution est qu'il faut trouver un médecin qui accepte de prendre sur son temps de consultation pour analyser les demandes et qui soit habilité à faire ce type de démarche. Pour la communauté du Pays Voironnais, la mise en place d'un simple certificat médical comme justificatif d'accès au service ne suffit pas non plus. Eux envisagent de prioriser l'accès aux déficients moteur et visuel.

Une autre solution peut être envisagée, celle de mettre en place une commission d'admission. D'autres difficultés apparaissent alors, il faut tout de même la présence d'un médecin expert, sinon comment déterminer si une personne peut prendre les transports en commun classiques ou non ? Ni le personnel de l'agglomération ni les élus ne peuvent juger de cela. Il faut également que la commission se réunisse régulièrement pour pouvoir répondre aux demandes des personnes étant handicapées temporaires. En effet, c'est un problème qui a été relevé à Saint Briec. La commission se réunit seulement une fois par trimestre et les personnes ayant besoin du service pour un ou deux mois ne peuvent donc pas forcément en bénéficier en fonction des dates des réunions.

Le choix que nous privilégions est donc dans un premier temps, d'autoriser l'accès au service aux personnes présentant l'avis médical de leur médecin traitant. Par la suite, si l'on remarque que le service est saturé à cause de la prolifération de certificat de complaisance, on pourra envisager de faire appel à un expert médical.

Le scénario que nous avons retenu pour cette entité est donc le suivant :

	Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3
Personnes ayant accès au service	- Personnes handicapées (moteur, visuel, cognitif) - Personnes à mobilité réduite - Personnes handicapées temporairement - Personnes résidentes temporaires sur le territoire et ayant une des caractéristiques ci-dessus		
Vérification	Certificat médical du médecin traitant	Certificat médical d'un médecin sous contrat	Commission d'admission

En ce qui concerne **les moyens humain, matériel, financier et organisationnel à mobiliser**, plusieurs choix s'offrent à nous.

Les moyens humains mis en place dépendent de comment est délimité l'accès au service puisque cela déterminera le nombre de personnes susceptibles de l'utiliser et donc le nombre de véhicules qui seront mis en circulation pour assurer le service.

Au niveau du type de **moyens matériels** à utiliser, on a le choix entre plusieurs sortes de moyens de transport que sont : le minibus spécialisé pour les personnes handicapées, le véhicule classique pouvant être aménagé avec rampe en fonction de l'usage et donc pouvant accueillir une rampe d'accès. Les avantages et inconvénients de ces différents dispositifs sont résumés dans le tableau ci-dessous :

	Avantages	Inconvénients
Minibus spécialisés	• Véhicule complètement adapté aux besoins des personnes handicapées	• Véhicule très cher
Véhicule classique aménageable avec rampe	• Véhicule utilisable pour un autre usage, permet de le rentabiliser • Véhicule moins cher qu'un spécialisé	• Perte de temps lorsqu'il faut équiper le véhicule d'une rampe ou d'autres matériaux nécessaires pour transporter les personnes handicapées

Le mieux serait vraisemblablement d'utiliser de petits utilitaires pouvant être pris pour effectuer d'autres services que le transport de substitution (comme le transport à la demande déjà existant sur le territoire), permettant ainsi la mutualisation des moyens. C'est ce qui est notamment réalisé sur la l'agglomération de Voiron, ils utilisent les mêmes véhicules pour le TAD classique et pour le service de substitution.

Pour **l'accompagnement des personnes handicapées**, il y a également plusieurs degrés possibles : permettre l'accompagnement par un individu de l'entourage de la personne handicapée de manière gratuite, proposer un accompagnement avec un supplément (une sorte d'aide à domicile qui serait là un peu avant la course pour aider à mettre son manteau, à fermer la porte...) ou encore mettre en place un accompagnement gratuit pour les premières utilisations du service pour que les personnes soient rassurées.

	Avantages	Inconvénients
Accompagnateur autorisé et gratuit	• Toutes les personnes lourdement handicapées peuvent bénéficier d'un accompagnateur • Permet aux personnes handicapées d'utiliser le service en toute confiance	• Risque de surcharger le service
Accompagnement plus complet avec supplément	• Permet d'aider la personne à accéder de chez elle jusqu'au véhicule • Permet aux personnes handicapées d'utiliser le service en toute confiance	• Besoin d'engager quelqu'un avec une formation particulière • Le tarif ne sera plus celui du réseau classique dans ce cas là
Pas d'accompagnement autorisé	• Pas de personne à transporter en plus	• Peut freiner certaines personnes à utiliser le service si elles ne peuvent se déplacer sans accompagnateur • Le conducteur devra aider toutes les personnes pour les faire monter et descendre du véhicule, perte de temps
Accompagnement gratuit pour les premières utilisations du service	• Permet aux personnes de se familiariser avec le service	• Certaines personnes ont besoin d'un accompagnement permanent et non juste pour les premières fois

Il semble que la solution la mieux adaptée soit un accompagnement autorisé et gratuit. C'est ce qui est organisé par la plupart des agglomérations interrogées, comme celles de La Rochelle, Périgueux, Saint-Brieuc, Voiron et Cholet.

En ce qui concerne la **réservation du service**, celle-ci doit être accessible à tous. Il faut donc au moins que l'on puisse réserver le service par téléphone et internet et qu'il y ait un accueil physique également effectué en boutique (pourquoi ne pas placer ce service au sein de la gare ?). La tranche de réservation doit également être assez large (au minima 2h tous les jours de la semaine, soit du lundi au samedi).

Pour le tarif à mettre en place, ce dernier doit être le même que sur le réseau classique (1,60€ le ticket au tarif unitaire), les abonnements seront également valables sur le service de substitution et les tickets seront les mêmes pour l'utilisation du réseau classique comme de ce service.

	Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3
Moyen humain	Faible	Moyen	Elevé
Moyen matériel	Faible	Minibus classique aménageable	Elevé
Moyen financier	Faible	Moyen	Elevé
Accompagnement	Limité	Accompagnement autorisé et gratuit	Elevé
Réservation	Accessible à tous (téléphone, mail, boutique)		
Tarif	Identique à celui du réseau classique		
Horaire fonctionnement du service	Même tranche horaire de fonctionnement que pour le réseau classique		

Le scénario que nous avons donc retenu est le suivant :

	Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3
Gestion du service	Traitement en régie	Confiée à un délégataire Délégation de service public	
Offre de transport	Ligne régulière	TAD Porte à arrêt	Taxis médicalisés
Personnes ayant accès au service	- Personnes handicapées (moteur, visuel, cognitif) - Personnes à mobilité réduite - Personnes handicapées temporairement - Personnes résidentes temporaires sur le territoire et ayant une des caractéristiques ci-dessus		
Vérification	Certificat médical du médecin traitant	Certificat médical d'un médecin sous contrat	Commission d'admission
Moyen humain	Faible	Moyen	Elevé
Moyen matériel	Faible	Minibus classique aménageable	Elevé
Moyen financier	Faible	Moyen	Elevé
Accompagnement	Limité	Accompagnement autorisé et gratuit	Elevé
Réservation	Accessible à tous (téléphone, mail, boutique)		
Tarif	Identique à celui du réseau classique		
Horaire fonctionnement du service	Même tranche horaire de fonctionnement que pour le réseau classique		

5.2. Approfondissement du scénario choisi

5.2.1. La gestion du service : la délégation de service public

La DSP est un contrat par lequel une personne morale de droit public confie la gestion d'un service public dont elle a la responsabilité à un délégataire public ou privé, et dont la rémunération est substantiellement liée au résultat de l'exploitation du service. Le délégataire peut être chargé de construire des ouvrages ou d'acquérir des biens nécessaires au service. Actuellement, la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique a mis en place une délégation de service public pour la gestion de son réseau de transport collectif, CARA'Bus.

Il est possible de modifier légèrement le contrat de DSP en faisant un avenant. Il y a cependant certaines règles à respecter. L'avenant ne doit pas modifier l'objet de la délégation, il ne doit pas modifier substantiellement l'un des éléments essentiels de la délégation tels que sa durée ou le volume des investissements.

Tout projet d'avenant à une convention de délégation de service public entraînant une augmentation du montant global supérieure à 5 % est soumis pour avis à la commission d'appel d'offres. L'assemblée délibérante qui statue sur le projet d'avenant est préalablement informée de cet avis.

Au vue des caractéristiques que nous souhaitons donner au futur transport de substitution, il nous semble intéressant de confier sa gestion à un délégataire (voir tableau des avantages et inconvénients des différents types de gestion possibles) et donc de faire entrer ce service dans la délégation de service public déjà établie avec Transdev Royan Atlantique.

5.2.2. L'offre de transport, le matériel roulant et la formation des conducteurs

En ce qui concerne l'offre de transport, il est proposé de mettre en place un service de type transport à la demande en porte à arrêt. La personne est cherchée chez elle et on la dépose à l'arrêt de bus accessible le plus proche de son domicile.

Cependant, il existe déjà sur le territoire de la CARA, un service de transport à la demande, celui-ci de type zonal, similaire au transport de substitution que nous souhaitons mettre en place, mais non accessibles aux personnes handicapées. Ont accès à ce service, les personnes résidentes à plus de 500 m d'un arrêt de bus. Le service fonctionne du lundi au samedi de 8h à 18h et récupère le client à son domicile pour le déposer à l'arrêt de bus le plus proche. A l'heure actuelle, ce service utilise des taxis pour réaliser ses courses, qui ne sont donc pas accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Cependant, avec la restructuration en cours du réseau secondaire, le délégataire étudie actuellement la possibilité d'acheter des véhicules de type minibus pour effectuer les trajets du TAD zonal et non plus de le réaliser à l'aide de taxis. Si cette possibilité est adoptée, il serait envisageable de coupler le TAD zonal avec le service de transport de substitution pour les personnes handicapées puisque les minibus achetés seront accessibles et en tous points conformes à la réglementation. Cela permettrait alors de mutualiser les moyens. Au contraire, si on reste sur le système actuel de transport effectué par taxis, la collectivité devra alors effectuer le transport de substitution à l'aide de minibus entièrement dédiés au service.

Nous pensons, en effet, que les véhicules les plus appropriés pour réaliser ce genre de transport sont des petits utilitaires de 8 places assises pour les clients (sans compter la place du conducteur), modulables, pouvant accueillir jusqu'à 3 personnes en fauteuil roulant. Pour ce type de véhicule, un permis B suffit. Il faut cependant que le conducteur ait suivi une formation au préalable (prévention et secours civique de niveau 1, connaissances de la clientèle, gestes et postures) afin de pouvoir

travailler aux contacts de personnes handicapées et de réagir au mieux aux différentes situations et toujours laisser la personne handicapée dans une position sécurisée. Le conducteur pourra apporter son aide à la personne handicapée et/ou à mobilité réduite à l'exclusion de toute autre prestation et notamment du portage. Le conducteur doit pouvoir accompagner les personnes pour la montée et la descente du véhicule et doit donner les informations nécessaires au cours du voyage (notamment pour les personnes mal voyantes). Le conducteur prend en charge les personnes handicapées depuis leur domicile jusqu'au point d'arrêt accessible où elles seront déposées.

Les véhicules doivent être équipés d'une rampe arrière manuelle ou électrique, d'un marche pied latérale, d'une main courante latérale, de dispositifs permettant l'arrimage des fauteuils roulants, de gyrophares en haut à l'arrière du véhicule, de systèmes d'information de la clientèle conformes aux nouvelles normes et d'une rampe permettant le passage du trottoir à la chaussée. Les informations importantes délivrées à bord doivent être diffusées sous forme sonore et visuelle.

Le besoin n'étant pas connu avec précision, le transport de substitution pourra être expérimental durant les premières années de fonctionnement et pourra être réajusté en fonction des demandes et de la mise en accessibilité des arrêts (avenant rectifiable, évolutif). Le dimensionnement minimal que l'on peut faire de l'offre équivaut à la mise en circulation de 2 véhicules de 9 places au total. En effet, parmi les agglomérations que nous avons contactées, plusieurs ont mis en place 2 véhicules de ce type pour répondre à leurs demandes de transport. Il s'agit en effet des agglomérations de Voiron, Libourne et Périgueux. Ces véhicules effectueront des courses sur l'amplitude horaire actuelle du réseau de transport classique, soit de 8h à 19 h.

5.2.3. Les ayants droit au service :

Les personnes qui auront accès au service de transport de substitution sont les suivantes :

- Personnes handicapées (moteur, visuel, cognitif)
- Personnes à mobilité réduite
- Personnes handicapées temporairement
- Personnes résidentes temporaires sur le territoire et ayant une des caractéristiques ci-dessus

Il serait intéressant de mettre en place un accès au service de plein droit sans que certaines catégories de personnes n'aient recours à l'avis d'un médecin, notamment pour celles possédant des cartes d'invalidité, des cartes de stationnement et des cartes de priorité pour personnes handicapées.

En effet, ces 3 cartes sont les seules existantes pouvant être possédées par les personnes handicapées et faisant état de leurs difficultés. Nous avons résumé ci-dessous les personnes pouvant obtenir ces cartes.

La **carte d'invalidité** est destinée aux personnes avec une incapacité permanente d'au moins 80% ou aux personnes étant classées en invalidité dans la 3^{ème} catégorie (invalides).

Le taux d'incapacité est déterminé de la manière suivante :

- 50% : **correspond à des troubles importants** entraînant une gêne notable entravant effectivement la vie sociale de la personne. L'entrave à la vie sociale peut être éventuellement préservée mais au prix d'efforts importants ou de la mobilisation d'une compensation spécifique. L'autonomie est conservée pour les actes élémentaires de la vie quotidienne.
- 80% : **correspond à des troubles graves** entraînant une entrave majeure dans la vie quotidienne de la personne avec une atteinte de son autonomie individuelle. Dès lors qu'elle doit être aidée totalement ou partiellement, ou surveillée dans l'accomplissement

des actions de vie quotidienne, ou ne les assure qu'avec les plus grandes difficultés, le taux de 80 % est atteint. C'est également le cas lorsqu'il y a déficience sévère avec abolition d'une fonction.

En ce qui concerne le classement en 3^{ème} catégorie, cette dernière regroupe des individus étant absolument incapables d'exercer une profession et devant avoir recours à une tierce personne pour effectuer les tâches ordinaires de la vie quotidienne.

A cette carte peuvent s'ajouter 2 mentions, celle d'un besoin d'accompagnement et celle spécifiant une cécité (vision centrale inférieure à 1/20^{ème} de la normale).

La **carte de stationnement** est destinée aux personnes atteintes d'un handicap réduisant de manière importante et durable sa capacité et son autonomie de déplacement à pied ou qui impose qu'elle soit accompagnée par une tierce personne dans ses déplacements.

La **carte de priorité** pour les personnes handicapées est destinée quant à elle aux personnes atteintes d'une incapacité supérieure à 80% rendant la station debout pénible.

On comprend donc bien que toutes personnes possédant une de ces cartes se trouvent en difficulté dès lors qu'elles souhaitent prendre les transports en commun classiques, que ce soit à cause d'une station debout pénible ou d'un manque d'autonomie. Il serait donc bon de permettre l'accès aux personnes titulaires de ces cartes de plein droit.

Pour ce qui est du reste des demandes d'accès au service, on exigera un certificat médical du médecin traitant.

Comme un suivi sera effectué, après la mise en place du service, afin d'évaluer son efficacité, il sera possible de vérifier si des certificats de complaisance sont réalisés et si des personnes utilisent ce moyen de transport uniquement par confort. Dès lors, les modalités d'accès pourront être modifiées, en faisant examiner les demandes par un expert médical qui sera engagé par la communauté d'agglomération.

5.2.4. La réception des réservations

Le réseau Cara'bus possède une boutique servant également de centrale de réservation pour le transport à la demande en Gare de Royan. La boutique est ouverte du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 14h à 18h et les premier et dernier samedis du mois de 9h à 12h. Elle pourrait donc également recevoir les demandes de réservation pour le service de substitution. Il serait donc possible de réserver en appelant la boutique, en leur envoyant un mail ou en s'y rendant. Les demandes doivent se faire au plus tard une demi-journée avant la course. La centrale de réservation transmet ensuite au délégataire les demandes pour qu'il puisse organiser les courses et optimiser le parcours pour limiter le nombre de km à parcourir. Il faudra cependant être vigilant que cette optimisation se fasse dans le respect des horaires demandés par les clients. Les personnes handicapées n'auront pas la priorité sur les personnes valides, la réservation se fera dans la limite des places disponibles et dans l'ordre des demandes formulées par les clients. Lorsqu'un véhicule est complet, le transporteur doit en informer la centrale de réservation afin que cette dernière n'accepte plus de demandes de course.

5.2.5. Le Tarif du service

Comme le prévoit la loi, le tarif du service de transport de substitution doit être le même que sur le réseau classique. En effet, nous mettons en place un service pour pallier l'inaccessibilité de certains arrêts de bus, il faut donc veiller à avoir une tarification qui ne soit pas supérieure pour garantir le respect des principes de non-discrimination et de solidarité.

Les titres de transport utilisés sur le réseau classique seront valables pour le service de transport de substitution. Cela concerne donc tous les pass (unitaire, plusieurs voyages) ainsi que les abonnements.

Un pass unitaire coûte 1,60 € et sera donc valable pour un aller, il comprend donc le trajet effectué avec le service de transport de substitution ainsi que les correspondances sur le réseau.

5.2.6. Les modalités d'accompagnement des personnes handicapées

Pour ce qui est de l'accompagnement des personnes handicapées sur le service, ce dernier sera gratuit pour les personnes possédant une carte d'invalidité avec la mention « besoin d'accompagnement ». Pour les autres ayants droit au service, les accompagnateurs seront tenus de payer leur titre de transport qui sera donc au même tarif que pour la personne handicapée. Ils seront également acceptés sur le service dans la limite des places disponibles.

5.2.7. La promotion/publicité relative à la mise en place du service

Il est important d'organiser une campagne de communication pour faire connaître la mise en place du service mais aussi pour expliquer aux personnes qui vont l'utiliser son fonctionnement. Les personnes doivent pouvoir prendre ce transport en toute confiance et il faut donc les informer le mieux possible en amont.

Plusieurs moyens sont possibles pour faire connaître le service. Il serait intéressant de :

- Faire une réunion d'information à destination des associations de personnes handicapées
- Intégrer le règlement et les modalités d'accès au service dans le guide voyageur Cara'Bus
- Faire de la publicité dans les journaux locaux (Sud-ouest et Vidici) et le Cara'Mag
- Faire de la publicité à la radio local (Demoiselle fm)
- Affichage des informations dans les bus, à la boutique Cara'bus, sur le site internet du réseau, chez les partenaires-relais, dans les mairies et offices de tourisme
- Informer de la mise en place du service grâce à l'alerte mail et sms

5.2.8. Le transport sur les événements ponctuels

Lors d'événements organisés occasionnellement sur le territoire, tels que des événements culturels, sportifs, musicaux, il serait intéressant de proposer le transport de substitution pour permettre aux personnes handicapées d'y participer. Il serait au même tarif que sur sa tranche horaire classique de fonctionnement et aurait les mêmes conditions d'accès et de service.

5.2.9. Le coût du service

Le prix d'un véhicule de type minibus de 9 places pouvant accueillir des personnes handicapées est de l'ordre de 80 000 € HT par véhicule. En ce qui concerne les conducteurs, il faut compter 30 000 € HT à l'année pour une personne employée à temps plein et il faut également prendre en compte le coût de la formation de conducteur-accompagnateur qui est de 3250 € TTC par personne.

Comme on souhaiterait assurer le service à l'aide de 2 minibus, il nous faudrait également 2 chauffeurs.

On peut facilement avoir une estimation du coût en ce qui concerne les investissements et le personnel, cependant, ce qu'on peut difficilement déterminer à l'avance est le nombre de km qui seront réalisés pour effectuer les courses. En effet, ce n'est qu'au bout d'un an d'existence du service que l'on peut réellement se faire une idée du coût puisqu'on ne sait pas à l'avance quelle sera la demande et le nombre de personnes qui profiteront du service.

On sait cependant que pour le TAD, on a effectué 57 974 km en 2013 pour un total de 3883 courses. Ces données englobent le TAD zonal ainsi que les 2 lignes virtuelles présentes sur le territoire de la CARA. On peut donc supposer que le service de substitution n'engendrera pas autant de courses et donc moins de km.

On peut tout de même avoir une petite idée de la fréquentation du transport. En interrogeant les différentes communautés d'agglomération ou de communes ayant mis en place ce type de service et comptant approximativement le même nombre d'habitants, nous avons pu obtenir des chiffres. En effet, l'agglomération de Cholet compte de 200 à 300 clients, celle de Saint-Brieuc, environ 200 et celle de Bourg en Bresse, aux alentours de 275. On peut donc estimer le nombre d'utilisateurs réguliers du service, entre 200 et 300 clients par an.

5.2.10. Le suivi du service

Afin de toujours pouvoir évaluer l'efficacité du service et de pouvoir l'améliorer en continu, il faut organiser un suivi dès qu'il sera mis en place.

Il faudra veiller à être à l'écoute des associations de personnes handicapées qui pourront rapporter les possibles dysfonctionnements du service afin de les corriger. Des réunions pourront être organisées à cet effet.

Le service sera également évalué lors des commissions transport et accessibilité. Le délégataire aura pour charge de transmettre à la communauté d'agglomération des informations statistiques sur le service, comme sa fréquentation, le nombre de km effectués, le nombre de courses réalisés, le nombre de clients par course, etc. Cette dernière pourra ensuite les étudier pour évaluer le service. Ces informations pourront permettre, entre autre, de s'assurer que le service utilisé uniquement par des personnes qui en ont réellement besoin et non par un souci de confort.

6. Les étapes jusqu'à la mise en place du service

Il reste encore quelques étapes avant que le service de substitution ne soit réellement mis en œuvre et devienne opérationnel.

Tout d'abord, le projet de délibération concernant la mise en place de ce service de transport doit être présenté en commission transport. Une fois le projet de délibération validé, ce dernier devra ensuite être soumis au Conseil Communautaire, certainement lors de la séance publique du 24 octobre, pour adoption.

Si le projet est adopté lors du Conseil Communautaire, on devra modifier l'acte budgétaire afin de faire rentrer cette nouvelle dépense au budget.

On peut alors commencer la rédaction de l'avenant à la délégation de service public.

Une fois l'avenant rédigé et adopté, on pourra véritablement entrer dans la mise en place du service de transport en lui-même.

Le délégataire, qui aura donc la gestion de ce service, devra se charger d'acheter ou de fournir le matériel roulant pour la réalisation du service. Il se chargera également de recruter les conducteurs de ces véhicules ou, s'il possède déjà le personnel nécessaire, uniquement de les former au métier de conducteur-accompagnateur de personnes handicapées. En ce qui concerne la réservation des courses, il sera important d'organiser une réunion d'information auprès des employés se chargeant de recevoir les demandes pour leur expliquer le fonctionnement du service.

Il faudra également faire l'acquisition d'un logiciel permettant d'optimiser les courses. En effet, si plusieurs personnes réservent des trajets différents pendant la même demi-journée, il faudra étudier les parcours et construire l'itinéraire pour effectuer le moins de km. La mise en place d'une base de données listant les arrêts accessibles devra être créée afin de déterminer sur quel arrêt déposer les clients.

Avant que le service soit effectivement opérationnel, il faudra également mettre en place une campagne de publicité pour informer de l'existence du service de transport de substitution. Cette campagne pourra prendre plusieurs formes que nous avons listées dans la partie précédente.

C'est à ce moment là que le service pourra être opérationnel et que les véhicules pourront être mis en circulation.

Par la suite il faudra organiser le suivi du service, afin d'avoir régulièrement un retour sur son fonctionnement et pouvoir modifier si des problèmes sont rencontrés.

Une fois le service en fonctionnement, il faudra cependant rester vigilant sur la réglementation de l'accès au service afin de s'assurer qu'il ne soit pas surchargé par des personnes n'en ayant pas réellement besoin et qui auraient eu tout de même un certificat de leur médecin traitant.

En ce qui concerne la restructuration du réseau secondaire, il faudra s'assurer d'adapter le service de substitution en fonction. La mutualisation des moyens avec le TAD zonal serait également une bonne chose, mais cela ne sera réalisable que si le délégataire décide d'utiliser des minibus et non plus des taxis. Il faudra donc suivre l'évolution de cette réflexion.

Sigles

ABF : Architecte des bâtiments de France
Ad'AP : Agenda d'accessibilité programmée
AOT: Autorité organisatrice de transport
AOTU : Autorités organisatrices de transports publics urbains
CARA : Communauté d'Agglomération Royan Atlantique
CCDSA : Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité
CERTU : Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques
DSP : Délégation de service public
EPCI : Etablissement public de coopération intercommunale
ITA : Impossibilité technique avérée
PAVE : Plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics
PDU : Plan de déplacement urbain
PMR : Personne à mobilité réduite
PTU : Périmètre de transport urbain
STIF : Syndicat des transports d'Ile de France
SDAT : Schéma directeur d'accessibilité des transports
TDRA : Transdev Royan Atlantique

Table des illustrations

Figure 1 : Plan des communes qui composent la CARA	12
Figure 2 : Les principaux axes qui traversent la CARA	14
Figure 3 : Plan du réseau de bus interurbain	16
Figure 4 : Plan du réseau de bus urbain Cara'Bus	19
Figure 5 : Plan du réseau principal après restructuration	22
Figure 6 : Les combinaisons possibles de scénario	30

ANNEXES

1. Les différents textes régissant le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite dans le cadre de la mise en place d'un service de transport de substitution

Le décret n° 2006-138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs :

Les véhicules doivent permettre :

- Les opérations de montée et descente du véhicule doivent être possibles pour les personnes en situation de handicap.
- Il doit également être possible de se localiser, de s'orienter et de bénéficier de l'information nécessaire au bon déroulement du voyage.
- S'il existe des lacunes horizontales entre le véhicule et le trottoir ou le quai, ces dernières doivent être comblées grâce à l'ajout d'équipements.
- Au moins une porte par véhicule ou par rame doit permettre le passage d'un fauteuil roulant.
- Les véhicules et les rames contiennent au moins un emplacement destiné aux personnes en fauteuil roulant et des sièges réservés aux PMR à proximité des accès.
- Toute information importante délivrée à bord du véhicule doit être diffusée sous forme sonore et visuelle.

La loi ne prévoit pas de dérogations pour le matériel roulant. Elle prévoit cependant un certain nombre d'équipements nécessaires et de prescriptions techniques pour permettre l'accessibilité des véhicules routiers de type M1 (véhicules de 9 places maximum) et de type N1 (« camionnettes » de moins de 3,5 tonnes).

Ces derniers sont définis dans l'arrêté du 23 août 2013. Cet arrêté est pris en application de l'article 45 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 et de la directive européenne 2007/46/CE. Il se substitue également à la circulaire du 18 mars 1981 relative aux véhicules spécialement aménagés pour le transport de personnes handicapées en fauteuil roulant.

Pour des véhicules aménagés pour être accessibles aux personnes à mobilité réduite autre que les utilisateurs de fauteuil roulant :

Le véhicule doit comporter au moins une place assise bénéficiant d'une facilité d'accès tel qu'un siège pivotant par exemple. Ce dispositif doit revenir à l'état initial lorsque la personne est installée ou a quitté le véhicule. Des poignées doivent être installées à proximité de cette place, doivent être de couleur contrastée pour aider à la mise en place de la personne. La hauteur du seuil de porte par rapport au sol est inférieure à 320 mm, sinon une marche fixe ou rétractable doit être installée, si cela n'est pas possible, à cause d'une impossibilité technique, une marche amovible doit être prévue. Lorsque la porte est fermée, aucune partie de la marche latérale ne doit dépasser de plus de 10 mm. La surface des marches doit être antidérapante et le nez des marches de couleur contrastée. La profondeur de la marche rétractable est d'au moins 200 mm et la largeur d'au moins 400 mm.

En ce qui concerne les véhicules aménagés pour être accessibles aux utilisateurs de fauteuil roulant, un nombre de porte et de dimensions utiles des accès au compartiment où se tiennent les utilisateurs de fauteuil roulant sont définis et présentés dans le tableau suivant :

Nombre de fauteuils roulants		1	2	> 2
Nombre minimal de portes d'accès au compartiment		1	2 L'une placée à l'avant du compartiment et l'autre placée à l'arrière sans être située sur la même face.	2 L'une placée à l'avant du compartiment et l'autre placée à l'arrière sans être située sur la même face.
Dimensions utiles des accès	Largeur minimale	800 mm	1 porte de 800 mm 1 porte de 600 mm	2 portes de 800 mm
	Hauteur minimale	1 250 mm	1 250 mm	1 250 mm

Un emplacement de 700 mm par 1200 mm doit être prévu pour positionner un fauteuil roulant. La hauteur intérieure minimum du véhicule doit être de 1350 mm. Pour accéder à son emplacement, la personne en fauteuil doit disposer d'un espace libre d'une largeur de 700 mm. Au moins l'une des portes doit être équipée d'un dispositif d'embarquement tel qu'une rampe d'accès, une plate-forme élévatrice par exemple et doit être manœuvrable de l'extérieur. Des caractéristiques concernant cette rampe d'accès sont également définies. Elle doit comporter une surface antidérapante, un système de maintien sécurisé dans les manœuvres d'accès et un dispositif empêchant le fauteuil de basculer sur les côtés lorsque la rampe dépasse 1200 mm de longueur. La pente maximale de la rampe ne doit pas excéder 25% par rapport au sol lorsqu'elle est placée à l'arrière du véhicule et par rapport à une bordure de 150 mm de haut pour une sortie latérale. Le déploiement de cette rampe peut être à commande assistée ou manuelle.

Le système élévateur doit posséder une largeur minimale de 730 mm et une longueur de 1200 mm et sa capacité de levage doit être d'au moins 300 kg. Si le conducteur voit suffisamment bien la plate-forme, il peut la commander depuis son siège.

Chaque emplacement de fauteuil roulant doit être équipé d'un système de retenue intégré pouvant retenir le fauteuil et son utilisateur.

Cet arrêté s'applique aux véhicules neufs immatriculés après le 1^{er} juillet 2014 mais également à ceux dont la première immatriculation est postérieure au 30 juin 2014.

Arrêté du 2 juillet 1982 :

Accompagnement des personnes handicapées :

La présence d'au moins un accompagnateur en plus du conducteur est obligatoire lorsque le véhicule transporte un nombre de personnes handicapées en fauteuils roulants supérieur à huit sans excéder quinze.

La présence d'au moins deux accompagnateurs est obligatoire lorsque le véhicule transporte plus de quinze personnes handicapées en fauteuils roulants.

Le transport dans un véhicule de plus de vingt-cinq personnes handicapées en fauteuils roulants est interdit.

Signalisation :

Le signal de détresse doit être utilisé à l'arrêt du véhicule lors de la montée ou de la descente de personnes handicapées.

Article annexe 5

Règles d'aménagement applicables aux véhicules affectés au transport de passagers handicapés en fauteuils roulants (Application de l'article 53 du présent arrêté).

Chapitre I : Accessibilité des véhicules.

Remarque générale : Pour l'application de la présente annexe le fauteuil roulant de référence présente les caractéristiques suivantes

1.1. Véhicules de transport en commun admettant plus de neuf personnes, (y compris le conducteur) dont un ou plusieurs handicapés sur leur fauteuil roulant, et ne répondant pas à la définition du point 1.2..

1.1.1. Sous réserve des dispositions du point 1.1.3. ces véhicules doivent satisfaire aux dispositions générales applicables aux véhicules de transport en commun de personnes.

1.1.2. Les personnes handicapées transportées doivent bénéficier d'aménagements particuliers satisfaisant aux prescriptions suivantes.

1.1.2.1. Le nombre des portes donnant accès au compartiment où se tiennent les handicapés ne doit pas être inférieur à deux, une à l'avant du compartiment, l'autre à l'arrière ; ces portes ne seront pas toutes situées sur la même face du véhicule. Toutefois elles peuvent se trouver toutes deux sur son côté droit, si une issue conforme aux dispositions de l'article 21 du présent arrêté est située soit sur la paroi arrière, soit sur la paroi avant du véhicule. Cette issue peut aussi être une trappe d'évacuation aménagée dans le toit.

Cependant, il peut n'y avoir qu'une seule porte dans ce compartiment dans le cas où le véhicule est aménagé pour transporter au maximum un handicapé en fauteuil roulant.

1.1.2.2. Les portes doivent disposer d'une commande intérieure et d'une commande extérieure.

Deux portes au moins doivent permettre le passage d'une personne assise dans un fauteuil roulant et, pour cela, présenter un passage libre d'au moins 0,80 mètre de large. Toutefois, ce nombre peut être réduit à une porte dans le cas où le véhicule est aménagé pour le transport d'au maximum deux handicapés en fauteuils roulants. Dans ce dernier cas l'une au moins des autres portes donnant accès au compartiment où se tiennent les handicapés doit présenter un passage libre d'au moins 0,60 mètre de large. L'une au moins des portes permettant le passage d'une personne en fauteuil doit être manoeuvrable de l'intérieur par une personne assise dans un fauteuil roulant ; en particulier, la commande doit être située, à une hauteur comprise entre 0,55 mètre et 1,30 mètre du plancher.

1.1.2.3. L'une au moins des portes doit être équipée d'un moyen d'accès pour les handicapés, manoeuvrable au moins de l'extérieur par un tiers : rampe d'accès, plate-forme élévatrice ou dispositif équivalent.

Si l'une des portes est équipée d'une plate-forme élévatrice, et sauf dans le cas où le véhicule est aménagé pour transporter au maximum deux handicapés en fauteuil, une autre doit être équipée d'une rampe d'accès.

1.1.2.4. Rampes d'accès :

Toute rampe d'accès doit être munie d'un revêtement antidérapant, sauf éventuellement dans le cas où elle se compose de deux chemins de roulement pour le fauteuil, tandis que la personne assurant la manoeuvre du fauteuil prend appui sur le sol.

Les rampes d'accès doivent avoir une pente maximale n'excédant pas 25 p. cent à l'exception des rampes latérales prenant appui sur le trottoir, dont la pente ne doit pas excéder 35 p. cent. Ces pentes sont mesurées par rapport au plan horizontal sur lequel reposent les roues du véhicule.

1.1.2.5. Plate-formes élévatrices :

La surface d'une plate-forme élévatrice doit être suffisante pour recevoir dans de bonnes conditions de stabilité une personne handicapée en fauteuil roulant.

Pour cela toute plate-forme élévatrice doit être munie d'un rebord empêchant la chute du fauteuil roulant transporté (ou d'une protection équivalente) et avoir des dimensions d'au moins 0,80 mètre sur 1,30 mètre.

La commande de la manoeuvre doit pouvoir être actionnée par une personne assise dans un fauteuil roulant utilisant la plate-forme. La manoeuvre doit pouvoir être interrompue par un tiers en cas d'urgence, à tout instant de la montée ou de la descente.

1.1.3. La largeur des passages d'accès aux portes, visées au paragraphe 1.1.2.1., doit permettre la manoeuvre des fauteuils roulants en vue de leur évacuation.

Par dérogation aux dispositions réglementaires applicables aux véhicules de transport en commun de personnes, la largeur du couloir longitudinal pourra, dans la partie où se tiennent les handicapés, être réduite à 0,25 mètre, lorsque leurs fauteuils roulants sont en place.

1.2 Véhicules de transport en commun de personnes, aménagés pour le transport exclusif de personnes handicapées sur leur fauteuil roulant (nombre de personnes transportées supérieur à 9, conducteur compris).

1.2.1. Les véhicules visés au présent paragraphe sont soumis aux prescriptions générales applicables aux véhicules de transport en commun de personnes, sous réserve des dispositions du point 1.2.2., et doivent être aménagés conformément aux dispositions des points 1.2.2. à 1.1.2.5.. Toutefois, lorsque le véhicule est aménagé pour le transport de plus de huit handicapés en fauteuils roulants, deux issues au moins doivent être équipées d'un moyen d'accès.

1.2.2. Les largeurs des passages d'accès aux portes et des couloirs de circulation doivent permettre la circulation d'un accompagnateur et la manoeuvre des fauteuils roulants en vue de leur évacuation par un tiers.

Chapitre II

STABILITE DES FAUTEUILS ROULANTS

2.1 Le dispositif d'arrimage des fauteuils roulants doit permettre d'assurer la stabilité d'un fauteuil lesté d'une masse de 150 kilogrammes (le lest occupant sensiblement la place du passager) lorsque le véhicule lancé à une vitesse d'au moins 50 kilomètres-heure est soumis à une décélération égale ou supérieure à 5 mètres-seconde au carré.

2.2. La commande assurant le verrouillage et le déverrouillage du dispositif d'arrimage doit être de couleur et son mode d'action doit être clairement indiqué sur la commande elle-même ou à proximité, de façon à faciliter l'évacuation des fauteuils par l'handicapé ou un tiers en cas d'urgence.

2.3. La commande du dispositif d'arrimage doit être conçue de manière à réduire le risque d'utilisation incorrecte. Cela signifie notamment qu'elle ne doit pas pouvoir demeurer en position semi-fermée.

Chapitre III

CONFORT OFFERT AUX PERSONNES TRANSPORTEES

La partie du véhicule où séjournent les personnes transportées doit communiquer directement avec le poste de conduite. Cela interdit en particulier toute cloison totale.

CHAPITRE IV

ECLAIRAGE ET SIGNALISATION

Tout véhicule doit être pourvu de moyens d'éclairage suffisants pour permettre aux voyageurs d'embarquer et de débarquer commodément et sans danger ; toutes mesures doivent être prises pour qu'il n'en résulte en marche aucune gêne pour la visibilité de la route par le conducteur ni pour les autres usagers de la route.

Article Annexe 11

1. Véhicules de classes I et A

Informations sonores et visuelles

Indication de ligne et de destination :

Une information sonore asservie au bruit ambiant (+ 5 dB) sur la ligne et la destination du véhicule doit être délivrée par un haut parleur situé près de la porte avant ou par un système équivalent.

Pour les véhicules de classe A, s'il n'y a pas de dispositifs d'annonces, l'information doit être délivrée par le conducteur.

Sur la face avant, la ligne et la destination doivent être indiquées sur un panneau ou une girouette, le plus bas possible au-dessus du champ de vision du conducteur ou au-dessus du pare-brise.

Les lettres et les chiffres ont une hauteur minimale de 18 cm pour la destination et de 20 cm pour la ligne (10 cm pour les dimensions des lettres et chiffres des véhicules de classe A).

Sur le côté, l'indication de ligne et de destination doit être faite sur un panneau situé entre 120 et 250 cm du sol en arrière de la porte avant, quand le véhicule stationne à vide sur sol horizontal, la pression de suspension étant la pression normale d'utilisation spécifiée par le constructeur ; un deuxième panneau est placé vers la dernière double porte dans le cas d'un véhicule articulé.

Les lettres et les chiffres ont une hauteur minimale de 8 cm.

A l'arrière, l'indication de la ligne doit être fournie par un panneau situé à une hauteur minimale de 80 cm du sol. L'inscription a une hauteur de 20 cm minimum (10 cm pour les véhicules de classe A).

Les inscriptions sont de couleur contrastée par rapport au fond, conformément au paragraphe "Contraste visuel".

En cas d'affichage électronique, la girouette est éclairée en permanence, son inclinaison et son vitrage de protection doivent garantir l'absence de reflets.

Nom des arrêts :

A bord de l'autobus, le nom du prochain arrêt doit être fourni sous forme sonore et visuelle par un équipement embarqué ; l'information doit être perceptible par l'ensemble des passagers et notamment ceux qui occupent les sièges réservés aux personnes à mobilité réduite. Dans les véhicules de classe A, s'il n'y a pas de dispositifs d'annonces, l'information doit être délivrée par le conducteur.

Pour les annonces visuelles, les caractères doivent avoir une hauteur minimale de 3 cm pour les minuscules et 5 cm pour les majuscules. Sur les panneaux électroniques, le message doit rester fixe pendant au moins dix secondes. L'écriture doit être de couleur contrastée par rapport au fond.

Messages de service :

En cas de lignes en fourche, de services partiels ou de perturbations, les informations doivent être fournies par l'afficheur visuel et doublées d'une annonce vocale de la destination ou du changement.

Plans de ligne :

Les plans de ligne placés à l'intérieur du véhicule ont des inscriptions contrastées et des caractères d'au moins 1 cm. Ils doivent indiquer les correspondances avec les autres modes de transport.

Doivent être mis à la disposition des passagers au minimum un plan dans les véhicules d'une longueur inférieure ou égale à 8 m, 2 plans dans les véhicules d'une longueur inférieure ou égale à 13,5 m et 3 plans dans les véhicules de plus de 13,5 m et les véhicules articulés.

Les informations fournies doivent être perceptibles et compréhensibles par l'ensemble des passagers, et notamment ceux qui occupent les sièges réservés aux personnes à mobilité réduite.

Autres dispositions :

La prise en compte de la demande d'arrêt doit être fournie sous une forme sonore et visuelle.

Le dispositif d'ouverture de porte, lorsqu'il existe, doit comporter un symbole graphique d'un relief d'au moins 0,1 cm permettant son identification par une personne déficiente visuelle.

L'ouverture et la fermeture des portes doivent être signalées par un dispositif sonore.

Valideurs de titre :

La possibilité d'une validation autonome doit être offerte aux personnes handicapées.

Les valideurs ne doivent ni présenter d'arêtes vives, ni empiéter sur l'emplacement spécial défini par le point 3.6.1 de l'annexe VII de la directive 2001/85/CE du 20 novembre 2001 ou aux prescriptions équivalentes du règlement n° 107 annexé à l'accord de Genève du 20 mars 1958 dans sa version d'amendement 01 ou ultérieur.

La zone de présentation de la carte ou la fente pour introduire le titre doit être située à une hauteur comprise entre 80 et 100 cm du plancher, et être identifiable par une zone de couleur contrastée par rapport à l'environnement conformément au paragraphe "Contraste visuel".

La signalisation de fonctionnement doit être visuelle et sonore selon les dispositions suivantes : la validité du titre est donnée par un point vert ou une flèche verte. Si le titre n'est pas valable, une croix rouge s'affiche. Un signal sonore différent est entendu selon que le titre est valable ou non.

Contraste visuel :

Pour faciliter la détection de certains équipements et la lecture de la signalétique et des informations, un contraste visuel est nécessaire. Le choix des matériaux supports et des couleurs ainsi que la qualité d'éclairage contribuent au contraste en luminance et en couleur.

Un contraste de luminance est mesuré entre les quantités de lumière réfléchies par l'objet et par son support direct ou son environnement immédiat, ou entre celles réfléchies par deux éléments de l'objet. Le contraste de luminance doit être d'au moins 70 %.

Un contraste équivalent peut également être recherché d'une manière chromatique, au moyen d'une différence de couleur entre deux surfaces.

2. Véhicules de classes II et III et B

Informations sonores et visuelles

Indications de ligne et de destination :

Une information sonore asservie au bruit ambiant (+ 5 dB) sur la ligne et la destination du véhicule doit être délivrée par un haut-parleur situé près de la porte avant ou par un système équivalent.

Pour les véhicules de classe B, s'il n'y a pas de dispositifs d'annonces, l'information doit être délivrée par le conducteur.

Sur la face avant, la ligne et la destination doivent être indiquées par un panneau ou une girouette situés au-dessus du pare-brise ou visibles à travers le pare-brise.

Les lettres et les chiffres ont une hauteur minimale de 18 cm pour la destination et de 20 cm pour la ligne (10 cm pour les lettres et les chiffres de véhicules de classe B).

Sur le côté, l'indication de ligne et de destination doit être donnée par des lettres et des chiffres d'une hauteur de 8 cm au minimum.

A l'arrière, l'indication de la ligne doit être fournie par un panneau situé à 80 cm du sol au minimum.

L'inscription a une hauteur de 20 cm minimum (10 cm pour les véhicules de classe B).

Les inscriptions sont de couleur contrastée par rapport au fond, tel que précisé au paragraphe « Contraste visuel ».

En cas d'affichage électronique, la girouette est éclairée en permanence ; son inclinaison et son vitrage de protection doivent garantir l'absence de reflets.

Nom des arrêts :

A bord de l'autocar, le nom du prochain arrêt doit être fourni sous forme sonore et visuelle par un équipement embarqué ; l'information doit être perceptible par l'ensemble des passagers, et notamment ceux qui occupent les sièges réservés aux personnes à mobilité réduite.

Dans les véhicules de classe B, s'il n'y a pas de dispositifs d'annonces, l'information doit être délivrée par le conducteur.

Pour les services de nuit, l'indication de l'arrêt doit être à la fois fournie sous forme visuelle et délivrée par le conducteur ou l'accompagnateur.

Les caractères doivent avoir une hauteur minimale de 3 cm pour les minuscules et de 5 cm pour les majuscules.

Sur les panneaux électroniques, le message doit rester fixe pendant au moins dix secondes. L'écriture doit être de couleur contrastée par rapport au fond.

Messages de service :

En cas de services partiels ou de perturbations, l'information doit être fournie par une annonce vocale doublée d'un signal lumineux ou par des dispositions équivalentes.

Autres dispositions :

La prise en compte de la demande d'arrêt doit être fournie sous une forme sonore et visuelle.

Le dispositif d'ouverture de porte, lorsqu'il existe, doit comporter un symbole graphique d'un relief d'au moins 0,1 cm permettant son identification par une personne déficiente visuelle.

L'ouverture et la fermeture des portes doivent être signalées par un dispositif sonore.

Valideurs de titre :

La possibilité d'une validation autonome doit être offerte aux personnes handicapées.

Les valideurs ne doivent ni présenter d'arêtes vives, ni empiéter sur l'emplacement spécial défini par le point 3.6.1 de l'annexe VII de la directive 2001/85/CE du 20 novembre 2001 ou aux prescriptions équivalentes du règlement n° 107 annexé à l'accord de Genève du 20 mars 1958 dans sa version d'amendement 01 ou ultérieur.

La zone de présentation de la carte ou la fente pour introduire le titre doit être située entre 80 et 100 cm du plancher, et identifiable par une zone de couleur contrastée par rapport à l'environnement conformément au paragraphe "Contraste visuel".

La signalisation de fonctionnement doit être visuelle et sonore selon les dispositions suivantes : la validité du titre est donnée par un point vert ou une flèche verte. Si le titre n'est pas valable, une croix rouge s'affiche. Un signal sonore différent est entendu selon que le titre est valable ou non.

Contraste visuel :

Pour faciliter la détection de certains équipements et la lecture de la signalétique et des informations, un contraste visuel est nécessaire. Le choix des matériaux supports et des couleurs ainsi que la qualité d'éclairage contribuent au contraste en luminance et en couleur.

Un contraste de luminance est mesuré entre les quantités de lumière réfléchies par l'objet et par son support direct ou son environnement immédiat, ou entre celles réfléchies par deux éléments de l'objet. Le contraste de luminance doit être d'au moins 70 %.

Un contraste équivalent peut également être recherché d'une manière chromatique, au moyen d'une différence de couleur entre deux surfaces.

Directive 2001/85/CE du parlement européen

Les personnes à mobilité réduite sont définies par la directive 2001/85/CE du Parlement et du Conseil européen du 20 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, personnes âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette) ».

Conférence européenne des ministres des transports COST 322 (1995 - véhicule à plancher bas) et 349 (2005 - Accessibilité des autocars et bus à longue distance pour les personnes à mobilité réduite).

L'annexe VII de la directive précise pour les véhicules à destination des personnes à mobilité réduite le nombre de places minimales et la hauteur de la première marche.

Type	Nb places	Classe	Nb de places PMR	Nb de places UFR	Hauteur de la première marche
Autobus	plus de 22 places	I	4	1	250
Autobus	moins de 23 places	A	1	1	250
Autocar	plus de 22 places	II et III	2	1	320
Autocar	moins de 23 places	B	1	1	320

*Hauteur en millimètre

Annexe VII : EXIGENCES CONCERNANT LES DISPOSITIFS TECHNIQUES DESTINÉS À FACILITER L'ACCÈS DES PASSAGERS À MOBILITÉ RÉDUITE

Marches

Pour au moins une porte de service, la hauteur de la première marche à partir du sol ne doit pas dépasser 250 mm pour les véhicules des classes I et A, et 320 mm pour les véhicules des classes II, III et B. Comme variante pour les véhicules de classes I et A, la hauteur de la première marche à partir du sol ne doit pas dépasser 270 mm aux portes à double ouverture, une d'entrée et une de sortie.

Un système d'agenouillement et/ou une marche rétractable peuvent être enclenchés. La hauteur de toutes les marches autres que la première à partir du sol à la (aux) porte(s) visée(s) précédemment, à un passage d'accès ou un couloir doit pas dépasser 200 mm pour les véhicules des classes I et A et 250 mm pour les véhicules des classes II, III et B. La transition d'un couloir en contrebas à une zone de places assises n'est pas considérée comme une marche.

Sièges réservés et espace pour les passagers à mobilité réduite

3.2.1. Un nombre minimal de sièges tournés vers l'avant ou vers l'arrière signalés comme sièges réservés pour les passagers handicapés doit être situé à proximité d'une (de plusieurs) porte(s) de service permettant à ces personnes d'embarquer et de débarquer. Il doit y avoir au moins quatre sièges réservés dans les véhicules de la classe I, deux dans les véhicules des classes II et III et un dans les véhicules des classes A et B. Un strapontin ne peut être désigné comme siège réservé. Le point 7.7.8.5.2 de l'annexe I ne s'applique pas aux véhicules qui répondent à cette exigence.

3.2.2. Un espace suffisant pour un chien d'aveugle doit être prévu en dessous ou juste à côté des sièges réservés.

3.2.3. Des accoudoirs entre l'assise et le couloir doivent être montés. Ils doivent pouvoir être déplacés facilement pour permettre un libre accès au siège. Des mains courantes et des poignées doivent être montées auprès des sièges réservés de façon à permettre aux passagers de les saisir facilement.

3.2.4. La largeur minimale des coussins des sièges réservés, mesurée à partir d'un plan vertical passant par le centre de l'assise, doit être de 220 mm de part et d'autre ou, dans le cas d'une banquette, 220 mm de part et d'autre par place assise.

3.2.5. La hauteur du coussin non comprimé par rapport au plancher doit être telle que la distance comprise entre le plancher et un plan horizontal tangent à l'avant du sommet du coussin soit comprise entre 400 et 500 mm.

3.2.6. Pour les sièges réservés, l'espace pour les pieds doit se situer à l'avant du siège à partir d'un plan vertical passant par le bord avant du coussin du siège. Cet espace ne doit présenter une déclivité de plus de 8 % dans aucune direction.

Au-dessus de chaque place assise réservée, il doit y avoir une hauteur libre d'au moins 1 300 mm mesurée à partir du point le plus élevé du coussin non comprimé. Cette hauteur libre doit se situer à la verticale de l'ensemble que constituent le siège et l'espace pour les pieds. Un dossier ou un autre objet peut être introduit dans cet espace pour autant qu'un espace dégagé vertical d'au moins 230 mm soit préservé devant le coussin du siège. Si le siège réservé se trouve face à une cloison de plus de 1,2 m de haut, cet espace doit être de 300 mm.

Arrêté du 3 août 2007 modifiant l'arrêté de juillet 1982 relatif aux transports en communs de personnes.

Art. 2. – Définitions.

« Les “autocars” sont les véhicules à moteur conçus et aménagés pour le transport en commun de personnes principalement assises. Au sens des textes communautaires, ces véhicules sont de classes II ou III.

« Par “autocar de faible capacité” on entend un autocar ne comportant pas de places debout et dont le nombre de passagers ne dépasse pas 22, non compris le conducteur. Au sens des textes communautaires, ces véhicules sont de classe B. »

ANNEXE 11, RÈGLES D'EXPLOITATION DES VÉHICULES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES OU À MOBILITÉ RÉDUITE » : Equipement d'exploitation contraste, information, billettique.

« 2. Véhicules de classes II et III et B

Informations sonores et visuelles

Indications de ligne et de destination : Une information sonore asservie au bruit ambiant (+ 5 dB) sur la ligne et la destination du véhicule doit être délivrée par un haut-parleur situé près de la porte avant ou par un système équivalent.

Pour les véhicules de classe B, s'il n'y a pas de dispositifs d'annonces, l'information doit être délivrée par le conducteur. Sur la face avant, la ligne et la destination doivent être indiquées par un panneau ou une girouette situés au-dessus du pare-brise ou visibles à travers le pare-brise. Les lettres et les chiffres ont une hauteur minimale de 18 cm pour la destination et de 20 cm pour la ligne (10 cm pour les lettres et les chiffres de véhicules de classe B). Sur le côté, l'indication de ligne et de destination doit être donnée par des lettres et des chiffres d'une hauteur de 8 cm au minimum. A l'arrière, l'indication de la ligne doit être fournie par un panneau situé à 80 cm du sol au minimum. L'inscription a une hauteur de 20 cm minimum (10 cm pour les véhicules de classe B). Les inscriptions sont de couleur contrastée par rapport au fond, tel que précisé au paragraphe “Contraste visuel”. En cas d'affichage électronique, la girouette est éclairée en permanence ; son inclinaison et son vitrage de protection doivent garantir l'absence de reflets.

Nom des arrêts :

A bord de l'autocar, le nom du prochain arrêt doit être fourni sous forme sonore et visuelle par un équipement embarqué ; l'information doit être perceptible par l'ensemble des passagers, et notamment ceux qui occupent les sièges réservés aux personnes à mobilité réduite. Dans les véhicules de classe B, s'il n'y a pas de dispositifs d'annonces, l'information doit être délivrée par le conducteur. Pour les services de nuit, l'indication de l'arrêt doit être à la fois fournie sous forme

visuelle et délivrée par le conducteur ou l'accompagnateur. Les caractères doivent avoir une hauteur minimale de 3 cm pour les minuscules et de 5 cm pour les majuscules. Sur les panneaux électroniques, le message doit rester fixe pendant au moins dix secondes. L'écriture doit être de couleur contrastée par rapport au fond.

Messages de service :

En cas de services partiels ou de perturbations, l'information doit être fournie par une annonce vocale doublée d'un signal lumineux ou par des dispositions équivalentes.

Autres dispositions :

La prise en compte de la demande d'arrêt doit être fournie sous une forme sonore et visuelle. Le dispositif d'ouverture de porte, lorsqu'il existe, doit comporter un symbole graphique d'un relief d'au moins 0,1 cm permettant son identification par une personne déficiente visuelle. L'ouverture et la fermeture des portes doivent être signalées par un dispositif sonore.

Valideur de titre :

La possibilité d'une validation autonome doit être offerte aux personnes handicapées. Les valideurs ne doivent ni présenter d'arêtes vives, ni empiéter sur l'emplacement spécial défini par le point 3.6.1 de l'annexe VII de la directive 2001/85/CE du 20 novembre 2001 ou aux prescriptions équivalentes du règlement no 107 annexé à l'accord de Genève du 20 mars 1958 dans sa version d'amendement 01 ou ultérieur. La zone de présentation de la carte ou la fente pour introduire le titre doit être située entre 80 et 100 cm du plancher, et identifiable par une zone de couleur contrastée par rapport à l'environnement conformément au paragraphe "Contraste visuel". La signalisation de fonctionnement doit être visuelle et sonore selon les dispositions suivantes : la validité du titre est donnée par un point vert ou une flèche verte. Si le titre n'est pas valable, une croix rouge s'affiche. Un signal sonore différent est entendu selon que le titre est valable ou non.

Contraste visuel :

Pour faciliter la détection de certains équipements et la lecture de la signalétique et des informations, un contraste visuel est nécessaire. Le choix des matériaux supports et des couleurs ainsi que la qualité d'éclairage contribuent au contraste en luminance et en couleur. Un contraste de luminance est mesuré entre les quantités de lumière réfléchies par l'objet et par son support direct ou son environnement immédiat, ou entre celles réfléchies par deux éléments de l'objet. Le contraste de luminance doit être d'au moins 70 %. Un contraste équivalent peut également être recherché d'une manière chromatique, au moyen d'une différence de couleur entre deux surfaces. »

Art. 10. – Les dispositions du présent arrêté relatives aux caractéristiques de construction des véhicules s'appliquent à compter du 20 octobre 2007 pour les nouvelles réceptions par type et à tous les véhicules de transport en commun de personnes mis en circulation à partir du 20 octobre 2008. Les dispositions du présent arrêté relatives à l'entretien et à l'exploitation s'appliquent à compter du 20 octobre 2007.

Pour ce qui concerne particulièrement les règles de construction et d'exploitation des véhicules affectés aux services de transport public, les dispositions des articles 25, 27, 28, 31, 35 alinéa a, 53, 61, 63 alinéa b, de l'article 2 du présent arrêté et de l'article 80 bis de l'article 3 du présent arrêté sont applicables aux commandes des véhicules de classe I postérieures au 12 août 2007 et aux commandes des véhicules de classes II, III, A et B postérieures au 12 novembre 2008, sans préjudice du respect du délai de dix ans fixé par la loi no 2005 du 11 février 2005 pour la mise en accessibilité des services de transport public terrestre de voyageurs.

2. Guide d'entretien

- Depuis quand le service est-il mis en place sur votre territoire ?
- Existait-il avant la loi de 2005 un service de transport de personnes à mobilité réduite (TPMR) à part entière ?
- Est-ce un transport de type transport à la demande ? Ou prend-il une autre forme ?
- A qui est destiné le service ? Comment est conditionné l'accès ? (commission, certificat médical, détention d'une carte d'invalidité ?)
- Sur quel principe de réservation ?
- Quelle est la tranche horaire de fonctionnement du service ?
- Quel est le tarif du service ? (même tarif que le réseau non accessible ?)
- Combien de véhicule utilisez-vous et de quel type ?
- Quel est le personnel dédié à ce service ? Combien ? Ont-ils une formation spécifique ?
- Combien vous coûte ce service ?
- Comment se passe l'accompagnement des personnes utilisant le service ? (le chauffeur est là pour aider à la montée et à la descente, ticket gratuit pour les accompagnateurs de personnes handicapées, etc)
- Le trajet est effectué en porte à porte ? Porte à pôle ? Porte à arrêt ? Arrêt à arrêt ? Effectuez-vous un rabattement sur l'arrêt de bus accessible le plus proche ou le plus pertinent pour la personne vis-à-vis du reste de son trajet ?
- Quel service de billettique utilisez-vous ? (ticket unique pour tous les transports en commun du territoire, ticket différent pour le service de substitution, etc)
- Comment évaluez-vous le service mis en place ? (nombre de personnes transportées, km réalisés, rapport recettes/dépenses, nombre et motif des réclamations, etc)
- Avez-vous créé des instances de suivis de ce service ? Ou celui-ci est-il assuré par les commissions existantes ? (commission transport, commission accessibilité)
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées pour la mise en place du service et par la suite lorsqu'il fut mis en fonctionnement ?
- Que modifieriez-vous pour améliorer le service ?
- Comment est fréquenté le service à ce jour ?
- Comment avez-vous fait l'estimation du nombre de personnes susceptibles d'utiliser le service ?
- Pouvez-vous me transmettre le cahier des charges concernant ce service ?
- Qui gère ce service ? (Collectivité, délégataire de la Délégation de Service Public, autre)
- Quel type de contrat a été mis en place ? Est-il inclus dans la Délégation de Service Public transport, avenant, autre...

3. Résultats du benchmarking

	Bourg en Bresse	Cholet	Libourne	Voiron	Rochefort	Saint Briec	Périgueux	La Rochelle
Nombre d'habitants	73 386 habitants	83 765 habitants	environ 70 000 habitants	92 000 habitants	63 000 habitants	118 018 habitants	94 346 habitants	162 781 habitants
Nombre de communes	15 communes	13 communes	34 communes	34 communes	25 communes	14 communes	33 communes	28 communes
Superficie	284,46 km²	333,04 km2	456,26 km²	378 km²	314,90 km²	252,57 km²	588 km²	326,96 km²
Gestion du service	Intégré à la DSP Déléataire : CarPostal qui sous-traite	Collectivité a créé l'établissement public Transports Publics du Choletais pour gérer en direct ce service de proximité. C'est un établissement public à caractère industriel et commercial : Le réseau Choletbus TPC Il a pour mission l'exploitation directe du réseau de transport public Choletbus	Déléataire de la DSP qui gère ce service : transadapt mais régie au sein de l'agglomération	Procédure de marché public, c'est un exploitant, transporteur qui gère le service. Contrat de 4 ans avec 2 ans renouvelables (depuis 2010) Exploitant propriétaire des véhicules	Le service a été mis en place en 2010 au moment du changement de DSP donc il a directement été intégré au cahier des charges	Marché à bon de commande Déléataire qui s'occupe du service : Synerghip	Avant il avait un contrat de type marché public mais actuellement il le traite en régie avec un EPIC	
Type de transport	TAD Porte à porte	TAD Porte à porte	TAD Porte à porte	TAD Porte à porte	TAD Porte à porte	TAD Porte à porte	TAD Porte à porte	TAD Porte à porte
Personnes ayant accès	Titulaire d'une carte d'invalidité à 80% Carte européenne de stationnement Carte 3ème catégorie sécurité sociale Certificat médical handicap temporaire de 6 mois max (faite par le médecin traitant)	Personnes titulaires carte d'invalidité 80% et plus Pour les autres : accès conditionné à leurs ressources (pour une période de 3 ans) Tout le monde peut déposer un dossier	Le service est réservé en priorité aux personnes âgées de plus de 75 ans, aux personnes en fauteuil roulant, aux non-voyants. C'est un accord d'accès au service à vie en principe. Un accord provisoire (3 mois, 6 mois, en fonction du handicap) est également accordé sur présentation d'un certificat médical rempli par le médecin traitant du demandeur. Tout le monde peut remplir un dossier si il a des difficultés pour se déplacer, ensuite étudié par la commission	Accès sur simple inscription et présentation des justificatifs pour : - Personne ayant handicap permanent nécessitant usage d'un fauteuil roulant - Non voyant ou malvoyant titulaires d'une carte d'invalidité de 80% avec mention cécité - Personne justifiant d'un autre accès à un service similaire dans un autre périmètre de transports - Personne justifiant d'un handicap sévère temporaire limitant la locomotion sur la base d'un certificat médical mentionnant l'usage d'un fauteuil roulant ou de béquilles Accès après instruction conjointe de la demande par le Pays Voironnais et la maison départementale de l'autonomie de l'Isère pour : - Personne titulaire d'une carte d'invalidité à 80% ayant des difficultés déambulatoires comme les personnes avec appareillage limitant les déplacements et les personnes avec des troubles de l'équilibre sévères et quasi-permanents. Vont mettre système de priorité en place car trop de monde (pour handicapés moteur et visuel)	Les adhérents doivent être résidents de la communauté d'agglomération à l'exception des villes de Rochefort et Tonnay Charente où les transports en commun sont accessibles. Personnes ayant carte d'invalidité de 50% ou plus Personnes en possession carte cécité étoile verte Utilisateurs de fauteuil roulant Handicap temporaire : possible accès au service	Accessible aux personnes résidant sur le PTU de Saint Briec Agglomération. Il est ouvert de plein droit aux personnes en situation de handicap moteur et/ou visuel : Aux titulaires d'une carte d'invalidité délivrée par la MDPH ou équivalent (Préfecture) dont le taux est égal ou supérieur à 80 % et se déplaçant en fauteuil roulant, Aux titulaires d'une carte d'invalidité délivrée par la MDPH dont le taux est égal ou supérieur à 80% et portant la mention « Cécité » et aux titulaires de la carte portant la mention « Priorité pour personne handicapée », et se déplaçant en fauteuil roulant et possédant une carte de stationnement. Accessible aux personnes en court séjour répondant aux critères ci dessus L'admission au service peut également se faire sur dossier. Concerne les personnes utilisant des aides techniques et présentant des situations de handicaps cumulés (déficience visuelle et difficulté à se déplacer, etc.)	Les personnes en fauteuil roulant. Les personnes titulaires d'une carte d'invalidité 80% avec la mention " station debout pénible" délivrée par COTOREP (Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel) ou MDPH (Maison départementale des Personnes Handicapées) Les personnes titulaires d'une carte Canne blanche ou Cécité Etoile verte.	Personnes possédant une carte d'invalidité de 80% et plus Personnes présentant un certificat médical attestant de sa difficulté de mobilité, obtenu auprès de son médecin traitant
Règles d'accès	Dossier à remplir et à remettre à l'agglo Réfléchissent à la mise en place d'une commission d'admission	Remplir et déposer un dossier d'admission auprès de TPC Dossier présenté à commission d'admission composée de : de 6 élus, plusieurs associations de personnes handicapées comme l'ORPAC (office des retraités et personnes âgées de Cholet), association voir ensemble, l'APF, l'APAHRC (association des parents mis et adultes handicapés de la région choletaise), la fédération des malades et handicapés et la société de taxi. Commission se réunit une fois par	Une commission étudie ensuite le dossier et décide d'accepter la demande ou non. Cette commission est actuellement composée de 2 personnes et se réunit une fois par mois.	Le service fonctionne avec certificat médical, c'est-à-dire que la maison départementale de l'autonomie fait parvenir un avis médical. Il n'y a donc pas de commission d'accès se réunissant pour analyser les demandes.	Dossier à remplir avec justificatif médical médecin traitant	Un ergothérapeute intervient pour le compte de l'agglomération pour rencontrer les demandeurs. Il va au domicile de la personne et il juge selon certains critères mis en place en concertation avec l'agglomération si le demandeur peut ou non physiquement prendre les transports en commun. L'agglomération a un contrat avec l'ergothérapeute, et le paye à la prestation, c'est-à-dire en fonction du nombre de visite qu'il fait. L'ergothérapeute émet donc un avis et ensuite en commission le cas est analysé et on décide si oui ou non la personne peut utiliser le service de TAD. La commission se réunit tous les trimestres et est composée de 3 élus, 2 représentants d'associations de personnes handicapées, du déléataire et de Mme Sylvie	Attestation sur l'honneur à remplir	Le problème est qu'il y avait beaucoup de fraude, beaucoup de certificat de complaisance Ils vont donc mettre en place : demande sera examinée par un expert médical
Principe réservation	Réservations peuvent être enregistrées 14 jours à l'avance et au minimum 2h avant le départ Annulation au plus tard 2h avant	Par téléphone ou e-mail Annulation au plus tard 24h avant par téléphone Réservation faite la veille du déplacement au plus tard et le vendredi pour le week-end et le lundi	Une fois votre inscription validée, réservation en appelant, au moins 48 heures à l'avance du lundi au vendredi.	Centrale de réservation est gérée par la gare routière. Le service fonctionne par réservation, au plus tard la veille avant 16h30 pour le lendemain par téléphone	Réservation par téléphone à la boutique R'bus du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 13h30 à 19h au plus tard 2 heures avant votre déplacement.	Les réservations sont faites par téléphone ou courrier au déléataire Synerghip. Elles sont prises en compte durant les heures d'ouverture, c'est-à-dire de 8h30 à 18h30.	Un simple appel téléphonique ou l'envoi d'un email suffit. La réservation doit intervenir 1/2 journée avant votre transport.	La réservation se fait par téléphone au plus tard la veille du déplacement. Pour un transport le lundi, la réservation doit se faire au plus tard le samedi à 17h. Pour l'annulation, c'est pareil que pour la réservation sauf que pour un transport le lundi, elle se fait le samedi avant midi.
Tranche horaire réservation	Réservation par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00.	Du lundi au vendredi de 13h45 à 17h		Horaire ouverture de la gare.			Par téléphone du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 30.	

Tranche horaire fonctionnement	Du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 8h30 à 20h	Du lundi au samedi de 7h à minuit et le dimanche de 13h à minuit. C'est une amplitude plus grande que pour le réseau classique.	Il fonctionne tous les jours de 7 heures à 20 heures.	Le service fonctionne sur l'amplitude horaire du réseau principal de transports en commun.	Du lundi au samedi de 9h à 18h	Le service fonctionne du lundi au samedi de 7h15 à 22h30.	Du lundi au vendredi de 7 h à 19 h	De 7h à 19h30, 7 jours sur 7.
Véhicule utilisé	4 véhicules dédiés et 3 mis à disposition sur certaines plages horaires (véhicules de tout type)	Véhicules adaptés ou taxis	2 véhicules de 7 places adaptés	Ils possèdent 2 véhicules. Ce sont des véhicules 9 places de type boxeur Peugeot aménagés. Ils possèdent une plate-forme qui se déplie manuellement à l'arrière. Il y a possibilité de loger 3 fauteuils roulants en même temps au maximum. Les véhicules utilisés sont les mêmes que ceux utilisés pour le service de TAD normal ce qui permet un échange de véhicule, une certaine flexibilité (en tout ils ont 7 véhicules)	Taxis lorsque le handicap de la personne n'est pas lourd 1 trafic aménagé qui peut accueillir 2 fauteuils roulants (véhicule à usage mixte)	Une douzaine de véhicules en service qui sont gérés par le délégataire et qui n'appartiennent donc pas à l'agglomération. Il y en a de tous les types plus ou moins mais souvent un véhicule qui peut transporter 3-4 personnes valides et 3-4 personnes en fauteuil.	2 véhicules utilitaires aménagés pouvant accueillir 2 fauteuils au maximum	
Personnes employées		Il y a un conducteur qui est à 80% et 2 personnes du réseau classique qui le remplacent en cas d'absence. Il y a 2 personnes qui se chargent de la réservation également.		1 personne (administration) 2 conducteurs à temps partiel 4 personnes pour la prise de réservation à la gare routière (mais pour tout le TAD)	Chauffeurs de taxis et 1 personne pour conduire le trafic		2 chauffeurs	
Formation du personnel		Les conducteurs ont eu une formation particulière pour les PMR.		Formation obligatoire des chauffeurs en interne, développé par le transporteur	Personne qui conduit le trafic est spécialisé dans le transport médical donc formation pour les PMR	En premier lieu les chauffeurs ont eu une formation pour avoir une conduite plus souple et plus agréable pour la sécurité et le confort des passagers. Cela fait 2 ans et ils ont régulièrement des rappels par rapport à la conduite à tenir.		
Coût		Ne sait pas		13000 € par véhicule et par an		Mais pour l'année 2013, la démarche qualité a coûté 9 800 €, la rémunération de l'ergothérapeute était de 2 000 € environ et le délégataire a été payé 542 175€ (délégataire payé en fonction du nombre de courses effectuées). Ces prix sont indiqués HT.	Ne sait pas	
Accompagnement	Conducteur aide à monter et descendre du véhicule Il aide à attacher les personnes correctement	Gratuit si carte d'invalidité porte mention "besoin d'accompagnement" ou si commission l'a décidé 1 seul accompagnateur à titre gratuit par utilisateur		Gratuit si cela est écrit sur la carte d'invalidité que l'accompagnement est obligatoire Sinon au prix du service et dans la limite des places disponibles	L'accompagnement est gratuit pour les lourds handicaps, une possibilité d'aide à domicile existe également avec un supplément (4,50€ l'aller et 9€ l'aller retour), elle permet à la personne handicapée de se faire aider pour se préparer, fermer la porte, etc...	Accompagnement proposé par l'agglomération, gratuit et existe depuis 2 ans. C'est un accompagnateur qui permet aux personnes de se familiariser avec le service. Si la carte d'invalidité porte la mention « Besoin d'accompagnement », le transport de l'accompagnant est alors gratuit. Si ce n'est pas obligatoire, la personne peut accompagner dans la limite des places disponibles mais doit payer son trajet.	Gratuit pour l'accompagnant si cela est indiqué comme nécessaire sur la carte du voyageur	Gratuit pour le 1er accompagnant si c'est nécessaire et justifié
Evaluation du service		Suivi réalisé en commission transport et accessibilité		Exploitant fourni les chiffres, collectivité analyse, fait les statistiques Suivi réalisé en commission transport et accessibilité (3 fois par an)	Peu de choses à évaluer, il ne marche pas, peu de courses		Il n'y en a pas	
Tarif	Service au tarif du réseau Tub (réseau de base)	Le ticket pour un aller est de 1,54€, c'est plus cher que sur le réseau classique où il est de 1,30€.	Le réseau urbain est gratuit pour les habitants de l'agglomération, tandis que le service de transport de PMR non, ce n'est donc pas le même tarif. Le tarif a été fixé à 2€ par trajet quelle que soit la distance effectuée, l'aller-retour revient donc à 4€.	Même tarif que sur le réseau régulier	2,50€ l'aller simple et de 5€ pour un aller-retour	Au même tarif que le réseau classique	2€ l'aller et 4€ l'aller-retour	
Billetique	Même ticket et abonnement que pour le réseau classique	Ticket différent	Ticket différent, disponible en mairie ou auprès du chauffeur	Même ticket que sur le réseau régulier	Service de ticket différent	Facturation au mois donc pas de ticket	Ticket différent, c'est une carte	
Fréquentation	18784 passagers en 2013, 15791 courses en 2013, 163697 km réalisés en 2013 556 inscrits mais seulement la moitié utilise le service	7000 courses par an en moyenne 200 à 300 clients réguliers	1705 personnes peuvent bénéficier du service	800 courses l'année passée donc environ 1000 voyageurs par an	Le service est utilisé environ 10 fois par an	Depuis 3 ans, le nombre d'adhérents au service tourne autour de 200 personnes par an, il n'y a pas de grosses évolutions.	Ne sait pas	1000 personnes C'est beaucoup trop, ça leur revient trop cher !