# ENQUETE SUR LES TRANSPORTS EN COMMUN ET LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE EN HAUTE-GARONNE

APF France handicap | Délégation de Haute-Garonne

Pouvoir se déplacer

apf-francehandicap.org

Groupe Accessibilité

Juin2019

# TABLE DES MATIERES

Pourquoi cette enquête ? ..... 3

Caractéristiques des répondants (panel) ..... 5

Modes de déplacement ..... 8

Points forts / points faibles par mode de transport ..... 11

- METRO ..... 11
- TRAMWAY ..... 17
- BUS ..... 21
- TPMR ..... 27
- LE TRAIN ..... 35

Préparation des déplacements ..... 39

Dysfonctionnements : signalements et repercutions sur la vie quotidienne ..... 40

Conclusion ..... 41

Glossaire ..... 44

# POURQUOI CETTE ENQUETE ?

## PRESENTATION DE L'ENQUETE

**Se déplacer** est une **liberté fondamentale** de chaque individu. Cette liberté requiert, pour que puissent en bénéficier les personnes à mobilité réduite, que les modes de transports qui assurent ces déplacements leur soient **accessibles et ceci dans des conditions non discriminatoires**. De nombreux utilisateurs des transports collectifs nous font part régulièrement de leurs attentes et leurs désagréments lors de l'utilisation de ces transports. **L'accessibilité et la fiabilité des transports collectifs pour les personnes vulnérables est essentielle**.

Il nous a donc paru important d'effectuer une enquête en vue de **mettre en évidence les attentes des utilisateurs et les difficultés** rencontrées en fonction des types de transports utilisés et du lieu de résidence.

Enfin, avec la compilation des éléments pratiques issus des réponses au questionnaire, APF France handicap pourra fournir aux institutionnels et aux autorités organisatrices de mobilité (AOM), des pistes pour améliorer les transports existants et pour mieux prévoir les nouveaux transports.

## OBJECTIFS POURSUIVIS A TRAVERS L'ENQUETE

- Connaître les habitudes de déplacement des personnes en situation de handicap.
- Comprendre les raisons qui influencent le choix du mode de déplacement.
- Mettre en évidence les difficultés rencontrées en fonction des types de transports utilisés et du lieu de résidence.
- Donner des éléments pratiques aux institutionnels et aux autorités organisatrices de mobilité pour améliorer l'existant et mieux prévoir les besoins à venir.

## METHODOLOGIE

Afin de mener cette enquête sur les transports nous avons décidé d'élaborer un questionnaire qui a été diffusé en version papier et numérique à partir de juin 2018.

La **cible de cette enquête** : toutes les personnes à mobilité réduite (PMR) résidant en Haute-Garonne et utilisant les transports en commun.

Le terme PMR englobe **toutes les personnes ayant des difficultés à se mouvoir dans un environnement inadapté**.

Une personne à mobilité réduite est toute personne **gênée dans ses mouvements et ses déplacements** de manière **provisoire** ou **permanente**, que ce soit en raison de :

- sa taille,
- son état (maladie, surpoids…),
- son âge,
- son handicap permanent ou temporaire,
- les objets ou personnes qu'elle transporte,
- les appareils ou instruments auxquels elle doit recourir pour se déplacer.

De **nombreux facteurs** peuvent donc intervenir : le handicap moteur, mais aussi la cécité, la surdité, la grossesse, une blessure, le transport d'un enfant à l'aide d'une poussette, l'utilisation d'une valise ou encore les difficultés de compréhension de la langue…

Pour ces personnes, chaque déplacement peut constituer une difficulté si les aménagements d'accessibilité demandés par la loi ne sont pas réalisés, et **réduit considérablement leur droit à l'égalité des chances** dans la vie quotidienne.

Nous avons fait le choix d'envoyer à l'ensemble de nos partenaires et institutionnels des exemplaires du questionnaire à remplir en indiquant le lien permettant d'y accéder via Internet. Cependant, pour aider les personnes ayant des difficultés à renseigner le questionnaire nous nous sommes déplacés notamment au foyer de vie « Les Cascades » à Muret. Nous avons également profité du regroupement de nos adhérents pour remplir avec eux le questionnaire.

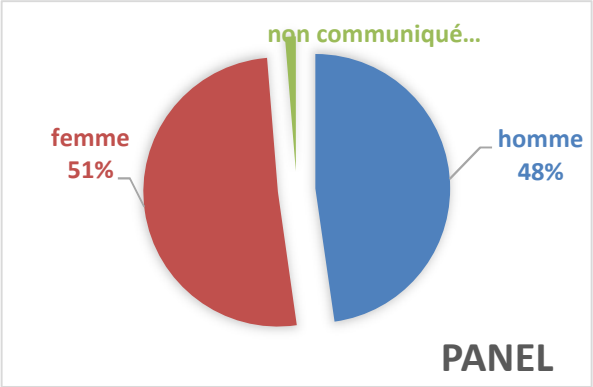
***Chaque graphique*** *qui illustre cette enquête* ***se lit à l'éclairage du nombre de répondants pour chaque type de transport*** *et non au nombre total des répondants à cette enquête.*

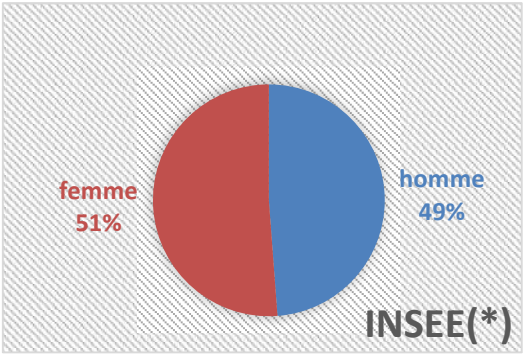
Le terme **sécurité**, abordé pour chaque moyen de transport, est relatif aux **dispositions prises pour que le moyen de transport utilisé ne présente pas de danger** pour l'utilisateur. Il s'agit, par exemple, des arrimages des fauteuils roulants, de la conduite des chauffeurs,…

155 personnes ont répondu à cette enquête.

# CARACTERISTIQUES DES REPONDANTS (PANEL)

## LE GENRE DES REPONDANTS

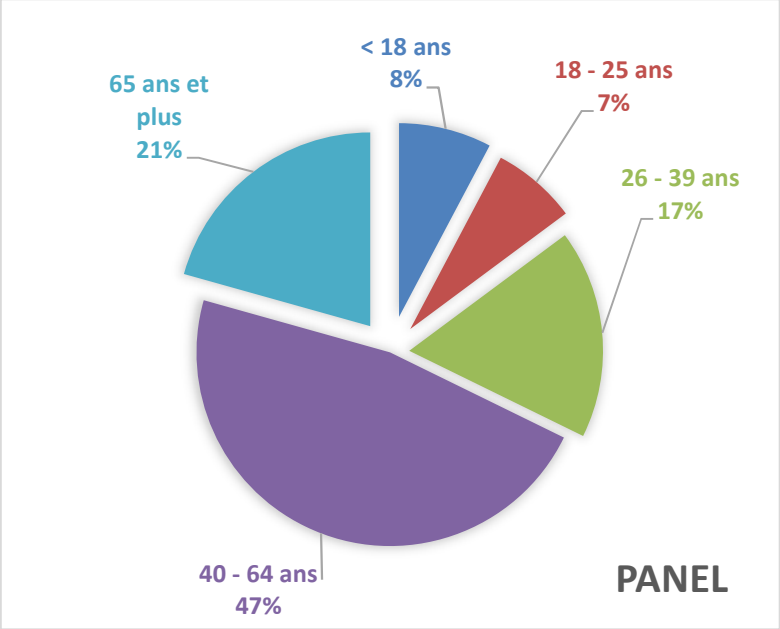


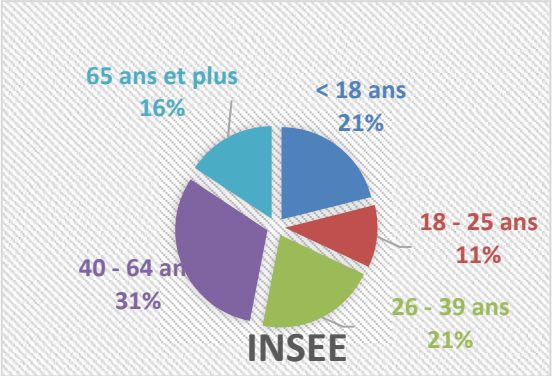




(*) Source INSEE – recensement de la population en Haute Garonne au 01/01/2017

La proportion hommes femmes des répondants est équivalente.

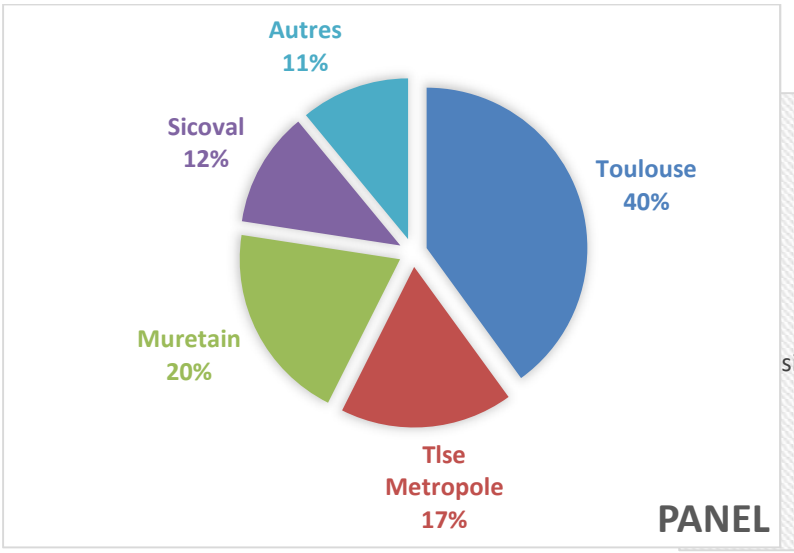
## ÂGE DES REPONDANTS

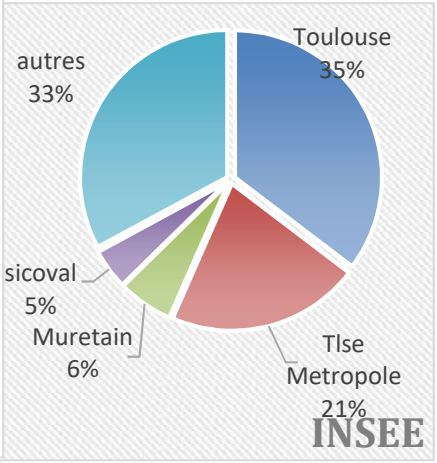



Il apparaît donc que les répondants appartiennent en majorité à la tranche des 40 – 64 ans (presque 50 %) cette tranche d'âge est surreprésentée par rapport à l'ensemble de la population (INSEE Haute Garonne 2017 : 31 %). A l'inverse, notre panel des moins de 18 ans est sous représentée (8 % contre 21 % pour l'ensemble des Hauts Garonnais).

## GEOLOCALISATION DES REPONDANTS

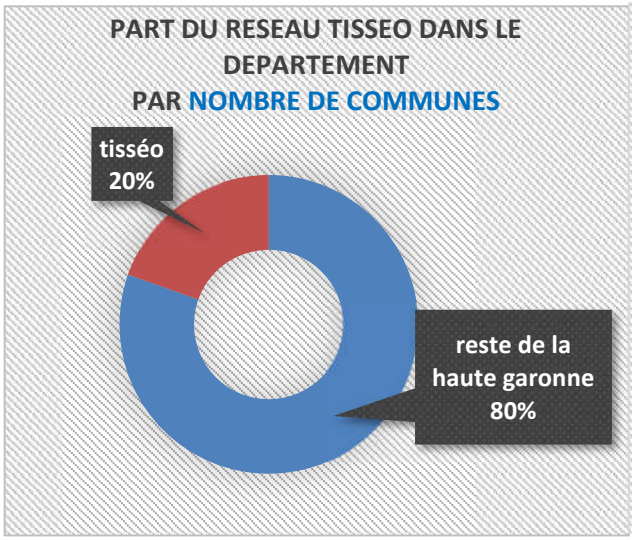


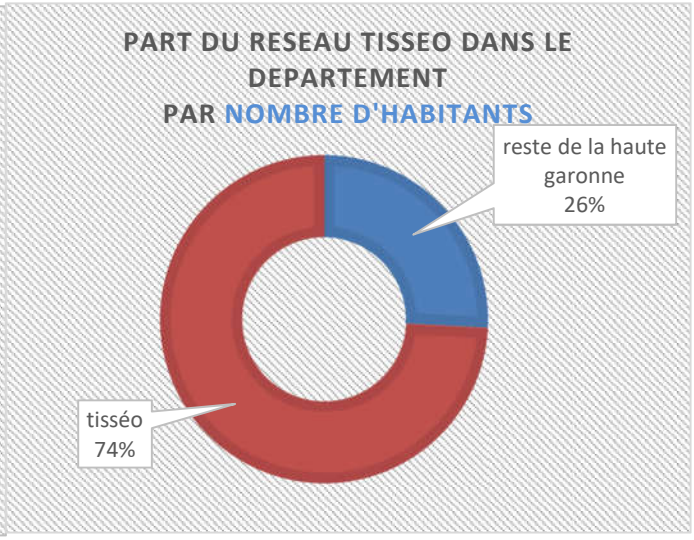




On constate que les répondants se situent principalement autour du Grand Toulouse au détriment du reste du département. **Cela s'explique notamment par le regroupement des moyens de transports collectifs autour de Toulouse**. C'est aussi là que se trouve la majorité de la population.

La métropole toulousaine compte 37 communes pour 755 882 habitants, soit plus de la moitié (56,6 %) de la population de la Haute-Garonne (1 335 480).

**Tisséo Collectivités** assure l'autorité organisatrice des mobilités (AOM) de l'Agglomération Toulousaine

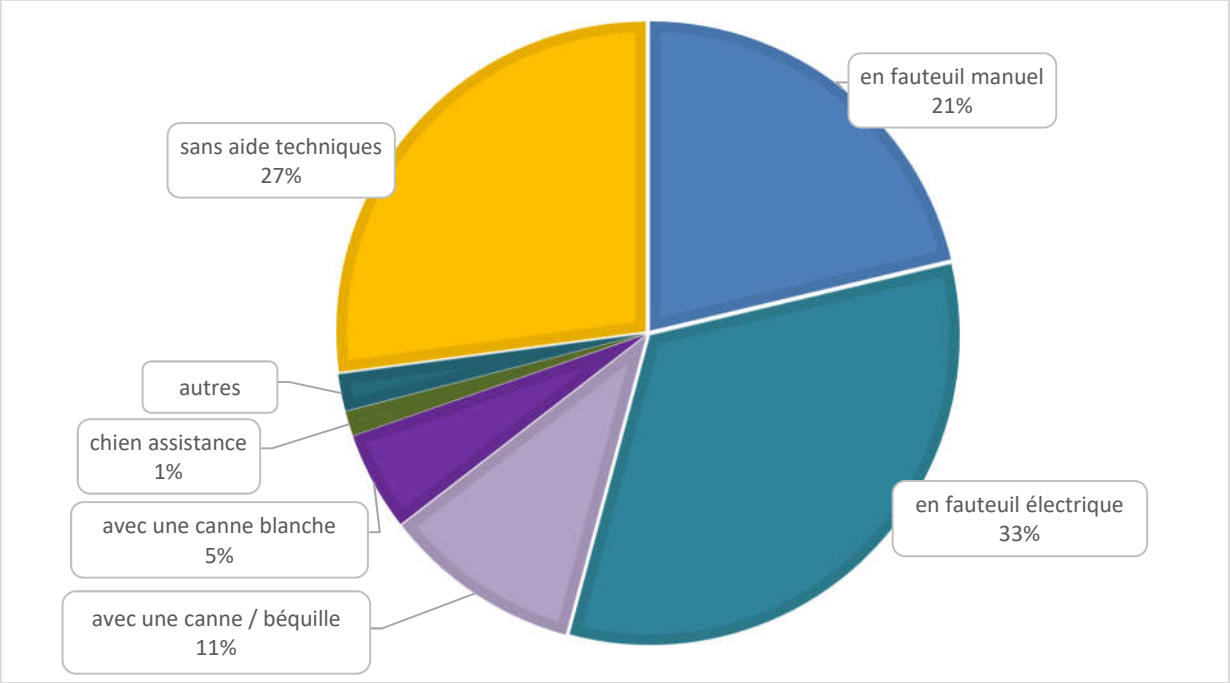



La Haute Garonne est constituée de 587 communes. Le **réseau TISSEO dessert** 115 communes **soit 20 % du département**, et ce sont les communes les plus peuplées (TISSEO dessert **74 % des habitants** de Haute Garonne).

Lorsque nous sommes allés à la rencontre des personnes à mobilité réduite habitant hors de la métropole toulousaine, le Muretain et le SICOVAL[1], beaucoup nous ont expliqué qu'elles ne voyaient pas l'intérêt de répondre au questionnaire **vu le peu ou l'absence de transports collectifs accessibles sur leur périmètre**. De ce fait, la vision des déplacements des personnes à mobilité réduite en transports en commun en dehors du périmètre du Grand Toulouse et communautés de communes avoisinantes ne ressort pas expressément des résultats du questionnaire. **Cependant, il est clair qu'une grande partie du département est extrêmement mal desservie en transports collectifs déjà pour les valides et encore plus pour les personnes en situation de handicap** du fait de leur inaccessibilité la plupart du temps.

## LE TYPE DE MOBILITE DES REPONDANTS



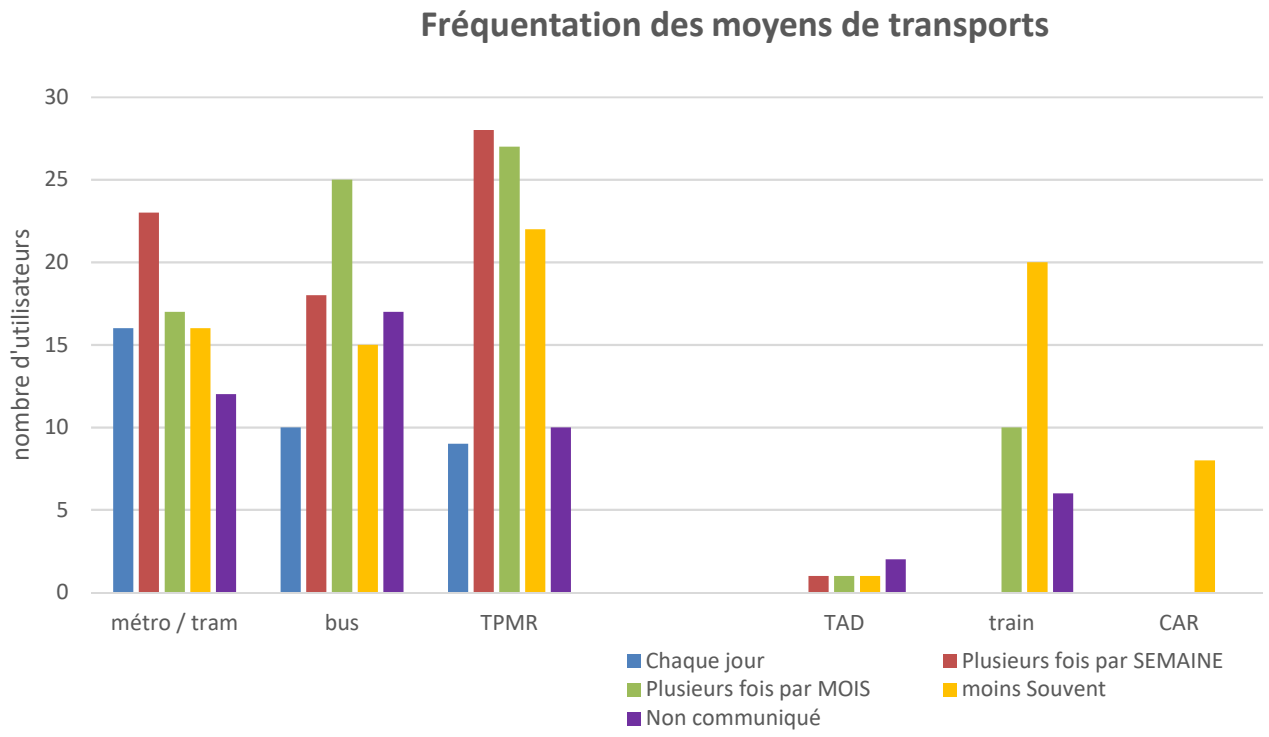

**La part la plus importante** des répondants utilise un fauteuil roulant (54 % = 21 % en fauteuil manuel + 33 % en fauteuil électrique). Néanmoins, l'éventail des répondants permet d'avoir aussi une idée de l'importance (46 %) de la population à mobilité réduite se déplaçant debout avec ou non un handicap visuel.

[1] SICOVAL = communauté d'agglomération regroupant 36 communes du Sud-est Toulousain

# MODES DE DEPLACEMENT

L'enquête porte sur les transports en commun suivant :

- le métro,
- le tramway,
- l'autobus,
- le transport pour personnes à mobilité réduite (TPMR),
- le transport à la demande (TAD),
- le train (TER),
- l'autocar.



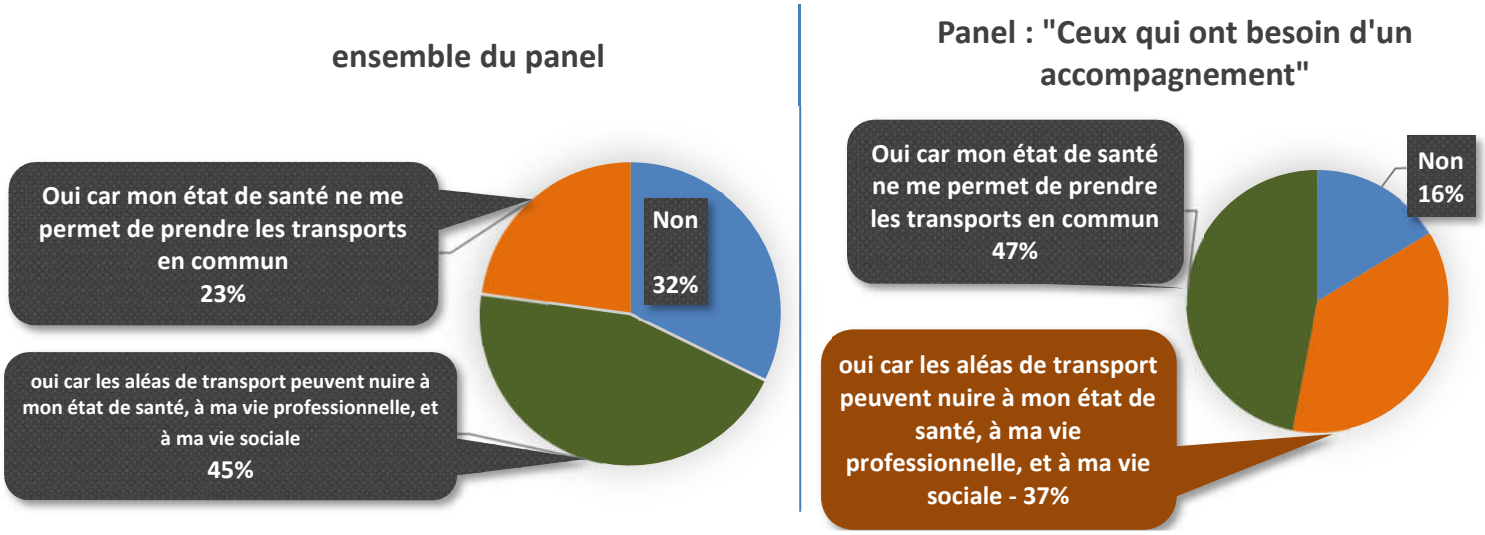

Dans cet éventail de possibilités de se déplacer, certains types de transports ont la préférence des personnes en situation de handicap, particulièrement du fait de la vulnérabilité de ces dernières.

Considérant le **peu de réponses pour le TAD et l'autocar**, sur l'ensemble de l'étude, il a été fait abstractions des réponses pour ces deux types de transport.

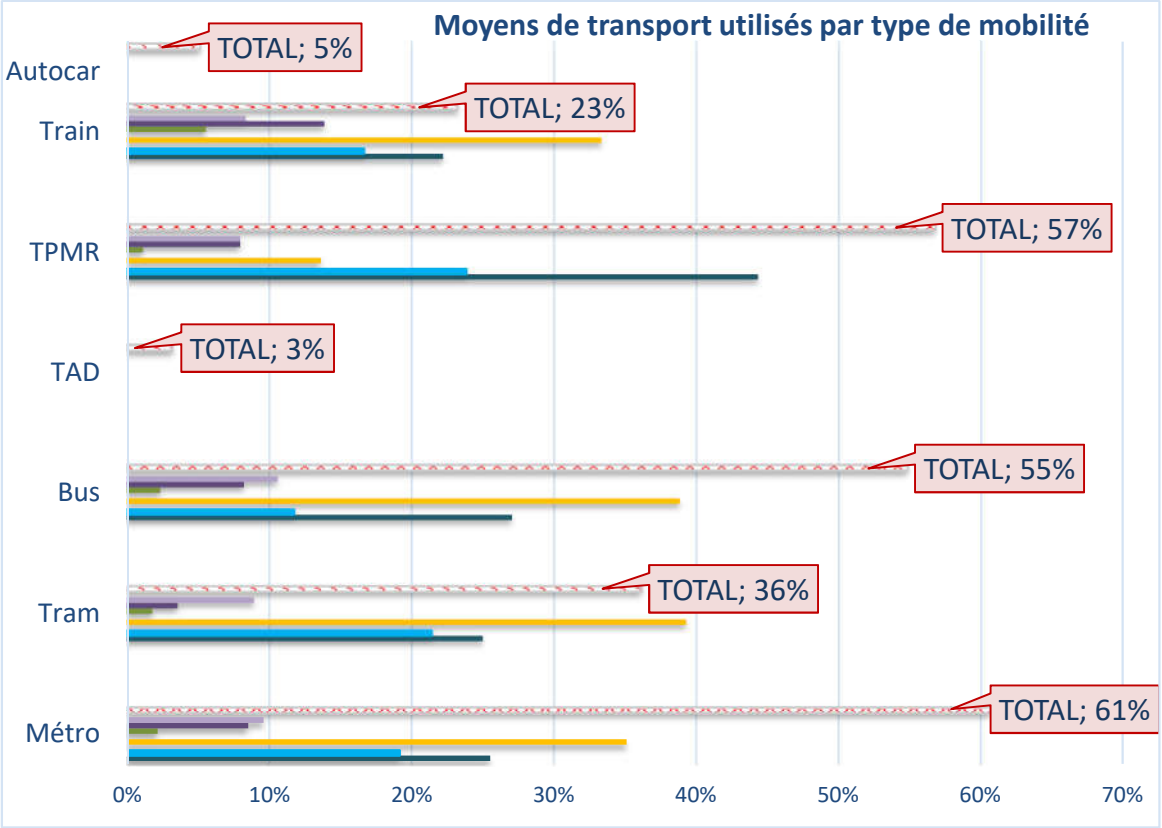
Il apparaît que les répondants privilégient l'utilisation des transports pour personnes à mobilité réduite (TPMR). Ce plébiscite pour ce type de transport s'est confirmé lorsque nous avons posé la question suivante : **si les transports en commun étaient totalement accessibles auriez-vous l'utilité du TPMR ?**

Les personnes **les plus dépendantes**, souvent en fauteuil roulant, **ont massivement répondu positivement** car leur état de santé rend très difficile ou impossible utilisation des transports en commun classiques.

**Si les transports en commun étaient totalement accessibles, auriez-vous l'utilité du TPMR ?**



Encore une fois, le croisement de données entre les moyens de transports utilisés et le type de mobilité des répondants fait apparaitre que **plus la dépendance est forte, plus le TPMR est emprunté.**




| Part des personnes utilisatrices du | Métro | Tram | Bus | TAD | TPMR | Train | Autocar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Une/des canne/béquille | 10 % | 9 % | 11 % | | 8 % | 8 % | |
| Une canne blanche | 9 % | 4 % | 8 % | | 8 % | 14 % | |
| avec un chien guide | 2 % | 2 % | 2 % | | 1 % | 6 % | |
| Aucune aide technique | 35 % | 39 % | 39 % | | 14 % | 33 % | |
| FRM - Fauteuil Roulant Manuel | 19 % | 21 % | 12 % | | 24 % | 17 % | |
| FRE - Fauteuil Roulant Electrique | 26 % | 25 % | 27 % | | 44 % | 22 % | |

La vulnérabilité des personnes à mobilité réduite rend **difficile d'insérer leur fauteuil roulant dans le flot de personnes aux heures d'affluence, de trouver une place dans les véhicules en raison de leur configuration ; elles ne peuvent supporter les pannes de matériel comme par exemple les rampes de bus ou les ascenseurs dans les stations** de métro ou gares.

En outre, lorsque nous demandons quelles sont les raisons qui conditionnent le mode de déplacement utilisé, il apparait que les principales raisons pour lesquelles les usagers choisissent leur mode de déplacement s'appuient sur **les critères de confort au regard du handicap et de la sécurité du transport.**

# POINTS FORTS / POINTS FAIBLES PAR MODE DE TRANSPORT

A travers ce chapitre nous avons cherché, sur la base des réponses, à mettre en exergue, pour chaque moyen de transport, les améliorations à apporter et les pratiques satisfaisantes.

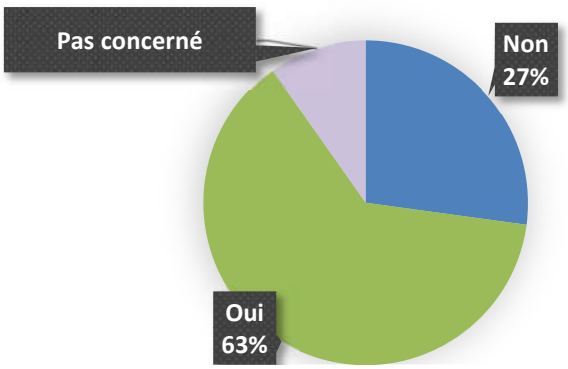
Nous n'avons pu rapporter sur le TAD et sur le bus interurbain (autocar) le nombre de réponses étant insuffisant et donc non représentatif. Ce qui peut induire que les répondants ne privilégient pas ces modes de transports. Est-ce lié à l'absence des transports ? Leurs insuffisances ? Leurs inaccessibilités ? Les autorités organisatrices de mobilité (AOM) doivent se pencher sur ces problématiques et y apporter des réponses.

# METRO

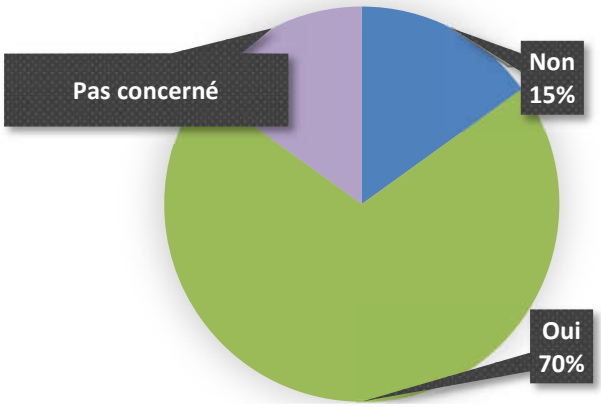
**Les personnes à mobilité réduite empruntent fréquemment ce moyen de transport**. Il est en effet utilisé par plus de la moitié des répondants (61 %). Cependant, plusieurs aspects empêchent de le considérer comme un moyen de transport en commun totalement sûr comme par exemple les défaillances récurrentes des ascenseurs ou l'impossibilité de rentrer dans le métro aux heures d'affluence notamment avec un fauteuil roulant électrique.

## SIGNALETIQUE ET ORIENTATION

**[La signalétique permet-elle de bien se repérer ?]**




**[La luminosité est-elle suffisante ?]**




**Globalement la signalétique permet de bien se repérer sauf dans les cas suivants :**

- pour les **personnes en fauteuil ou malvoyantes** il est **difficile de s'orienter** car la **signalétique est située trop en hauteur et avec des caractères trop petits** ou pas assez

visibles au niveau du contraste ; une difficulté particulière est signalée à la station Jean Jaurès dans laquelle il est difficile de s'orienter et de changer de rames lorsqu'on est en situation de handicap ;

- **pour les déficients visuels la musique est trop forte pour entendre les informations**.

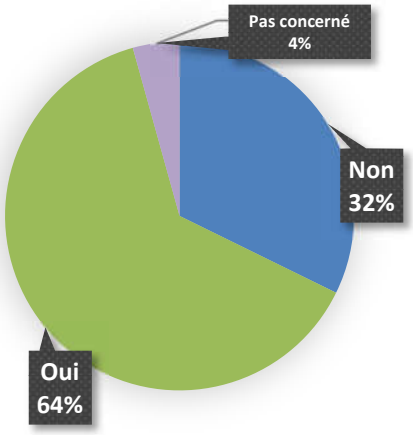
Paroles d'usagers

- Signalétique pas à la hauteur des yeux, difficultés de lire le schéma des trajets pour les malvoyants ainsi que les panneaux défilants. Problème pour les malvoyants pour l'achat des tickets et la lecture des cartes.
- Les stations sont trop complexes pour me permettre de me les représenter et de m'y orienter seul.
- Il faudrait prévoir un balisage audio via Smartphone ou télécommande plus cheminement tactile et la possibilité de faire appel à un agent en cas de difficultés.

## LES ASCENSEURS

- **Leur situation**

**[Trouvez-vous facilement les ascenseurs ?]**

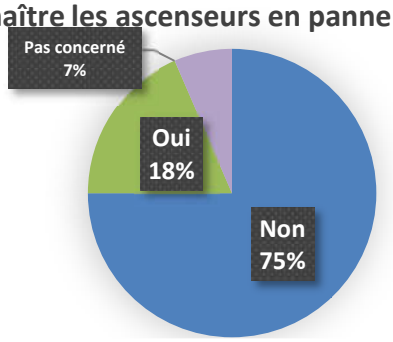



Si **une majorité de personnes trouve facilement** des ascenseurs, **un tiers** des personnes interrogées estime que l'emplacement des ascenseurs est mal signalé en intérieur comme en extérieur.

Il convient de trouver un moyen sonore et visuel adapté à tous pour repérer sans difficulté les ascenseurs. **L'ascenseur ou l'équipement mobile doit être signalé par une signalisation adaptée**. Lorsqu'il existe plusieurs ascenseurs, ou équipements desservant de façon sélective les différents niveaux, cette signalisation doit aider l'usager à choisir l'ascenseur ou l'équipement qui lui convient.

- **Panne des ascenseurs**

**[Regardez-vous l'application Tisseo pour connaître les ascenseurs en panne ?]**




**Une majorité des répondants ne s'informe pas sur le fonctionnement des ascenseurs** car peu de personnes handicapées ont un accès facile à internet. **Pourtant, regarder cela est essentiel pour permettre aux personnes à mobilité réduite de préparer** leur déplacement et ne pas se retrouver bloquées dans une station ou dans l'impossibilité de prendre le métro faute de disposer d'un ascenseur**.**

Cependant, l'application Tisséo a ses limites selon les utilisateurs du fait du temps trop long écoulé entre la panne et l'avertissement sur le site dédié.

- ⇨ **Les pannes devraient être signalées en temps réel et sur un maximum de supports.**
- ⇨ **Le site et l'application devraient indiquer le moyen de substitution au niveau de la station.**

## L'ACCES AUX RAMES DE METRO

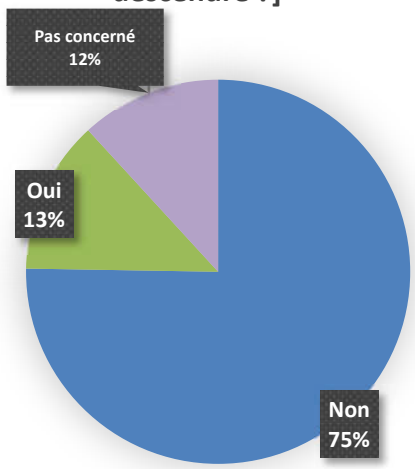
**Plusieurs problématiques** interviennent autour des fauteuils roulants et l'aisance à se déplacer.

**L'écart entre la rame et le quai** (la lacune), la différence de hauteur entre eux, **la barre centrale de la voiture** de métro sont source de difficultés pour accéder dans la rame de métro.

Néanmoins, une majorité des répondants n'est pas gênée par l'écart entre la rame et le quai tant à la montée qu'à la descente.

**Cet écart s'avère particulièrement délicat pour les fauteuils manuels dont les petites roues à l'avant** ont tendance à se bloquer si le vide est trop important.

**[L'écart entre la rame et le quai vous gêne-t-il pour monter ou descendre ?]**

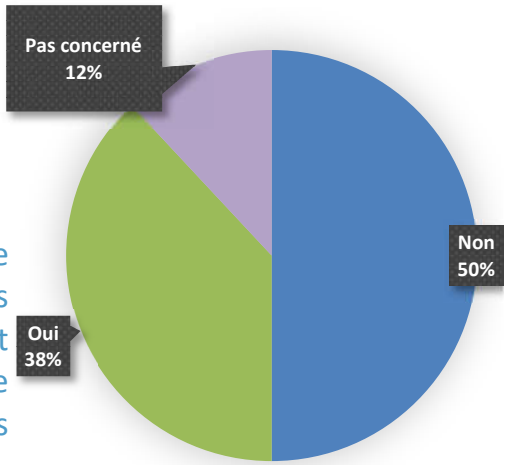



**Le temps d'ouverture des portes** apparaît trop court pour les fauteuils mais également pour des personnes ayant des difficultés à se déplacer.

**Aux heures de pointe l'accès** aux places handicapées est **particulièrement difficile**. C'est même, **pour plus de la moitié des répondants**, une grande difficulté d'accéder à l'intérieur des rames de métro pendant les heures d'affluence. En outre, cet accès difficile con1stitue une source de **dégradation des fauteuils** et **de conflits avec les autres usagers** dont le comportement **manque** grandement **de civisme**.

La **situation est tellement gênante** pour les usagers à mobilité réduite qu'elle peut les obliger à se déplacer en dehors de ces heures-là ce qui constitue une entrave à la liberté de déplacement.

**[Arrivez-vous à rentrer dans la rame quelle que soit l'heure (y compris les heures d'affluence) ?]**



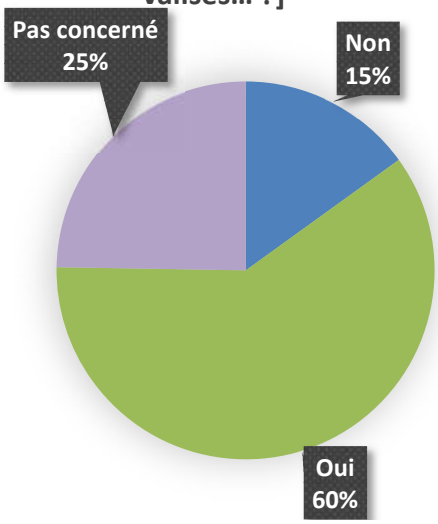

Paroles d'usagers

- Le plus gros problème c'est lorsqu'on rentre dans la rame et que les passagers ne vous laissent pas accéder donc mécontentement et dispute, parfois mes accessoires de fauteuils se cassent. Il faudrait un espace que pour les fauteuils uniquement.
- Les gens s'agglutinent devant les portes dans les rames.
- On ne prend pas le métro car le temps d'ouverture des portes est trop court - de plus la barre du milieu des rames nous gêne, il y rarement un espace dédié aux personnes en fauteuils sur tous les matériels.

Ce problème de place notamment aux heures d'affluence, mais également le problème d'accès dû à l'écart entre le quai et la rame, nous amène à qu'il serait bénéfique de créer dans la rame **un espace dédié aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant et aux autres usagers avec des objets encombrants** comme des valises, poussettes vélos etc.. les efforts peuvent être ainsi concentrés sur une partie de la rame et permettrait de pallier les problèmes techniques inextricables d'écart entre quai et rame.

**D'ailleurs, une grande majorité des répondants souhaite avoir un espace partagé et dédié.**

**[Souhaiteriez-vous avoir un espace partagé et dédié aux fauteuils roulants, aux poussettes, valises… ?]**



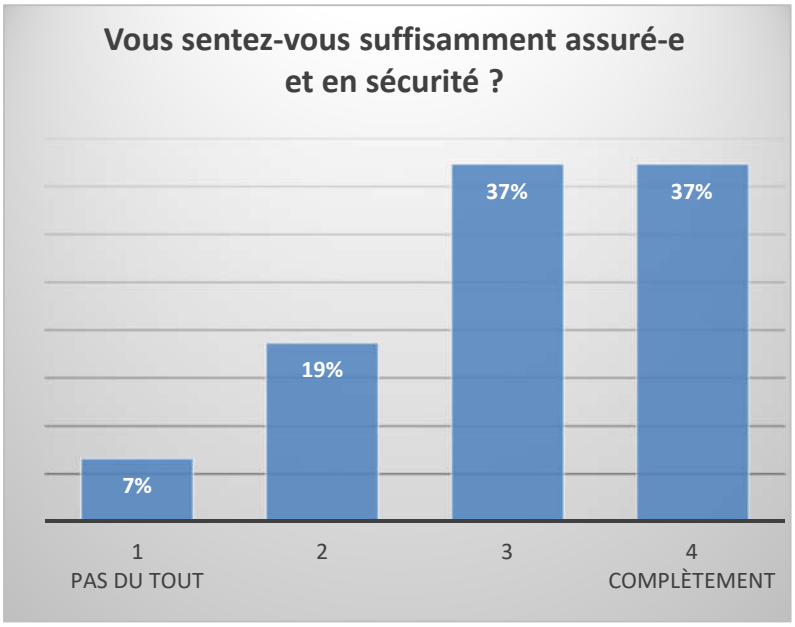

Paroles d'usagers

Les places réservées à l'avant et à l'arrière de la rame de métro ne sont pas respectées. La signalétique devrait être écrite sur le siège lui-même

.

## SECURITE

Pour mémoire, la notion de sécurité est définie sous le chapitre Méthodologie (en page 4)




Le métro constitue globalement, pour les répondants un moyen de transport sûr.

Paroles d'usagers

- J'ai peur de me trouver bloquée dans un métro lorsque je prends le dernier métro (qui dois-je contacter ? Lorsque j'appelle l'appel d'urgence, il n'y a plus personne).
- A plusieurs reprises j'ai dû faire un changement lors des derniers départs des métros de chaque terminus mais impossible à Jean Jaurès de quitter la ligne B pour attraper le métro ligne A.

## POUR CONCLURE

Le métro est considéré par les PMR comme le moyen de transport en commun le plus sûr pour se déplacer dans Toulouse. C'est le plus accessible aux PMR, pas besoin de réservation, des passages réguliers et fréquents, des stations suffisantes au centre-ville.

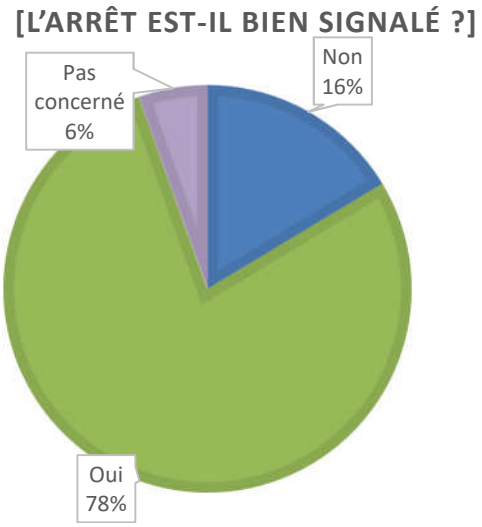
| Points positifs | Points négatifs |
|---|---|
| Plébiscité.<br><br>Bien accessible aux PMR.<br><br>Sécurité. | SIGNALETIQUE ET INFORMATION<br>➢ difficile de s'orienter car signalétique trop haute et trop petite ;<br>➢ la musique gène la compréhension des informations sonores ;<br>➢ station Jean-Jaurès, difficile de s'orienter et de changer de rames.<br><br>L'ACCES AUX VOITURES<br>➢ l'écart entre la rame et le quai + la différence de niveau ;<br>➢ la barre centrale de la voiture gêne l'accès ;<br>➢ le temps d'ouverture des portes trop court ;<br>➢ aux heures de pointe accès difficile aux places personnes handicapées ;<br>➢ créer dans la rame un espace dédié aux qu'il serait bénéfique de créer dans la rame un espace dédié aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant et aux autres usagers avec des objets encombrants comme des valises, poussettes vélos etc.<br><br>INCIVILITES : souvent aux heures de pointes.<br><br>ASCENSEURS<br>➢ les pannes devraient être signalées en temps réel sur un maximum de supports ;<br>➢ indiquer le moyen de substitution au niveau de la station (et sur le site et application). |

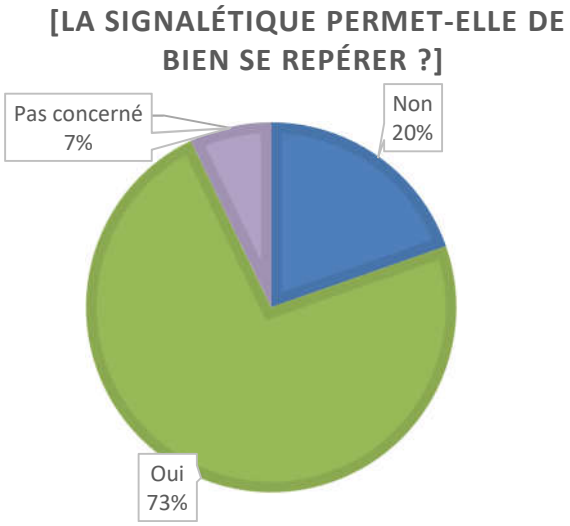
# TRAMWAY

Ce **mode de transport bien que plus accessible est moins utilisé par les répondants que le métro ou même que le bus**.

Par rapport au métro il n'y a pas le problème des ascenseurs par exemple ce qui devrait le rendre plus attractif. Le peu de lignes et certains problèmes de sécurité pourraient expliquer le moindre recours à ce mode de transport.

## SIGNALETIQUE ET ORIENTATION



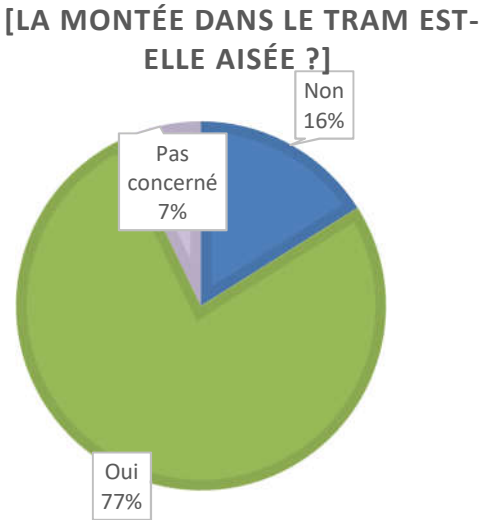

Globalement les utilisateurs sont satisfaits. Peu de répondants ont exprimé leurs désagréments dans le détail.

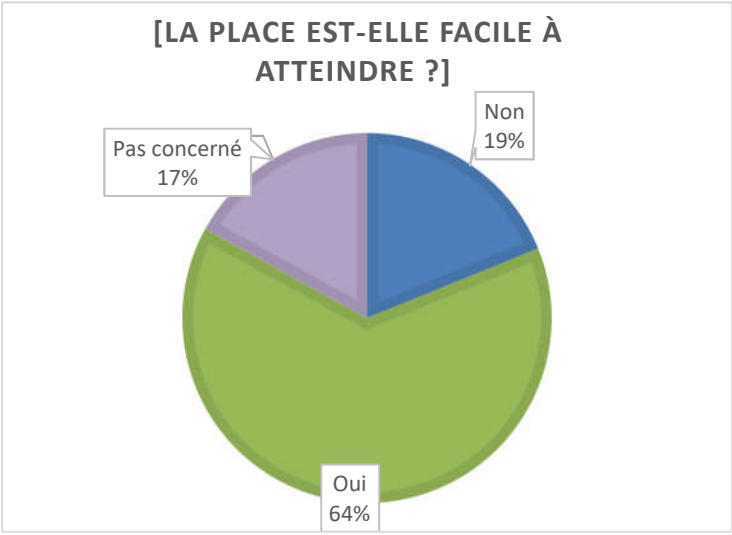
Il ressort néanmoins que, **pour les déficients visuels, les plans des trajets à la station sont peu lisibles ainsi que les journaux lumineux qui annoncent les directions et les heures de passage**.

Cependant, les réflexions ressortant des observations relatives au bus et au métro restent valables pour ce mode de transport.

## L'ACCES AUX RAMES DU TRAMWAY

**On retrouve de nombreuses problématiques identiques à celles du métro :** l'écart entre la rame et le quai (la lacune), la différence de hauteur entre eux, la barre centrale de la voiture du tramway sont source de difficultés pour accéder dans la rame du tramway.



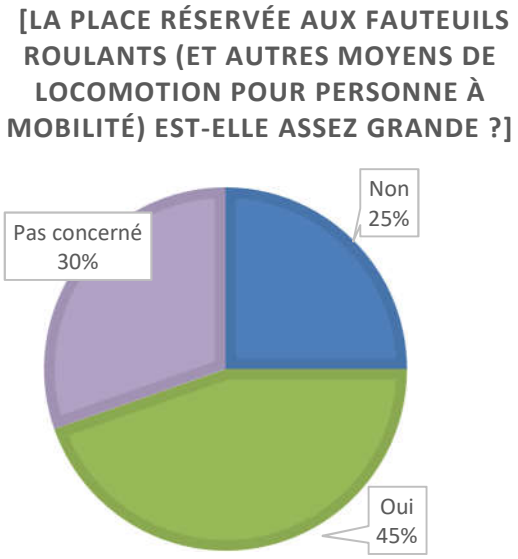




Il apparaît qu'**à la station Arènes** en direction de Palais de Justice le trottoir est trop étroit pour descendre du tramway.

**Aux heures de pointe l'accès** aux places handicapées est **particulièrement difficile**. En outre, cet accès difficile constitue une source **de conflits avec les autres usagers** dont le comportement **manque grandement de civisme.** Rares sont les personnes qui laissent leur place aux personnes à mobilité réduite et souvent des trottinettes et vélos ne sont pas pliés à leur emplacement.

**La situation est tellement gênante pour les usagers à mobilité réduite qu'elle peut les obliger à se déplacer en dehors des heures de grande fréquentation ce qui constitue une entrave à la liberté de déplacement.**

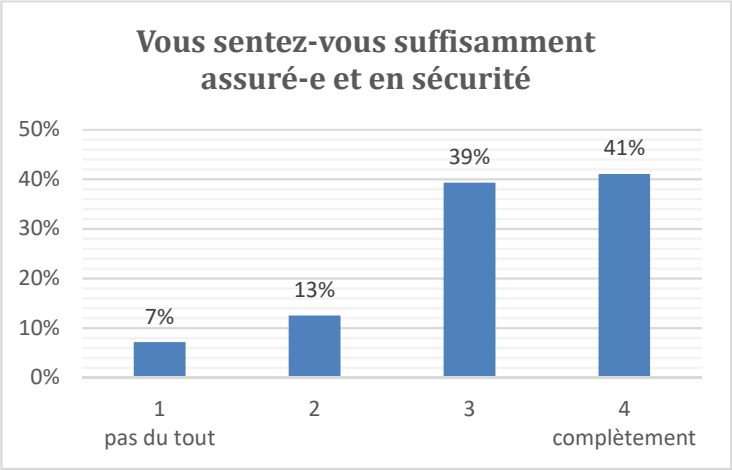
Un quart des répondants estime que l'espace réservé aux fauteuils roulants ainsi qu'aux autres moyens de locomotion pour personnes à mobilité réduite nécessiterait d'être agrandi.




Paroles d'usagers

- Pas assez de places assises réservées aux personnes handicapées, systématiquement prises.
- Les boutons avec le sigle ♿ ne servent strictement à rien car les conducteurs n'ouvrent pas les portes.
- A l'intérieur il y a les barres de maintiens qui sont en plein milieu face aux portes.
- Il y a des soucis sur certains arrêts (par exemple Arènes direction Palais de Justice le trottoir bien trop étroit pour descendre et dangereux car on peut tomber de l'autre côté).
- Démarrage trop sec, la place est facile à atteindre uniquement s'il y a peu de monde.
- Lacune importante entre le quai et le tram.

## SECURITE




S'il existe un sentiment global de sécurité plusieurs remarques montrent que les répondants hésitent à emprunter ce mode de transport. Notamment, les freinages apparaissent beaucoup trop brusques rendant pour certains ce moyen de transport dangereux.

## POUR CONCLURE

Pour un transport récent, on pourrait imaginer qu'il n'y a pas de souci d'accessibilité. Néanmoins, ce transport adapté aux PMR pêche surtout par les incivilités entre usagers créant des conflits d'espace.

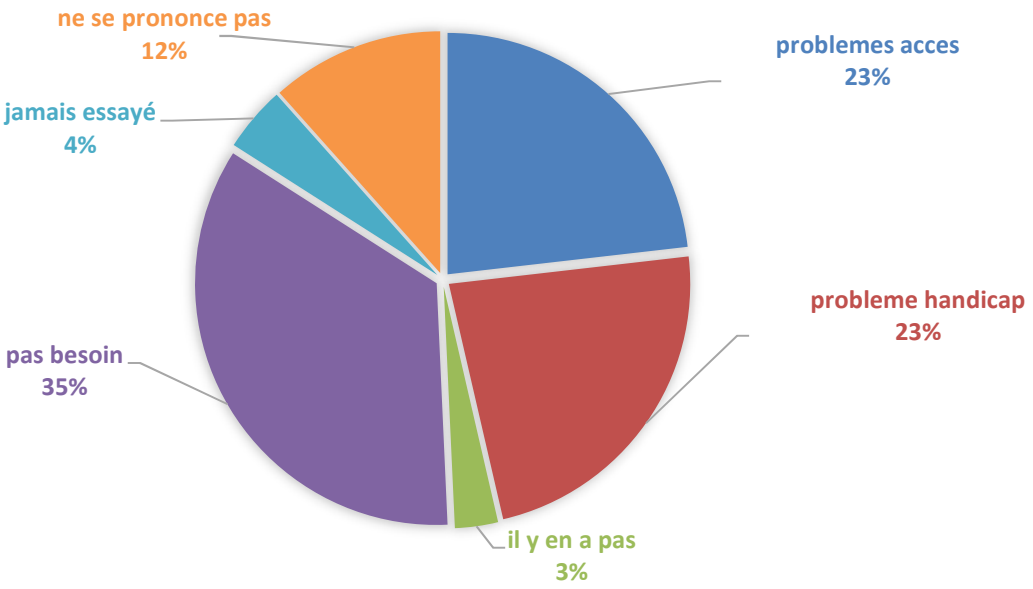
| Points positifs | Points négatifs |
|---|---|
| Pas d'ascenseurs donc pas de panne.<br><br>Accessible. | SIGNALETIQUE<br>Pour les déficients visuels, les plans des trajets et journaux lumineux sont peu lisibles.<br><br>ACCES AUX VOITURES<br>➢ l'écart entre la voiture et le quai, différence de hauteur quai/voiture.<br>➢ Quai trop étroit à la station Arènes en direction de Palais de Justice.<br><br>L'INCIVILITE<br>➢ aux heures de pointe l'accès aux places handicapées est difficile ; source de conflits entre usagers ;<br>➢ le rangement des trottinettes et vélos n'est pas respecté ;<br><br>L'espace réservé aux fauteuils roulants et aux autres moyens de locomotion pour PMR nécessiterait d'être agrandi<br><br>CONDUITE ET CONDUCTEURS<br>➢ freinages et démarrages trop brusques rendent ce moyen de transport dangereux ;<br>➢ Les conducteurs n'ouvrent pas les portes malgré appel sur les boutons avec le sigle ♿. |

# BUS

Ce moyen de transport est utilisé par un peu plus de la moitié des répondants (55 %).
Presque 40 % sont des personnes en fauteuil roulant.

**Sa fréquentation plutôt bonne révèle néanmoins plusieurs difficultés majeures en matière de places dédiées aux fauteuils roulants, à l'accessibilité en période de pointe et à la fiabilité du matériel telle que les rampes d'accès.**

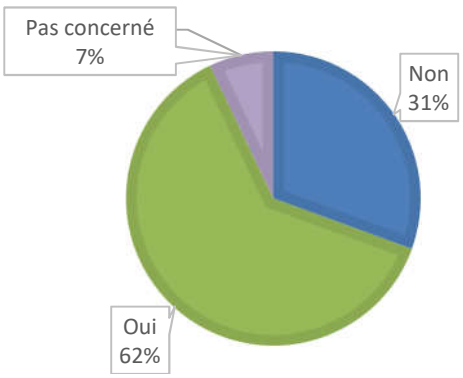
POURQUOI LES PERSONNES NE PRENNENT PAS LE BUS ?



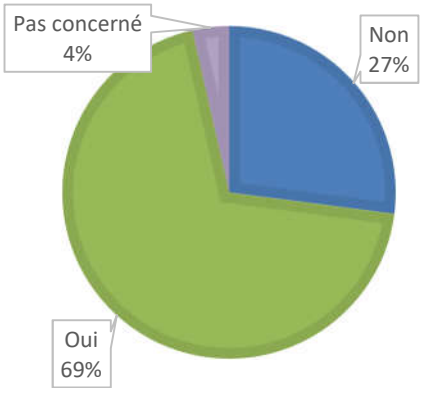

**On constate sur le graphique ci-dessus que 46 % des répondants souhaiteraient utiliser ce mode de transport mais en sont empêchés.**

## Signaletique et Orientation

[La signalétique permet-elle de bien se repérer ?]




[L'arrêt est-il bien signalé ?]



**Globalement la signalétique permet de bien se repérer sauf pour les** :

- déficients visuels : les caractères sont trop petits (par exemple, les fiches horaires et les plan réseaux sont illisibles). Les arrêts et les numéros de bus ne sont pas forcément repérables). Même lorsqu'il y a une aide vocale elle n'est pas assez forte pour couvrir les bruits ambiants ;
- personnes en fauteuil roulant : la signalétique n'est pas visible car cachée par les personnes debout.

Paroles d'usagers

- Il est impossible pour les déficients visuels de repérer les arrêts, de savoir quel est le bus qui arrive ou s'arrête (annonce vocale parfois mais trop tard quand le bus s'en va). **Certains bus s'arrêtant derrière un autre bus** ouvrent les portes avant l'arrêt pour partir ensuite à la barbe du déficient visuel qui attend à l'arrêt et ne l'avait bien sûr pas repéré. Le numéro du bus n'étant pas indiqué vocalement, il faut demander de quel bus il s'agit ce qui rend certains chauffeurs très désagréables.
- Généraliser et améliorer les annonces sonores à l'approche d'un bus pour connaître sa destination puis l'annonce des arrêts à l'intérieur du véhicule.
- Il serait intéressant pour les malvoyants et non-voyants d'avoir un signalement vocal à l'arrêt du bus pour savoir quel numéro arrivent car impossible de faire signe et le bus ne s'arrête pas toujours et s'il s'arrête on vous dit de faire signe car pas obligé de s'arrêter sinon.

## PRECONISATIONS

- ⇨ **Un indicateur du N° de bus à hauteur du chauffeur un autre à hauteur de l'arrêt de bus.**
- ⇨ **Une application de géolocalisation vocale.**
- ⇨ **Installer des panneaux dans différents points du Bus.**

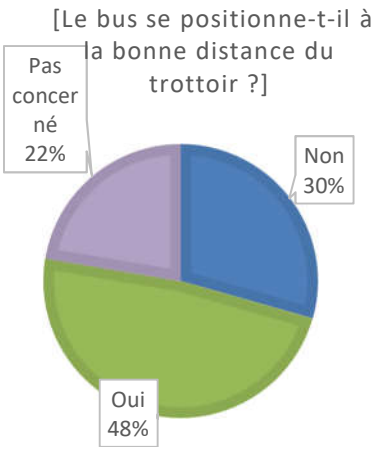
## ACCESSIBILITE DES ARRETS

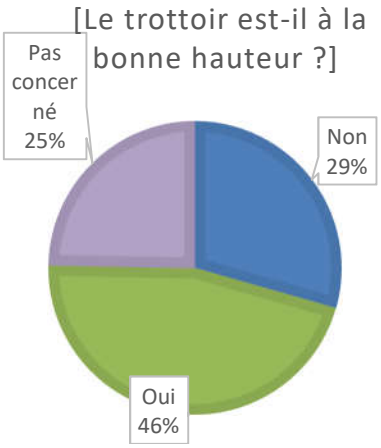
**L'éloignement des arrêts**, avec souvent la chaîne du déplacement non respectée, rend difficile l'utilisation de ce moyen de transport. En dehors des zones urbanisées cet éloignement rend souvent l'utilisation du bus impossible (absence de trottoirs, routes plus passantes et dangereuses…).

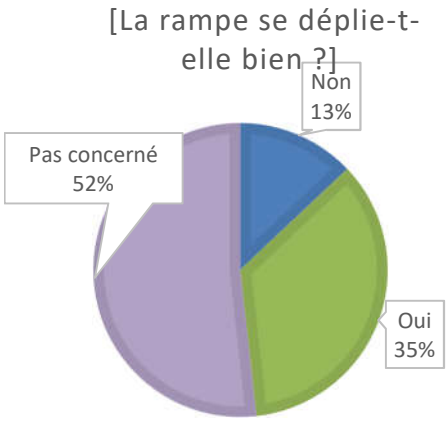
**Aux heures de pointes il est quasi impossible de rentrer/sortir dans un bus**.

Tous les voyageurs ne peuvent pas lever le bras à l'arrêt pour signifier qu'ils veulent entrer dans le bus.

**La rampe pour rejoindre le trottoir n'est pas forcément bien positionnée**. Souvent le chauffeur ne peut correctement se placer à l'arrêt, gêné par un véhicule stationné. **Appuyer sur le bouton "PMR" n'entraîne pas systématiquement l'intervention du chauffeur** pour sortir la rampe. **L'impossibilité de déployer certaines rampes** contraint les PMR à attendre le bus suivant ou à abandonner le transport, ce qui rend ce **moyen de transport moins fiable**.

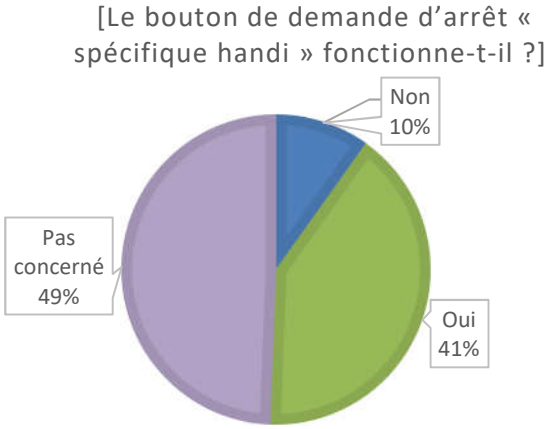


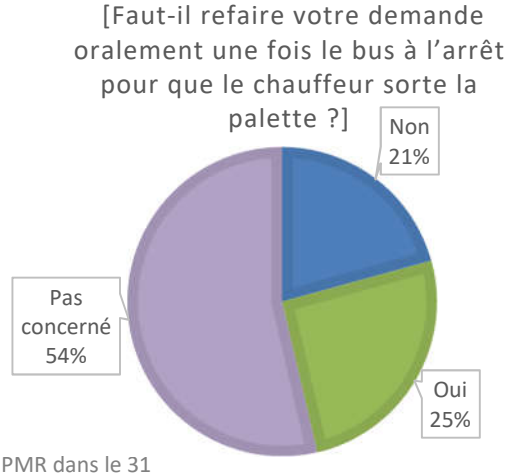




**L'annonce de l'arrêt n'est pas toujours audible ce qui est très problématique pour les mal ou non-voyants qui n'ont que ce repère pour savoir s'ils sont arrivés à destination**.

**L'accès au bouton pour demander l'arrêt est souvent compliqué** (car gène de l'accoudoir du fauteuil roulant, ou par les personnes debout devant le bouton).



Paroles d'usagers

- Dans encore beaucoup de bus il n'est **pas possible d'appuyer sur le bouton** lorsqu'on est installé correctement tout simplement **parce que nos accoudoirs sont contre la partie** où les gens peuvent s'adosser sur un coussinet qui fait tout le long du bus. Et celui-ci bloque le passage pour passer la main pour presser le bouton.
- Sur les lignes Linéo je trouve qu'il est bien d'avoir mis 2 boutons distincts un pour les poussettes et un pour les fauteuils il serait vraiment temps que tous les bus soient équipés de la même manière.

**Bonnes pratiques et améliorations possibles**

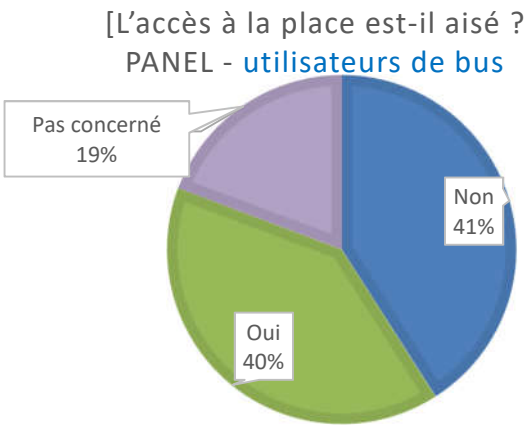
- ⇨ **Certains chauffeurs respectent la priorité donnée aux PMR pour l'accès au bus : ouverture d'abord de la porte arrière pour laisser descendre les voyageurs, puis monter la personne en fauteuil.**
- ⇨ **Il faudrait une annonce vocale du N° de bus qui arrive ainsi que sa destination à tous les arrêts.**
- ⇨ **Sur les lignes Linéo il est bien d'avoir mis 2 boutons distincts un pour les poussettes et un pour les fauteuils : équiper tous les bus pareillement.**

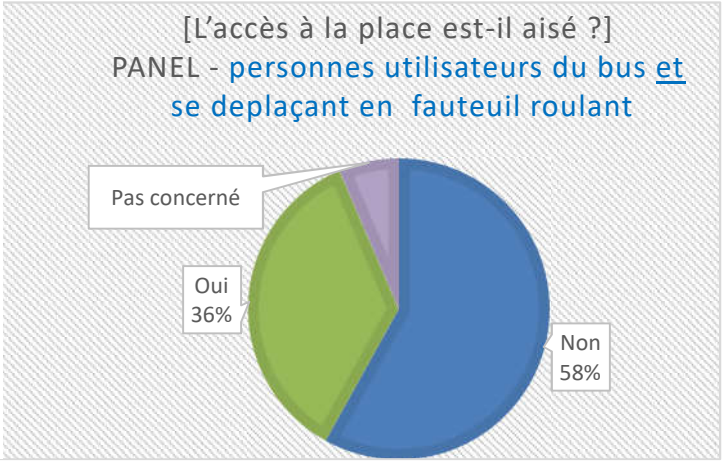
## A L'INTERIEUR DES BUS

➢ **Places PMR**

- Difficiles d'accès en période d'affluence.
- Grandes difficultés pour monter à 2 fauteuils roulants notamment à cause de barres verticales.
- Les places PMR sont plutôt bien dimensionnées.

  *La participation des associations de PSH à l'amélioration du matériel a permis de mieux équiper les bus Linéo pour que les places ne soient plus côte à côte mais de chaque côté de l'allée.*



Paroles d'usagers

- Quand la place handicapée est occupée par des personnes valides ces dernières ne veulent pas bouger.
- Si le bus est vide, pour rentrer ça va. Sinon c'est compliqué : impossible d'accéder au validateur ; et étant en couple (les 2 en fauteuils) c'est compliqué de voyager à deux dans le même bus.
- L'accès au premier emplacement est aisé mais le 2e c'est quasi-mission impossible lorsqu'il y a des voyageurs debout dans l'allée.

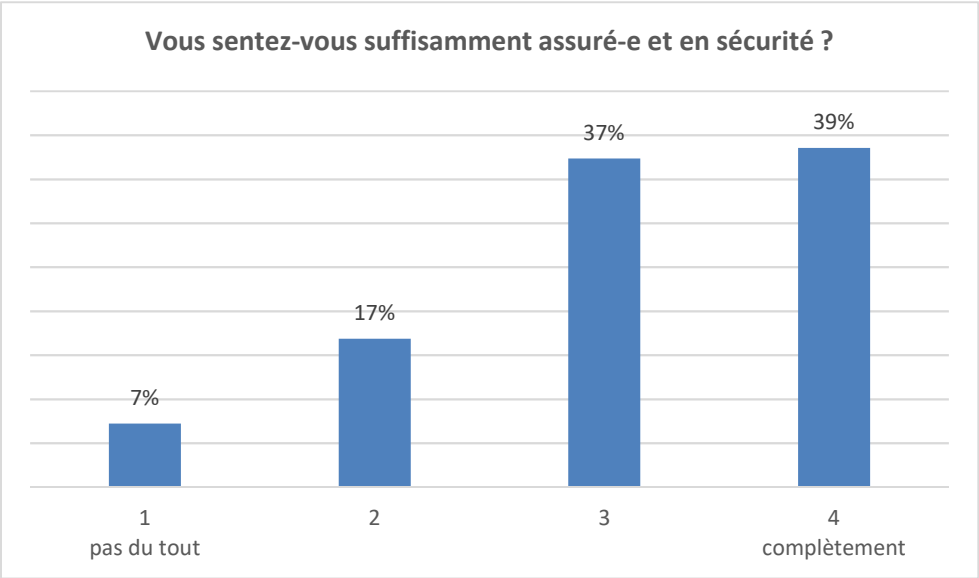
➢ **Validation titre de transport** : appareil de validation trop éloigné de l'emplacement PMR.

➢ **Incivilités** : les gens qui occupent les emplacements PMR ne libèrent pas les places, et encore moins quand la personne est atteinte d'un handicap invisible.

Paroles d'usagers

- Certes l'espace "handicap" est grand dans les bus, certes il y a des places assises... Mais il faut parfois batailler et (encore) toujours se justifier pour pouvoir y accéder ! (…) Les gens ne comprennent pas que derrière l'autonomie apparente, il y a un énorme travail et aussi beaucoup de fatigue.
- Comportement incivil de certains passagers, conducteurs pas toujours attentifs.

## SECURITE




La conduite brutale de certains chauffeurs, l'accélération ou le freinage brusque, virage à allure trop prononcée sont source de chutes et entraînent le déplacement des fauteuils roulants.

Paroles d'usagers

- Je rencontre régulièrement le problème des chauffards au lieu de chauffeurs, les passagers ont intérêt à bien se tenir dans ces cas-là, même assis !
- La conduite brusque de certains chauffeurs montre qu'ils ne sont guère sensibilisés au fait que les handicaps (dans mon cas séquelles d'hémiplégie) ne se résument pas au fauteuil et qu'ils peuvent rendre les voyages très pénibles (c'était le cas pas plus tard que ce matin) aux personnes à la mobilité réduite.

## POUR CONCLURE

Malgré les efforts pour rendre accessibles les bus, les pannes de matériel (les rampes notamment) rendent ce moyen de transport pas assez fiable.

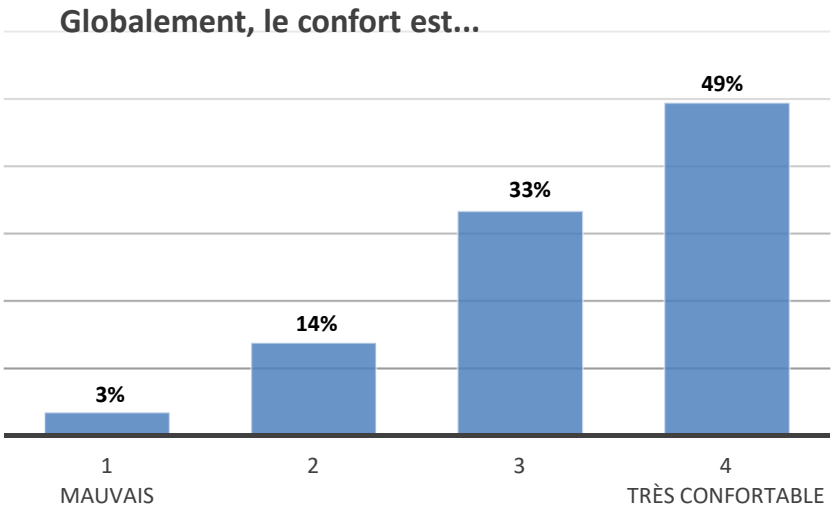
| Points positifs | Points Négatifs |
|---|---|
| Priorité PMR respectée par certains chauffeurs.<br><br>Les places PMR sont plutôt bien dimensionnées. Leur positionnement de chaque côté de l'allée dans les bus Linéo les rend plus facilement utilisables. | Bus accessibles peu développés sur une grande partie du département. Chaîne du déplacement non continue.<br><br>Signalétique mal adaptée aux personnes déficientes visuelles.<br><br>Aux heures de pointes il est quasi impossible de rentrer/sortir dans un bus.<br><br>Rampes : ne sont pas toujours bien positionnées par rapport aux trottoirs, et pas systématiquement sorties lorsque l'on appuie sur le bouton « PMR ». Leur défaillance rend ce mode de transport moins fiable.<br><br>Le validateur est trop éloigné de l'emplacement PMR.<br><br>La conduite trop brutale de certains chauffeurs<br>**Nombreuses incivilités empêchant les PSH d'utiliser les espaces qui leur sont dévolus.** |

# TPMR

**Préambule** : n'ont été **étudiées que les réponses des utilisateurs de TISSEO MOBIBUS** car le nombre d'usagers des autres services TPMR n'était pas significatif.

**Le TPMR est plébiscité par les répondants et est globalement apprécié**. Effectivement, ce type de transport en commun apparaît comme le plus adapté au handicap et notamment au handicap moteur. Particulièrement bien développé dans l'agglomération toulousaine, **il manque cruellement dans le reste du département**. Même si son utilisation est majoritaire par rapport aux autres transports en commun il **reste perfectible notamment en termes de flexibilité et de formation du personnel au handicap**. Comme ce transport est considéré comme le plus adapté par les personnes en situation de handicap, il convient **d'apporter le plus de soin possible à la prise en charge spécifique de ces personnes.**

## CONFORT




**49 % des usagers** (tous handicaps confondus) ont **un sentiment de bon confort**.

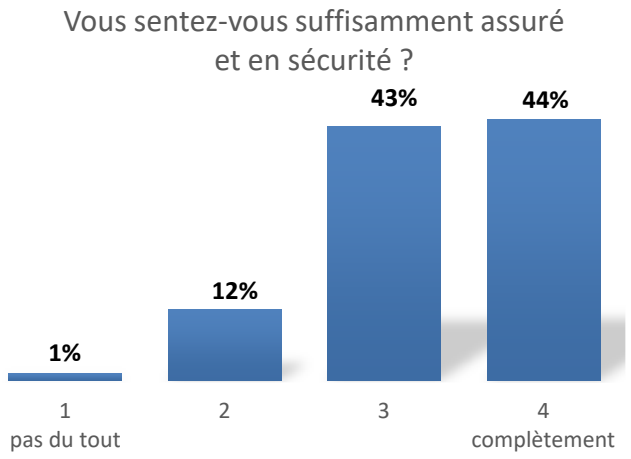
Seuls 3 % des usagers (tous handicaps) pensent que le confort est mauvais. **En revanche chez les usagers semi-valides la part d'insatisfaction est plus importante** car ils sont 15 % à trouver le confort mauvais.

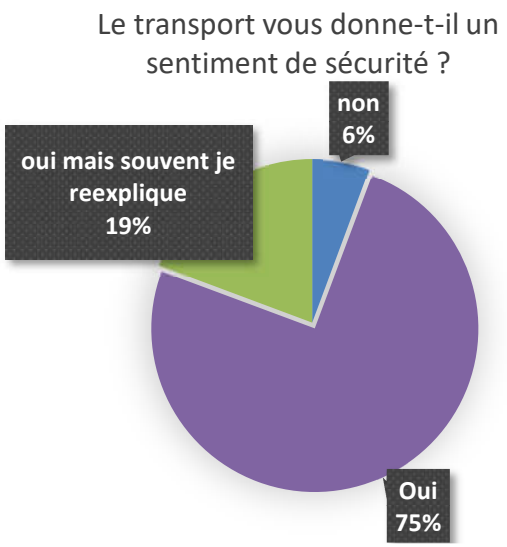
Paroles d'usagers

- Transport confortable quand on est devant, sur le siège arrière c'est un peu trop dur et on ressent énormément les secousses surtout si le conducteur roule plutôt à vive allure sur la rocade.
- Lorsqu'on n'est pas en fauteuil, **les places à l'arrière sont dangereuses** car on est en hauteur et peu stables et au sol il y a les attaches pour fauteuil qu'il est difficile de détecter et je me suis déjà accrochée avec et j'ai failli tomber.
- Des problèmes rencontrés avec les sous-traitants avec l'état du véhicule et le confort général.

⇨ **Améliorer le confort pour les usagers semi-valides (véhicules trop haut pour monter à l'intérieur, qualité d'assise des sièges).**

## SECURITE




Une très large part des usagers (tous handicaps) a le sentiment d'être en sécurité soit 87 % (43 % + 44 %). **Mais près de 20 % des usagers** (tous handicaps) **doivent souvent réexpliquer au conducteur comment les sécuriser**. Et cette part est légèrement **plus élevée chez les usagers en fauteuil roulant : 25 %.**

Paroles d'usagers sur la mauvaise conduite des chauffeurs

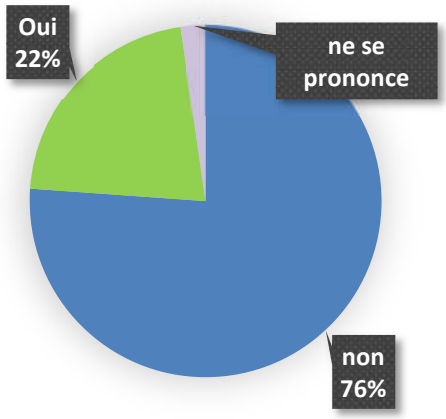
- Pas toujours en sécurité, souvent le téléphone à la main.
- Réapprendre à conduire à certains chauffeurs **: freinage au dernier moment** sur l'obstacle / trop collé aux véhicules de devant.
- La conduite des chauffeurs (rapide, brutale).

⇨ **Renforcer la formation des conducteurs (formation initiale, et formation périodique de piqure de rappel).**

## TARIF

Limitez-vous vos déplacements (en TPMR) pour des raisons financières ?

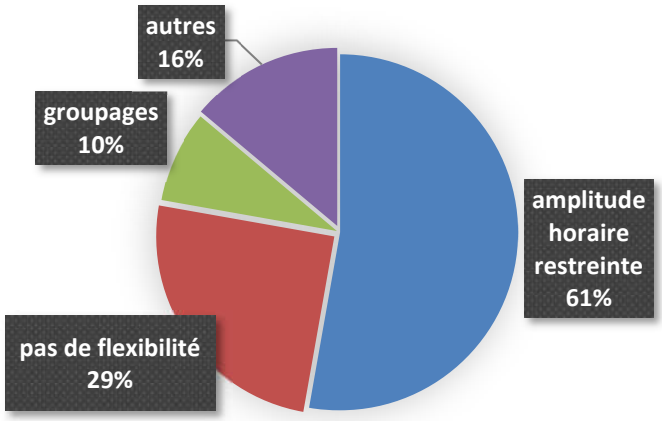
Près d'1/4 (22 %) des usagers limitent leurs déplacements pour des raisons financières




## HORAIRES ET TEMPS DE TRAJETS

Si une majorité de répondants apprécie ce mode de transport, la question des horaires et des temps de trajets constitue **un point d'achoppement principal** nécessitant de **revoir les questions d'organisation de ce service.**

Restreignez-vous vos déplacements (en TPMR) pour d'autres raisons ?



### ➢ Du temps pour l'accompagnement

Ce transport spécifique aux personnes en situation de handicap doit particulièrement prendre en considération, dans le calcul du temps de transport, la prise en charge de personnes lentes, maladroites ou malades, et l'utilisation de matériels spécifiques à sécuriser.

**Les répondants estiment que le temps prévu pour accompagner la personne est trop court et est donc source de stress** pour le conducteur.

Paroles d'usagers

- Manque de formation de certains conducteurs pour guider les usagers déficients visuels.
- Les chauffeurs sont trop pressés.

### ➢ Des groupages inappropriés

De nombreux répondants estiment que les **groupages effectués ne sont pas forcément pertinents et rallongent énormément le temps de transport**. Il arrive effectivement que des personnes partant d'un même lieu et se rendant dans un lieu identique ne soient pas regroupées alors que d'autres fois des personnes allant dans des lieux très éloignés les uns des autres sont regroupées dans un même voyage. En outre, **ces groupages ne sont pas forcément indiqués au préalable à la personne transportée** de sorte qu'elle ne peut s'organiser ou indiquer que son état de santé ne permet pas de longs voyages. Le temps de transport peut être rallongé d'une demi-heure à une heure ce qui constitue une **énorme contrainte pour la personne transportée.**

Paroles d'usagers

- Les retards sont souvent liés au regroupement de personnes.
- Les groupages sont parfois incohérents.

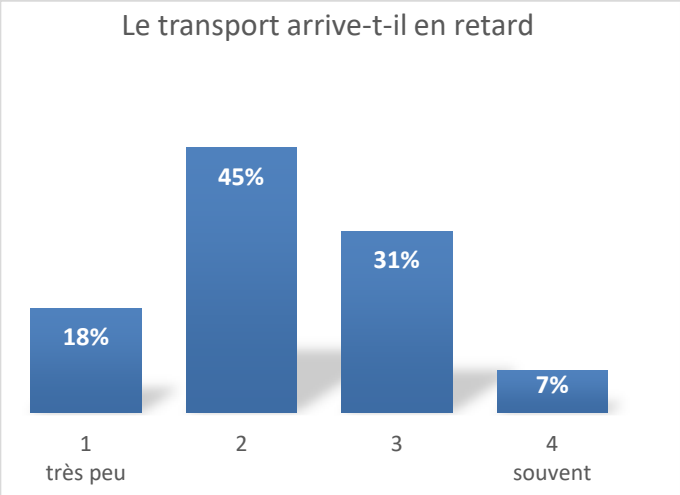
### ➢ Des horaires insuffisamment fiables

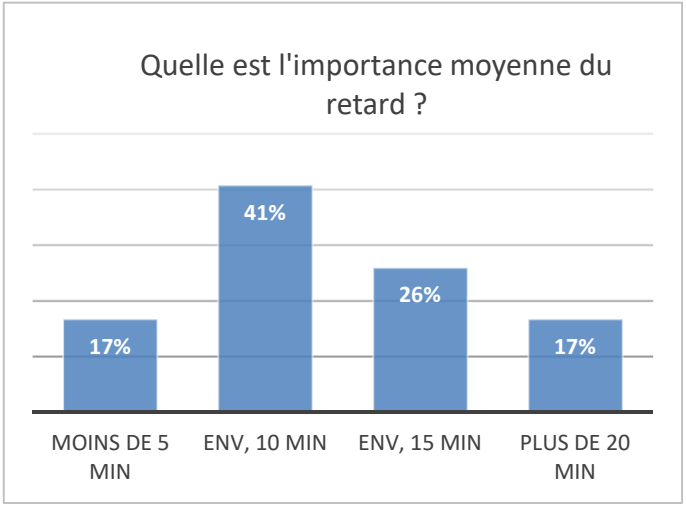
Parmi les usagers qui limitent leurs déplacements pour d'autres raisons que l'aspect financier,

**53 % le font à cause des horaires contraints**.

De nombreux répondants déplorent le **non-respect des horaires** ce qui est **particulièrement dommageable lorsqu'on travaille et lorsqu'on se rend à un rendez-vous notamment médical**. Il est déploré de **trop fréquents changements d'horaires au dernier moment** accompagnés de rallongement du temps de transport à cause du groupage.

Il arrive même que le **retour** soit **annulé sans nouvelles propositions d'horaires** ou tout bonnement que la **personne** soit **oubliée** ce qui est totalement **inadmissible** lorsque l'on s'occupe de personnes vulnérables.

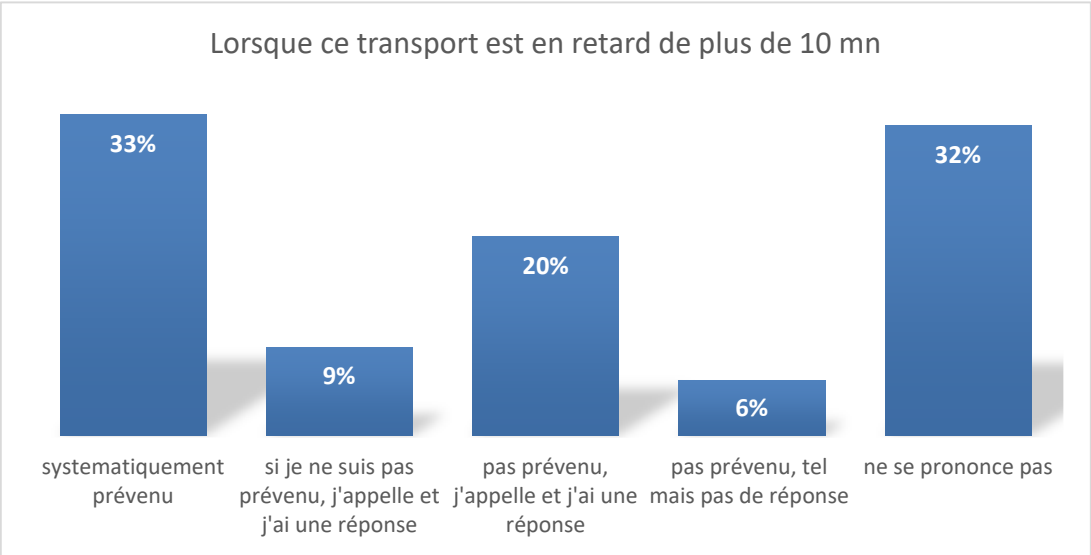



Le **manque de ponctualité** est un **gros point noir** du service car **80 % des usagers expriment avoir du retard** (43 % + 30 % + 7 %).

C'est particulièrement compliqué pour les déplacements professionnels et médicaux. Les usagers sont résignés car ils organisent leurs réservations en intégrant les retards.

**En cas de retard > à 10 min trop** souvent les usagers **ne sont pas informés dans 35 %** des cas (20 % + 6 % + 9 %). Seulement 33 % des usagers sont systématiquement prévenus d'un retard > à 10 min.



Paroles d'usagers

- Lorsqu'un chauffeur est en retard les clients ne sont pas souvent prévenus du retard alors qu'on nous demande d'être à l'heure. Pas toujours à l'heure.
- L'information au voyageur est à améliorer en cas de retard.

➢ **Élargir l'amplitude horaire de ce transport**

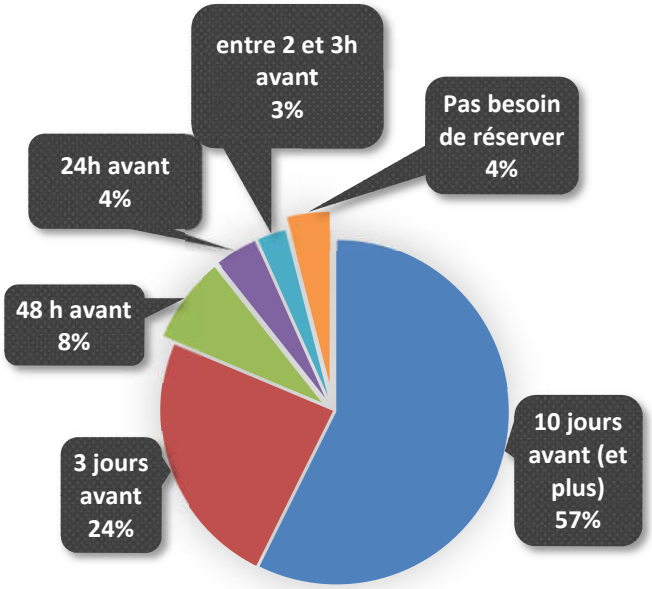
De nombreux répondants expriment leurs besoins de pouvoir bénéficier de ce service, au même titre que le métro, par exemple jusqu'à l'heure de trois heures du matin le weekend. Ils vivent comme une discrimination le fait de ne pouvoir bénéficier de transport comme les personnes valides. En effet, l'interruption tôt dans la soirée de ce service réduit les possibilités de vie sociale et de sorties le soir.

## RESERVATION ET RELATION AVEC LE PERSONNEL

Le TPMR est le **seul transport en commun avec le train qui nécessite de réserver** son transport au préalable. A ce titre, cette question de la réservation a été très commentée par les répondants au questionnaire.

Ce transport **manque** malheureusement de **souplesse** car il faut **réserver** la plupart du temps au moins **15 jours en avance**. A cela s'ajoute une **confirmation des horaires trop tardive** pour s'organiser, voire une **modification des horaires sans consulter** la personne concernée.

**Délai de réservation**




Parmi les usagers qui limitent leurs déplacements pour d'autres raisons que l'aspect financier, **20 % le font à cause du manque de souplesse du service**. Nécessité de réserver très longtemps à l'avance sans garantie d'avoir son transport même deux semaines à l'avance, toute sortie improvisée au dernier moment est impossible malgré la possibilité de réserver jusqu'à 2h avant. Des transports peuvent être annulés ou pas assurés malgré la demande de réservation.

⇨ **Proposer une plus grande flexibilité du service avec une vraie possibilité de réserver au dernier moment ou de modifier ses horaires.**

Paroles d'usagers

- Difficulté d'obtenir les horaires demandés, cela pose problème pour le travail ou rendez-vous médicaux.
- Quand on demande un impératif horaire d'arrivée au moment de la réservation d'un transport pro, il n'est **pas toujours respecté quand on reçoit la confirmation de ses horaires par SMS.**
- Lorsqu'un trajet est planifié, **l'horaire peut changer de plus d'une demi-heure**, le client n'est pas informé et le découvre tardivement par ses propres moyens quand il se connecte sur son compte.
- **Même en réservant au plus tôt, on est mis sur liste d'attente** et parfois les transports ne sont pas assurés, nous ne pouvons pas nous rendre au lieu convenu ou il faut trouver une autre solution.
- Pas de flexibilité. J'aimerai pouvoir réserver la veille ou le jour même.

Il apparait un **manque de formation sur la manière d'accompagner une personne en situation de handicap**. En effet, de nombreux répondants s'inquiètent de la manière dont leur fauteuil est sécurisé dans le véhicule, ils sont obligés de répéter régulièrement au chauffeur comment faire ou bien de ne pas oublier de mettre les sécurités. **Les personnes malvoyantes se plaignent également d'un manque d'accompagnement approprié**. De plus, la conduite brutale de certains chauffeurs manque de faire tomber les personnes de leur fauteuil ou du siège dans lequel elles sont installées. Enfin, **il n'est pas normal que le service n'assure pas de retour au dernier moment : des personnes se sont retrouvées à attendre plusieurs heures un véhicule**, **parfois dans des conditions inconfortables / dangereuses**, car ils avaient simplement quelques minutes de retard ou étaient à un endroit différent (lieu de rendez-vous mal compris).

Paroles d'usagers

- Leur manque d'amabilité ou d'attention aux personnes qu'ils véhiculent (prise en charge des voyageurs déficients visuels)
- Les chauffeurs sont trop pressés.
- Difficile de communiquer avec certains chauffeurs sous-traitants qui ne maîtrisent pas la langue française.

⇨ **Proposer une plus grande amplitude horaire notamment le soir après minuit.**

⇨ **Améliorer la ponctualité et faire des groupages plus pertinents.**

⇨ **Améliorer l'information aux usagers en cas de retard.**

## POUR CONCLURE

Le service TPMR Tisséo Mobibus a le mérite d'exister, mais malheureusement au seul bénéfice de ceux qui résident dans le Grand Toulouse. Grâce à ce service beaucoup de personnes en situation de handicap peuvent mener une vie professionnelle, avoir une vie sociale. C'est d'ailleurs le mode de transport plébiscité par les répondants de notre enquête car c'est le moyen le plus adapté et le plus sûr.

68 % des répondants estiment, du fait de leur état de santé et des aléas des transports, qu'ils auraient l'utilité du TPMR même si les autres transports en commun étaient totalement accessibles.

Néanmoins, ce service reste perfectible notamment à cause des retards récurrents et du manque d'information donnée aux usagers lors des retards, des groupages pas toujours pertinents, de la limitation de l'amplitude horaire et du manque de flexibilité du service, de la conduite un peu trop sportive de certains chauffeurs, et d'une prise en charge pas toujours appropriée notamment pour les clients déficients visuels.

| Points positifs | Points Négatifs |
|---|---|
| ➢ Plébiscité, correspond aux besoins des personnes en situation de handicap notamment celles dont l'état de santé ne permet pas l'utilisation des autres transports en commun ou pour lesquelles les aléas de ces derniers nuisent à leur vie professionnelle ou en société.<br>➢ Sécurité<br>➢ Confort, hormis pour les usagers semi-valides où des améliorations importantes sont nécessaires (véhicules trop haut, qualité d'assise des sièges) | ➢ Retards récurrents<br>➢ Manque de flexibilité du service<br>➢ Horaires trop contraints<br>➢ Manque de formation de certains chauffeurs sur la prise en charge des PSH et de l'attitude à tenir |

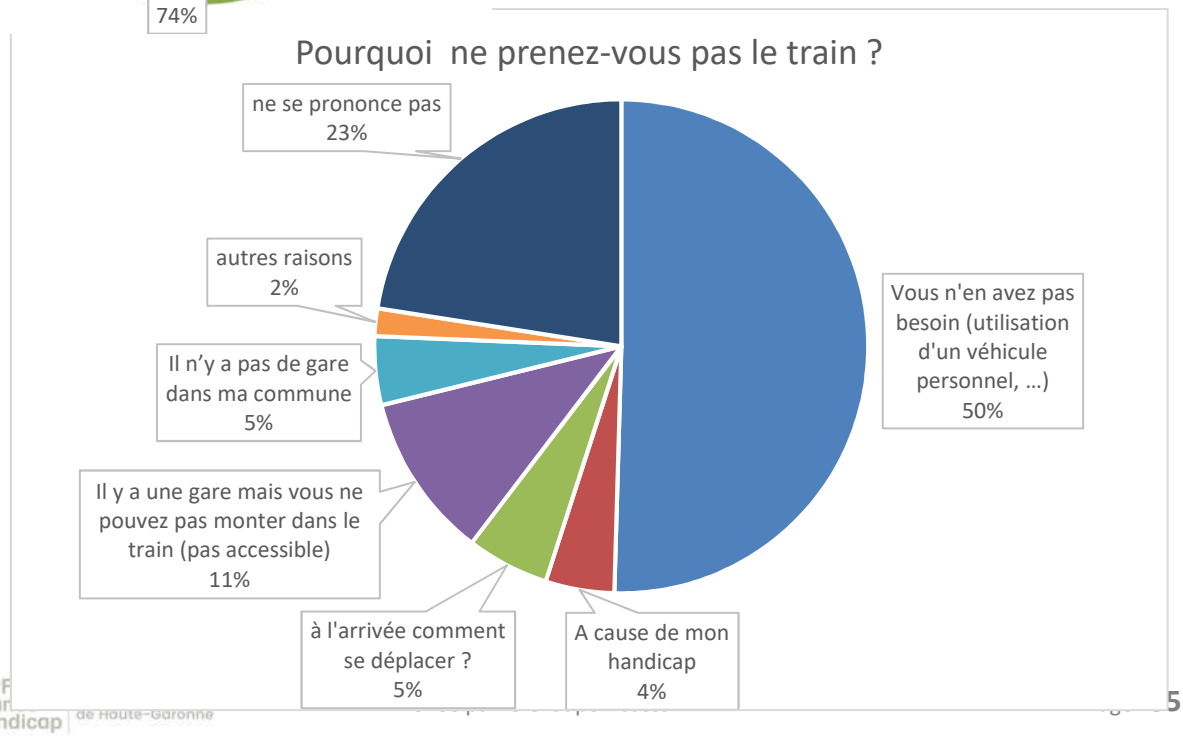
# LE TRAIN

Au même titre que tous les transports en commun, lorsque **le train est accessible il constitue un bon vecteur d'inclusion sur des plus longues distances**.

L'évolution des techniques ainsi que les obligations de mise en accessibilité rendent plus attractif ce mode de transport. Ainsi, la mise en place du service ACCES+ et celle des billets électroniques (épargnant le passage par le composteur) facilite l'utilisation de ce mode de transport pour les personnes en situation de handicap. Néanmoins, il reste de nombreux points noirs notamment du fait du retard pris sur l'accessibilité des gares et du matériel. L'utilisation des toilettes dans les trains, par exemple, demeure très problématique.

## ACCESSIBILITES DES GARES ET MOYENS DE SUBSTITUTION

Il arrive encore fréquemment que **les gares soient accessibles au départ mais pas à l'arrivée ou inversement** obligeant l'utilisation de moyens de substitution. Ces modes de substitution variés ne sont pas toujours satisfaisants, les prestataires manquent de connaissance du handicap et n'apportent pas forcément l'aide nécessaire à la personne en situation de handicap. En outre, les jours de grève les transports de substitution ne sont pas forcément adaptés. Il y a donc un manque de fiabilité du transport.



## LES ASCENSEURS

Encore une fois, l'utilisation de ce transport en commun est rendue compliquée du fait de la panne des ascenseurs. Certains répondants disent d'ailleurs se détourner du train s'ils peuvent obtenir un TPMR plus sûr. Est dénoncée particulièrement **la panne des élévateurs à la gare Matabiau de Toulouse** : les plus visés sont ceux situés entre le métro et la gare ferroviaire.

## TOILETTES DIFFICILEMENT ACCESSIBLES A L'INTERIEUR DES RAMES

Malgré les efforts pour rendre les toilettes accessibles force est de constater que l'espace est insuffisant pour certains fauteuils notamment les fauteuils électriques.

## LA PLACE A L'INTERIEUR DES TRAINS

Dans le cadre de la mise en accessibilité des rames, **l'espace dédié notamment aux fauteuils roulants est apprécié** et notamment si cet espace ne se trouve qu'en première classe, la possibilité d'y accéder au prix de la deuxième classe. Cette remarque est valable pour **le nouveau matériel** car dans l'ancien ces places sont considérées trop étroites. Néanmoins, le nombre de places réservées aux fauteuils roulants mériterait d'**être plus élevé.**

Les **déficients visuels** se plaignent de **l'absence de place pour les chiens guide**.

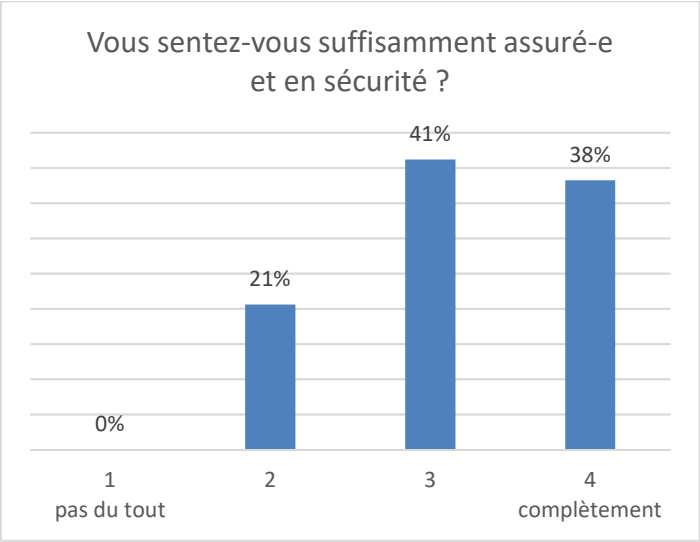
## COUT DU TRANSPORT

Pour de nombreuses personnes en situation de handicap le train reste trop coûteux.

## POIDS ET DIMENSIONS DES FAUTEUILS ROULANTS ET DU MATERIEL ROULANT.

La limitation à 300 kilos pour les fauteuils et les bagages pour les FRE[2] peut empêcher les personnes lourdement handicapées d'utiliser le train. En effet, les FRE sont déjà très lourds par eux-mêmes et lorsque la PSH doit avoir une assistance vocale, de l'oxygène, ou autre matériel, le poids grimpe vite. Il en va de même pour les limitations de longueur et largeur de fauteuil qui peuvent être vite atteintes par les FRE ou les personnes de forte corpulence en fauteuil manuel.

## SECURITE




Globalement les répondants qui empruntent le train estiment **être en sécurité**.

**Il n'en va pas toujours de même pour le matériel**. En effet, les agents SNCF ou les prestataires chargés de faire monter des fauteuils dans le train ne prennent pas forcément de précautions avec les fauteuils. Or, comme on le sait notamment les fauteuils électriques sont très coûteux et les personnes en situation de handicap sont dépendantes de leur matériel sans lequel elles ne peuvent se déplacer. Tout dommage peut donc devenir très problématique.

[2] FRE = Fauteuil Roulant Electrique

## POUR CONCLURE

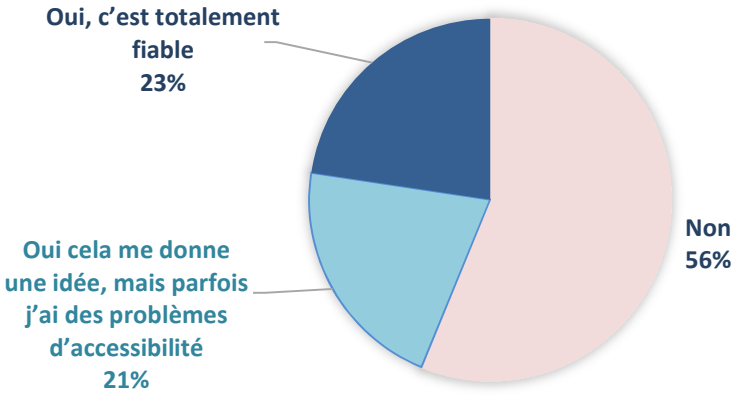
L'accumulation de contraintes liées à ce mode de déplacement décourage un bon nombre des personnes ayant répondu à l'enquête. L'accessibilité est trop disparate pour permettre une utilisation plus fréquente par les PMR.

| Points positifs | Points négatifs |
|---|---|
| ➢ Des évolutions favorables pour faciliter l'accès au déplacement ferroviaire des PMR, comme le servie ACCES +, la billetterie électronique.<br><br>➢ Des espaces dédiés, particulièrement à l'intérieur des voitures ou rames récentes.<br><br>➢ Le train procure un bon niveau de sécurité. | **L'accessibilité des gares**<br>➢ Gares de départ et d'arrivée peuvent ne pas être d'un même niveau d'accessibilité.<br>➢ Des pannes récurrentes d'élévateurs, notamment à Matabiau.<br><br>Les **transports de substitution**, en cas de dysfonctionnement du système ferroviaire ne sont pas forcément accessibles.<br><br>L'**accès aux véhicules de transport**<br>➢ Des places réservées parfois trop étroites et une absence de place pour les chiens guides.<br>➢ Des toilettes trop étroites pour trop de fauteuils roulants.<br>➢ Des manipulations pour l'accès aux trains qui peuvent être source de dommage pour les fauteuils.<br>➢ La limitation à 300 kg maximum est trop restrictive.<br><br>Le train est jugé coûteux |

# PREPARATION DES DEPLACEMENTS

Alors qu'ils pourraient constituer une nette amélioration d'usage pour les personnes en situation de handicap, **les outils d'aide à la préparation des déplacements**, tels que internet ou application pour smartphone, **manquent encore de visibilité et de fiabilité** pour ces utilisateurs en situation de handicap.

**Préparez-vous vos déplacements via un site dédié ?**




56 % ne se servent pas d'internet pour préparer leur voyage

En effet, Tisseo.fr propose de calculer son itinéraire accessible et montre les ascenseurs (ou escalators) en panne. Or, il existe **un délai important entre la panne et le signalement** sur le site ou l'application. Il n'y a pas d'information en temps réel ce qui rend inopérant le système de prévention.

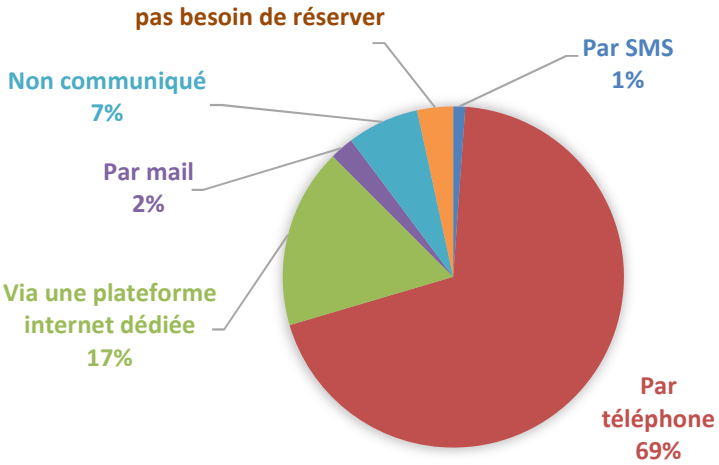
## RESERVATION DES TRANSPORTS

Les répondants préfèrent la réservation par téléphone. Bien que répandu, la maitrise optimale de l'outil informatique reste compliquée pour les personnes vulnérables. Néanmoins une plateforme de réservation dédiée est essentielle pour certains PMR : difficultés d'élocutions, …

Garder une diversité des modes de réservations est nécessaire

**Pour les transports nécessitant une réservation un sentiment général de manque de liberté se fait sentir**.

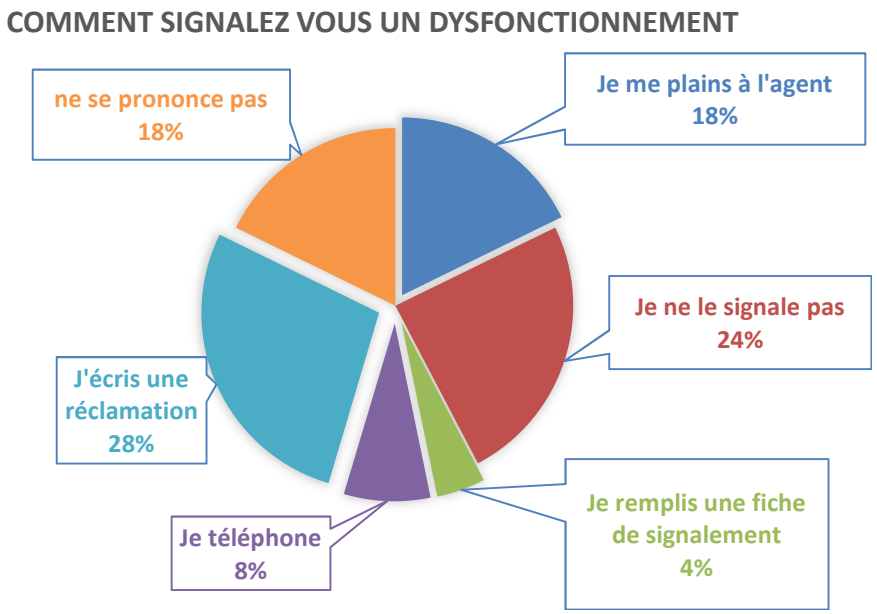
**Comment réservez vous (le plus souvent) ?**



# DYSFONCTIONNEMENTS : SIGNALEMENTS ET REPERCUTIONS SUR LA VIE QUOTIDIENNE

Les personnes en situation de handicap font connaître les dysfonctionnements de manière très variable et souvent directement auprès de l'agent de terrain plutôt que sur une fiche de signalement adressée à l'organisme concerné. Cela s'explique notamment car les fiches de signalement ne sont pas visibles tant sur les lieux de transport que sur les sites internet. Néanmoins, les réponses au questionnaire font apparaître que, pour le TPMR, une majorité des répondants écrit une réclamation mais pas forcément à partir des fiches de signalement.

Les dysfonctionnements ont facilement une répercussion forte sur la vie quotidienne des utilisateurs en situation de handicap comme cela a été décrit à propos de chaque moyen de transport abordé dans l'enquête.




| | Metro/tram | bus ville | tpmr | Train |
|---|---|---|---|---|
| **Je me plains à l'agent** | 18 % | 27 % | 8 % | 19 % |
| **Je ne le signale pas** | 36 % | 32 % | 10 % | 17 % |
| **Je remplis une fiche de signalement** | 5 % | 5 % | 5 % | 3 % |
| **Je téléphone** | 11 % | 8 % | 3 % | 11 % |
| **J'écris une réclamation** | 10 % | 6 % | 73 % | 11 % |
| **ne se prononce pas** | 21 % | 22 % | 1 % | 39 % |
| | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |

# CONCLUSION

L'association APF France handicap s'engage au quotidien pour que **la liberté fondamentale de se déplacer des personnes à mobilité réduite soit une réalité**. Cette enquête va dans ce sens et montre qu'il y a encore du travail pour atteindre la totale accessibilité des transports en commun.

Les résultats de cette enquête mettent en évidence une **grande disparité de l'offre de transport sur le département** de la Haute Garonne : les inégalités de territoires, entre espaces urbains plutôt bien desservis et espaces ruraux pour lesquels, bien trop souvent, il y a une absence flagrante de transports, et à fortiori de transports adaptés. C'est sans doute ce qui explique que nous ayons eu peu de retour individuel sur ces zones situées loin de Toulouse, dénuées de transports en commun. Nos groupes relais de Saint Gaudens et de Luchon en ont apporté confirmation.

Comment continuer à accepter que ce **manque de transport dans le milieu rural impacte** aussi rudement les personnes en situation de handicap non seulement pour leur accès à l'emploi mais également pour l'accès aux soins (se rendre chez les médecins, à l'hôpital, chez le kinésithérapeute, le dentiste, etc…) rendant une vie sociale extrêmement difficile, une sortie de l'isolement quasi impossible. Cette vie sociale inexistante entraîne un enfermement inacceptable alors que l'exigence d'inclusion reste essentielle aux demandes fondamentales et constantes d'APF France handicap. La discrimination commence également par là.

Si l'offre de transports est bien plus grande en région toulousaine, ces derniers ne sont pas tous aussi performants pour les PSH qu'on pourrait l'espérer en ce début de XXIème siècle, notamment **le train et son infrastructure** au niveau des gares qui restent peu accessibles, ainsi que les services de cars départementaux ou régionaux tout aussi insuffisamment adaptés aux déplacements des personnes handicapées.

Un premier constat fait apparaitre que ce sont **les services adaptés PMR** (type Mobibus) qui emportent largement l'adhésion des utilisateurs même si la formation des conducteurs reste à améliorer, tout comme les plages horaires d'utilisation trop souvent restrictives. Comment ne pas s'insurger lorsqu'on constate qu'un jeune en fauteuil ne peut avoir la permission de minuit et sortir avec ses amis un samedi soir tard ?

Au-delà de cela on constate bien davantage que les PSH restreignent très souvent leur vie sociale, leurs activités, à cause de leur difficulté à se déplacer librement, y compris lors des horaires où les transports en commun (bus, métro, tram) deviennent impraticables, à cause du nombre important de voyageurs d'une part, mais aussi de **l'incivisme** dont ils font preuve en occupant les espaces réservés PMR et en refusant de les céder.

Un autre fait notable à signaler est que la personne fragilisée par un handicap doit pouvoir compter sur des transports en commun fiables qui ne l'abandonnent pas sur un quai, dans la rue, sur son lieu de rendez-vous, pour divers motifs : ascenseurs en panne, manque de personnel, horaires contraints, etc.

**La non-continuité des accès aux transports** empêche également de pouvoir circuler en ville contribuant bien involontairement ainsi à la désertification des centres urbains au profit de centre commerciaux, excentrés certes, mais parfaitement accessibles.

Nous déplorons que les décideurs se limitent à la simple application des textes en matière d'arrêts prioritaires, ce qui entraîne des **ruptures de la chaîne de déplacement**. Ceci est encore plus marquant en campagne. A cet égard, nous dénonçons l'absence de volonté politique des AOM qui auraient pu à travers leurs **SDAP** construire une réelle accessibilité de l'ensemble de leur réseau et non de **se limiter aux seuls arrêts prioritaires**. Néanmoins, soulignons l'effort engagé par Tisséo qui prévoit l'accessibilité de la totalité de son réseau (sauf les arrêts en impossibilité technique avérée) à la fin de son SDAP.

En février 2019, pour la deuxième fois (la première fut en 2016 à propos du « refus d'accès au transport adapté dont sont victimes les PSH dans le Gard ») **Monsieur Alain ROCHON, président de APF France handicap**, interpellait **le défenseur des droits Monsieur Jacques TOUBON** sur les nombreuses difficultés d'accès aux transports en commun des PMR dans les Hautes Pyrénées, département voisin, preuve s'il en était que le problème s'étend sur tout le territoire français.

Il existe donc encore de **nombreuses barrières empêchant les personnes en situation de handicap de profiter pleinement de la liberté de circulation**. Ce constat n'est finalement que le reflet d'une politique globale d'accessibilité des PMR sans cesse repoussée depuis près de quarante cinq ans en France.

Permettre à chacun d'exercer l'un des droits fondamentaux qu'est **la liberté de circuler est de la responsabilité de la collectivité**. Cette dernière doit garantir l'égalité de traitement des territoires et des citoyens.

La collectivité doit considérer normal de prendre en compte toutes les difficultés de déplacement dues aux handicaps pour y remédier en rendant accessibles les transports en commun. Quand une personne est en situation de handicap, elle essaie d'acquérir sa propre autonomie grâce à de nombreux efforts personnels, mais cette autonomie ne peut être pleinement réalisée que si l'environnement est adapté. **Rappelons en outre que ce qui est facilitant pour les uns est bénéfique pour les autres**. Par exemple, les plans inclinés sont universellement profitables.

**Le droit de se déplacer** est un des cinq thèmes de revendication de la caravane APF France handicap « En route pour nos droits » qui a sillonné la France du 7 au 14 mai 2019. C'était l'occasion de rappeler que les droits fondamentaux des personnes en situation de handicap sont encore aujourd'hui bafoués et toujours pas effectifs dans leur vie quotidienne.

Notre enquête est aussi là pour rappeler que **la France doit accentuer ses efforts pour construire une société ouverte à toutes et à tous** et que cela passe notamment par l'entière accessibilité des transports en commun. **Notre pays a pris du retard en oubliant ses engagements en vue de créer un environnement accessible à tous. Nous poursuivrons donc notre action pour qu'il ne l'oublie pas.**

**#PouvoirSeDéplacer**

**#CestLaBase**

# GLOSSAIRE

AOM Autorités Organisatrices de Mobilité

INSEE Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

FRE Fauteuil Roulant Electrique

FRM Fauteuil Roulant Manuel

PMR Personne à Mobilité Réduite

PSH Personne en Situation de Handicap

TISSEO réseau d'agglomération des transports en commun

TPMR Transports de Personnes à Mobilité Réduite

SD'AP, Schéma Directeur d'Accessibilité (Agenda d'Accessibilité Programmée, pour l'accessibilité des transports en commun)

# REMERCIEMENTS

Tisséo et TPMR Mobibus pour la mise en ligne de notre questionnaire sur leur site internet.

Aux associations qui ont relayé notre questionnaire.