

~ Résultats ~

Enquête Transports dans le 31

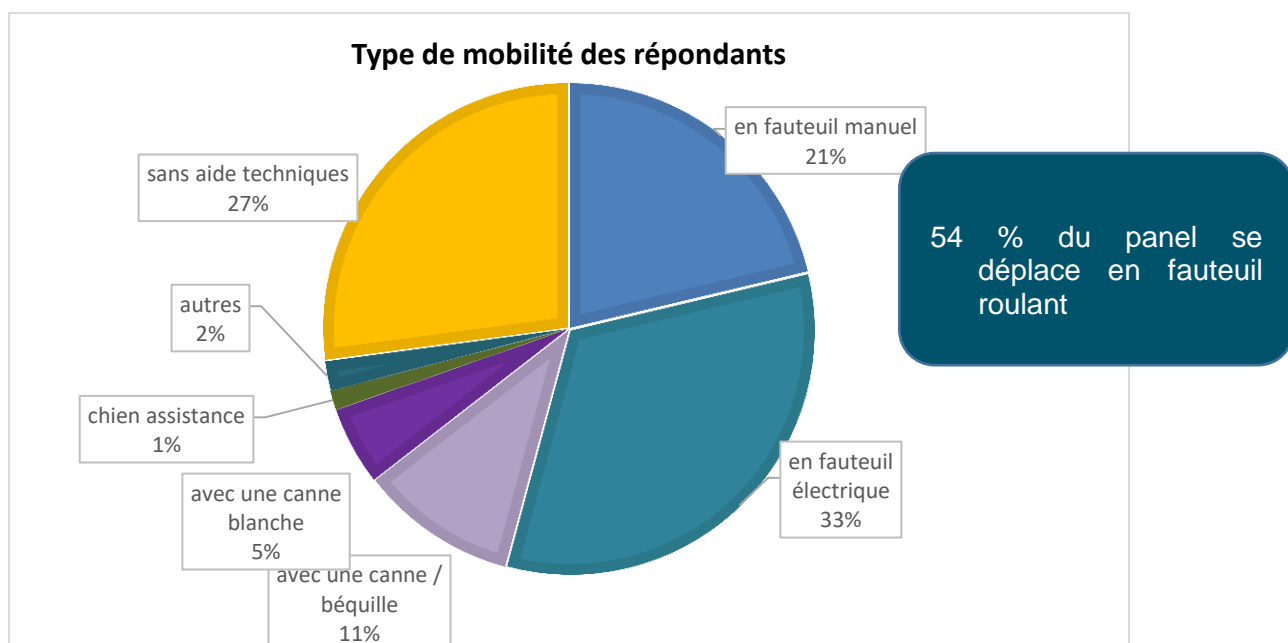
Depuis mai 2018, le **groupe Access** d'APF France Handicap de Haute-Garonne mène une enquête sur les transports en commun dans le département auprès des personnes à mobilité réduite (PMR). Un questionnaire a été diffusé en version papier et électronique. Le groupe a mené quelques permanences à la délégation et au foyer des Cascades. En juin 2019, **155 réponses** ont été comptabilisées. Lors de l'Assemblée Départementale du 14 juin 2019, **les principales conclusions ont été présentées aux adhérents et aux autorités organisatrices de la mobilité** (invitées pour l'occasion) dans le cadre d'une conférence-débat.

Pourquoi cette enquête ?

La **question des déplacements est centrale** pour bon nombre de personnes ayant des difficultés pour se déplacer. De nombreux usagers des transports collectifs nous font part régulièrement de leurs attentes et de leurs désagréments lors de leurs déplacements. 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 habitudes de déplacement et les difficultés rencontrées en fonction des types de transport utilisés et du lieu de résidence. Cette enquête **permet aussi de donner des éléments pratiques aux institutionnels** et aux autorités organisatrices de mobilité pour améliorer l'existant et mieux prévoir les besoins à venir.

Le questionnaire abordait tous les types de transports en commun en Haute-Garonne : le métro, le tram, le bus de ville, le transport à la demande (TAD), le transport de personnes à mobilité réduite (TPMR), le TER (train), l'autocar. Le TAD et l'autocar n'ont pas été étudiés car nous avons eu peu de réponses.



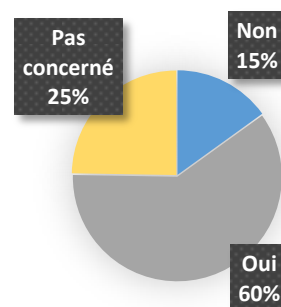
Le métro

61 % empruntent ce moyen de transport. Il est en effet utilisé par plus de la moitié des répondants. C'est le plus accessible aux PMR, **pas besoin de réservation**, des **passages réguliers** et fréquents, des stations suffisantes dans le centre-ville de Toulouse.

Cependant, plusieurs aspects empêchent de le considérer comme un moyen de transport en commun totalement sûr comme par exemple :

- Une **orientation difficile** car la **signalétique est trop petite**. En particulier, à la station Jean-Jaurès, les personnes ont du mal à s'orienter pour changer de ligne.
- les **défaillances récurrentes des ascenseurs** : la **signalisation de ces pannes** n'est pas assez rapide et visible de tous. (il existe une signalisation sur le site internet mais pas dans les stations).
- **l'impossibilité de rentrer dans le métro aux heures d'affluence** notamment avec un fauteuil roulant électrique. Les sièges prioritaires sont difficilement atteignables avant le démarrage de la rame.
- **Un espace dédié aux fauteuils roulants et aux autres usagers avec des objets encombrants (valises, poussettes, vélos,...) inexistant sur la plupart des rames** et il serait bénéfique d'en avoir un dans tous les métros.
- Un **écart important entre le quai et la rame**.

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



Le tram

36 % de nos répondants utilisent le tram. 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.

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
- par les **plans de trajets et journaux lumineux, peu lisibles pour les déficients visuels**
- par le quai trop étroit de **la station des Arènes**
- par **l'écart trop important entre le quai et la voiture** (surtout pour les fauteuils roulant manuels)
- par la **conduite brutale** de certains conducteurs
- Par la **non-ouverture systématique des portes** lors de l'appui sur le bouton dédié aux PMR.

Le 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 est plutôt bonne mais néanmoins plusieurs difficultés majeures subsistent :**

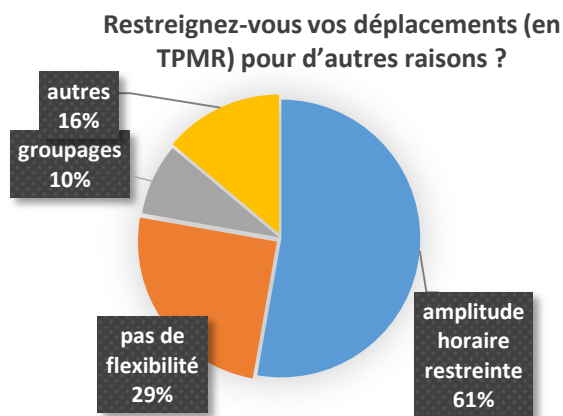
- les bus accessibles sont **peu développés sur une grande partie du département**. La chaîne du déplacement est non continue.
- La **signalétique** reste mal adaptée aux personnes déficientes visuelles.
- Aux **heures de pointe** il est quasi impossible de rentrer/sortir du bus.
- Les **rampes** ne 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.
- Même si les **places PMR** sont plutôt bien dimensionnées, le 2eme emplacement reste difficile d'accès lorsqu'il est à la suite du 1^{er}. Il est préférable de les positionner de chaque côté de l'allée comme dans les bus Linéo.
- Le valideur est trop éloigné de l'emplacement PMR.
- Une **conduite brusque** de certains chauffeurs.
- De **nombreuses incivilités** empêchent les PMR d'utiliser les espaces qui leur sont dévolus.

Le TPMP (transport de personnes à mobilité réduite)

Le TPMP 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 (62 % de nos répondants utilisent le TPMP), il manque cruellement dans le reste du département.

68 % des répondants estiment, du fait de leur état de santé et des aléas des transports, qu'ils auraient l'utilité du TPMP 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** donné aux usagers lors des retards
- des **groupages** pas toujours pertinents
- de la limitation de l'**amplitude horaire**
- 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).



Le TER (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. 23 % de nos répondants l'empruntent.

L'évolution des techniques ainsi que les obligations de mise en accessibilité rendent plus attractif ce mode de transport. La mise en place du service ACCES+ et celle des billets électroniques (épargnant le passage par le composteur) facilitent l'utilisation de ce mode de transport pour les personnes en situation de handicap. Néanmoins, 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. Il reste de nombreux points noirs concernant :

- l'**accessibilité des gares** où les gares de départ et d'arrivée peuvent ne pas être d'un même niveau d'accessibilité. De plus, des **pannes récurrentes d'ascenseurs** sont observées à Matabiau.
- Les **transports de substitution** : en cas de dysfonctionnement du système ferroviaire, ils ne sont pas forcément accessibles.
- L'**accessibilité des wagons** où :
 - o Les **places réservées sont parfois trop étroites**. Il n'y a pas de place pour les chiens-guides.
 - o Les **toilettes** sont trop étroites pour trop de fauteuils roulants.

Conclusion

Les résultats de cette enquête mettent en évidence une **grande disparité de l'offre de transport sur le département** de la Haute-Garonne : les espaces urbains sont privilégiés au détriment des espaces ruraux qui sont sacrifiés. Le train et les bus inter-cités marquent un retard considérable pour leur accessibilité, dommageable pour les PMR. Les autres moyens de transports en commun, plus accessibles, doivent être rendus plus adaptés et fiables.

On constate que les PMR restreignent très souvent leur vie sociale, leurs activités, à cause de leur difficulté à se déplacer librement, en particulier 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.**



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 (autorité organisatrice de la mobilité) qui auraient pu à travers leurs SD'AP (Schéma directeur d'Accessibilité Programmée) construire une réelle accessibilité de l'ensemble de leur réseau et non se limiter aux seuls arrêts prioritaires. Néanmoins, soulignons l'effort engagé par Tisséo qui prévoit l'accessibilité de la totalité de son réseau à la fin de son schéma directeur (SD'AP).

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 d'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 à tout le territoire français.

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** : cela passe notamment par l'entière accessibilité des transports en commun. Nous poursuivrons donc notre action en allant rencontrer les AOM et les politiques concernés.

Plus d'infos sur cette enquête :

- Le rapport détaillé de l'enquête est sur notre blog >>[cliquez ici.](http://dd31.blogs.apf.asso.fr/list/questionnaires/1999958765.pdf) (<http://dd31.blogs.apf.asso.fr/list/questionnaires/1999958765.pdf>)
- La conférence-débat a été retransmise en direct sur Facebook >>[cliquez ici.](https://www.facebook.com/apffrancehandicap.31/videos/604443040044504/) (<https://www.facebook.com/apffrancehandicap.31/videos/604443040044504/>)