

**Missions
d'assistance
pour
l'élaboration du
schéma
directeur
d'accessibilité
des transports
collectifs
urbains du SITP**



**PHASE 3 : Schéma Directeur d'Accessibilité
des transports collectifs urbains du SITP**

Date 19/12/2008

Référence affaire A506173/01

Version 10

1. Le cadre réglementaire du SDA	3
1.1. Les fondements réglementaires	3
1.1. Les fondements réglementaires (suite)	4
1.2. Les textes d'application	5
2. Le cadre méthodologique du SDA	7
2.1. Définition de la démarche	7
2.1. Définition de la démarche (suite).....	8
2.1. Définition de la démarche (suite).....	9
2.2. Méthode	10
2.2. Méthode (suite)	11
3. Le scénario de mise en accessibilité retenu.....	12
3.1. Présentation synthétique du scénario retenu	12
3.2. Liste des fiches actions	13
3.3. Présentation des fiches actions	14
4. Procédure de dépôt de plainte	30
4.1 Rappel réglementaire	30
4.2 Proposition de procédure de dépôt de plainte.....	31

1. Le cadre réglementaire du SDA

1.1. Les fondements réglementaires

Historique des différents textes de loi

Depuis 1975, plusieurs textes de loi ont traité de façon spécifique de l'accessibilité des transports publics aux personnes à mobilité réduite.

Il s'agit successivement des lois suivantes :

- **la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées du 30 juin 1975**, qui, pour la première fois traite de l'accessibilité des personnes handicapées aux immeubles publics et privés,
- **La Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI) en 1982**, qui pose comme principe fondamental le « droit au transport » pour toutes les catégories d'usagers, et prévoit des mesures particulières pour les personnes à mobilité réduite,
- **la loi du 13 juillet 1991 et ses décrets d'application**, qui prévoit d'aménager la voirie pour permettre l'accessibilité des personnes handicapées et définit des prescriptions techniques relatives aux cheminements et trottoirs, au stationnement, aux feux de signalisation et aux postes d'appel d'urgence,
- **la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées**. qui entend donner une nouvelle impulsion à l'intégration des personnes handicapées dans la société.

Spécificités de la loi du 11 février 2005

La prise en compte de tous les handicaps

La mise en accessibilité concerne **l'ensemble des personnes à mobilité réduite** : handicaps moteurs, visuels, auditifs, cognitifs, mentaux de même que les personnes vulnérables comme les enfants, les personnes âgées, les femmes enceintes...

La **dimension sociale est également considérée** : handicap lié à des difficultés financières ou relationnelles, les étrangers ne parlant pas la langue, les handicaps de situation (bagages, poussettes...).

L'accessibilité affiche une notion d'égalité d'accès citoyenne. Cette dimension amène à devoir concevoir une ville accessible à tous.

Le principe de la continuité de l'ensemble de la chaîne du déplacement

L'article 45 de la loi pose le principe de la continuité de la chaîne du déplacement : tout obstacle le long de cette chaîne, qu'il vienne du cadre bâti, de la voirie, des aménagements des espaces publics, des systèmes de transports et de leur intermodalité, doit être supprimé. Ceci afin d'éviter que certains obstacles physiques dans la chaîne du déplacement ne réduisent à néant les efforts déployés par ailleurs pour respecter les normes d'accessibilité.

L'article 45 de la loi et ses textes d'application doivent donc garantir le principe de continuité de la chaîne du déplacement, ce qui suppose que les décrets d'application sectoriels ne se contentent pas de renforcer les normes d'accessibilité mais veillent à ce que ces différentes normes soient compatibles entre elles.

1.1. Les fondements réglementaires (suite)

Spécificités de la loi du 11 février 2005 (suite)

Obligations pour les communes et/ou EPCI

La loi du 11 février 2005 **engage les collectivités ou EPCI** à :

- élaborer le schéma directeur d'accessibilité des transports,
- élaborer un plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics,
- constituer une commission communale ou intercommunale d'accessibilité,
- élaborer le volet « accessibilité » du PDU,
- se coordonner avec les AOT et les AO compétentes pour le plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics.

La loi du 11 février 2005 impose **2015 comme date-buttoir pour la mise en accessibilité** de tous les équipements.

1.2. Les textes d'application

La loi est rendue effective par différents **textes d'application** (décrets, arrêtés suivis de circulaires) dans les domaines suivants :

Le transport public

Directive du 13 avril 2006 pour l'accessibilité des services de transport public terrestres de personnes handicapées et à mobilité réduite.

Le matériel roulant

- **Décret n°2006-138 du 9 février 2006** relatif à l'accessibilité du matériel roulant neuf affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs
- **Circulaire n° 2007-35 du 3 mai 2007** relative à la sécurité et l'accessibilité du matériel roulant affecté aux transports scolaires
- **Arrêté du 3 août 2007** reprend intégralement et complète l'arrêté du 3 mai 2007 relatif à l'accessibilité des autobus et cars (ce texte fait référence à la directive européenne dite 'bus et car' 2001/85/CE)

Les Etablissements Recevant du Public (dont les agences commerciales)

- **Décret n°2006-555 du 17 mai 2006** relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public
- **Arrêté du 17 mai 2006** relatif aux caractéristiques techniques relatives à l'accessibilité aux PMR lors de la construction ou de la création d'établissements recevant du public ou d'installations ouvertes au public
- **Arrêté du 1er Août 2006** relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création aux personnes handicapées
- **Arrêté du 21 mars 2007** relatif à l'accessibilité des établissements existants recevant du public et des installations existantes ouvertes au public pour les personnes handicapées

La voirie et les espaces publics (dont les arrêts)

- **Loi du 13 juillet 1991** (article 2) qui concerne principalement les UFR (usager en fauteuil roulant)
- **Décrets du 31 août 1999, n° 99-756 et 99-757**
- **Circulaire n° 2000-51 du 23 juin 2000**
- **Décret n°2006-1657 et 1658 du 21 décembre 2006** relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics. Ils concernent aussi les emplacements d'arrêt de véhicules de transport collectif.
- **Arrêté du 15 janvier 2007** relatif aux caractéristiques techniques de l'accessibilité à la voirie et aux espaces publics (application du décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006).

Ce qu'il faut retenir

Particularités de la loi du 11 février 2005 :

- prise en compte de tous les handicaps, qu'ils soient moteurs, cognitifs, sensoriels et même sociaux
- intégration du principe de continuité de la chaîne des déplacements,

Obligations pour les communes et/ou EPCI :

- réalisation d'un Schéma Directeur d'Accessibilité,
- échéance pour la mise en accessibilité des équipements : 2015

Ces obligations sont rendues effectives par différents textes de loi (décrets, arrêtés et circulaires)

2. Le cadre méthodologique du SDA

2.1. Définition de la démarche

Les objectifs recherchés

Objectifs de la démarche SDA L'amélioration des conditions de déplacement des personnes handicapées et à mobilité réduite dans le périmètre du SITP est une exigence aujourd'hui imposée par la loi et qui doit être satisfaite au travers de la définition d'un Schéma Directeur d'Accessibilité et de sa mise en œuvre à l'horizon 2015.

Mais au-delà de la nécessité de mettre le SITP en conformité avec la loi, il s'agit de répondre à différents enjeux liés aux conditions de déplacements d'une certaine catégorie d'usagers de l'espace public.

Objectifs du document Dans le cadre de cette démarche et des principes énoncés par la loi, il s'agit de **définir très précisément les actions à mettre en œuvre**, complémentaires les unes par rapport aux autres et d'un coût raisonnable pour la collectivité **pour répondre de la manière la plus adaptée au problème du handicap.**

Les enjeux de la démarche

Différents enjeux sont associés à la démarche du SDA :

Enjeu de solidarité L'accessibilité s'adresse en premier lieu à toutes les personnes, qui atteintes d'une incapacité permanente ou provisoire, rencontrent des difficultés à utiliser les transports en commun, quel que soit leur handicap.

Enjeu social Déjà très importante sur la Côte d'Azur, la part des personnes âgées est amenée à s'accroître fortement dans les décennies à venir.

Il est donc primordial de concevoir un service de transport capable de répondre aux difficultés que ces personnes (qui sont directement concernées par le problème du handicap) peuvent rencontrer dans leurs déplacements.

Enjeu de qualité d'utilisation du service pour tous Tous les usagers bénéficient de l'amélioration de la qualité de l'accessibilité des transports publics, qui englobent les matériels roulants (véhicules) et les infrastructures (quais, arrêts).

L'accessibilité renforce l'attractivité du service de transport public offert à tous les usagers.

Les thématiques abordées dans le cadre du SDA

Sur la base du principe selon lequel le SDA doit garantir la continuité de la chaîne des déplacements, les différentes composantes de cette chaîne ont été traitées à partir du déroulé suivant : diagnostic – préconisations – programme d'actions.

2.1. Définition de la démarche (suite)

Les thématiques abordées dans le cadre du SDA (suite)

Accessibilité des arrêts Les arrêts constituent une « porte d'entrée » essentielle du réseau. Il convient donc que cette infrastructure soit adaptée aux besoins des usagers à mobilité réduite ou handicapés.

Dans le périmètre du SITP, tous les arrêts ont été recensés : les 378 arrêts génériques (1 arrêt générique regroupe plusieurs arrêts physiques correspondant à des sens différents) qui se décomposent en **628 arrêts physiques (dont 269 aribus et 359 poteaux)** ont fait l'objet d'un diagnostic détaillé.

Cette analyse a donné lieu à une typologie des arrêts à deux niveaux :

- sur la base tout d'abord d'une **hiérarchisation des arrêts par ordre d'importance** en fonction de la fréquentation de chacun et de leur position dans le territoire, ont été identifiés **103 arrêts à traiter en priorité** dont :
 - 29 arrêts prioritaires (dont 17 stratégiques)
 - 74 arrêts importants
- sur la base ensuite d'une **répartition par niveau d'accessibilité** :
 - arrêts accessibles
 - arrêts difficilement accessibles
 - arrêts inaccessibles

A partir des normes nationales CERTU requises pour les arrêts, une programmation des travaux à engager et un cahier des charges détaillé a été réalisé pour chacun d'eux, en partenariat avec les communes concernées.

Cas particulier des impossibilités techniques avérées (ITA) :

des dispositions dérogatoires sont prévues en cas d'impossibilité technique avérée de rendre accessible des arrêts ; des moyens alternatifs doivent alors être mis en place tels qu'un service de transport de substitution permettant d'assurer le transport dans des conditions analogues de coût pour l'utilisateur.

Une liste des arrêts classés en ITA est fournie dans le cadre de l'analyse et des solutions alternatives proposées.

Accessibilité du matériel roulant Le matériel roulant constitue un autre élément naturellement essentiel de la chaîne du déplacement car c'est le moyen que l'utilisateur utilise pour relier plusieurs points du territoire.

Les **69 véhicules du réseau Bus Azur** ont fait l'objet d'un diagnostic d'accessibilité complet comprenant l'évaluation du niveau d'accès à bord, ainsi que les équipements intérieurs et extérieurs.

Sur la base des normes en vigueur, une programmation de renouvellement du parc a été réalisée, en fonction des capacités financières de l'AO et en liaison avec l'exploitant.

2.1. Définition de la démarche (suite)

Les thématiques abordées dans le cadre du SDA (suite)

Accessibilité des agences commerciales

L'acte d'achat du titre de transport est une composante de la chaîne du déplacement. C'est à ce titre que les **3 agences commerciales** ont fait l'objet d'un diagnostic détaillé depuis le cheminement sur voirie pour accéder à l'agence jusqu'à son équipement intérieur.

Des préconisations ont été faites et un programme d'équipement proposé en accord avec les communes concernées.

L'information voyageur

L'information transport est, au même titre que l'acte d'achat un élément clé de la chaîne de déplacement dans la mesure où la qualité de l'information diffusée conditionne le déplacement lui-même.

Les différents supports visuels (papier ou télématique) et sonores utilisés pour transmettre l'information ont été diagnostiqués et ont donné lieu à des propositions et un programme d'actions.

La formation du personnel

Le personnel d'accueil et de conduite joue un rôle important dans l'attractivité d'un réseau de transport : ses capacités d'écoute et l'adaptation de son comportement au type de handicap est déterminant pour faciliter l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Des préconisations et un programme d'actions sont proposés dans le cadre du SDA.

Les services de transport de substitution (Handibus et covoiturage)

Le réseau Handibus, service public de transport urbain à la demande spécialisé pour PMR et UFR (usager en fauteuil roulant), se substitue déjà au transport public collectif régulier lorsque ce dernier ne peut répondre aux exigences de service que requièrent les personnes présentant un handicap lourd.

Sur la base du diagnostic qui a été établi sur le service rendu, le SDA étudie le rôle que peuvent jouer le service Handibus et le covoiturage en cas d'ITA.

2.2. Méthode

Réalisation d'un diagnostic

Le diagnostic a été réalisé par déclinaison des 6 grandes composantes de l'accessibilité que sont :

- l'accessibilité des arrêts
- l'accessibilité du matériel roulant
- l'accessibilité des agences commerciales
- l'information voyageur
- la formation du personnel
- les services de substitution (Handibus et covoiturage)

Il a permis de dégager les grandes conclusions suivantes :

Un réseau TC moyennement accessible

Le réseau urbain Bus Azur offre un bon maillage du territoire et connaît une fréquentation en pleine croissance.

Toutefois, malgré la présence d'une clientèle PMR, ce réseau offre **peu de solutions à cette catégorie d'usagers.**

La prise en compte des problèmes spécifiques à l'accessibilité des personnes handicapées ou à mobilité réduite n'est que modestement prise en compte :

- **sur les 69 véhicules qui composent le parc, quelques uns seulement sont accessibles**
- **sur les 628 arrêts physiques du réseau, 1/3 seulement est accessible** et aucun ne délivre d'information voyageur dynamique sonore et/ou visuelle
- de façon générale, **l'information voyageur est mono sensorielle** (exclusivement visuelle) et non adaptée aux malvoyants, non voyants et handicapés cognitifs

Un service Handibus apprécié

Le réseau Handibus est apprécié de la clientèle.

Sa **fréquentation est en forte progression** ces dernières années et l'alignement des tarifs sur les tarifs urbains en début d'année 2008 devrait renforcer cette tendance

Une voirie contrainte

Toutefois, le territoire du SITP est soumis à des contraintes de topographie (pentes importantes) et de voirie (voies et trottoirs étroits) telles qu'elles **ne permettent pas une bonne accessibilité des arrêts et offrent des cheminements difficiles.**

Cela signifie un certain nombre d'ITA en perspective et, par voie de conséquence, la nécessité de compenser ces contraintes par des services de substitution performants.

2.2. Méthode (suite)

Du diagnostic au choix d'un scénario

Les grands principes du SDA

Le SDA a été structuré prioritairement autour de la mise à niveau des items défailants du réseau en matière d'accessibilité PMR, à savoir :

- le **renouvellement du parc** de véhicules
- l'**aménagement des arrêts et l'accessibilité des agences commerciales**
- la **diversification des moyens d'information** (de mono à multisensoriel)

2 thèmes complémentaires sont associés :

- la **formation du personnel**, qui peut renforcer l'attractivité des TC pour les PMR pour un coût raisonnable,
- le **réseau Handibus**, qui, fort de son succès croissant, peut constituer une solution alternative comme service de substitution

Les scénarios

Deux scénarios contrastés, l'un qualifié de volontariste et l'autre de réaliste sont définis autour des 2 échéances que constituent d'une part le renouvellement de la DSP (2011) et d'autre part l'obligation d'avoir mis à niveau le réseau pour 2015.

Le Comité du SITP du 30 septembre 2008 a choisi le scénario réaliste.

Ce qu'il faut retenir

SDA traité par déclinaison des 6 thématiques suivantes :

- accessibilité des arrêts du SITP
- accessibilité des autobus
- accessibilité des agences commerciales
- information voyageur
- service spécifiques
- formation du personnel

Grandes conclusions du diagnostic :

- (+) bon maillage et fréquentation en nette progression,
- (-) accessibilité des PMR peu prise en compte (pas de véhicule accessible, 1/3 des arrêts accessibles, information monosensorielle)
- (+) succès et fréquentation en croissance du réseau Handibus
- (-) contraintes de voirie qui limitent les conditions d'accessibilité des arrêts (ITA)

Priorités du SDA :

- accessibilité des véhicules
- accessibilité des arrêts et des agences commerciales
- information voyageur

Scénarios proposés :

- 2 scénarios proposés : 1 réaliste et 1 volontariste
- Scénario retenu : le réaliste

3. Le scénario de mise en accessibilité retenu

3.1. Présentation synthétique du scénario retenu

THEMES	ACTIONS DECIDEES	ECHEANCE
Arrêts	Les 103 arrêts définis comme « importants » à rendre accessibles, avec une priorité sur les 17 arrêts « stratégiques » et les 12 « prioritaires »	2015
Matériel roulant	A partir de la situation à décembre 2008, 7 véhicules accessibles sur les 69 (10 % du parc), renouvellement du parc sur le rythme suivant : <ul style="list-style-type: none"> • 9 bus (soit 13 % du parc) • les 53 restants (soit 77 % du parc) 	2011 2015
Agences commerciales	Cannes : Agence accessible – quelques aménagements à prévoir (porte d'entrée et intérieur) Le Cannet : L'agence est en ITA - relocalisation programmée et mise aux normes de l'accessibilité à cette occasion Mandelieu-La Napoule : Agence accessible – quelques aménagements à prévoir à court terme (porte d'entrée, éclairage et fauteuils) Relocalisation prévue à plus long terme	2015 2015 2015
Information voyageur	Information à distance : Intégration de rubriques spécialisées sur la mobilité des personnes handicapées et à mobilité réduite et de pages dédiées à chaque handicap sur le site Internet de Bus Azur Information papier : La mise aux normes des fiches et guides horaires ainsi que des plans du réseau sera inscrite à la prochaine DSP Information embarquée : Information sonore (dirigée vers l'arrêt) à bord de tous les bus	2009 2015 2015
Formation du personnel	Plan de formation destiné à « l'accueil et à l'accompagnement de personnes handicapées dans le transport public » Réalisation d'un Mobiguide à destination de l'ensemble du personnel	2011 2011
Services de substitution	Les handicapés les plus lourds (fauteuils roulants et non voyants) sont pris en charge par les véhicules Handibus qui assurent les services de substitution limités à la desserte de l'arrêt le plus proche. Les handicapés plus légers sont dirigés vers le réseau de bus classique	2015

3.2. Liste des fiches actions

Fiches 1	Les arrêts
Fiche 1.1	Les arrêts sur la commune de Cannes
Fiche 1.2	Les arrêts sur la commune du Cannet
Fiche 1.3	Les arrêts sur la commune de Mandelieu-La Napoule
Fiches 2	Le matériel roulant
Fiche 2.1	Le parc Bus Azur
Fiches 3	Les agences commerciales
Fiche 3.1	L'agence de Cannes
Fiche 3.2	L'agence du Cannet
Fiche 3.3	L'agence de Mandelieu-La Napoule
Fiches 4	L'information voyageur
Fiche 4.1	L'information embarquée
Fiche 4.2	L'information écrite
Fiche 4.3	L'information à distance
Fiches 5	La formation du personnel
Fiche 5.1.	Le plan de formation du personnel
Fiche 5.2	Mobi-Guide
Fiches 6	Les services de substitution
Fiche 6.1	Handibus
Fiche 6.2	Le Covoiturage
Fiche 7	Les plans de mise en accessibilité
Fiche 7.1	Partenariat avec les communes de Cannes, Le Cannet, Mandelieu - La Napoule
Fiche 8	L'intermodalité
Fiche 8.1	Partenariat dans le cadre des SDA Région PACA, CG 06, CASA, Sillages

3.3. Présentation des fiches actions

FICHES-ACTIONS 1	LES ARRETS
Fiche-action 1.1	Les arrêts sur la commune de Cannes

MO principal	Ville de Cannes
Partenaires	SITP – Bus Azur – Associations de personnes à mobilité réduite
Action	Mise en accessibilité des 46 arrêts importants situés sur la commune (priorité sur 14 arrêts : 9 stratégiques et 5 prioritaires)
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité pour tous • Réaliser des aménagements piétonniers • Améliorer les temps de parcours • Appliquer les prescriptions d'aménagement des points d'arrêt et d'accessibilité aux bus
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir une meilleure accessibilité aux bus pour les usagers et une continuité piétonne • Assurer une mise en sécurité pour les usagers aux points d'arrêt • permettre une meilleure visibilité des points d'accès
Détail de l'action	Aménagement des points d'arrêt sur le principe de l'arrêt en pleine voie Application du décret du 21 décembre 2006 relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics et de l'arrêté du 15 janvier 2007 relatif aux caractéristiques techniques de cette mise en accessibilité
Doc. de référence	Prescriptions pour les arrêts à respecter scrupuleusement (cf annexe n° 5.4)
Echéancier	<p>1/ A court terme (2009) : Aménagements rapides et faciles pour améliorer l'accessibilité (marquage au sol « handicapé », pose de bandes de vigilance et de lignes de guidage mal voyants)</p> <p>2/ A moyen terme (2010) : Réaménagements plus lourds (travaux de voirie et réfection ou aménagement de quais)</p> <p>3/ A plus long terme (2015) : Intégration de la mise en accessibilité dans des projets de requalification (2 opérations-phares : réaménagement du parvis gare pour l'Arrêt gare SNCF et mise en accessibilité de l'arrêt Rue des Serbes dans le cadre du projet BHNS)</p> <p>⇒ fiches-arrêt en annexe n° 5.1</p>
Estimation financière prévisionnelle	<p>Ne sont pris en compte dans les montants qui suivent que les travaux de mise en accessibilité qui ne sont pas inclus dans des opérations lourdes d'infrastructures :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14 arrêts stratégiques et prioritaires : 179 K€ (à court et moyen termes) • 16 autres arrêts importants évalués : 261 K€ (à court et moyen termes) • plus 10 autres arrêts importants évalués à 76 K€

FICHES-ACTIONS 1	LES ARRETS
Fiche-action 1.2	Les arrêts sur la commune du Cannet

MO principal	Ville du Cannet
Partenaires	SITP – Bus Azur – Associations de personnes à mobilité réduite
Action	Mise en accessibilité des 31 arrêts importants situés sur la commune (priorité sur 12 arrêts : 7 stratégiques et 5 prioritaires)
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité pour tous • Réaliser des aménagements piétonniers • Appliquer les prescriptions d'aménagement des points d'arrêt et d'accessibilité aux bus
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir une meilleure accessibilité aux bus pour les usagers et une continuité piétonne • Assurer une mise en sécurité pour les usagers aux points d'arrêt
Détail de l'action	Aménagement des points d'arrêt sur le principe de l'arrêt en pleine voie Application du décret du 21 décembre 2006 relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics et de l'arrêté du 15 janvier 2007 relatif aux caractéristiques techniques de cette mise en accessibilité
Doc. de référence	Prescriptions pour les arrêts à respecter scrupuleusement (cf annexe n° 5.4)
Echéancier	<p>1/ A court terme (2009) : Aménagements rapides et faciles pour améliorer l'accessibilité (pose de bandes pododactyles pour les passages piétons et vidéosurveillance)</p> <p>2/ A moyen terme (2012) : Réaménagements plus lourds (remplacement mobilier et/ou travaux de voirie)</p> <p>3/ A plus long terme (2015) : Intégration de la mise en accessibilité dans de projets de requalification (aménagement d'avenue et de boulevard)</p> <p>⇒ fiches-arrêt en annexe n° 5.2</p>
Estimation financière prévisionnelle	<p>Ne sont pris en compte dans les montants qui suivent que les travaux de mise en accessibilité qui ne sont pas inclus dans des opérations lourdes d'infrastructures :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 arrêts stratégiques et prioritaires : réalisation de bandes pododactyles (140 €/m²) à court terme et aménagements plus lourds évalués à 70,5 K€ à moyen terme • 5 autres arrêts importants évalués (Mairie de Rocheville Sévigné, Cité Jardin, Cdt Lamy, les Lauriers): réalisation de bandes pododactyles (140 €/m²) à court terme - aménagement de trottoirs avec remplacement d'abribus pour 36 K€ à moyen terme • Inventaire des travaux d'accessibilité à prévoir réalisé sur les 162 arrêts physiques du Cannet.

FICHES-ACTIONS 1	LES ARRETS
Fiche-action 1.3	Les arrêts sur la commune de Mandelieu-La Napoule

MO principal	Ville de Mandelieu-La Napoule
Partenaires	SITP – Bus Azur – Associations de personnes à mobilité réduite
Action	Mise en accessibilité des 26 arrêts importants situés sur la commune (priorité sur 3 arrêts : 1 stratégique et 2 prioritaires)
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité pour tous • Réaliser des aménagements piétonniers • Améliorer les temps de parcours • Appliquer les prescriptions d'aménagement des points d'arrêt et d'accessibilité aux bus
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir une meilleure accessibilité aux bus pour les usagers et une continuité piétonne • Assurer une mise en sécurité pour les usagers aux points d'arrêt • Permettre une meilleure visibilité des points d'arrêt
Détail de l'action	Aménagement des points d'arrêt sur le principe de l'arrêt en pleine voie Application du décret du 21 décembre 2006 relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics et de l'arrêté du 15 janvier 2007 relatif aux caractéristiques techniques de cette mise en accessibilité
Doc. de référence	Prescriptions pour les arrêts à respecter scrupuleusement (cf annexe n° 5.4)
Echéancier	<p>1/ A court terme (2008 - 2009) : Aménagements rapides et faciles pour améliorer l'accessibilité (déplacement de mobilier gênant, cheminement et abaissement de bordures de trottoir)</p> <p>2/ A moyen terme (2012) : Réaménagements plus lourds (mise en conformité des passages piétons au CES Mimosas)</p> <p>3/ A plus long terme (2015) : Intégration de la mise en accessibilité dans de projets de requalification (projet de déplacement de la gare routière et projet de réaménagement des arrêts CES Camus)</p> <p>⇒ fiches-arrêt en annexe n° 5.3</p>
Estimation financière prévisionnelle	<p>Ne sont pris en compte dans les montants qui suivent que les travaux de mise en accessibilité qui ne sont pas inclus dans des opérations lourdes d'infrastructures :</p> <p>2 arrêts prioritaires évalués :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arrêt CES Mimosas : 2000 € à CT (abaissement de bordures de trottoirs) et 6000 € à MT (mise en conformité de passages piétons) - Arrêt CES Camus : 110 000 € à LT (projet de réaménagement plus lourd) <p>Travaux de mise en accessibilité sur l'ensemble des arrêts de Mandelieu La Napoule programmés 2008/2009</p>

FICHES-ACTIONS 2	LE MATERIEL ROULANT
Fiche-action 2.1	Le parc Bus Azur

MO principal	SITP
Partenaires	Bus Azur
Action	Renouvellement progressif des 62 autobus non accessibles du parc de 69 véhicules de Bus Azur pour être, conformément à la loi, accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité pour tous et notamment des personnes à mobilité réduite • Appliquer les prescriptions d'aménagement pour être en conformité avec la loi
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Renforcement de l'attractivité du réseau Bus Azur
Détail de l'action	<p>Application des dispositions du décret du 9 février 2006 complété par les prescriptions de l'arrêté du 3 mai 2007 concernant l'accessibilité des personnes handicapées et à mobilité réduite : respect des normes techniques en matière de dispositifs d'embarquement, d'ancrage (pour les FR), d'équipement intérieur, de communication et d'information embarquée</p> <p>Exigences requises au regard de la loi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - système d'agenouillement et palette - aménagement intérieur - information voyageur embarquée (visuelle et sonore)
Doc. de référence	Prescriptions pour le matériel roulant (cf. annexe n° 5.6)
Echéancier	<p>1/ Avant le renouvellement DSP (2009 - 2011) : 9 véhicules</p> <p>2/ Après le renouvellement de la DSP (2012 – 2015) : 53 véhicules</p>
Estimation financière prévisionnelle	<p>Sur la base du prix d'acquisition d'un autobus neuf accessible (250 K€) sachant qu'il convient de distinguer l'enveloppe d'investissement du coût réel du renouvellement qui s'évalue en annuités comptables (amortissement du bus + frais financiers afférents):</p> <p>1/ Période 2009 – 2011 : 2,2 M€</p> <p>2/ Période 2012 – 2015 : 13,2 M€</p>

FICHES-ACTIONS 3	LES AGENCES COMMERCIALES
Fiche-action 3.1	L'agence de Cannes

MO principal	Ville de Cannes – Bus Azur
Partenaires	SITP
Action	Aménagements identifiés comme nécessaires pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées et à mobilité réduite
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité pour tous et notamment des personnes à mobilité réduite • Assurer la continuité de la chaîne des déplacements • Assurer la sécurité des usagers • Appliquer les prescriptions d'aménagement pour être en conformité avec la loi
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Renforcement de l'attractivité du réseau Bus Azur
Détail de l'action	<p>Application de l'arrêté 21 mars 2007 pour les ERP existants (équipements recevant du public)</p> <p>Equipements de l'agence de Cannes à aménager pour mise aux normes de l'accessibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'extérieur : <ul style="list-style-type: none"> - mise en accessibilité de l'arrêt HDV (cf fiche arrêt Annexe 5.1) - amélioration du jalonnement - création d'un passage piéton - réduction de la pente (26,5%) en bas de la rampe d'accès • L'entrée : <ul style="list-style-type: none"> - élargissement de la porte à 0,90m - dégagement des inscriptions sur la vitre - déplacement de la plante • L'intérieur : <ul style="list-style-type: none"> - stabilisation de la barrière et amélioration de sa visibilité pour les Malvoyants et les Non-voyants - réduction de l'affichage qui gêne l'information - éclaircissement du sol et traitement de ce dernier pour éviter qu'il soit glissant
Doc. de référence	Prescriptions pour les agences commerciales (cf. annexe n° 5.5)
Echéancier	2015
Estimation financière prévisionnelle	-----

FICHES-ACTIONS 3	LES AGENCES COMMERCIALES
Fiche-action 3.2	L'agence du Cannet

MO principal	Ville du Cannet – Bus Azur
Partenaires	SITP
Action	Aménagements identifiés comme nécessaires pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées et à mobilité réduite
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité pour tous et notamment des personnes à mobilité réduite • Assurer la continuité de la chaîne des déplacements • Assurer la sécurité des usagers • Appliquer les prescriptions d'aménagement pour être en conformité avec la loi
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Renforcement de l'attractivité du réseau Bus Azur
Détail de l'action	<p>Application de l'arrêté 21 mars 2007 pour les ERP existants (équipements recevant du public)</p> <p>Agence en ITA (Impossibilité Technique Avérée) : relocalisation à programmer</p> <p>Dans le cadre de celle-ci, application des prescriptions sur les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'extérieur : <ul style="list-style-type: none"> - accessibilité des arrêts transport collectif - qualité du jalonnement - qualité des cheminements et des traversées piétonnes - cheminements spécifiques UFR + rampes d'accès • L'entrée : <ul style="list-style-type: none"> - porte et seuil aux normes - qualité de la signalétique et de l'information • L'intérieur : <ul style="list-style-type: none"> - guichet aux normes - circulation intérieure aux normes - qualité de la signalétique et de l'information - qualité de l'éclairage et des matériaux
Doc. de référence	Prescriptions pour les agences commerciales (cf. annexe n° 5.5)
Echéancier	2015
Estimation financière prévisionnelle	-----

FICHES-ACTIONS 3	LES AGENCES COMMERCIALES
Fiche-action 3.3	L'agence de Mandelieu-La Napoule

MO principal	Ville de Mandelieu-La Napoule – Bus Azur
Partenaires	SITP
Action	Aménagements identifiés comme nécessaires pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées et à mobilité réduite
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité pour tous et notamment des personnes à mobilité réduite • Assurer la continuité de la chaîne des déplacements • Assurer la sécurité des usagers • Appliquer les prescriptions d'aménagement pour être en conformité avec la loi
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Renforcement de l'attractivité du réseau Bus Azur
Détail de l'action	<p>Application de l'arrêté 21 mars 2007 pour les ERP existants (équipements recevant du public)</p> <p>Equipements de l'agence de Mandelieu-La Napoule à aménager pour mise aux normes de l'accessibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'extérieur : <ul style="list-style-type: none"> - mise en accessibilité de l'arrêt GR (cf fiche arrêt Annexe 5.1) - amélioration du jalonnement - amélioration des passages piétons - dégagement des obstacles sur le cheminement - réduction de la pente depuis l'arrêt bus - mise aux normes du garde-corps de l'escalier d'accès • L'entrée : <ul style="list-style-type: none"> - accentuation des contrastes visuels de la porte d'entrée vitrée - amélioration de la visibilité du bâtiment - dégagement des inscriptions sur la vitre • L'intérieur : <ul style="list-style-type: none"> - mise aux normes des fauteuils (par ajout d'accoudoirs) - amélioration de l'éclairage - réduction de l'affichage qui gêne l'information - création d'un guidage au sol
Doc. de référence	Prescriptions pour les agences commerciales (cf. annexe n° 5.5)
Echéancier	2015 (projet de relocalisation à plus long terme)
Estimation financière prévisionnelle	-----

FICHES-ACTIONS 4	L'INFORMATION VOYAGEUR
Fiche-action 4.1	L'information embarquée

MO principal	SITP
Partenaires	Bus Azur
Action	Mettre les véhicules du réseau Bus Azur en conformité avec les prescriptions de la loi en matière d'information embarquée dans le cadre de la Délégation de Service Public
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité des transports pour tous et notamment pour les déficients visuels, auditifs et mentaux • Faciliter l'accès à l'information voyageur à bord des autobus (permettre d'entendre et de lire l'information) • Appliquer les prescriptions d'aménagement pour être en conformité avec la loi
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Renforcement de l'attractivité du réseau Bus Azur
Détail de l'action	<p>Application du décret du 9 février 2006 sur l'accessibilité du matériel roulant et de l'arrêté du 3 mai 2007 qui en fixe les caractéristiques techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information visuelle <ul style="list-style-type: none"> - girouettes avant, latérale et arrière - bandeau déroulant dans l'allée centrale - taille et contraste visuel des inscriptions - découpe des véhicules clairement identifiable - pictogramme « véhicule accessible » - demande d'arrêt visuelle - plan de ligne systématique à bord • Information sonore : <ul style="list-style-type: none"> - annonce sonore des arrêts avec haut-parleur dirigé vers l'extérieur - demande d'arrêt sonore
Doc. de référence	<p>Prescriptions pour le matériel roulant (cf annexe 5.6)</p> <p>Prescriptions pour l'information – paragraphe sur l'information embarquée (cf. annexe n° 5.7)</p>
Echéancier	2015
Estimation financière prévisionnelle	<p>L'information visuelle : incluse dans le prix des autobus (pour rappel : 250 K€ par véhicule)</p> <p>L'information sonore : 124 K€ (62 véhicules à 2000 € par véhicule)</p>

FICHES-ACTIONS 4	L'INFORMATION VOYAGEUR
Fiche-action 4.2	L'information écrite

MO principal	SITP
Partenaires	Bus Azur
Action	Rendre accessible aux déficients visuels et mentaux l'information écrite (c'est à dire l'information papier qui est distribuée et qui se trouve aux arrêts) dans le cadre de la Délégation de Service Public
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité des transports pour tous et notamment pour les déficients visuels et mentaux • Faciliter l'accès à l'information voyageur (permettre d'entendre et de lire l'information) • Faciliter l'orientation des usagers • Mettre l'information écrite en cohérence avec les exigences de la loi en matière d'information embarquée
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Renforcement de l'attractivité du réseau Bus Azur
Détail de l'action	<p>La loi ne stipule pas clairement la mise aux normes de l'information aux arrêts ou distribuée, comme elle le fait pour l'information embarquée</p> <p>Toutefois, la cohérence de la démarche, les exigences d'égalité du droit au transport et l'obligation qui est faite de prendre en compte toute la chaîne du déplacement en matière d'accessibilité (y compris l'information) imposent de faciliter la lisibilité de l'information écrite</p> <p>Inscription dans la prochaine DSP de la mise aux normes des fiches, guides horaires et plans du réseau</p> <p>Seront notamment recherchés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'homogénéité de l'information rendue (application de la charte graphique) - la lisibilité du nom des arrêts et des n° de ligne - la taille des caractères (s'inspirer des prescriptions pour l'information embarquée) - les contrastes de couleurs - l'intégration des informations sur l'accessibilité dans les plans <p>et de façon spécifique pour les arrêts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le positionnement et la hauteur de l'information dans les abribus et sur les poteaux d'arrêt
Doc. de référence	<p>Prescriptions pour les arrêts – paragraphe sur l'information aux arrêts (cf. annexe n° 5.4)</p> <p>Prescriptions pour l'information - paragraphe sur l'information embarquée (cf. annexe n° 5.7)</p>
Echéancier	2015
Estimation financière prévisionnelle	Inclus dans la Délégation de Service Public du réseau Bus Azur

FICHES-ACTIONS 4	L'INFORMATION VOYAGEUR
Fiche-action 4.3	L'information à distance

MO principal	Bus Azur
Partenaires	SITP
Action	Rendre accessible le site internet de Bus Azur aux personnes handicapées et à mobilité réduite dans le cadre de la Délégation de Service Public
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité des transports pour tous et notamment pour les déficients visuels et mentaux • Faciliter l'accès à l'information voyageur • Mettre l'information transport internet aux normes W3C
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Renforcement de l'attractivité du réseau Bus Azur
Détail de l'action	<p>Après la mise en accessibilité du site internet du SITP, Bus Azur apporte des développements à son site permettant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le mettre aux normes W3C qui proposent des solutions pour rendre accessible internet aux personnes ayant des limitations fonctionnelles permanentes ou temporaires • d'y intégrer des rubriques spécialisées sur la mobilité des personnes handicapées et à mobilité réduite et des pages dédiées à chaque handicap : <ul style="list-style-type: none"> - rubrique pour les UFR - rubrique pour les mal et non voyants - rubrique pour les sourds et malentendants - rubrique pour les déficients cognitifs
Doc. de référence	Normes W3C
Echéancier	2009
Estimation financière prévisionnelle	Inclus dans la Délégation de Service Public du réseau Bus Azur

FICHES-ACTIONS 5	LA FORMATION DU PERSONNEL
Fiche-action 5.1	Le plan de formation

MO principal	Bus Azur
Partenaires	SITP
Action	Formation du personnel pour permettre à ce dernier de mieux appréhender le handicap, sur le plan technique et comportemental
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre au personnel à s'adapter au handicap • Faciliter l'accès des personnes handicapées et à mobilité réduite à bord des véhicules • Améliorer les temps de parcours • Améliorer l'accueil des handicapés • Améliorer l'attractivité du réseau de transport public
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Renforcement de l'attractivité du réseau Bus Azur
Détail de l'action	<p>Plan de formation destiné « à l'accueil et à l'accompagnement de personnes handicapées dans le transport public » et ciblé sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le personnel de conduite : <ul style="list-style-type: none"> - formation technique : appropriation des techniques (manoeuvre d'accostage, de sortie d'une palette) et initiation aux nouveaux aménagements - formation comportementale : sensibilisation aux différents handicaps et aux comportements à adopter vis-à-vis de chacun • Le personnel d'accueil et en contact : <p>Toutes les personnes en contact avec une population de handicapés (contrôleurs, agents commerciaux...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - formation comportementale : sensibilisation aux différents handicaps et aux comportements à adopter vis-à-vis de chacun - formation d'un contrôleur par brigade à la langue des signes et à la prise en charge des différents handicaps
Doc. de référence	Plan de formation en cours
Echéancier	2011
Estimation financière prévisionnelle	Inclus dans la Délégation de Service Public du réseau Bus Azur

FICHES-ACTIONS 5	LA FORMATION DU PERSONNEL
Fiche-action 5.1	Mobi-Guide

MO principal	Bus Azur
Partenaires	SITP
Action	Réalisation d'un Mobiguide à destination de l'ensemble du personnel
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre au personnel à s'adapter au handicap • Faciliter l'accès des personnes handicapées et à mobilité réduite à bord des véhicules • Améliorer l'accueil des handicapés • Améliorer l'attractivité du réseau de transport public
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Renforcement de l'attractivité du réseau Bus Azur
Détail de l'action	<p>Déclinaison de la politique de mise en accessibilité des filiales Véolia au plan local avec la réalisation d'un Mobi-Guide au niveau de Bus Azur, sur le modèle de celui qui a été réalisé au niveau du réseau urbain de Nice</p> <p>Ce guide donne des conseils pratiques pour une bonne prise en compte des personnes à mobilité réduite par les agents d'accueil et de conduite</p>
Doc. de référence	
Echéancier	2011
Estimation financière prévisionnelle	Inclus dans la Délégation de Service Public du réseau Bus Azur

FICHES-ACTIONS 6	LES SERVICES DE SUBSTITUTION
Fiche-action 6.1	Handibus

MO principal	SITP
Partenaires	Autres AOT
Action	Services de substitution assurés par les véhicules Handibus
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité pour tous et notamment des personnes présentant les handicaps les plus lourds (fauteuils roulants et non voyants) • Appliquer les prescriptions prévues par la loi en cas d'ITA
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Renforcement de l'attractivité du transport collectif
Détail de l'action	<p>En cas d'Impossibilité Technique Avérée, conformément à la loi, les véhicules du service Handibus assureront les services de substitution limités à la desserte de l'arrêt le plus proche</p> <p>Ce service s'adresse exclusivement aux handicapés les plus lourds (fauteuils roulants et non voyants)</p> <p>Les handicapés plus légers seront dirigés vers le réseau de bus classique</p> <p>Pour respecter les principes de non-discrimination et de solidarité voulus par la loi, le coût des services de substitution ne devra pas être supérieur pour l'usager au coût du transport public</p>
Doc. de référence	Décret du 9 février 2006 et arrêté du 3 mai 2007 (obligation de mettre en place des services de substitution en cas d'ITA)
Echéancier	2015
Estimation financière prévisionnelle	240 000 € annuels

FICHES-ACTIONS 6	LES SERVICES DE SUBSTITUTION
Fiche-action 6.2	Le Covoiturage

MO principal	SITP
Partenaires	Ottoetco et autres services et/ou entreprises de covoiturage et les autres AOT sur le périmètre desquelles ce type de service opère (CASA, Sillages, CG 06...)
Action	Services de substitution assurés par les véhicules
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité pour tous • Offrir une offre de transport complémentaire aux services de transport collectif et aux services de substitution • Pallier les carences des transports collectifs en secteur peu dense
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Renforcement du maillage des services de transport
Détail de l'action	<p>Développement de ce service de covoiturage qui existe depuis le 21 mars 2008 sur les territoires des bassins de Cannes, Grasse, Antibes, Sophia Antipolis et qui est ouvert aux personnes à mobilité réduite</p> <p>Mutualisation de la base de données d'Ottoetco avec celles d'autres services de covoiturage</p> <p>Aide au développement du site internet Ottoetco qui est déjà aux normes W3C (aide à la navigation, précisions sur les véhicules équipés PMR...) pour améliorer le confort d'utilisation pour les PMR</p>
Doc. de référence	-----
Echéancier	2015
Estimation financière prévisionnelle	15 000 €

FICHES-ACTIONS 7	LES PLANS DE MISE EN ACCESSIBILITE
Fiche-action 7.1	Partenariat avec les communes de Cannes, Le Cannet, Mandelieu-La Napoule

MO principal	SITP
Partenaires	Villes de Cannes, Le Cannet et Mandelieu-La Napoule
Action	Développer le partenariat avec les 3 communes du périmètre du SITP pour harmoniser les différents plans de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics en présence sur le territoire
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité pour tous • Appliquer sur l'ensemble du périmètre du SITP le principe de la prise en compte de l'ensemble de la chaîne du déplacement • Harmoniser le SDA du SITP avec les plans de mise en accessibilité des différentes communes
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Cohérence des politiques publiques et des projets d'aménagement
Détail de l'action	<p>Les plans de mise en accessibilité sont en cours de réalisation au niveau des différentes communes du périmètre du SITP (villes de Cannes, Le Cannet et Mandelieu-La Napoule)</p> <p>Il est donc impératif de développer la concertation avec les services concernés de ces collectivités et les associations pour mettre en cohérence les aménagements programmés notamment au niveau des arrêts, cheminements et accès des agences commerciales, mais aussi véhicules à plancher bas du réseau Bus Azur avec les aménagements voirie prévus dans le cadre des plans de mise en accessibilité de ces mêmes communes</p>
Doc. de référence	Prescriptions prévues pour les arrêts (annexe 5.4), agences commerciales (annexe 5.5) et matériel roulant (5.6) + prescriptions prévues par la loi pour la voirie, les espaces publics, les ERP
Echéancier	Echéance des différents plans de mise en accessibilité des 3 communes membres du SITP
Estimation financière prévisionnelle	-----

FICHES-ACTIONS 8	L'INTERMODALITE
Fiche-action 8.1	Partenariat avec les autres AOT dans le cadre des SDA en cours

MO principal	SITP
Partenaires	Conseil Régional PACA, Conseil Général 06, Conseil Général 83, CASA, Sillages
Action	Développer le partenariat avec les autres AOT en présence sur le périmètre du SITP pour harmoniser certaines actions dans les différents SDA
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accessibilité pour tous • Améliorer l'intermodalité • Appliquer sur l'ensemble du périmètre du SITP le principe de la prise en compte de l'ensemble de la chaîne du déplacement • Harmoniser le SDA du SITP avec les SDA des autres AOT en présence
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie du droit au transport pour tous • Qualité du service public • Qualité de l'intermodalité • Cohérence des politiques publiques et des projets d'aménagement
Détail de l'action	<p>L'action consiste à garantir la continuité de la chaîne des déplacements en assurant coordination et concertation avec les AO en présence dans le périmètre du SITP aux différentes échelles de compétence : échelon intercommunal (CASA, Sillages), départemental (Conseil Général 06) et régional (Conseil Régional PACA)</p> <p>Cette action porte sur la concertation et la coordination entre AO au niveau à la fois des réseaux de transport et des infrastructures (gares et pôles d'échanges, notamment Cannes et Cannes la Bocca) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concertation avec la Région : SDA signé en 2008 – concertation pour la mise en accessibilité des gares SNCF et de certains arrêts des lignes express régionales routières • Concertation avec le Conseil Général 06 : SDA en cours de réalisation <ul style="list-style-type: none"> - concertation pour les arrêts fréquentés par les lignes régulières départementales et les gares routières au sein du SITP - concertation pour la création d'un service spécifique PMR départemental, pour la mutualisation des moyens (centrale de réservation, véhicules...) • Concertation avec l'ADAM : concertation dans le cadre de l'instance permanente de concertation créée en 2003 et de la charte pour l'amélioration de l'accessibilité aux transports signée avec les différentes AOT des Alpes Maritimes • Concertation avec la CASA : concertation pour l'aménagement de lieux communs et l'accessibilité d'une ligne régulière commune (ligne 18 Vallauris – Cannes) • Concertation avec Sillages : SDA en démarrage – concertation pour la coordination du fonctionnement des services de transport à la demande des PMR sur des territoires limitrophes, pour des correspondances entre une ligne Sillages et une ligne Bus Azur, pour la création d'un titre tarifaire commun
Doc. de référence	SDA déjà réalisés ou en cours de réalisation
Echéancier	Echéance des différents SDA des Alpes Maritimes et du Var
Estimation financière prévisionnelle	-----

4. Procédure de dépôt de plainte

4.1 Rappel réglementaire

La loi du 11 février 2005

La **loi du 11 février 2005** a instauré dans son article 45 la mise en place de procédure de dépôt de plainte dans les termes suivants :

*« Dans un délai de trois ans à compter de la publication de la présente loi, les autorités organisatrices de transports publics mettent en place une **procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite.** »*

La circulaire du 13 avril 2006

La **circulaire du 13 avril 2006** est venue préciser la loi, notamment sur la procédure de dépôt de plainte dans son article V :

« Afin de mieux prendre en compte les besoins des personnes à mobilité réduite et d'assurer un meilleur contrôle du respect de la continuité de la chaîne du déplacement, en particulier dans le domaine des transports, le I de l'article 45 prévoit que les autorités organisatrices de transport public doivent mettre en place une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacle à la libre circulation des personnes à mobilité réduite.

*Ces dispositions **n'instituent pas une nouvelle sanction pénale** mais ouvrent la possibilité aux personnes à mobilité réduite de déposer une demande ou une réclamation en vue de supprimer, réduire ou compenser des obstacles à leurs déplacements.*

*A cet effet, un **registre devra être ouvert au siège de l'autorité organisatrice de transport ou en un autre lieu porté à la connaissance du public par les moyens de publicité appropriés**, sur lequel les personnes intéressées inscriront leur demande.*

*Il appartiendra à l'**autorité organisatrice de transport d'informer le demandeur des suites réservées à sa requête.***

La possibilité d'une telle requête était déjà prévue par l'article 10 abrogé du décret n° 78-1167 du 9 décembre 1978 pour favoriser l'accessibilité des installations ouvertes au public aux personnes handicapées. »

Ainsi, la circulaire précise quelques points importants :

- Il n'y a pas de considération pénale dans ce dépôt de plainte, il s'agit donc bien de mettre en œuvre une procédure de prise en compte et de traitement des réclamations,
- Le public doit être informé de l'existence de cette procédure
- L'AOT doit informer l'utilisateur des suites données à sa demande.

En revanche, aucune précision n'est apportée sur les délais de réponse.

4.2 Proposition de procédure de dépôt de plainte

Réception de la plainte

- Elaboration d'un formulaire type permettant de préciser les grandes caractéristiques du problème rencontré,
- Mise à disposition de ces formulaires dans les agences commerciales, au SITP et sur le site internet (avec possibilité de le retourner au SITP via le site).
- Une attention particulière devra être portée à la lisibilité du formulaire et une aide devra pouvoir être apportée à l'utilisateur pour remplir ce formulaire soit par les agents commerciaux, soit par le SITP.
- Les modalités de dépôts de plainte sont précisées sur les supports de communication.

Réponse d'attente

- Les plaintes sont soit réceptionnées directement par le SITP, soit transmises au SITP au fur et à mesure de leur arrivée.
- Le SITP enregistre alors la plainte sous un numéro et renseigne un tableau de suivi, qui permettra de connaître à tout moment l'état d'avancement du dossier.
- Dans les *3 jours* suivants la plainte, un écrit (mail ou courrier) est adressé à l'utilisateur pour l'informer que sa plainte a bien été enregistrée et qu'une réponse lui sera apportée sous *3 mois*.
- Si une plainte est rapportée par téléphone ou par courrier, le formulaire type à renseigner est joint au courrier d'attente éventuellement pré-rempli, avec les informations déjà transmises.
- Si la plainte relève plus précisément d'une difficulté liée uniquement à la voirie, la plainte est transmise à la commune concernée et le courrier adressé à l'utilisateur précise que le SITP n'est pas responsable du problème rencontré et que sa plainte a été transmise à la commune concernée en précisant l'interlocuteur et ses coordonnées. La commune est mise en copie systématiquement de ce courrier.

Traitement de la plainte

- Dans les *3 mois* qui suivent le dépôt de plainte, le SITP doit apporter une réponse à l'utilisateur.
- En fonction du type de problèmes rencontrés et de la difficulté à répondre aux attentes de l'utilisateur, le SITP pourra saisir la commune concernée, l'exploitant et/ou éventuellement des usagers (une commission spéciale pourrait être créée), afin d'évaluer la meilleure réponse qui peut-être apportée tout en respectant le planning du Schéma Directeur d'Accessibilité et en étant acceptable financièrement.

Réponse à l'utilisateur

- Si le délai annoncé initialement ne peut être tenu, le client est informé avant l'écoulement du délai initial et un nouveau délai lui est proposé.
- Un courrier est transmis à l'utilisateur pour lui préciser les mesures correctives envisagées par le SITP et leurs délais de mise en œuvre.

Suivi et Evaluation

- Un tableau de suivi des plaintes déposées sera mis en place au SITP, les différentes étapes de la procédure de dépôt de plainte seront renseignées afin d'évaluer l'état d'avancement du traitement de la plainte.
- Il serait souhaitable de mener à terme une évaluation de la solution proposée avec l'utilisateur.
- La capitalisation sur les réclamations doit permettre de faire évoluer la mise en accessibilité du réseau, notamment en intégrant certaines solutions apportées dans les aménagements d'arrêts ou sur les équipements du matériel roulant...

