

**Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable,
des Transports et du Logement**

**Appel à candidature
"Recueil des Belles pratiques et des Bons usages"**

Dossier de candidature de T.I.C.E.



Éléments constitutifs du dossier

A – Présentation de la réalisation

Le réseau T.I.C.E. dessert 21 communes réparties sur 4 Communautés d'Agglomération:

- La Communauté d'Agglomération Evry Centre - Essonne
- La Communauté d'Agglomération des Lacs de l'Essonne
- La Communauté d'Agglomération Seine Essonne
- La Communauté d'Agglomération du Val d'Orge

Les trois premières Communautés d'Agglomération font partie du SMITEC.

Le territoire desservi par T.I.C.E. compte :

- plus de 300 000 habitants
- 114 000 emplois
- 10 gares des RER C et D
- l'Université d'Evry Val d'Essonne accueillant près de 10 000 étudiants
- 38 établissements scolaires du second degré accueillant 26 000 élèves
- 8 hôpitaux et cliniques, dont le Centre Hospitalier Sud-Francilien
- 6 centres commerciaux, dont le centre commercial régional Evry 2,
- et de nombreux équipements administratifs, culturels, sportifs, de loisirs...

Sur ce territoire sont implantés de nombreux équipements accueillant des personnes handicapées ou concourant au traitement du handicap :

- Maison Départementale du Handicap
- Centres pour handicapés moteurs, visuels, etc.
- Foyer pour personnes handicapés, etc.

Le Centre Essonne est également le territoire du Génopole qui compte 2 000 emplois, 25 laboratoires de recherche et 50 entreprises de biotechnologie.

De nombreuses associations d'handicapés sont également implantées sur le territoire, dont l'AFP.

C'est dire que les collectivités et les services publics du Centre Essonne sont fortement sensibilisées et mobilisées pour promouvoir l'intégration dans la cité de toutes les personnes handicapées.

Les Collectivités ont engagé ces politiques sur tous les champs suivants :

- Accès à l'éducation
- Accès à l'emploi et à la formation
- Accès au logement
- Accès aux sports et à la culture
- Et bien entendu accès aux transports et déplacements.

Ces politiques sont déclinées à travers divers dispositifs :

- Schéma Directeur d'Accessibilité transports d'Ile-de-France adopté par le STIF en juillet 2009
- PAVE
- Chartes Ville Handicap

Elles sont animées par les Commissions Communales et Intercommunales d'Accessibilités, par les Services des Collectivités, et pour certaines, comme Evry, par une Mission Handicap communale.

La SEM T.I.C.E. qui transporte quotidiennement 76 000 voyageurs contribue activement au développement de l'accessibilité pour tous les types de handicaps, à travers :

- ① Un Service interne dédié à l'accessibilité
- ② Le déploiement depuis plus de 10 ans d'équipements embarqués, fixes et mobiles destinés aux handicapés
- ③ La participation active à toutes les commissions d'accessibilité
- ④ Une collaboration étroite et opérationnelle avec les associations d'handicapés
- ⑤ La participation à des réunions publiques sur l'accessibilité (ex. ci-joint Journées Territoriales de l'Accessibilité)

Accessibilité aux PMR

Depuis plusieurs années, ces Communautés d'Agglomération ont engagé une politique de mise en accessibilité des arrêts de bus, dans le cadre de politiques plus globales d'accessibilité sur leurs territoires.

La Communauté d'Agglomération Evry Centre - Essonne en particulier a engagé dès les années 1995 un programme de mise en accessibilité des stations du site propre, conjugué à un renouvellement progressif des bus de la SEM T.I.C.E. par des bus à plancher bas équipés de rampes rétractables.

Cette politique très anticipatrice de la Communauté d'Agglomération Evry Centre - Essonne lui permet aujourd'hui de disposer d'un réseau quasiment accessible, puisque 100% des bus de la SEM T.I.C.E. sont accessibles et 97% des arrêts sont aménagés ou en voie d'aménagement dans les deux ans.

Les trois autres Communautés d'Agglomération ont engagé ces politiques plus récemment mais atteignent ou vont atteindre dans les deux ans des taux d'accessibilité des arrêts supérieurs ou presque au taux de 70% : 75% pour la Communauté d'Agglomération du Val d'Orge, 74% pour la Communauté d'Agglomération Seine Essonne, 64% pour la Communauté d'Agglomération des Lacs de l'Essonne.

B – Spécifications techniques

I. Qualité d'usage

Engagée depuis 15 ans par la SEM T.I.C.E. et la Communauté d'Agglomération Evry Centre - Essonne, la politique d'accessibilité des transports en commun T.I.C.E. aux personnes handicapées s'est à l'origine centrée sur les PMR et UFR, en déployant chaque année des programmes conjugués de :

1. Remplacement progressif des 120 bus du réseau par des nouveaux bus à plancher surbaissé, équipés de systèmes de rampes rétractables et d'agenouillement du bus ainsi que d'emplacements réservés UFR à bord.

2. Mise en accessibilité progressive des 600 arrêts et stations : rehaussement des quais à 18 ans, pose de bandes de vigilance aux quais à 18 cm, pose de bandes de vigilance aux quais, bandes pododactyles aux passages piétons, positionnement adapté du mobilier urbain de l'arrêt, compatibilité des enrobés du quai aux fauteuils roulants.

3. Rénovation de grandes stations et gares routières, intégrant si nécessaire l'installation d'accès mécanisés (ascenseurs).

A partir de 2005, ces programmes d'accessibilité aux PMR et UFR ont été élargis à tous les types de handicaps dans les conditions suivantes :

1. Installation en 2009 dans tous les bus du réseau d'équipements d'information visuelle et sonore destinés aux personnes handicapées non et malvoyantes, sourdes et malentendantes et aux personnels souffrant de troubles cognitifs. Cette information commandée par un Système Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (SAEIV) gérant par satellite la position en temps réel de tous les bus du réseau, diffuse à bord les informations sur le prochain arrêt, ainsi que les perturbations éventuelles de service. De plus, à l'approche des gares, le système affiche à bord les horaires en temps réel des prochains RER en gare.

2. Installation en 2010 de 250 bornes d'information voyageurs rétro-éclairées aux stations et arrêts principaux du réseau. Ces bornes diffusent en temps réel pour chaque ligne desservant ces arrêts les heures d'arrivées des deux prochains bus.

3. Installation en 2010 d'un système Timéo permettant à tout voyageur de consulter sur son téléphone mobile les horaires de passage en temps réel au point d'arrêt grâce à un numéro affecté à chaque poteau.

A noter que pour les aveugles et les mal voyants, chaque poteau est équipé d'une plaque braille indiquant le numéro de l'arrêt permettant la consultation sur portable et le numéro de téléphone de l'Agence Bus Centre Essonne pour toute information.

De plus, pour ces mêmes personnes en particulier mais également pour les autres voyageurs, tous les bus du réseau arrivant à leur arrêt annoncent à l'ouverture de la porte avant le numéro de la ligne et sa destination.

4. Agence de mobilité

Une nouvelle agence de mobilité – Agence Bus Centre Essonne – a été installée à la gare d'Evry-Courcouronnes. Gérée par T.I.C.E., elle fournit toutes informations sur la ville et les transports, directement au guichet ou via sa centrale téléphonique et son site internet et assure la vente de titres de transport.

Son aménagement intérieur est adapté aux personnes handicapées (porte d'entrée automatique, boucle d'amplification pour les mal-entendants, guichet adapté pour les personnes en fauteuil roulant). De plus, les sept agents d'accueil ont été formés au langage des signes. Depuis son ouverture, fin 2008, cette Agence est certifiée chaque année par l'AFNOR (certification NF Service).

5. Information et signalétique aux arrêts, stations, gares routières

Depuis trois ans, en application du Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports Publics en Ile-de-France, adopté par le STIF en 2009, un processus de mise en conformité de l'information et de la signalétique avec les exigences de visibilité et de lecture des personnes handicapées.

Pour T.I.C.E., ce travail a été entrepris avec la Communauté d'Agglomération Evry Centre - Essonne sur les nouvelles gares routières et pôles d'échanges rénovés récemment, notamment la gare routière bus d'Evry-Courcouronnes.

De même, la gare routière d'autocars à Evry-Courcouronnes, en cours de rénovation, intégrera prochainement ces prescriptions de signalétique et d'information fixe.

De plus, T.I.C.E. a entrepris, en collaboration avec le STIF, un processus de renouvellement des poteaux d'arrêt actuels pour qu'ils accueillent une information fixe plus grande, avec des caractères agrandis facilitant ainsi la lecture de l'information par les personnes mal voyantes ou en fauteuil roulant.

6. Personnel en contact avec les voyageurs

Outre les personnels de l'Agence Bus Centre Essonne, les autres personnels de terrains (275 conducteurs, 40 contrôleurs, 40 médiateurs) sont également formés à l'accueil et la prise en charge des personnes handicapées soit en termes d'information, soit d'aide au déplacement, soit en termes d'utilisation des équipements d'accessibilité (agenouillement du bus, déploiement de la palette automatique, etc.).

7. PC Régulation / Sécurité du Réseau

Le PC de T.I.C.E. installé en gare d'Evry-Courcouronnes fonctionne 20h / 24h et 7 jours sur 7, avec une équipe de 12 agents se relayant.

Ce PC gère de façon centralisée l'ensemble du réseau T.I.C.E., grâce aux équipements suivants :

- Liaisons radios avec tous les bus
- Liaisons radios avec les équipes de terrain (médiation et contrôle)
- Gestion permanente par GPS de la position de tous les bus sur le réseau et de leur ponctualité
- Gestion de l'information voyageurs en temps réel et dans les bus
- Gestion de la vidéosurveillance des stations de bus du site propre
- Gestion des incidents de toute nature se produisant sur le réseau, grâce aux alarmes de signalement et liaison directe avec les forces de police et de secours

Ce PC, contigu à l'Agence Bus, intervient en tant que de besoin pour apporter une quelconque assistance à des personnes handicapées qui seraient en difficulté sur le réseau.

II. Qualité urbanistique et esthétique

Par définition, les systèmes de transport s'inscrivent nécessairement dans la trame urbaine. C'est particulièrement vrai pour le réseau T.I.C.E. qui dispose d'un réseau de voies réservées aux bus en site propre de 17 km sur le territoire de la Communauté d'Agglomération Evry Centre - Essonne.

Ce réseau de voirie dédié au transport en commun unique en France, s'est développé simultanément avec la croissance de la Ville Nouvelle. Son intégration dans les quartiers et le centre ville a été particulièrement soignée par l'Epevry, aménageur historique de la Ville Nouvelle. Les stations de ce site propre sont bien intégrées aux habitations et équipements qu'elles desservent et connectées au réseau de cheminements piétons qui irrigue le territoire.

Ces stations qui datent souvent de 30 ans ont fait l'objet d'aménagements d'accessibilité aux PMR évoqué plus haut. Elles bénéficieront dans les prochaines années de rénovations lourdes menées par la Communauté d'Agglomération Evry Centre - Essonne.

Enfin, T.I.C.E. est engagé actuellement avec les collectivités et le STIF dans la transformation de la ligne 402 (27 000 voyageurs/jour) en "tram-bus" dit TZen par le STIF. Ce "bus à haut niveau de service" (BHNS) sera intégralement en site propre et traversera encore mieux les quartiers desservis actuellement par la 402. En particulier, cette ligne traversera le nouveau CHSF dès son ouverture au public, avec une station à l'intérieur de l'hôpital. Ce BHNS TZen aura les mêmes fonctionnalités qu'un tramway offrant ainsi aux PMR une accessibilité totale des stations et des bus : lacunes réduites, accostage automatique, quais surélevés, information visuelle et sonore, etc.

La fréquentation de ce BHNS 402 devrait atteindre 43 000 voyageurs/jour selon le STIF.

L'intégration dans les quartiers du BHNS sera particulièrement soignée, tant au plan urbanistique qu'esthétique.

III. Qualité environnementale

En matière environnementale, le transport public contribue fortement, en tant que mode collectif de déplacement, à l'amélioration de l'environnement. Il se doit néanmoins d'être exemplaire en matière de respect de l'environnement, et notamment s'agissant des nuisances sonores ou des émissions polluantes ainsi que de ses installations d'exploitation et techniques.

T.I.C.E. s'est engagé dans ce sens depuis plusieurs années avec l'équipement de tous les bus en filtres à particules et l'application d'un système de qualité certifié de gestion des déchets industriels et de recyclage de l'eau de son dépôt/atelier.

Pour l'avenir, T.I.C.E. souhaite s'engager dans le renouvellement progressif de sa flotte par des bus hybrides, qui réduisent très fortement les nuisances précitées.

Un dossier d'expérimentation de tels bus est à l'instruction au STIF

IV. Innovations

Les innovations menées par T.I.C.E. en matière d'accessibilité ont toutes pour objectif d'améliorer le service offert aux handicapés : cette exigence – somme toute banale à l'égard des voyageurs valides – est renforcée pour les personnes handicapées, dont le déplacement peut être interrompu ou impossible si la chaîne de service de l'exploitant (ou des exploitants de transports en cas de correspondance) est fragile.

L'enjeu pour T.I.C.E. consiste à s'assurer que chaque maillon de cette chaîne (information amont, accès à l'arrêt, accès à bord, confort à bord, descente, etc.) est bien conforme aux besoins des personnes handicapées, et ce quel que soit leur handicap.

C'est pourquoi, chaque maillon (bus, arrêt, information, équipement, accueil conducteur, qualité de conduite, etc.) est testé et validé avec des personnes handicapées.

Une collaboration active et permanente avec les associations permet également de vérifier la bonne conformité des équipements et aménagements réalisés. L'APF est notamment sollicité pour effectuer des audits de qualité de service.

La formation des personnels en contact est également essentielle : elle porte à la fois sur l'utilisation technique des équipements d'accessibilité et aussi sur la connaissance des handicaps et la prise en charge des personnes handicapées. Des modules pédagogiques sont en cours d'actualisation, appuyés par des vidéos de parcours de personnes handicapées et l'essai d'un fauteuil roulant acquis récemment par T.I.C.E.

La maintenance des équipements, notamment des palettes rétractables, fait l'objet également d'un soin particulier compte tenu de leur fragilité.

Cette priorité accordée à l'accessibilité à l'intérieur de l'entreprise s'exerce également à l'extérieur avec notamment les interlocuteurs suivants :

- Les collectivités locales (communes et agglomérations) de Centre Essonne qui sont à la fois maîtres d'ouvrage des travaux de mise en accessibilité des arrêts et stations, mais aussi porteuses de programmes de mise en accessibilité de la ville (PAVE) et animatrices des commissions Communales et Intercommunales d'accessibilité, auxquelles T.I.C.E. participe d'ailleurs activement.
- Les associations d'handicapés moteurs (APF) mais aussi les autres associations
- Les institutions dans leur ensemble, dans le cadre par exemple d'interventions et de présentations sur l'accessibilité des transports, comme par exemple les Journées Territoriales de l'Accessibilité en 2010
- Le STIF, autorité organisatrice des transport en Ile-de-France, qui a adopté un Schéma Directeur d'Accessibilité et fixant des référentiels et des obligations aux exploitants de transport en matière d'accessibilité

Pour animer cette politique, largement déployée au sein de T.I.C.E., une "Mission Accessibilité" a été créée il y a plusieurs années au sein de T.I.C.E. avec un référent permanent en charge de ces questions.

C – Modalités de conception et de mise en œuvre

1. Partenariats et concertation

Les partenaires de la politique d'accessibilité développée par T.I.C.E. sont les suivants :

- Les collectivités locales (communes et agglomérations) de Centre Essonne qui sont à la fois maîtres d'ouvrage des travaux de mise en accessibilité des arrêts et stations, mais aussi porteuses de programmes de mise en accessibilité de la ville (PAVE) et animatrices des commissions Communales et Intercommunales d'accessibilité, auxquelles T.I.C.E. participe d'ailleurs activement.
- Les associations d'handicapés moteurs (APF) mais aussi les autres associations
- Les institutions dans leur ensemble, dans le cadre par exemple d'interventions et de présentations sur l'accessibilité des transports, comme par exemple les Journées Territoriales de l'Accessibilité en 2010
- Le STIF, autorité organisatrice des transport en Ile-de-France, qui a adopté un Schéma Directeur d'Accessibilité fixant des référentiels et des obligations aux exploitants de transport en matière d'accessibilité

La concertation et la coopération avec ces partenaires s'exerce à la fois au sein des Commissions Communales et Intercommunales d'accessibilité et de façon plus opérationnelle lors de réalisations de travaux d'aménagement ou d'essais d'équipements.

A noter également l'organisation de Forums internes avec les personnels autour de l'accessibilité auxquels sont invités les associations d'handicapés pour une meilleure compréhension mutuelle de ces acteurs.

2. Information

L'information sur les projets (information en temps réel à bord et dans les bus, système Timeo, aménagement des arrêts) associe nécessairement les représentants d'associations d'handicapés, les collectivités locales impliquées et le STIF.

Une fois réalisées et validées, ces équipements et aménagements reçoivent un affichage adapté (pictogramme). De plus, une déclaration d'accessibilité de la ligne et/ou de l'arrêt est transmise à un site internet dédié géré par le STIF, à l'échelle régional, nommé Infomobi. Ce site est actuellement en cours de refonte et sera opérationnel en 2012.

3. Organismes financiers

Les deux principaux organismes financeurs des aménagements d'arrêts sont le STIF et la Région Ile-de-France à concurrence de 100% des coûts. Le coût unitaire d'aménagement d'un arrêt est variable mais s'élève en moyenne à 20 K€. A raison de 600 arrêts, le budget total s'élève à 12 M€ environ. Bien entendu, ce budget a fait l'objet de tranches annuelles successives réalisées depuis près de 15 ans.

Pour les équipements d'information dynamique, l'investissement, de l'ordre de 3,5 M€, a été financé également à 100% par la Région et le STIF.

Pour l'Agence Bus et le PC, les financements de construction et d'aménagement ont été apportés par la Communauté d'Agglomération Evry Centre – Essonne, le STIF, la Région et T.I.C.E.

Le site internet de T.I.C.E. et le système Timeo sont financés par T.I.C.E.

Les coûts de personnels, de fonctionnement des PC, Agences et équipements, ainsi que de maintenance sont pris en charge par T.I.C.E.

D – Avantages et gains

1. Analyse coût / avantage

La politique d'accès du réseau à tous les publics, qu'ils soient valides ou handicapés s'impose naturellement à un service public de transport comme T.I.C.E.

Ce principe d'accès du réseau à tous – qui induit un accès de tous à la ville – se décline dans toutes les composantes du service de transport : information, tarification, accès physique, accueil, sécurité, confort, etc.

Pour les personnes handicapées, l'utilisation en toute autonomie des transports publics est à la fois une revendication légitime et une obligation depuis la loi de 2005.

Pour l'exploitant T.I.C.E. et les maîtres d'ouvrages partenaires qui ont engagé il y a 15 ans une telle politique, le bénéfice de disposer d'un réseau de transport totalement accessible est évident :

- Il offre un premier maillage de la ville en termes d'accessibilité, qui sera complété progressivement par l'aménagement des voiries et des équipements publics.
- Cette politique anticipatrice, financée largement par des institutions régionales, permet aujourd'hui aux collectivités du Centre Essonne d'axer leurs efforts sur la voirie et les équipements publics, tandis que l'exploitant consacre les siens à l'amélioration du service offert aux personnes handicapées.
- Cette dynamique encourage l'installation de personnes handicapées et d'équipements d'accessibilité et de soins sur le Centre Essonne et facilite leur mobilité dans la ville.

2. Bénéfices révélés et non attendus

- La mise en accessibilité du réseau (accès de plain-pied dans les bus) profite aussi aux voyageurs valides. Il suffit pour s'en convaincre de constater le nombre de mamans empruntant les bus avec leurs poussettes, accès impossible avant du fait des marches existant dans les anciens bus.
- L'accélération donnée à l'accessibilité par la loi de 2005 place aujourd'hui le réseau T.I.C.E. en situation d'exemplarité à cet égard, même si des efforts importants restent encore à faire en matière de service et de "prise en charge" des personnes handicapées.

3. Indicateurs

Les indicateurs suivis par le réseau portent sur deux types d'éléments :

1). Le bon fonctionnement des équipements (palettes, information dynamique, etc.)

Certains équipements intègrent le signalement automatique de dysfonctionnements, d'autres nécessitent un contrôle de bon fonctionnement systématique. Des procédures d'interventions et de réparations, internes au réseau et/ou assurés par les constructeurs, permettent une remise en état rapide. Il faut rappeler toutefois que T.I.C.E. environ 4 500 équipements embarqués ou fixes, nécessitant bien évidemment une maintenance la plus réactive possible.

2). La satisfaction des usagers

Elle s'exprime notamment à travers soit les réclamations transmises à l'Agence de Mobilité T.I.C.E. par téléphone ou mail, soit les enquêtes de satisfaction effectuées chaque année auprès de la clientèle dans le cadre du système qualité du réseau et de sa certification. Les personnes handicapées satisfaites ou mécontentes du service offert utilisent bien entendu ces moyens de communication et des réponses systématiques, rapides et attentives à la résolution du problème leur sont apportées.

E – Difficultés rencontrées et points de vigilance

1. Obstacles surmontés

Les principaux obstacles rencontrés n'ont pas paradoxalement porté sur le financement pour les raisons indiquées plus haut, les financeurs STIF et Conseil Régional ayant toujours accueilli favorablement les dossiers de demandes de subventions.

Les deux obstacles essentiels rencontrés ont été :

- La fiabilité insuffisante des équipements (palettes rétractables notamment). Ces palettes trop fragiles et mal protégées ont trop souvent été endommagées ou en panne faute d'une robustesse suffisante et aussi d'une maintenance trop espacée.
- La réticence des personnels de conduite à prendre en charge des personnes handicapées, par méconnaissance de leur handicap, crainte de commettre des erreurs, et "perte de temps" travail pour déployer la palette.

Ces deux obstacles – maintenance des équipements et formation insuffisante des personnels – ne sont pas totalement surmontés aujourd'hui et constituent la priorité actuelle et future de T.I.C.E.

2. Points de vigilance

L'enjeu est désormais d'assurer une performance maximale du service offert.

Pour le réseau T.I.C.E. intégralement équipé de bus et d'arrêts accessibles, l'enjeu porte désormais sur le service et l'information.

En matière de service, il s'agit de garantir :

- Le bon fonctionnement des rampes pour les personnes en fauteuil roulant

- La prise en charge des personnes handicapées par le personnel en contact (conducteurs, agents de médiation et de contrôle, etc.)
- Le bon fonctionnement des systèmes d'information visuels et sonores en temps réel.

La performance du service passe donc par :

- Une maintenance soutenue et réactive des équipements
- Un management spécifique des personnels en contact (information, formation, contrôle du service).

3. Facteurs et conditions de la réussite

Deux facteurs essentiels de réussite :

- Le traitement des points de vigilance précités.
- Une écoute permanente des personnes handicapées et de leurs associations. La connaissance des difficultés de déplacement des personnes handicapées est essentielle pour que le réseau améliore leur prise en charge. Or ces difficultés sont différentes selon les types de handicap, les parcours de déplacement, les espaces transport empruntés, les types de véhicules empruntés, etc.

Seule une proximité forte avec les personnes handicapées et leurs associations permet de :

- Créer la confiance mutuelle entre l'exploitant et ces personnes
- Mieux comprendre leurs besoins de déplacements et leurs contraintes
- Faire comprendre les contraintes de l'exploitant pour répondre à ces demandes
- Valider ensemble des nouvelles procédures de service adaptées à ces besoins.