

SMTC

SYNDICAT
MIXTE DES
TRANSPORTS
EN COMMUN
DE L'AGGLO
MÉRATION
GRENOBLOISE

COLLOQUE GAMAH

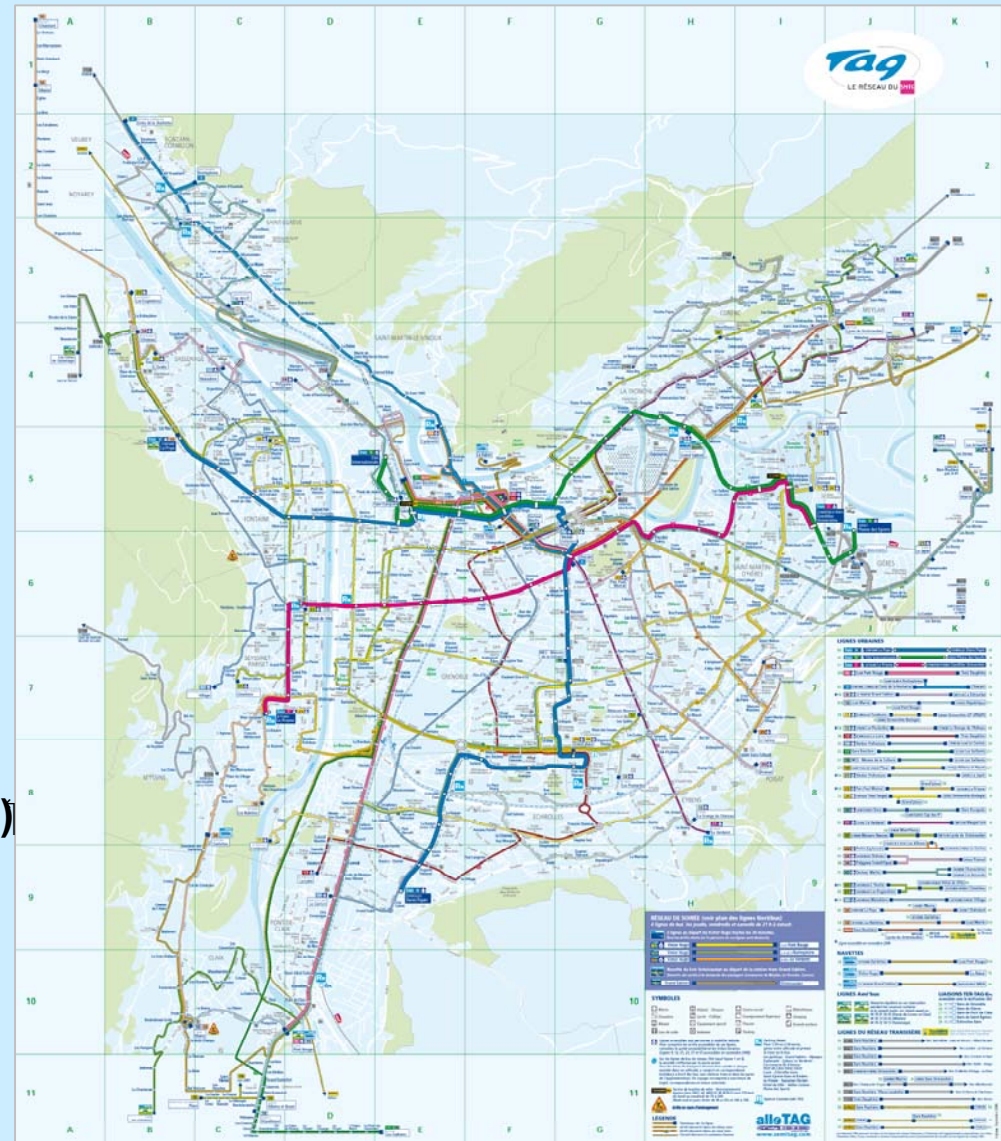
« LE TRANSPORT POUR TOUS »

Sommaire

①	Le réseau de l'agglomération grenobloise	3
②	Historique de l'accessibilité et état d'avancement	4
③	Les aménagements de l'espace public	8
④	L'information de la clientèle	13
⑤	Le service spécifique PMR	18

Le réseau de l'agglomération grenobloise

- Une autorité organisatrice : le SMTC
- Un exploitant du réseau : la SEMITAG
- Agglomération de 400 000 habitants et 26 communes
- 60 000 étudiants
- 190 000 emplois
- 4 lignes de tramway (34 km, 63 stations)
- 25 lignes de bus
- 74,5 millions de voyages en 2007

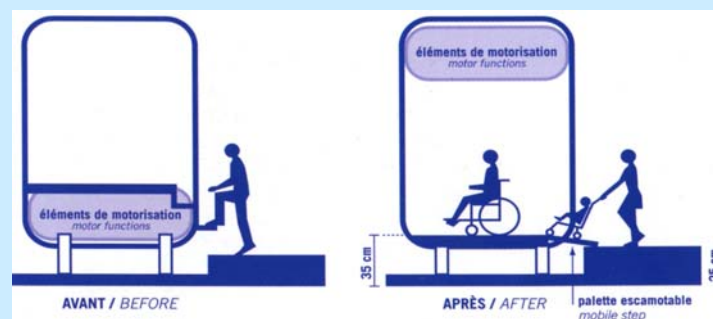


Historique de la démarche

L'accessibilité du tramway

Une démarche « historiquement » engagée :

- **Années 70** : la ville de **GRENOBLE** s'engage dans un programme d'accessibilité des équipements publics
- **1979** : création du service dédié aux personnes à mobilité réduite



La déclinaison pour le tramway :

- **Années 80** :
 - initiative de la démarche pour le tramway accessible,
 - rôle important des associations,
 - prise en compte dans les études d'impact de la première ligne
- **1987** : mise en service du 1er tramway accessible
- **Après la mise en service du tramway**, des améliorations issues d'un dialogue avec les personnes handicapées
- **2004** : amélioration de l'accessibilité du tramway toutes les portes deviennent accessibles



Historique de la démarche

L'accessibilité du réseau bus

- **1994** : Mise en place d'un groupe de travail technique pluridisciplinaire :
 - autorité organisatrice, associations, exploitant du réseau, services techniques des villes, constructeurs, services de l'Etat, l'INRETS et l'AURG
 - volonté d'un niveau de performance et de qualité identique pour le réseau TC
- **1995/1996** : essais des bus sur un prototype de quai, puis sur le terrain avec des personnes handicapées.
- **Depuis 1996** : création des quais accessibles, par ligne puis pour l'ensemble du réseau.
- **1997/1998** : validation des caractéristiques de l'accessibilité mise en oeuvre du programme d'accessibilité :
 - aménagements
 - matériel roulant
- **2001/2002** : mise en compatibilité des arrêts : un travail pragmatique avec les villes et les associations

Etat d'avancement de l'accessibilité

Le réseau tramway

- **A fin 2007 :**
 - * **88 rames accessibles sur l'ensemble de leur porte par seuil fusible**
 - 53 TFS (4 portes accessibles – plancher bas sur la partie centrale du véhicule)
 - 35 CITADIS (6 portes accessibles – plancher bas intégral)

 - * **Lacune horizontale et verticale réduites :**
 - lacune verticale de 0 à 30 mm
 - lacune horizontale de 10 à 25 mm

 - * **63 stations, soit 130 quais accessibles**
(hauteur 290 mm)

 - * **Une signalétique spécifique : visuelle, sonore, pododactile**

 - * **Continuité des cheminements piétons alentour**

L'accessibilité du réseau tramway

Avant 2004 :

Accessibilité avec palette escamotable



Depuis 2004 :

Accessibilité à niveau avec seuil fusible



Etat d'avancement de l'accessibilité

Le réseau bus

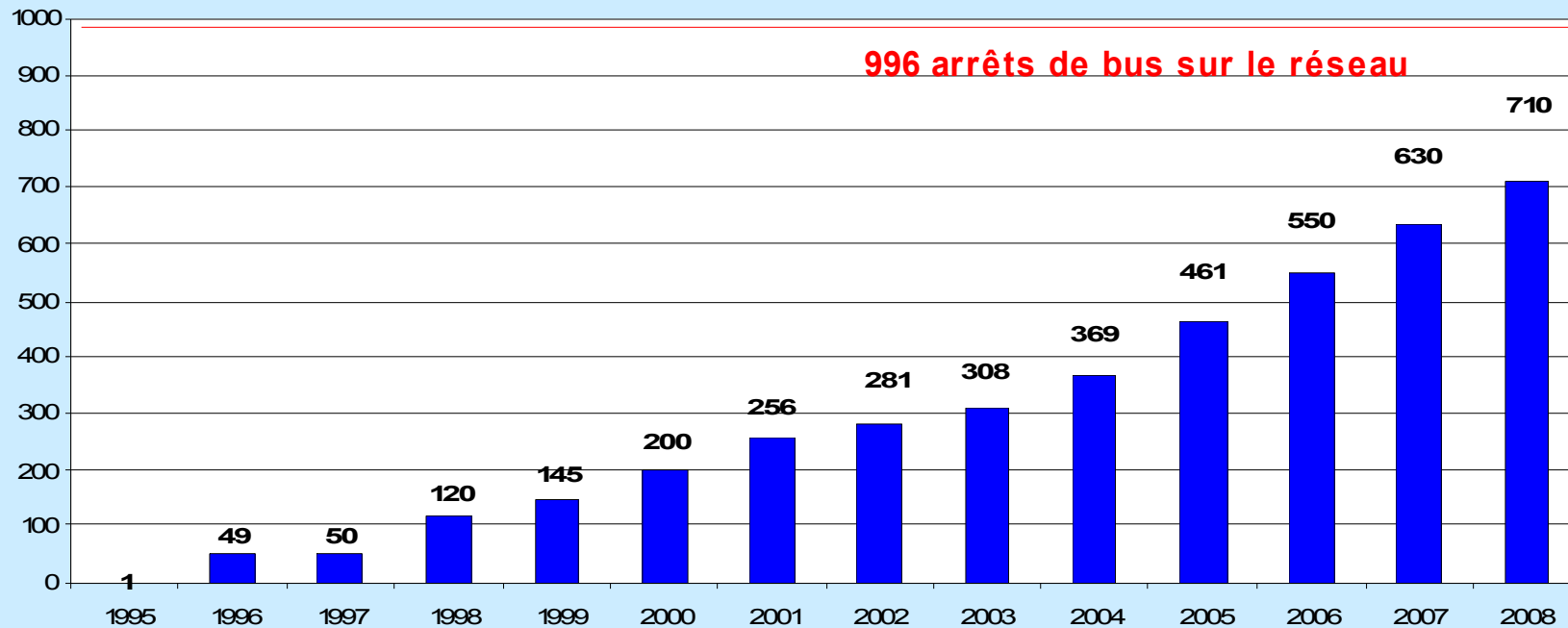
Au 1er juillet 2007 :

- 18 lignes de bus accessibles (sur 25)
 - soit 72 % des lignes de bus
 - 630 quais bus aménagés
 - 150 quais compatibles
- sur 996 quais sur le réseau bus
soit 78 % du réseau bus / tramway

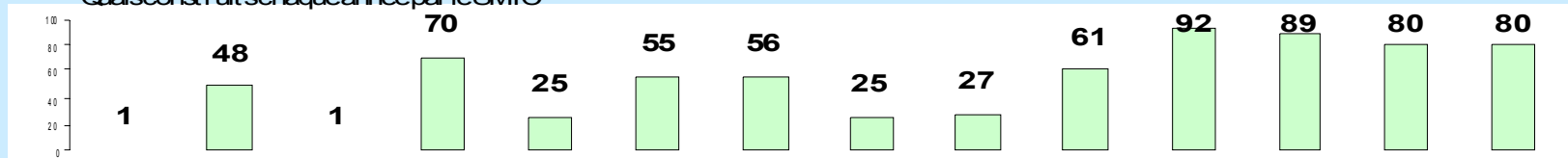
**3 Millions d'euros
consacrés chaque année
à la mise en accessibilité
du réseau bus**



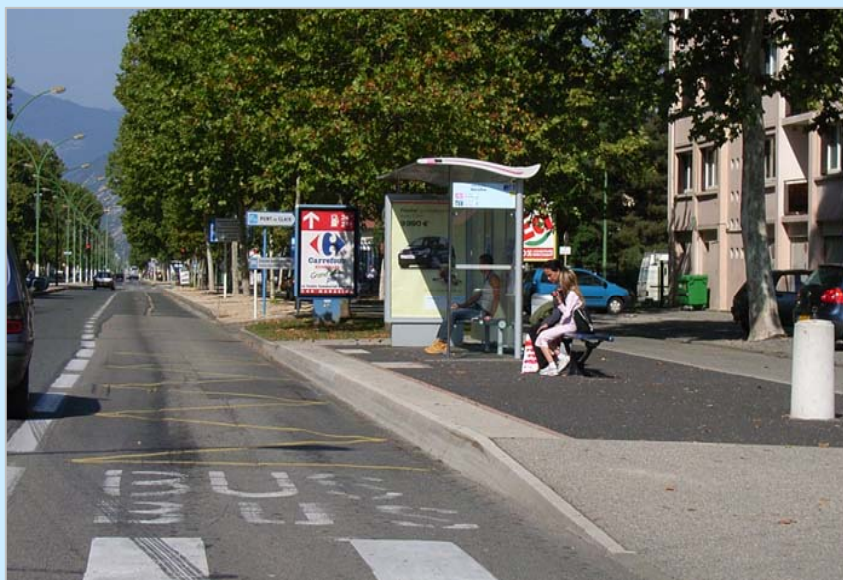
Le réseau bus – évolution du nombre de quais accessibles sur le réseau bus



Quais construits chaque année par le SMTC



L'accessibilité du réseau bus



Caractéristiques arrêts accessibles :

- *implantation en ligne ou en contre-alvéole,*
- *quai rehaussé à 21 cm (balayage bus),*
- *bordure biseautée à 65°,*
- *revêtement de couleur contrastée afin de différencier la zone d'attente de la zone de sécurité,*
- *dalle de repérage indiquant l'emplacement de la porte centrale,*
- *rail de guidage et bande podotactile indiquant l'emplacement de la porte avant,*
- *implantation mobilier urbain préservant des zones de manœuvre de 1,40 m minimum.*

L'accessibilité du réseau bus



Une solution d'attente : des quais « compatibles »

Caractéristiques arrêts compatibles :

- *sortie possible de la palette,*
- *continuité de l'accessibilité assurée,*
- *marquages de peinture matérialisant :*
 - * *le repère conducteur "nez de bus",*
 - * *la zone de sortie palette.*

L'accessibilité du réseau bus



Les raisons de la non-accessibilité

Difficultés rencontrées aux arrêts non accessibles :

- absence de trottoir,
- revêtement du trottoir dégradé,
- sol meuble,
- obstacles,
- chaussée bombée,
- ...

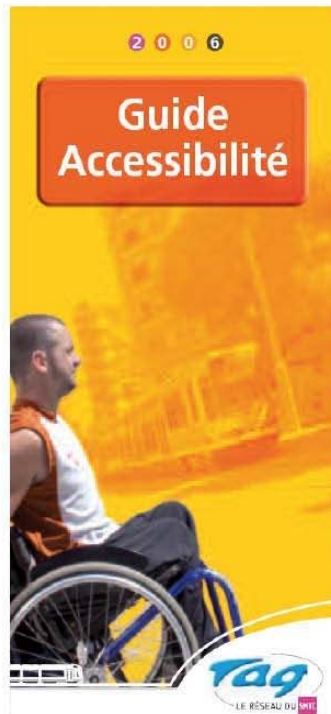
Et des raisons programmatiques :

- coût de l'aménagement / budget,
- attente de rénovation urbaine ou programme de travaux d'autres maîtres d'ouvrage

L'information clientèle

Préparer le voyage

Un guide accessibilité annuel



Site internet label Or Accessiweb

L'information clientèle

Attendre le Bus, le Tram

- Une signalétique sur les arrêts



- Borne d'information voyageur (BIV)



L'information clientèle

Favoriser l'identification et la distinction des lignes du réseau

Code couleur par ligne



L'adaptation des girouettes des véhicules



L'information clientèle

Favoriser l'identification et la distinction des lignes du réseau

- Synthèse vocale



L'information clientèle

Voyager informé

- Les écrans TFT



Le service spécifique PMR

Offre de transport

Création : 1979

Transport à la demande :

- **Desserte de toute adresse / arrêt à l'intérieur du Prémètre des Transports Urbains**
- **Intermodalité : Rabbatement sur un arrêt TAG ou à la Gare SNCF**

Fonctionnement : du lundi au dimanche (sauf 1er mai)

- **Lundi au Mercredi : 6h30-22h**
- **Jeudi au Samedi : 6h30 – 0h30**
- **Dimanche et jours fériés : 8h – 21h**

La réservation s'effectue par téléphone directement au service PMR (J-1)

Durée du déplacement limité à 1h

Le service spécifique PMR

Les moyens de transport

Matériel roulant TAG : 11 minibus

Personnel SEMITAG :

- 1 responsable de ligne
- 1 planificateur
- 16 conducteurs

- 1 logiciel de réservation

+ moyens affrétés (10% des voyages)



Le service spécifique PMR

Un complément aux moyens de SEMITAG : L'affrètement

But :

renforcement de l'offre aux périodes de pointe et réduction des temps de parcours

Début des années 2000 :

partenariat avec les taxis mais un service de qualité insuffisante (disponibilité)

Depuis début 2007 : un complément par un transporteur spécialisé

- 5 courses fixes destinées aux abonnés
- 10 % des voyages du service spécifique
- Jeudi au Samedi : 6h30 – 0h30
- Dimanche et jours fériés : 8h – 21h

Le service spécifique PMR

La clientèle

Clientèle concernée :

- usagers en fauteuil roulant
- Malvoyants non voyants
- Ayant des problèmes déambulatoires (après avis médical) – depuis 2003

Abonnés : voyages réguliers

Occasionnels : voyages ponctuels

Tarification : tarification générale depuis le 01 janvier 2007

- Abonnements : Access TAG (28,90 € / mois) ou Access 12 (289 € / an)

Le service spécifique PMR

La fréquentation annuelle

Près de 40.000 voyages par an en 2007 représentant 308.000 kms parcourus.

- évolution 2005-2006 = + 7,6 %
- évolution 2006-2007 = + 8,2 %

- 63 % d'abonnés
- 37 % d'occasionnels

- 67 % d'UFR
- 8 % de non-voyants (mal voyants)
- 25 % de problèmes déambulatoires

- Un taux de refus inférieur à 1 %

Le service spécifique PMR

- **Enquête de satisfaction réalisée en mars 2007**
- **Les points forts = information téléphonique, ponctualité, temps de parcours, conduite du bus, sécurité à bord du bus, tarifs.**
- **Les points améliorables = facilité à joindre le service, organisation de l'itinéraire, confort des bus, facilité d'achat des titres de transport**
- **Le point le plus perfectible = les places disponibles sur le trajet demandé**

Taux global de satisfaction = 97 %