



MÉTROPOLE
EUROPÉENNE DE LILLE

CONCESSION

DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS

URBAINS DE PERSONNES

DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

DOSSIER DE CONSULTATION

Base d'annexe n°21

**Transports des personnes handicapées et à
mobilité réduite**

SOMMAIRE

I - CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE.....	2
II - SCHÉMA DIRECTEUR D'ACCESSIBILITÉ DES TRANSPORTS DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE.....	5

I - CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE

L'accessibilité des personnes à mobilité réduite au réseau des transports en commun de la MEL a toujours été une priorité de la politique métropolitaine.

Ainsi, les lignes de métro et de tramway ont été conçues dans ce sens et les autobus sont en grande majorité équipés de palettes rétractables d'accessibilité. Le Concessionnaire veille à l'accessibilité des lignes d'autobus sur l'intégralité de leur parcours et des matériels roulants offerts aux usagers.

A la date de prise d'effet de l'exploitation, la totalité du matériel roulant affecté aux modes de transports guidés est accessible aux personnes à mobilité réduite. S'agissant du matériel roulant affecté au réseau bus, 100% des autobus sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant ; toutefois, seuls 50% des véhicules sont équipés de dispositifs d'information sonore ou visuelle. Les véhicules des transports à la demande sont quant à eux totalement accessibles.

A ce titre, le Concessionnaire fait parvenir à l'Autorité concédante, dans le cadre de l'article V.1 « Rapport annuel » un bilan relatif à l'application des mesures prévues par le schéma directeur d'accessibilité.

Par ailleurs, il appartient au Concessionnaire de veiller à ce que dans l'ensemble des documents d'information et de communication, le volet « personnes handicapées ou à mobilité réduite » soit associé.

Le service des transports adaptés dénommé « Handipole » fonctionne sur réservations et de porte à porte.

N'entrent pas dans le champ de ce service :

- Les transports des élèves et étudiants gravement handicapés pris en charge par le Département du Nord ou tout autre département ;
- Les transports sanitaires pris en charge par les caisses d'assurance maladie ou tout autre organisme de protection sociale ;
- Les transports d'enfants handicapés de moins de 4 ans ;
- Les transports de personnes ne pouvant voyager qu'en position allongée ;
- Les transports des personnes relevant de soins spécifiquement infirmiers.

Les transports vers ou à partir d'un établissement spécialisé (CAT, foyer, etc) doivent relever de demandes individuelles.

Le service est réservé aux titulaires d'une carte d'invalidité, en cours de validité, au taux de 80 % minimum, délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) du Département de résidence du titulaire.

Le service est organisé en complémentarité avec les lignes régulières de transports en commun accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le Concessionnaire s'attache à faciliter et à développer les correspondances avec le réseau régulier accessible. Par ailleurs, il développe le recours systématique à des actions de conseil en mobilité et

d'accompagnements d'usagers PMR visant à favoriser l'utilisation du réseau de transport public.

En cas de dysfonctionnements inopinés des lignes régulières accessibles aux personnes à mobilité réduite, le Concessionnaire met en place, dans les plus brefs délais, les moyens de substitution nécessaires pour aider les personnes handicapées ou à mobilité réduite se trouvant à bord des véhicules ou en station, à poursuivre leur trajet.

Le service fonctionne selon une amplitude horaire de 5h30 à 0h30 du lundi au samedi et de 8h00 à 0h30 les dimanches et fêtes.

Dans la mesure où, lors de manifestations spécifiques, à l'exception de la braderie de Lille, le Concessionnaire met en place des extensions horaires sur le réseau régulier, il adapte, à l'identique, l'offre sur le réseau « Handipole ».

Le Concessionnaire a la charge du traitement des demandes de transports. A cette fin, il assure la mise en place d'une commission d'accès qui statue selon des critères d'appréciation objectifs, sur les difficultés effectives des personnes à mobilité réduite à se déplacer.

Elle est composée d'un représentant de l'Autorité concédante, du Concessionnaire, de l'entreprise chargée de l'exploitation du service, des usagers et du corps médical.

Les personnes concernées par la mise en place de cette commission sont :

- Les nouveaux usagers ;
- Les usagers demandant le renouvellement après expiration de leur carte d'invalidité ;
- Les usagers n'ayant pas utilisés le service Handipole depuis plus de 12 mois.

Les demandes de réservation de transports sont satisfaites en priorité pour motif de travail et pour les personnes en fauteuil roulant.

Les réservations sont effectuées auprès du centre d'appel du lundi au samedi de 6h30 à 18h00 sauf jour férié. La modification ou l'annulation d'une réservation est possible la veille jusque 18h.

Un site internet dédié au service Handipole est disponible 24h/24. Sous la réserve d'être inscrit au service Handipole, il permet d'effectuer les réservations, annulations ou modifications de déplacements et d'en consulter l'historique.

Le Concessionnaire assure occasionnellement et, en cas de nécessité absolue, une aide à la personne entre le véhicule et le lieu de prise en charge ou de dépose de l'usager, situé à la porte de l'immeuble en limite du domaine public. Il ne fournit aucune autre prestation d'assistance. De manière générale, l'aide d'une tierce personne doit être exigée en cas de handicap lourd ne permettant pas l'accès au véhicule de manière autonome.

Le Concessionnaire accepte la présence d'un accompagnateur gratuit, sous la réserve qu'il ait été prévu par la commission d'accès Handipole lors de l'examen du dossier de la personne.

L'accompagnateur facultatif, pour sa part, devra s'acquitter du prix du trajet et ne sera accepté que dans la limite des places disponibles dans le véhicule.

Les chiens – guides d'aveugles en compagnie de leurs maîtres sont transportés gratuitement.

Le Concessionnaire doit refuser le transport de bagages encombrant nécessitant l'assistance d'une tierce personne.

Le Concessionnaire doit affecter au service un nombre suffisant de véhicules spécialisés pour assurer le fonctionnement normal du service, notamment aux heures de pointe.

Considérant l'ensemble des mesures mises en œuvre pour favoriser le transfert des usagers PMR vers le réseau, le Concessionnaire s'engage à limiter le nombre de trajets à 150 000 par an. Les surcoûts liés à l'éventuel dépassement de ce volume sont à la charge exclusive du Concessionnaire.

La tarification de ce service est fixée par l'Autorité Concédante ; elle est définie en annexe 36 « Tarification » du contrat de concession.

Le système billettique déployé dans les véhicules Handipole implique pour les clients utilisateurs la possession d'une carte Pass Pass personnalisée avec profil PMR délivrée par le Concessionnaire.

Les clients Handipole ont à leur disposition les moyens de rechargement de leur carte avec des titres Handipole suivants :

- Sur le site internet Transpole.fr ;
- Aux distributeurs de titres et bornes de rechargement présents sur le réseau Transpole ;
- Auprès des agences commerciales ;
- Chez les dépositaires Transpole (les points Pass Pass).

En complément des cartes Pass Pass, les clients ont la possibilité d'acheter auprès du conducteur des tickets sans contact préchargés d'un titre Handipole. Le coût du support ne leur est pas facturé.

Ces modalités de vente du titre sont susceptibles de changer avec les évolutions du système billettique.

Lors de chaque trajet Handipole, le support billettique, carte pass Pass ou ticket sans contact, doit être validé sur le terminal embarqué dans le véhicule.

II - SCHÉMA DIRECTEUR D'ACCESSIBILITÉ DES TRANSPORTS DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

La Loi n° 2005-102 du 11 Février 2005 pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées précise dans son article 45 :

« Dans un délai de dix ans à compter de la date de publication de la présente Loi, les services de transport collectif devront être accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite ».

« Les autorités compétentes pour l'organisation du transport public élaborent un Schéma Directeur d'Accessibilité des services dont ils sont responsables, dans les trois ans à compter de la publication de la présente Loi ».

« Ce schéma fixe la programmation de la mise en accessibilité des services de transport, dans le respect du délai, et définit les modalités de l'accessibilité des différents types de transport ».

« En cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité des réseaux existants, des moyens de transport adaptés aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent être mis à leur disposition. Ils sont organisés et financés par l'Autorité Organisatrice de transport, normalement compétente dans un délai de trois ans. Le coût du transport de substitution pour les usagers handicapés ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant ».

« Dans un délai de trois ans à compter de la publication de la présente Loi, les Autorités Organisatrices de transport public mettent en place une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite ».

« Tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion de l'extension des réseaux doit être accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ».

Dans son article 46 :

« Dans les communes de 5000 habitants et plus, il est créé une commission communale pour l'accessibilité des personnes handicapées composée notamment des représentants de la commune, d'associations d'usagers et d'associations représentant les personnes handicapées et les personnes âgées.

Cette commission dresse le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports. Elle établit un rapport annuel présenté en Conseil Municipal et fait toutes propositions utiles de nature à améliorer la mise en accessibilité de l'existant.

Le rapport présenté au Conseil Municipal est transmis au représentant de l'Etat dans le Département, au Président du Conseil Général, au conseil départemental consultatif des personnes handicapées, ainsi qu'à tous les responsables des bâtiments, installations et lieux de travail concernés par le rapport ».

« Lorsque la compétence en matière de transports ou d'aménagement du territoire est exercée au sein d'un Etablissement Public de Coopération Intercommunale, la commission pour l'accessibilité aux personnes handicapées doit être créée auprès de ce groupement. Elle est alors présidée par le Président de l'établissement. La création d'une commission intercommunale est obligatoire pour les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale compétents en matière de transports ou d'aménagement du territoire, dès lors qu'ils regroupent 5000 habitants ou plus ».

La Commission Intercommunale pour l'Accessibilité (CIA) de la MEL, créée en 2009, présente le bilan annuel du service Handipole à ses membres, soit lors de son groupe de travail ou de sa plénière.

Les personnes concernées par les dispositions de la Loi relative aux systèmes de transports comprennent les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

La réalisation d'un bilan de la mise en accessibilité dans les services de transports a conduit le législateur à introduire des outils visant à concilier exigences et précisions des objectifs à atteindre. L'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie propose un certain nombre de dispositions relatives aux obligations de mises en accessibilité en matière de transport public dans son chapitre II.

Elle introduit deux grandes nouveautés :

- L'obligation d'accessibilité du service de transport ne concerne plus la totalité des points d'arrêt, mais vise la mise en accessibilité des points d'arrêt de façon prioritaire ;
- La mise en place d'un outil d'application volontaire : le Schéma Directeur d'Accessibilité - Agenda d'accessibilité programmée (SDA Ad'Ap).

La MEL a décidé de s'inscrire dans ce processus et un SDA Ad'Ap a été communiqué aux autorités compétentes en date du 24 septembre 2015. Il a été adopté par le Conseil de Métropole par délibération du 16 octobre 2015. Le SDA Adap a été approuvé par arrêté préfectoral pris en date du 28 novembre 2016. Celui-ci sera joint ultérieurement à la présente annexe.

De plus, il est précisé que conformément aux dispositions de l'article L1112-7 du Code des transports qui prévoit que l'autorité organisatrice de transport public met en place une procédure de signalement concernant les obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite, un registre destiné à recueillir les signalements, est à la disposition des usagers au siège social de la société concessionnaire exploitante du réseau Transpole.