



SOMMAIRE

1. Communiqué de presse	page 2
2. L'accessibilité.....	page 3
3. Les services de transport adaptés pour les personnes à mobilité réduite	page 4
4. Quelques références Veolia Transport en matière d'accessibilité et de services adaptés	page 5
5. Contacts presse	page 13
6. Annexe	page 14



1. Communiqué de presse

Veolia Transport présente au Salon Autonomic, ses services en faveur de l'accessibilité des transports publics pour tous

Acteur du développement durable, Veolia Transport met en œuvre une démarche globale originale pour le transport des personnes à mobilité réduite.

En s'appuyant sur un dialogue constant avec les associations de personnes handicapées, Veolia Transport apporte son expertise aux collectivités publiques pour leur proposer des solutions adaptées aux transports publics de personnes à mobilité réduite. Par ailleurs, Veolia Transport travaille en partenariat avec les constructeurs automobiles pour orienter la conception des véhicules vers une accessibilité optimale.

La qualité d'accompagnement des personnes à mobilité réduite constitue une priorité pour Veolia Transport qui met en place des formations spécifiques de son personnel pour l'accueil, la conduite et l'assistance (secourisme, manipulation de fauteuils roulants, langue des signes et aide aux personnes malvoyantes).

De nombreuses solutions sont ainsi déployées sur les réseaux de Veolia Transport pour les rendre accessibles tant au niveau des véhicules, des aménagements des arrêts, des systèmes d'informations,...

Ce dispositif est complété par des services de proximité pour prendre en charge les personnes à leur domicile, et les accompagner tout au long de leurs déplacements (centre d'appel, réservation par internet ou fax).

L'expérience de Veolia Transport dans ce domaine est reconnue en France et à l'international, notamment aux Etats-Unis où le groupe gère une cinquantaine de réseaux spécialisés dans le transport « adapté ».

La division Transport de Veolia Environnement, est présente dans 25 pays et emploie 61 000 collaborateurs. Veolia Transport a réalisé en 2005 un chiffre d'affaires de 4,35 milliards d'euros. Veolia Transport exploite 30 800 véhicules routiers et ferroviaires et transporte plus de 2 milliards de voyageurs par an.

Contacts presse :

Anne Monteil
Tél.: 01 71 75 01 97

Cécile Hirschauer
Tél : 01 71 75 13 55



1. L'accessibilité

L'importance de la concertation

La démarche de Veolia Transport s'appuie sur le dialogue permanent que le groupe entretient avec les acteurs du monde du handicap, qu'ils soient associatifs ou institutionnels. Cette concertation se traduit par la mise en œuvre de solutions co-construites et partagées, ayant pour but de répondre au plus près aux besoins des personnes à mobilité réduite. Veolia Transport travaille également avec les associations à la sensibilisation de son personnel et à la mise en œuvre de formations spécifiques en matière d'accueil, de conduite et d'assistance.

Veolia Transport travaille également avec les constructeurs pour faire évoluer les véhicules et les rendre totalement accessibles. Tous les aménagements proposés sont systématiquement validés par les associations du handicap, car un véhicule accessible au regard de la loi ne l'est pas forcément du point de vue d'une personne à mobilité réduite.

Prendre en compte les besoins des personnes ayant une difficulté à se déplacer, c'est promouvoir le réseau de transport dans son ensemble en travaillant à améliorer sa qualité et son efficacité au service de l'ensemble des voyageurs.

La mise en accessibilité de nos réseaux

Pour répondre aux enjeux de l'accessibilité posés aux collectivités locales (loi du 11 février 2005 qui rend obligatoire la mise en accessibilité du matériel roulant dans un délai de 10 ans), Veolia Transport mobilise ses efforts et développe de nombreuses solutions pour rendre ses réseaux accessibles à l'ensemble de ses clients.

Rendre accessible les modes de transport c'est permettre leur utilisation facile, ou avec un minimum de contraintes, à toute personne qui, à un moment ou un autre, éprouve une difficulté à se déplacer du fait d'une incapacité temporaire (grossesse, accident, etc.), permanente (handicap sensoriel, moteur ou cognitif, seniors, etc.) ou dans toute autre situation du quotidien (accompagnement d'enfants en bas âge, utilisation de poussettes, voyageurs avec bagages, etc.).

L'accessibilité demande à prendre en compte toute la chaîne des déplacements, dès la préparation du voyage et jusqu'à la destination finale du voyage ; C'est pourquoi Veolia transport met en œuvre une démarche globale, pour garantir l'ensemble des dimensions de l'accessibilité (véhicules, aménagements des arrêts, systèmes d'information, formation...) et assurer la bonne complémentarité des différents modes de transport aux services des personnes à mobilité réduite.



2. Les services de transports adaptés pour les personnes à mobilité réduite

Les transports de personnes à mobilité réduite sont des services de transports personnalisés sur réservation en complément du transport classique. Dans ce domaine qui nécessite un véritable accompagnement des voyageurs et une organisation particulière du transport, Veolia transport a acquis une expérience reconnue en France comme à l'étranger, qui lui permet d'apporter aux collectivités des solutions adaptées aux besoins spécifiques de ces voyageurs.

Prendre en compte le handicap dans toute sa diversité.

Veolia Transport propose des services de proximité en prenant en charge les personnes à leur domicile et en les accompagnants tout au long de leurs déplacements. S'adapter aux exigences de chacun en prenant en compte les spécificités de chaque handicap c'est aussi favoriser l'accessibilité de tous aux transports publics. Veolia Transport travaille particulièrement à trouver le juste niveau de complémentarité entre réseau collectif accessible et service adapté.

Le transport de personnes à mobilité réduite requiert un niveau de service élevé pour assurer en permanence à sa clientèle confort et sécurité :

- Veolia Transport apporte un soin tout particulier au recrutement des conducteurs pour que tous ses clients disposent d'un service de qualité. Les formations (manipulation fauteuil roulant, prise en charge de personnes malvoyantes, ...) sont élaborées en collaboration avec les acteurs du monde du handicap qui indiquent les comportements à tenir avec chacun.
- Veolia Transport rend l'accès aux services aussi simple que possible en mettant à la disposition de ses clients des moyens de réservation multiples. Un centre d'appel adapté aux personnes handicapées mais également des réservations possibles sur Internet ou par fax permettent à des personnes malvoyantes ou malentendantes d'utiliser ce service facilement.

Les transports adaptés requièrent des véhicules spécifiques (voiture et minibus, notamment avec accès pour fauteuils roulants). Sur tous ces aspects, Veolia Transport apporte un savoir faire précieux pour sélectionner le matériel le plus adapté à chaque situation.

Dans une approche globale de la mobilité, Veolia Transport offre à ses clients une nouvelle autonomie leur permettant de vivre aussi normalement que possible comme se rendre à l'école ou pouvoir s'insérer dans la vie active, maintenir un lien social pour des personnes âgées.



4. Quelques références de Veolia Transport en matière d'accessibilité et de services adaptés

MOBILITIS, STAO LE MANS

Principe

Mobilitis est un service de transport à la demande desservant les communes sur le département de la Sarthe traversé par une ligne régulière. Il permet aux personnes à mobilité réduite d'effectuer des trajets entre leur domicile et Le Mans. Le transport se fait de porte à porte, tous les jours de la semaine, sur simple réservation par téléphone.

La centrale de mobilité

Deux chargées de clientèle assurent l'accueil téléphonique et l'optimisation des services. Le client peut appeler au plus tard la veille jusqu'à midi pour un déplacement le lendemain. Les réservations s'effectuent par simple appel téléphonique à un numéro gratuit.

Un atout, la géographie du département

Le Mans est situé au centre du département de la Sarthe et 40 km suffisent pour relier l'agglomération à toutes extrémités du département. Le département est découpé en 6 grands secteurs, desservis chacun 2 jours par semaine.

Le principe de base est que chacun des véhicules fonctionne environ 300 jours par an et effectue au moins 2 trajets aller/retour en charge par jour soit 4 trajets.

Cibles concernés

Les résidents des communes de la Sarthe desservies par les lignes régulières TIS.

Les conditions d'accessibilité

La personne doit être titulaire de la carte d'invalidité au moins égale à 80% et être en possession d'un certificat médical attestant du caractère moteur du handicap et de l'impossibilité pour la personne qui sera transportée d'utiliser les transports publics existants.

Parc de véhicules

2 minibus Renault Master équipés de plancher plat, d'une rampe d'accès et de rails de fixation.

De 1 à 11 places assises et de 1 à 6 fauteuils.

Un 3^{ème} véhicule est prévu à partir du 2^{ème} trimestre 2006.





RCA Mobilité, Alpes Maritimes

RCA Mobilité a été créée en 2004 pour répondre à toute demande de transport spécialisé dans les Alpes Maritimes.

Types de marchés TPMR exploités :

RCA Mobilité est présent sur tous les types de marché du transport de personnes à mobilité réduite dans le département :

- transport scolaire d'élèves handicapés avec plus de 600 prises en charge par jour (domicile-établissement scolaire) sur tout le département des Alpes-Maritimes
- transport à la demande avec les lignes taxibus de la Communauté d'Agglomération de Sophia Antipolis
- transport à la demande dédié aux personnes à mobilité réduite pour le réseau de transport public de la Communauté d'Agglomération de la Riviera Française (Menton)
- transport privés personnalisés (établissements spécialisés, IME, CAT)

RCA Mobilité est également conventionné avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Alpes-Maritimes, afin d'assurer la prise en charge et le transport à la demande des assurés sociaux handicapés (entrées et sorties d'hôpitaux, soins, etc).

Les moyens développés sont les suivants

- 34 véhicules, dont 7 équipés fauteuils
Renault Master, Ford Fiesta, Renault Kangoo, équipements Gruau
- 1 service d'exploitation chargé de définir et d'optimiser des courses, gestion de la sous-traitance (25 circuits), etc.
- 1 central d'appel du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30 (tel, fax, sms, email)
- Un personnel formé :
Attestation de Formation aux Premiers Secours (AFPS)
Langue des Signes (LSF)
Manipulation d'un personne en fauteuil roulant, etc.



Mobibus, Bordeaux

La capitale girondine et son agglomération disposent d'un service de transport spécialisé, d'un tramway adapté et entreprennent une mise en accessibilité du réseau bus.

Le 1^{er} janvier 2004, la Communauté Urbaine de Bordeaux a confié à Mobibus l'exploitation du service public de transport à la demande des personnes à mobilité réduite sous l'appellation commerciale de Mobibus.

Le service

Le service fonctionne tous les jours de l'année de 5h30 à 00h30, ce qui représente la plus grande amplitude de service en France parmi les services publics de transport spécialisé. C'est un service de transport public collectif (les personnes peuvent être groupées en fonction des proximités géographiques et des horaires). C'est un service à la demande (il n'existe aucune ligne régulière ou itinéraire prédéfini) et qui s'effectue avec une réservation préalable obligatoire.

Le fichier clients compte actuellement 1500 abonnés, dont 600 usagers réguliers parmi lesquels on dénombre 2/3 de travailleurs handicapés. La plupart des transports concerne le trajet-travail et une centaine de voyages par jour sont destinés à des activités autres : santé, loisirs, achats.

Mobibus assure tous les jours ouvrables le transport de plus de 300 personnes.

Outre les résidents de la Communauté Urbaine de Bordeaux, les personnes à mobilité réduite de passage, pour tourisme ou affaires, peuvent accéder à Mobibus, sur inscription préalable : aveugles et personnes en fauteuil roulant sont inscrits de plein droit, les autres demandes sont soumises à une commission pour acceptation.

Le personnel

Le personnel de conduite est composé de 39 conducteurs.

Le parc de véhicules

Le parc est composé de 22 Master pouvant accueillir 3 à 5 personnes en fauteuil roulant et 4 Kangoo aménagés pour un fauteuil roulant ; 3 sous-traitants assurent des transports complémentaires en cas de besoin pour les personnes qui ne nécessitent pas de véhicule aménagé.

Tramway

Quais et rames du réseau de tramway sont aisément accessibles en fauteuil roulant ; dans les véhicules, des annonces sonores et visuelles des arrêts permettent aux personnes à mobilité réduite de se repérer dans leurs déplacements.

Bus

Côté bus, 2 lignes ont été adaptées pour les personnes en fauteuil roulant (mise aux normes des arrêts, dotation en autobus équipés de palettes automatiques). 143 véhicules à plancher bas et équipés de plateforme automatique seront bientôt en circulation soit 1/3 de la flotte.





Mobi'Fil, Le Havre

Le service de transport adapté de l'agglomération du Havre, Mobilfil, depuis le 1er janvier 2005, dessert les 17 communes de l'agglomération du Havre, avec une répartition minibus (35%) et de taxis (65%).

Le personnel

Le personnel est composé de 3 chargés de clientèle, 7 conducteurs de minibus et d'1 agent de maîtrise.

Le parc de véhicules

Le parc de véhicules est composé de 4 minibus (dont 1 de réserve), de 4 taxis équipés pour transporter 1 fauteuil roulant (3 en service par jour) et de 16 taxis VL (5/6 en service par jour). Mobilfil exécute plus de 55.000 voyages par an dans le cadre du service de transport à la demande pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Organisation

Les déplacements s'effectuent du lundi au samedi de 5h30 à 21h et les dimanches & jours fériés de 7h30 à 20h30. L'accueil clientèle se fait du lundi au samedi de 8h à 15h (de 15 jours à l'avance jusqu'à la veille).

Sous-traitants

20 artisans taxis sous-traitants (dont 4 dotés d'un taxi équipé pour transporter un fauteuil roulant).

Les voyageurs

70% sont semis-valides, 24% en fauteuil roulant manuel et 6% en fauteuil roulant électrique. 60% sont des voyageurs réguliers et 40% des voyageurs occasionnels.





HandiMobile, Corrèze

Depuis 2003, le Conseil Général de Corrèze a confié à la société CFTA un service de transport à la demande en porte à porte, HandiMobile. Ce service est le fruit d'un partenariat entre l'Association des Paralysés de France, l'association Handi-Loisirs, les taxis de Brive et le groupe Veolia Transport. Ce service est assuré 7 jours sur 7, sur 3 secteurs organisés autour des 3 grandes villes du département (Brive, Tulle, Ussel).

Les personnes concernées par ce service

Il est ouvert à toute personne handicapée physique ne pouvant emprunter le réseau de transport public classique résidant en Corrèze et titulaire de la carte européenne « Macaron bleu » :

- handicap moteur permanent ou temporaire, pouvant nécessiter l'usage d'un fauteuil roulant
- handicap visuel ou moteur donnant droit au bénéfice d'une carte d'invalidité

Organisation du service

Le service fonctionne de 8h30 à 18h30 du lundi au samedi (sauf fériés) avec 2 chargées de clientèle. Handimobile est accessible sur tout le département via une centrale de réservation. Il est utilisable sur tout le département et pour tous les types de déplacement à l'exception de ceux touchant la relation domicile-travail. L'accompagnant, lorsqu'il est obligatoire, bénéficie de la gratuité du service.

Le service propose :

- 36 déplacements "courts" par trimestre (à l'intérieur de l'arrondissement de résidence) soit 18 déplacements Aller/Retour
- 6 déplacements "longs" par trimestre (d'un arrondissement à un autre), soit 3 déplacements Aller/Retour
- 1 déplacement par mois le dimanche
- 1 déplacement par mois en soirée (du lundi au samedi, de 19h30 à 23h)

Au cas par cas, le service est mis à disposition pour les sorties scolaires de certaines écoles et des associations (ex : repas de fin d'année, sorties culturelles).

Le personnel a bénéficié d'une formation aux problématiques du handicap.

Le parc de véhicules

- 3 minibus pouvant accueillir jusqu'à 5 fauteuils roulants acquis par le département sur les trois zones de Tulle, Brive et Ussel.
- 15 véhicules taxis



TCAR, Rouen

La Communauté d'Agglomération Rouennaise a décidé en 1997 de créer 3 nouvelles lignes de transport public en site propre appelées TEOR, venant compléter le réseau mis en place en 1994 avec le tramway. L'objectif était de mettre en exploitation un mode de transport en commun en site propre, proposant des performances au niveau accessibilité, régularité, fréquence et aménagement de l'espace urbain équivalents à celles d'une ligne de tramway. Les Agora articulés dotés du guidage optique de Siemens font de TEOR, le transport est-Ouest rouennais, le système de transport le plus accessible aux personnes à mobilité réduite.

Ce système permet aux véhicules d'accoster en douceur et avec précision à la station et ainsi d'embarquer en toute sécurité les personnes à mobilité réduite, les personnes en fauteuil roulant notamment ; ce système ne nécessite pas un déploiement de palette. La caméra située à l'avant du véhicule suit un marquage spécifique imprimé sur la chaussée. Ce marquage permet, par le traitement informatique des images effectué par un calculateur embarqué, d'assurer une conduite automatique et sûre du véhicule.

L'avantage de son guidage optique est que, quel que soit le conducteur, le véhicule stationne toujours au même endroit. L'espace moyen entre le nez du quai, à 27 cm de haut, et le plancher du véhicule est d'environ 5 cm. Et il est sans cesse en amélioration. L'accès se fait de plain pied, sans déployer de palette, par de larges portes coulissantes.

L'accès au parc-relais du pôle d'échange Mont Riboudet a aussi été pensé pour les personnes à mobilité réduite : 50 des 950 places de stationnement sont réservées aux handicapés et un ascenseur permet d'accéder directement au niveau des quais de Teor.

Le pôle d'échange intermodal du Mont Riboudet est aménagé pour permettre des correspondances quai à quai avec les lignes de bus et certaines lignes d'autocars départementales.

Le tramway est également entièrement accessible aux personnes handicapées moteurs et sensoriels (ascenseurs, bandes pododactiles, palettes, UFR, annonces sonores, signalétique en braille, ..). La Communauté d'Agglomération Rouennaise a d'autre part acquis en 2005 106 autobus neufs à plancher bas, à agenouillement, à palette et avec une UFR et s'est lancé dans un plan d'aménagement des arrêts des lignes structurantes (quais hauts en avancée) en liaison avec la mise en circulation des nouveaux bus.

Les services TPMR :

- le taxi
- le minibus : équipé d'une plate-forme électrique et d'un système de fixation de fauteuil roulant.

Ces services de transport sont réservés aux personnes à mobilité réduite résidant dans l'une des 37 communes de l'agglomération rouennaise. Pour en bénéficier, vous devez posséder une carte d'ayant droit TPMR.

Le service TPMR ne fonctionne que pour les déplacements d'ordre professionnels, privés et de loisirs mais en aucun cas pour les soins médicaux.



PZN, Pays-Bas

Dans la région du Nord-Brabant, la gestion du transport à la demande est entièrement centralisée par le centre d'appel PZN, une filiale de Veolia Pays Bas. 45 autorités organisatrices, régionales ou locales, des sociétés d'assurance-maladie et des transports publics sont ainsi impliquées avec PZN dans le transport à la demande.

Organisation du centre d'appel

Le centre d'appel transmet au client une fourchette horaire de prise en charge, à 30 minutes près. L'objectif est d'optimiser les voyages. Les commandes doivent parvenir au moins une heure avant le déplacement. Un même véhicule peut combiner ses itinéraires et prendre en charge des clients aux trajets différents. Les temps de trajet peuvent être augmentés à concurrence de 150% du trajet le plus court.

Le personnel

Le centre d'appel emploie 200 personnes.

Quelques chiffres

Le centre d'appels PZN enregistre 8 000 appels téléphoniques par jour et assure la coordination de 10 000 voyages par jour. Il compte 120 000 clients abonnés. A sa demande, 60 sous-contractants exploitent 600 taxis.





Etats-Unis

Aux Etats-Unis, l'accessibilité du transport public est une réalité acquise depuis de nombreuses années. L'ADA, Americans with Disabilities Act, a imposé dès 1990 à l'ensemble des systèmes de transport d'être accessible. Aujourd'hui 90% de la flotte bus est accessible. La loi a également imposé la mise en place d'un système complémentaire de paratransit pour les personnes ne pouvant emprunter le réseau collectif. Il s'agit d'un service à la demande d'adresse à adresse, répondant à des critères de service précis :

- desserte d'une zone s'étendant jusqu'à ¼ de miles de part et d'autre de la ligne régulière
- réservation de 1 à 7 jours à l'avance
- heures et jours de service identiques à ceux du service régulier

Veolia Transport aux Etats-Unis gère plus d'une cinquantaine de service de paratransit, soit près de 5 000 véhicules gérés, notamment dans les villes de Seattle, Dallas, Miami, San Francisco, Oakland,...

Veolia Transport a développé dans son activité de paratransit des savoir-faire (programmes de formation) et des outils (logiciel d'optimisation, systèmes d'information embarqué) très pointus.

Le réseau de DALLAS

Veolia Transport gère pour son client, DART, l'ensemble des fonctions de transport de paratransit.

Quelques chiffres

300 conducteurs

18 techniciens de maintenance

200 minibus équipés + véhicules courant

Les véhicules sont équipés de système GPS + radio + VBS (visual business system), système de caméra embarquée se déclenchant en cas d'incident aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du véhicule.



Le réseau de OAKLAND

Quelques chiffres

200 véhicules, 700 000 courses par an

22 000 abonnés

5 sous-traitants opérateurs de transport

400 personnes (dont 80 Veolia)



Veolia Transport gère en direct l'organisation du service de paratransit (réservation, optimisation des circuits de transport, gestion des sous-traitants).



5) Contacts presse Veolia Transport siège

Anne Monteil
Tel : 01 71 75 01 97
Fax : 01 71 75 13 56

Cécile Hirschauer
Tél : 01 71 75 13 55
Fax : 01 71 75 13 56



6. Annexes

Supplément « Mon Quotidien » sur les transports de personnes à mobilité réduite, édition de juin 2006