**Schémas Directeurs d’accessibilité Programmée (SD’AP)**

**SD’AP Régional et Sd’AP ex-départementaux**

**Bilan de fin de période à l’issue de la 3ème année de mise en œuvre**

Les bilans de fin de période établis par l’État et les autorités organisatrices des transports conformément aux dispositions de l’article R.1112-22 du code des transports, sont communiqués à l’autorité compétente qui a approuvé le schéma directeur d’accessibilité-agenda d’accessibilité programmée (SD’AP).

**1. Déclarant du bilan de fin de période à 3 ans (2017-2019)**

Identité du déclarant

- **Raison sociale** : Conseil régional Centre–Val de Loire

- **Dénomination de la collectivité et/ou de l’autorité compétente pour la mise en œuvre du SD’AP :** Conseil régional Centre–Val de Loire

- **adresse** : 9 rue Saint-Pierre Lentin

- **commune / ville** : ORLEANS

**- code postal ou boite postale :** 45000

Dossier suivi par : Johanne BUSIER, [johanne.busier@centrevaldeloire.fr](mailto:johanne.busier@centrevaldeloire.fr), 02.38.70.25.24

2. Périmètre du SD’AP régional et des Sd’AP ex-départementaux

Nombre de départements concernés par ce bilan de fin de période : 6

1. **Sd’AP régional**

Numéros des départements concernés et date d’approbation de chaque partie par département :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° de département | Mois d’approbation | Année d’approbation |
| 18 | Novembre | 2016 |
| 28 | Novembre | 2016 |
| 36 | Novembre | 2016 |
| 37 | Novembre | 2016 |
| 41 | Octobre | 2016 |
| 45 | Décembre | 2016 |

1. **Sd’AP ex-départementaux**

Numéros des départements concernés et date d’approbation de chaque partie par département :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° de département | Mois d’approbation | Année d’approbation |
| 18 | Mai | 2016 |
| 28 | Juin | 2016 |
| 37 | Mai | 2016 |
| 41 | Mars | 2016 |
| 45\* | Juin | 2016 |

*\*Le Sd’AP du Loiret a été déposé par le Département du Loiret à la préfecture du Loiret en janvier 2016. Sans réponse, il a été tacitement approuvé 5 mois après, soit en juin 2016.*

*Pour le département de l’Indre (36), le réseau est déjà accessible, et n’a pas donc fait l’objet de Sd’AP.*

**Éléments d’identification du ou des réseaux concernés par le bilan de fin de période**

Le réseau Rémi (pour REseau de Mobilité Interurbaine) est le nom du réseau multimodal organisé par la Région Centre-Val de Loire, qui comprend :

* Des trains Rémi Express (qui remplacent les trains Intercités repris par la Région : Paris-Orléans-Tours, Paris-Bourges-Montluçon et Paris-Montargis-Nevers)
* Des trains Rémi (qui remplacent les trains TER, traités dans le Sd’AP régional)
* Des cars Rémi qui comprennent au sein de chaque département et hors zone urbaine :
* Les anciennes lignes de cars TER, traitées dans le Sd’AP régional
* Les lignes régulières interurbaines, traitées dans les Sd’AP ex-départementaux
* Les lignes de transport à la demande
* Les lignes de transports scolaires

Caractéristiques du ou des réseaux concernés par ce point de situation : se référer à l’annexe 1

**3 – Date et état d’avancement de la mise en accessibilité des réseaux**

1. **Sd’AP régional**

Etat d’avancement de la mise en accessibilité du réseau

Se référer à l’annexe 2

1. **Sd’AP ex-départementaux**

Etat d’avancement de la mise en accessibilité du réseau

Se référer à l’annexe 3

**4 – Rappel de l’estimation financière initiale du coût des actions de mise en accessibilité programmées sur la période concernée**

1. **Sd’AP régional**

Sd’AP régional ferroviaire :

Pour la première période, le coût estimatif sur le périmètre SNCF Réseau s’élevait à 3,62 M€, correspondant à la réalisation de la mise en accessibilité des gares d’Amboise et de Saint Aignan.

Pour cette même période, le coût estimatif sur le périmètre SNCF Mobilités s’élevait à 700 k€, correspondant à la mise en accessibilté des gares d’Amboise, Chevilly, Epernon, Maintenon, Nogent le Rotrou, Vendôme Ville, Chinon, Illiers-Combray et Saint-Aignan Noyers.

Sd’AP régional routier :

Sur la base d’un coût d’aménagement unitaire estimé à 5 000 € TTC hors mobilier, le coût estimatif pour la première période s’élevait à 180 k€, correspondant à la mise en accessibilité de 36 points d’arrêt.

1. **Sd’AP ex-départementaux**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Estimation financière sur la période concernée |
| Dpt 18 | 114 900€ |
| Dpt 28 | Programmation non établie  Une moyenne de 15 arrêts à rendre accessibles par an, pendant 3 ans (soit environ 212 800 €) |
| Dpt 37 | 540 000€ |
| Dpt 41 | 992 000 € |
| Dpt 45 | 190 000 € |
| Total | 2 049 700 € |

**5 – Les dépenses effectivement réalisées à l’issue de ladite période et, en cas d’écart entre ces dépenses et l’estimation initiale, les éléments permettant de le justifier**

1. **Sd’AP régional**

Sd’AP régional ferroviaire :

Périmètre SNCF Réseau :

Seule la mise en accessibilité de la gare d’Amboise a finalement été réalisée (travaux achevés, mise en service des ascenseurs en mars 2020), pour un montant total de 4,2 M€.

La Région finance les projets de mise en accessibilité des gares ferroviaires (quais et traversées de voies) du Sd’AP régional à 50%, SNCF Réseau et l’Etat les financent respectivement à 25%.

La Région a mandaté sur cette opération 2,1 M€.

Concernant la gare de Saint Aignan, les travaux ont été reportés à horizon 2021, faute de ressource disponible au sein de SNCF Réseau pour réaliser les études dans les délais.

Périmètre SNCF Gares et Connexion

Les travaux réalisés s’élèvent à 358 k€, correspondant à la mise en accessibilité des gares d’Amboise, Chevilly, Epernon, Maintenon, Nogent-le-Rotrou et Vendôme-Ville, conformément aux montants inscrits au Sd’AP régional.

La convention d’investissement 2019-2020 prévoit la mise en accessibilité des bâtiments voyageurs des gares de Chinon, Illiers-Combray et St Aignan – Noyers.

La Région finance 100% des projets de mise en accessibilité des gares ferroviaires (mise aux normes de la signalétique, des bâtiments voyageurs et de ses abords) du Sd’AP régional.

Sd’AP régional routier :

Concernant les points d’arrêt des lignes routières ex-TER, un cadre d’intervention financier avait été établi dans le Sd’AP régional, mais aucune subvention a été sollicitée de la part des gestionnaires de voirie. De fait, aucun point d’arrêt n’a été rendu accessible dans ce cadre.

1. **Sd’AP ex-départementaux**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Estimation financière sur la période concernée |
| Dpt 18 | 42 200 € |
| Dpt 28 | 0 |
| Dpt 37 | 15 000 € |
| Dpt 41 | 175 400 € + pôle de Lamotte Beuvron |
| Dpt 45 | 5 500 € |
| Total | 238 100 € |

Les points d’arrêt rendus accessibles depuis le transfert à la Région ont fait l’objet de travaux réalisés principalement par les communes dans le cadre de projets communaux ou de déplacements de points d’arrêt routiers (voir point 8 sur les conditions de mise en œuvre des Sd’AP). Du fait d’une répartition des compétences peu claire entre AOM et gestionnaire de voirie (*cf infra*), la mise en accessibilité des points d’arrêts sur voirie départementale n’a de son côté quasiment pas été réalisée.

**6 – La projection actualisée des coûts pour la ou les périodes restant à courir**

**Volet ferroviaire**

**SNCF Réseau :**

L’enveloppe prévisionnelle globale est augmentée d’environ 10M€, passant de 44,6M€ dans les engagements du Sd’AP à 55M€ pour les raisons suivantes :

* A la suite d’une étude préliminaire réalisée en 2017, le coût des travaux pour rendre accessible la gare de Chevilly, a augmenté de 1,95M€ passant de 2,05M€ à 4M€
* À la suite d’une première étude préliminaire réalisée en 2018, le coût des travaux pour rendre accessible la gare de Maintenon a augmenté de 8,5M€ passant de 1,95M€ à 10M€.
* En revanche, pour Nogent le Rotrou, le coût des travaux a été réactualisé à la baisse (de 0.5M€), suite aux études d’APO.

**SNCF Gares et Connexions : voir tableau à l’article 7**

L’enveloppe prévisionnelle globale restante est d’environ 575 000€, passant de 860 k€ dans les engagements du Sd’AP à 934 395k€ pour les raisons suivantes :

* Les coûts indiqués dans le Sd’AP régional ont été estimés « à dire d’expert » (ratios basés sur des opérations similaires) lorsque les études ne sont pas venues les préciser. Ils étaient donc donnés à titre indicatif et susceptibles d’évoluer au cours de la mise en œuvre du Sd’AP.
* En fonction de la nature des travaux, de la configuration des gares et des services offerts, des options ont été retenus dans les dossiers d’initialisation. Pour la gare d’Illiers-Combray, l’option « traitement acoustique » a été retenue. Concernant la gare de Saint-Aignan, les options « revêtement de sol » et « installation d’un guichet provisoire » ont été retenues compte-tenu du volume important du chiffre d’affaire de vente et de la fréquentation notamment touristique de la gare.

**Volet routier** :

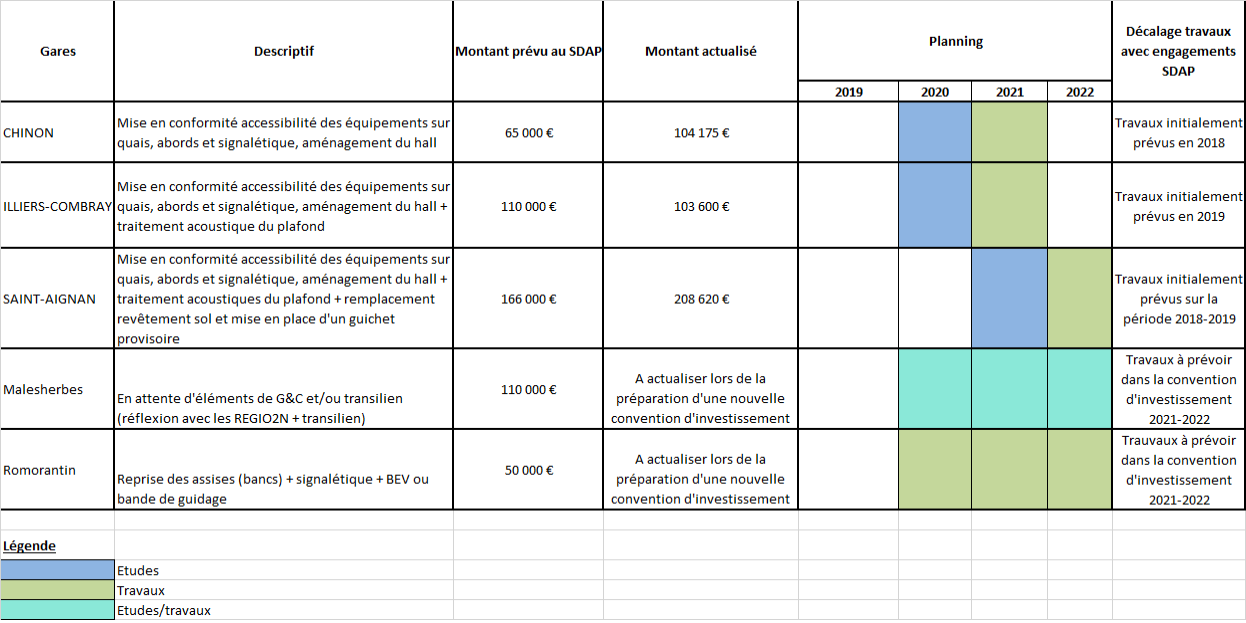
En fonction des départements, les points d’arrêt routiers n’ont pas tous été diagnostiqués. Certains Sd’AP font apparaître des coûts d’aménagements prévisionnels associés à un descriptif d’aménagement nécessaire pour rendre accessible le point d’arrêt routier. Pour les autres points d’arrêt routiers non audités à ce jour, il semble difficile de pouvoir indiquer un coût d’aménagement précis. Si on se réfère au CEREMA, qui a estimé en moyenne le coût d’aménagement d’un point d’arrêt à 15 000€ HT, en Région Centre-Val de Loire plus de 500 points d’arrêts sont à aménager, ce qui représente un coût prévisionnel d’environ 8M€, alors qu’il était estimé dans les engagements des Sd’AP à environ 6,7M€.

**7 – Le cas échéant, l’actualisation de la programmation restant à venir des actions de mise en accessibilité des points d’arrêt faisant apparaître les écarts avec la programmation initiale**

**Volet ferroviaire**

Sur le périmètre SNCF Réseau : se référer à l’annexe 4

Sur le périmètre SNCF Gares et Connexion



**Volet routier** : A ce jour, des discussions sont engagées concernant la répartition des compétences entre gestionnaires de voirie et autorité organisatrice de transport comme expliqué ci-dessous. De ce fait, la programmation de la mise en accessibilité des points d’arrêt routiers pourra prochainement être actualisée à l’issue de ces échanges.

**8 – Conditions de mise en œuvre des Sd’AP**

Suite au transfert de compétence, la Région a décidé de ne pas fusionner le Sd’AP régional et les Sd’AP départementaux. La Région organise des réunions thématiques pour échanger avec les associations afin de parvenir à une cohérence régionale.

Depuis l’adoption du Sd’AP régional, une gouvernance dédiée aux points d’arrêt ferroviaires est mise en place. En tant qu’AOT chef de file, la Région organise chaque année deux comités techniques et au minimum un comité de pilotage. La Région invite les différentes parties prenantes notamment les représentants de SNCF Réseau, SNCF Mobilités, SNCF Gares & Connexions et de l’Etat pour échanger sur l’avancement de la mise en accessibilité des points d’arrêt ferroviaires.

Suite au transfert des compétences de transport routier et scolaire par la loi NOTRé, il est apparu que la répartition des compétences entre le gestionnaire de voirie et l’Autorité organisatrice des transports (AOT) est peu claire, ce qui posait moins de problème aux Départements, qui avaient les deux compétences. En effet, le cadre juridique ne précise pas qui, du gestionnaire de voirie ou de l’AOT est responsable de la mise en accessibilité d’un point d’arrêt.

A l’initiative de la Région, des échanges ont leu lieu avec les Départements pour clarifier la répartition des rôles sur la sécurisation et d’aménagement des points d’arrêt routiers. Ces échanges n’ont pour l’instant pas permis d’aboutir.

Pour clarifier cette situation et poursuivre la mise en accessibilité des points d’arrêt routiers, la Région a saisi la Direction générale des collectivités locales (DGCL) pour lui demander d’éclaircir les textes existants et les responsabilités de chacun (annexe 5).

Par ailleurs, cette problématique fait l’objet d’échanges au sein de Régions de France. Un courrier portant sur les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des Sd’AP routiers a été envoyé par Régions de France à la ministre des Transports (annexe 6).

En réponse, elle indique que : «*des consignes seront prochainement données aux préfets pour qu’ils assistent le chef de file en jouant un rôle d’accompagnement et d’intermédiation pour lui permettre d’assurer la nécessaire coordination territoriale et que chacun prenne ses responsabilités en matière de financement et de travaux de mise en accessibilité des arrêts*. » (Annexe 7).

**9- Concertation avec les usagers**

La concertation avec les associations représentant les personnes à mobilité réduite est maintenue par la Région : l’organisation d’un comité de concertation regroupant les partenaires et les associations représentant les personnes à mobilité réduite est prévue annuellement.

Nombre de réunions par an : jusqu’en 2018, une réunion annuelle était organisée. En 2019, lors de la réunion annuelle qui s’est déroulée au mois de juin, les associations ont fait part de leur souhait d’être consultées plus régulièrement. De ce fait, deux autres réunions ont été organisées en 2019 : une en octobre sur l’information voyageurs et une en novembre sur l’intégration des clauses dédiées à l’accessibilité dans les marchés de transport régionaux, dans la perspective de leur renouvellement.

Précisions sur la concertation : l’ensemble des associations représentant les personnes à mobilité réduite en région Centre-Val de Loire est convié (environ 170 organisations). Généralement une trentaine de personnes participent à ces réunions.

**10 – Service de substitution**

1. **Service de substitution (réseau ferré)**

La Région finance depuis 2014 le service Accès Rémi Train (anciennement appelé Accès TER).

Le service couvre l’ensemble des gares avec personnel desservies par les trains Rémi (y compris les gares dites nationales), soit 75 points d’arrêt ferroviaires au total (inclus les 12 points d’arrêts prioritaires inscrits au Sd’AP régional (hors Malesherbes, concernée exclusivement par la circulation de RER, qui relèvent d’Ile-de-France Mobilités et de son opérateur SNCF Transilien), ainsi répartis :

* 57 gares « régionales » avec personnel en région Centre-Val de Loire,
* 1 gare avec personnel en région Normandie
* 8 gares « nationales »
* 9 points d’arrêt non gérés dont la halte de Chevilly inscrite au Sd’AP régional couverte depuis janvier 2017.

Le service Accès Rémi Train permet de réserver un accueil en gare, un accompagnement dans le train et un moyen de substitution (taxi) en cas d’inaccessibilité de la gare et/ou en l’absence de personnel (service présenté en annexe 8).

Nombre d’utilisation du service de substitution sur la période concernée : le détail de l’évolution des volumes de prises en charge PSH/PMR sur le réseau ferroviaire Rémi en Région Centre-Val de Loire (Accès Rémi, Accès Plus et présentation inopinée) est présentée en annexe 9.

Évolution et faits marquants :

* Une stabilité des types d’assistance : assistance simple majoritaire à 57% et assistance complexe (personnes en fauteuil ou besoin d’un fauteuil) : 43%. Parmi les gares concernées par une forte proportion d’assistance complexes, on retrouve : Chinon (93%), Châteauroux (43%) et Courville/Eure (98%).
* Une baisse du nombre de prises en charge en 2019 : 35 900 prestations estimées (contre 36 624 en 2018)
* Une hausse significative des prestations garanties (69% en 2019 contre 62% en 2018) au détriment des prestations gérées en inopiné.
* Une hausse significative des réservations Accès Rémi Train (3800 appels estimés en 2019 contre 2200 en 2018) : une hausse observée notamment au départ ou à destination des gares concernées par le retrait du dispositif national Accès Plus, une meilleure connaissance du service, une augmentation de la fréquentation du service (clients réguliers), un contexte travaux impliquant avec des circulations de trains modifiées impliquant un recours plus important des réservations du service (besoin de réassurance)
* Des prestations en train pour 82% des demandes, mais une hausse significative des prises en charge en taxi.

1. **Service de substitution (réseau routier)**

La loi prévoit la mise en place d’un service de substitution dans les 18 mois en cas de points d’arrêt prioritaires en ITA.

Le réseau comporte des arrêts en Impossibilité technique Avérée (ITA)  dans les Sd’AP ex-départementaux du Cher, de l’Eure-et-Loir et d’Indre-et-Loire.

A la date du transfert de compétence à la Région, les services de substitution n’étaient pas prévus dans les marchés de transports.

La Région a donc entamé un travail, visant à définir le service, et à le contractualiser, en privilégiant autant que possible l’intégration d’un tel service lors du renouvellement sur le territoire concerné du marché de transport interurbain/à la demande par car, qu’il complète.

Pour disposer d’une cohérence régionale, la Région a souhaité définir un mode de fonctionnement homogène sur l’ensemble des territoires.

Fonctionnement du service de substitution régional : le service de substitution est ouvert à l’ensemble des personnes à mobilité réduite telle que définie selon la directive 2001/85/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 novembre 2011. Il prend en charge les usagers sur l’ensemble des points d’arrêt routiers prioritaires non rendus accessibles à ce jour (ou à proximité). Le véhicule effectue le même trajet, aux mêmes heures et mêmes jours que la ligne régulière à laquelle il se substitue. Ce service fait l’objet d’une réservation préalable.

Date de mise en service du transport de substitution : un transport de substitution est mis en place depuis le 1er septembre 2019 dans le département d’Indre-et-Loire, puisqu’il a été intégré dans le renouvellement du marché de transport à la demande à cette même date. Pour les deux autres départements, ce service de substitution sera mis en place au moment du renouvellement des marchés.

Date prévisionnelle de mise en place du service de substitution :

* Pour le département de l’Eure-et-Loir : à compter du 1er janvier 2021
* Pour le département du Cher : à compter du 1er janvier 2022

Nombre d’utilisation du service de substitution pour le réseau routier au cours de l’année écoulée dans le département d’Indre-et-Loire :

Septembre 2019 : 8 allers et 8 retours. Deux lignes sont concernées (M et H)

Octobre 2019 : 5 allers et 4 retours. Les mêmes lignes sont concernées.

Parmi les personnes utilisant ce service, 3 personnes sont usagers en fauteuil roulant.

**C) Demande d’ITA pour un point d’arrêt routier prioritaire**

«En application de l'article L1112-4 du code des transports,  la mise en accessibilité d'un arrêt identifié comme prioritaire au sens de l'article [L. 1112-1](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000023086525&idArticle=LEGIARTI000023068963&dateTexte=&categorieLien=cid) s'avère techniquement impossible en raison d'un obstacle impossible à surmonter sauf à procéder à des aménagements d'un coût manifestement disproportionné.

L’article D1112-15  précise que « *La mise en accessibilité aux personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite, d'un point d'arrêt routier est considérée comme techniquement impossible notamment lorsque la voirie qui supporte le point d'arrêt présente une pente supérieure à 5 % ou que l'emprise de ce point d'arrêt est trop étroite pour permettre le respect de la distance minimale de 1,50 m prévue pour le retournement de la personne en fauteuil roulant sur le point d'arrêt une fois la rampe déployée, et qu'aucune autre solution technique, tel le déplacement du point d'arrêt, ne permettrait sa mise en accessibilité sans nuire à la sécurité des usagers*. »

Le point d’arrêt routier « Mairie » à Levet a été inscrit comme prioritaire au titre du Sd’AP du Conseil départemental du Cher (18), sans identification d’une impossibilité technique avérée.

Or, il s’avère que la mise en accessibilité est rendue impossible au vu des contraintes techniques suivantes :

* La largeur du trottoir (environ 1 mètre) ne permet pas une prise en charge d’une personne en fauteuil (espace nécessaire pour le déploiement de la plateforme PMR d’un autocar + prise en charge du fauteuil = au moins 2 mètres)

A ce titre également cette configuration des lieux ne permet pas de mettre le panneau arrêt de car (C6) et l’abribus au même niveau que le zébra (du fait d’une largeur de trottoir insuffisante). Ils ont donc été installés à une dizaine de mètres en amont du futur zébra.

* La largeur de la voie de 6 mètres de large rend impossible l’arrêt du car en dehors de la zone du point d’arrêt routier pour prendre en charge un usager en fauteuil roulant (UFR), sans bloquer la circulation dans les 2 sens pendant 15 mn (impossibilité compte-tenu de la circulation importante sur cet axe).

Des solutions alternatives n’ont pu être trouvées :

* L’aménagement de la voirie ne permet ni de déplacer le point d’arrêt routier dans une zone à proximité, ni d’étendre la parcelle.
* Les autres points d’arrêt routier (situés à 1,5km de part et d’autre) ne permettent pas une prise en charge d’un UFR utilisant une ligne régulière, s’agissant de points d’arrêt exclusivement scolaires.

Pour précision, une seule demande de transport d’UFR a été effectuée en 2019.

**Au vu de ces éléments, la Région Centre-Val de Loire demande une dérogation à la mise en accessibilité du point d’arrêt routier « Mairie » à Levet, motivée par cette impossibilité technique avérée**.

Il conviendra donc dans ce cas de mettre en place un service de substitution, lors de la mise en œuvre de celui-ci .

**11 – Accessibilité et usages du parc de véhicules**

1. **Accessibilité du parc de matériel roulant ferré et usages**

Depuis mi-2018, la desserte interloire (Orléans – Nantes – Le Croisic) est assurée par du matériel Regio2N (accessible).

Sur l’axe Paris – Chartres – Nogent, l’ensemble des VO2N a été remplacé par du nouveau matériel Regio2N (accessible).

Par ailleurs, 16 rames de XTER (réparties sur la région) sont en cours de rénovation, notamment pour intégrer :

* Option « STI PMR commun » comprenant : la mise en place d’une bande antidérapante et contrastée sur les seuils de porte, pour le repérage des escaliers d’accès salle haute ; la reprise en contraste des boutons d’ouverture de portes intérieures ; L’ajout d’un voyant d’imminence fermeture porte ; L’ajout d’une main courante pour accéder à la salle haute , si inexistante ; la mise en place de poignées de maintien sur la structure des appuie-têtes des sièges ; La mise en place d’une signalétique adaptée PMR (en braille) dans les WC.
* Option « STI PMR optionnelle » comprenant : La reprise en contraste du pelliculage de la face intérieure des portes d’accès ; Le remplacement du bouton poussoir d’ouverture extérieure par un modèle lumineux et en relief ; La mise en place de bandeaux contrastés pour repérer les portes intercirculation et intersalles.
* Option « rampe UFR » comprenant : la réalisation et l’implantation sur la plateforme d’accès voyageur d’un coffret de rangement d’une rampe d’accès embarquée pour les utilisateurs de fauteuil roulant.

De plus, trois nouvelles rames Régiolis qui circulent depuis février 2019 sur la ligne Bourges-Montluçon sont accessibles.

Enfin, du matériel Corail sera partiellement et progressivement remplacé dès 2020 par des rames Regio2N sur les 3 lignes de train Rémi Express anciennement Intercités (Paris>Orléans>Tours, Paris>Orléans>Vierzon>Bourges et Paris>Nevers). 4 rames seront mises en circulation en 2020 et 28 rames en 2022. Les rames seront à 2 niveaux : 370 places 1er et 2nd dont 7 places prioritaires et une zone UFR de 2 places pour personnes en fauteuil et accompagnateurs.

1. **Accessibilité du parc du matériel roulant routier et usages**
2. Les lignes routières ex-TER

L’ensemble des cars ou véhicules affectés aux lignes routières ex TER, organisées par la Région depuis 1997, sont accessibles sauf pour la ligne TAD Thésée - St Aignan- Montrichard (la Région a reçu qu’une candidature pour ce marché, les véhicules affectés par le candidat ne sont pas aménagés spécifiquement pour accueillir des PMR). Cependant, le candidat a précisé qu’il prenait en charge des personnes se déplaçant en fauteuil roulant. La personne s’assoit avec l’aide du conducteur sur un des sièges du véhicule et le fauteuil est transporté dans le coffre.

Nombre (même approximatif) de voyages réalisés sur le réseau de cars durant l’année par des personnes en fauteuil roulant :

Tours-Châteauroux (lot 1) : entre 2016 et 2017, 1 voyage tous les deux mois.

En 2018 : 1 voyage tous les mois qui concerne une même personne qui emprunte à cette fréquence la ligne.

Mondoubleau-Vendôme (lot 2) ; Château-Renault – Vendôme ; Blois – Limeray (lot 2) : depuis 2017 aucune prise en charge a été enregistrée.

Montargis – Gien (lot 4) ; Aubigny – Gien (Lot 4) : aucune prise en charge a été enregistrée.

Nouan-le-Fuzelier – Romorantin-Lanthenay (lot 6) ; Thésée – Romorantin-Lanthenay (lot 6) ; Romorantin – Vierzon (Lot 6) : aucune prise en charge a été enregistrée pour les années 2016, 2017 et 2018.

Argenton – Châteauroux (lot 7) – Châteauroux – Poitiers (lot 7) : aucune prise en charge ne nous est remontée du transporteur.

Tours – Chinon, Tours – Château du Loir  (lot 8) : une cinquantaine de personnes en fauteuil roulant par an voyagent sur la ligne Tours-Chinon (soit en moyenne une personne par semaine). Tous les départs s’effectuent de Chinon (Institut du Mai) et, en très grande majorité les clients descendent à la gare de Tours . Aucun retour n’est sollicité. Sur la ligne Tours – Château du Loir, aucune prise en charge a été enregistrée.

Sancerre – Cosne (lot 9) : deux personnes en situation de handicap nécessitant l’utilisation de la plateforme élévatrice ont été prises en charge en 2018 sur 2 voyages distincts.

Tours – Fleury-les-Aubrais (lot 10) : aucune prise en charge a été enregistrée.

Thésée - St Aignan- Montrichard (TAD) : aucune prise en charge a été enregistrée.

Bonny – Briare (TAD) : aucune prise en charge ne nous est remontée du transporteur.

1. Les lignes interurbaines

Se référer à l’annexe 10

**12 – Actions en faveur de l’information voyageurs**

|  |
| --- |
| *NB : Ce volet, élément essentiel pour l’amélioration de la qualité de service, fait l’objet d’une attention particulière. Au terme du SD’AP, une sanction pourra être notifiée si les engagements pris en matière d’informations aux voyageurs n’ont pas été mis en œuvre (article L1112-2-4 – III).* |

L’information sur l’accessibilité du réseau (arrêts accessibles, services disponibles…) est disponible via les nouvelles technologies :

L’information du trafic et du service de prise en charge est disponible  :

* Par internet, sur le site [www.remi-centrevaldeloire.fr](http://www.remi-centrevaldeloire.fr), avec les modalités d’usage, et la liste des équipements accessibles disponibles en gare pour les trains Rémi
* Pour les trains Rémi, sur l’application SNCF avec la mention mon assistant visuel (des adaptations pour une information plus fiables encore)
* Par téléphone, auprès du Centre Relation Client Accès Rémi pour les trains, et des plateformes téléphonique de chacun des réseaux de car Rémi
* Sur des flyers Accès Rémi, disponibles en gare ou dans les espaces Rémi, traitant à la fois des trains et des cars Rémi
* Sur place, auprès du personnel en gare ou en gare routière, et sur le registre d’accessibilité
* En situation perturbée, des systèmes d’alertes SMS et des mails sont envoyés aux abonnés des trains Rémi

Sur les points d’arrêt routiers : se référer à l’annexe 11

À la suite de la réunion du 24 octobre 2019 avec les associations représentants les personnes en situation de handicap, des compléments et améliorations sont envisagées.

:

**13 – Etat d’avancement de la formation du personnel en contact avec les voyageurs**

|  |
| --- |
| *NB : Ce volet, élément essentiel pour l’amélioration de la qualité de service, fait l’objet d’une attention particulière. Au terme du SD’AP, une sanction pourra être notifiée si les engagements pris en matière d’informations aux voyageurs n’ont pas été mis en œuvre (article L1112-2-4 – III).* |

1. **Formation du personnel du réseau ferré**

Formation des personnels SNCF en relation avec des voyageurs sur le réseau ferré (agents d’accueil, contrôleurs, agents de médiation…) : D’ici à 2021, il reste 180 agents à former conformément au tableau présenté ci-dessous :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2019 | 2020 | 2021 | TOTAL |
| Agents formés | 42 | 70 | 68 | 180 |
| Volume d’heures en formation | 147 | 245 | 238 | 630 |

Le module de formation SNCF « mieux intégrer le handicap, mieux accueillir et avoir la bonne attitude de service » propose :

* Une demi-journée portant sur la connaissance des différents types de handicap
* Une demi-journée « pratique » sur la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Le personnel est concerné à des niveaux différents (agents d’escale, de vente, l’EIC, le centre relation clientèle, les contrôleurs). Le personnel est concerné à des niveaux différents

Les agents sont formés par un centre de formation UDS, appuyé par deux formateurs en local.

1. **Formation du personnel du réseau routier**
2. Les lignes routières ex-TER

Tours-Châteauroux (lot 1) : l’ensemble des conducteurs sont formés. De 2016 à 2018, la formation a été axée sur la manipulation d’un fauteuil roulant, l’utilisation de la rampe d’accès du véhicule et les processus d’installation d’une personne en fauteuil roulant (attaches et ceintures de sécurité). En 2019, une formation plus large a été organisée : que dit la loi de 2005 sur l’accessibilité, les familles de handicap (moteur, intellectuel, visuel et auditif), le comportement à adopter face à une personne en fauteuil roulant, la prise en charge d’un non voyant dans le véhicule.

Mondoubleau-Vendôme (Lot 2), Château-Renault – Vendôme (Lot 2), Blois – Limeray (Lot 2) : agents formés principalement dans le cadre des formations continues obligatoires,

Montargis – Gien (Lot 4) ; Aubigny – Gien (Lot 4) : 16 agents sont formés. En plus des connaissances afférentes énoncées en formation initiale en Titre professionnel pour les jeunes recrues, ajoutés aux éléments évoqués en FCO, le titulaire réalise régulièrement des formations complémentaires de manipulation et fonctionnement des ascenseurs et rampes. Il réalise des rappels de manipulation des systèmes d’encrage et sécurisation du passager et des divers types de fauteuils avec des exemplaires électriques ou plus traditionnels en permanence sur le dépôt principal pour réaliser des mises en situation. Il projette de réaliser une nouvelle formation relationnelle client avec un module spécifique à l’accueil des personnes handicapées à bord des cars début 2020.

Nouan-le-Fuzelier – Romorantin-Lanthenay (lot 6) ; Thésée – Romorantin-Lanthenay (lot 6) ; Romorantin – Vierzon (lot 6) : les conducteurs sont tous formés aux problématiques PMR. Les objectifs sont : acquérir les connaissances et aptitudes permettant l’accompagnement à bord du véhicule, acquérir les bons gestes à la manipulation du matériel. Cette formation dure 14h.

Argenton – Châteauroux (lot 7) ; Châteauroux – Poitiers (lot 7) : agents formés principalement dans le cadre des formations continues obligatoires

Tours – Chinon (lot 8) et Tours – Château du Loir : les conducteurs sont tous formés aux problématiques PMR. Une formation pratique pour la manipulation des plateformes élévatrices et la sensibilisation aux problématiques du handicap dans les transports est dispensée.

Sancerre – Cosne (lot 9) : 8 conducteurs sont affectés sur cette ligne et sont tous formés aux problématiques PMR. La formation dure 28h et a pour objectif d’acquérir les techniques essentielles à la prise en charge des personnes à mobilité réduite, tant sur la connaissance des publics et à la communication que des gestes techniques dans le domaine de la sécurité, de l’accompagnement et du confort des personnes à mobilité réduite.

Tours – Fleury-les-Aubrais (lot 10) : les conducteurs sont tous formés aux problématiques PMR. Une formation pratique pour la manipulation des plateformes élévatrices et la sensibilisation aux problématiques du handicap dans les transports est dispensée.

Thésée – St Aignan – Montrichard (TAD) : conducteurs formés dans le cadre des formations continues obligatoires.

Bonny – Briare (TAD) : agents formés principalement dans le cadre des formations continues obligatoires

1. Les lignes routières ex-départementales

Se référer à l’annexe 12

**14 – Compléments d’informations**

Informations jugées de nature à éclairer l’autorité ayant approuvé le Schéma directeur d’accessibilité Programmée :

**Liste des pièces jointes.**

Annexe 1 : Caractéristiques du réseau

Annexe 2 : Etat d’avancement de la mise en accessibilité du Sd’AP régional

Annexe 3 : Etat d’avancement de la mise en accessibilité des Sd’AP départementaux

Annexe 4 : Actualisation de la programmation des actions restant à venir sur le périmètre SNCF Réseau

Annexe 5 : Courrier adressé à la Direction Générale des Collectivités Locales

Annexe 6 : Courrier adressé à Elisabeth BORNE, ministre des Transports

Annexe 7 : Courrier de réponse d’Elisabeth BORNE, ministre des Transports

Annexe 8 : Présentation du service Accès Rémi Train

Annexe 9 : Evolution du nombre de prises en charge des personnes à mobilité réduite sur le réseau ferroviaire

Annexe 10 : Accessibilité du parc de matériel roulant des Sd’AP départementaux

Annexe 11 : Actions en faveur de l’information voyageurs des Sd’AP départementaux

Annexe 12 : Formation du personnel - Sd’AP départementaux