
COMPTE-RENDU COMMISSION INTERCOMMUNALE ACCESSIBILITÉ

DATE : MARDI 5 OCTOBRE 2021

OBJET : TRANSPORTS

Membres présents : cf. t

Monsieur JANSANA débute la réunion en rappelant le partage des responsabilités entre les communes et le Grand Narbonne :

- ✓ la communauté d'agglomération est en charge de la création et l'organisation des lignes de transport, elle implante les poteaux indicateurs aux arrêts et les matérialise au sol avec les zébras, elle a confié la réalisation des transports à l'entreprise KEOLIS
- ✓ les communes choisissent les emplacements des points d'arrêts et ont en charge leur aménagement.

1- Intervention de Madame TRANI, directrice du service mobilité du Grand Narbonne

Madame Trani rappelle tout d'abord que l'accessibilité sur un réseau de transport doit se traduire dans la mise en œuvre de services spécialisés pour le transport des personnes handicapées mais également au niveau des transports réguliers et scolaires à travers les véhicules, les points d'arrêt et l'information.

Elle dresse ensuite l'état des lieux de l'accessibilité du réseau Citibus.
(Cf. présentation PowerPoint en annexe).

Des précisions sont demandées sur la différence entre les arrêts accessibles et ceux accessibles avec aides. Les premiers sont en tout point conformes à la réglementation, les seconds ne respectent pas tous les critères, exemples : pente supérieure à la norme ou quai à une hauteur insuffisante. Cependant, dans tous les cas, la rampe d'accès au véhicule peut être déployée. L'accès est donc possible avec une aide extérieure.

Les disparités territoriales sont également évoquées, au sein même de la commune de Narbonne et entre les communes extérieures. Madame Trani explique que les arrêts sont systématiquement mis en accessibilité en cas de travaux de voirie ou de création de lignes. Le pourcentage d'accessibilité varie donc en fonction des travaux menés par les communes ou de l'ancienneté de la ligne.

Monsieur Jansana ajoute que des subventions peuvent être allouées par le Grand Narbonne aux communes pour la mise en accessibilité de leurs arrêts.

2- Intervention de Monsieur Benoist, directeur de KEOLIS AUDE

Monsieur Benoist, présente la société KEOLIS, en charge de l'organisation des transports urbains pour le compte du Grand Narbonne.

200 agents travaillent sur le réseau équipé de 130 véhicules.

Les autobus circulent en ville et les passagers peuvent être debout. Tous les autobus sont équipés de rampes.

Les autocars circulent sur le périurbain et les passagers doivent être assis. Les autocars sont équipés d'élévateurs. La directrice de l'APF France Handicap 11 a d'ailleurs été reçue au dépôt de KEOLIS pour une démonstration du fonctionnement de l'élévateur.

Les conducteurs sont systématiquement formés sur l'accueil des personnes handicapées et chaque année une semaine dédiée à la sécurité rappelle les conditions d'utilisation de la rampe d'accès.

Des annonces sonores et des bandeaux lumineux à l'intérieur des véhicules annoncent les prochains arrêts pour les personnes malvoyantes ou malentendantes.

Monsieur Benoist explique ensuite le fonctionnement du service dédié aux personnes handicapées. Il s'agit d'un transport à la demande, accessible pour tout déplacement hormis les transports sanitaires, pour 2 trajets aller-retour par semaine dans le périmètre du Grand Narbonne. Deux conducteurs sont spécifiquement dédiés à ce service. Un dossier est à remplir, avec présentation auprès du Grand Narbonne de la carte d'invalidité mentionnant un taux minimum de 80 %, ainsi la personne est inscrite auprès de KEOLIS.

3- Interventions des représentants des associations présentes

Transport PMR

- Les associations mentionnent que le service est insuffisamment connu. L'information devrait être diffusée auprès des communes et des associations de personnes handicapées.

↳ Une affiche format A4 sera élaborée et diffusée.

- La réservation du transport PMR se fait uniquement par téléphone, ceci est un problème pour les personnes malentendantes.

↳ KEOLIS étudiera les possibilités de réservation par mail ou sms.

Monsieur Calmon rappelle l'obligation légale, pour les standards téléphoniques des services publics, de conventionner avec une plate-forme pour la transcription des conversations : en transcription instantanée, en langue des signes ou en lecture labiale. Cette obligation s'étend à leurs délégataires.

Problèmes d'accessibilité pour les malvoyants

Les problèmes relevés par les personnes malvoyantes portent sur :

- Le système d'annonce sonore dans les véhicules parfois insuffisant et couvert par le bruit ambiant.

↳ Une vérification sera effectuée pour savoir si le volume peut être réglé individuellement par chaque chauffeur et si la réglementation impose un volume minimum.

- L'absence d'identification des lignes sur les quais de la gare routière,
- L'absence d'identification des lignes en approche alors que les personnes doivent faire signe au chauffeur pour que le véhicule s'arrête,
- ↳ *L'affichage en bandeau peut-il être modifié pour être plus visible (remplacement des couleurs ?), des annonces peuvent-elles être faites au niveau des arrêts ? (problème de nuisances sonores pour le voisinage)*
- Les tableaux d'affichage des horaires dans les arrêts sont en trop petits caractères.

Problèmes de formation et de comportements des chauffeurs

Les associations signalent que parfois certains chauffeurs refusent de déployer la rampe sous prétexte qu'ils ne peuvent se retarder.

↳ *L'information doit être transmise à KEOLIS et/ou au Grand Narbonne, l'agent sera reçu et un rappel aux obligations de prise en charge dans un cadre sécurisé sera effectué.*

Les associations seraient intéressées pour intervenir auprès de KEOLIS pour sensibiliser les chauffeurs à tous les types de handicap. Monsieur Benoist y est favorable et demande aux associations de le contacter.

Problèmes divers

L'arrêt CCI qui dessert CAP EMPLOI (organisme qui accompagne des demandeurs d'emploi reconnus travailleurs handicapés) n'est pas accessible.

Monsieur Lopez propose que sur les arrêts de bus figurent les numéros d'urgence notamment le 114 numéro d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants, numéro assez méconnu.

La réunion s'achève par une visite de deux véhicules KEOLIS : le véhicule TPMR et un autobus avec rampe déployée.





COMMISSION INTERCOMMUNALE ACCESSIBILITÉ DU GRAND NARBONNE
Réunion du : 5 octobre 2021

Organisme	Représentant	Présent	Excusé
Grand Narbonne, Vice-président en charge des transports, des mobilités et de l'intermodalité	Jean-Marc JANSANA, Président de la CIA	x	
Grand Narbonne, Vice-président en charge de la commande publique et des achats, des grands projets et des bâtiments communautaires	Henri MARTIN		x
Grand Narbonne, Vice-présidente en charge des services de proximité et de la relation aux usagers,	Fabienne MARTINAGE	x	
Grand Narbonne, Vice-président en charge de la politique du logement, de l'urbanisme, de l'aménagement du territoire	Jean-Louis RIO		x
Grand Narbonne, conseiller communautaire, Ville de Narbonne, adjoint au maire délégué au quartier Sud et à la mission Handicap	Julien CALMON	x	
APF France Handicap 11	Christophe MOULIN	x	
Association des Déficients Visuels de l'Aude	MM. DUCOIN et RATAJCZAK	x	
Association des Sourds de l'Aude	Jean-Noël LOPEZ Claire NOEL	x	
Association Narbonne familles consommateurs			x
ALMA11 - Allo Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés			x
KEOLIS Narbonne/KEOLIS Aude	François BENOIST	x	
SEM Alenis	Emmanuel TEIXEIRA	x	
Domitia Habitat	Pierre-Marie BECKAERT		x