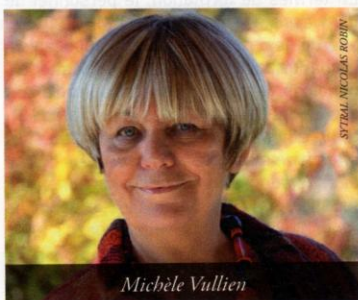


Zoom sur les transports en commun lyonnais

Le Sytral (Syndical Mixte des Transports pour le Rhône et l'Agglomération Lyonnaise) est l'autorité organisatrice des transports urbains exploités sous les marques TCL et Optibus. Depuis le début des années 1990, les équipes du Sytral et ses partenaires (Keolis Lyon -délégataire de service public, Grand Lyon, Ville de Lyon, associations) mettent tout en œuvre pour améliorer l'accessibilité du réseau.

- 1400 000 voyages par jour
- 30 % des personnes empruntant le réseau TCL ont une mobilité réduite permanente ou temporaire
- 50 % des voyages s'effectuent en métro
- 4 lignes de métro
- 4 lignes de tramway
- 2 funiculaires
- 7 bus sur 10 et 6 arrêts sur 10 sont accessibles aux personnes à mobilité réduite
- Le réseau bus est composé de 110 lignes, 1000 bus et 4500 arrêts



Michèle Vullien

« Le réseau ne pourra jamais être accessible à 100 % »

Trois questions à Michèle Vullien, élue du Comité Syndical du Sytral et vice-présidente du Grand Lyon en charge de la coordination du pôle politique des déplacements et mobilité.

conducteurs et des agents de maîtrise. Elles permettent d'apporter un regard humain sur toute forme de handicap.

Où en est-on aujourd'hui de la mise en accessibilité du réseau ?

À mis parcours du scénario élaboré pour 2015, les enquêtes de terrain dressait un état des lieux perfectible mais globalement positif. Au total, près de 80 % du réseau est accessible aux personnes à mobilité réduite. Cependant, il faut être réaliste : le réseau ne pourra jamais être accessible à 100 %. Prenons l'exemple des ascenseurs. Il y en a toujours un certains nombres qui sont en panne ou détériorés donc inutilisables. Notre objectif est aussi d'informer les utilisateurs sur ce type de perturbation grâce notamment à Internet et aux outils de nouvelle génération comme les iPhone. Nous nous devons d'être au plus proche de la réalité.

Quel rôle joue les associations de personnes en situation de handicap dans la mise en accessibilité du réseau ?

Elles sont un peu notre « poil à gratter ». Depuis la mise en place du SDA, elles sont davantage consultées. Leurs attentes font partie des critères retenus pour hiérarchiser les actions à conduire. Elles sont aussi présentes pour tester les aménagements. Ainsi elles ont récemment évalué le revêtement d'un pont dédié aux piétons et aux tramways, revêtement qui a d'ailleurs été refusé car il était difficilement praticable en fauteuil roulant. Au-delà de la vérification technique, les équipes du Sytral recueillent régulièrement l'avis des usagers sur les services au cours de séances de concertation régulières. Il est important de préciser que nous travaillons également en partenariat avec le Grand Lyon, en charge de l'aménagement de la voirie. Si une station de métro est accessible mais qu'il est impossible de s'y rendre en fauteuil roulant, par exemple, cela n'a pas de sens. Nous voulons mettre en place une certaine logique d'accessibilité.

Propos recueillis par Romain Desgrand

Depuis quand le Sytral se préoccupe-t-il de l'accessibilité de son réseau ?

L'accessibilité est une préoccupation du Sytral depuis plus de 15 ans. Avec la loi du 11 février 2005, les actions se sont intensifiées et accélérées. Ainsi, le Comité Syndical du Sytral a été le premier en France à signer un SDA (Schéma directeur d'accessible) en 2008 avec un budget d'environ 50 millions d'euros alloué. Il prévoit notamment l'aménagement des arrêts de surface, des stations de métro, la mise aux normes des interphones et la mise en place d'une information « dynamique » des voyageurs. Notre objectif est de prendre en compte toute les situations de handicap. Par exemple, pour les personnes de petite taille, nous aménageons des rampes spéciales. Des formations de sensibilisation spécifiques ont également été mises en place auprès des

Un nouveau service Optiguides

Le Sytral propose un nouveau service d'accompagnement humain sur les lignes fortes du réseau.

Depuis 1980, Optibus permet aux personnes en situation de handicap d'effectuer des trajets sur mesure. Ce service de mini-bus spécialement aménagé pour recevoir des fauteuils roulants est basé sur le principe du transport à la demande. Les clients bénéficient d'un service de porte-à-porte sur le territoire du Grand Lyon et sept communes avoisinantes. Désormais, depuis juillet 2011, un service d'accompagnement humain par des personnes spécialement formées sur les lignes importantes du réseau baptisé Op-

tiguides est proposé au client d'Optibus. L'un des avantages de ce nouveau service est que l'utilisateur peut programmer un trajet quelques heures à l'avance alors que programmer un déplacement via Optibus demande un délai d'environ un jour. « Depuis dix ans, l'amélioration de l'accessibilité du réseau est une évidence, explique Michèle Vullien, élue du Comité Syndical du Sytral et vice-présidente du Grand Lyon en charge de la coordination du pôle politique des déplacements et mobilité. Cependant, on remarque que les personnes



Optiguide vous permet de réaliser votre trajet en utilisant le réseau TCL et en étant aidé par un accompagnateur.

en situation de handicap, par habitude ou par crainte, ont peur d'utiliser les bus ou le métro. Avec Optiguide, le but est que ces personnes fassent le premier pas et gagnent en autonomie. » Pour bénéficier du service Optiguide, contacter Optibus 04 37 25 24 24.

Un outil pour les déficients visuels

Parmi les nouveaux outils d'information développés par le Sytral (Syndicat Mixte des Transports pour le Rhône et l'Agglomération Lyonnaise) et son délégataire, l'information sur les quais mise en place à partir de juillet 2010 est aujourd'hui totalement opérationnelle. Un dispositif destiné aux personnes non-voyantes a également été déployé.

Pour informer les voyageurs sur le temps d'attente inévitable dans les transports en commun, le Sytral a choisi de développer IDV MÉTRO pour le métro et le funiculaire.

Avec 118 panneaux déployés sur le réseau de transport sous-terrain, IDV MÉTRO représente un budget de près de 3,2 millions d'euros d'investissement. Ces panneaux permettent aux usagers de connaître en temps réel le temps d'attente pour les deux prochaines rames. Les voyageurs peuvent ainsi évaluer leur temps de parcours ou choisir de se relier sur un autre mode de transport.

94 de ces panneaux sont installés sur les quais de métro et du funiculaire, 16 dans les couloirs de correspondance des pôles d'échange et huit dans les parcs-relais.

En plus de l'information en situation normale, IDV MÉTRO permet de fournir une information sur l'ensemble des perturbations du réseau sous-terrain. En effet, les panneaux indiquent les perturbations du trafic ainsi que les prévisions de reprise. Ce système intelligent offre la possibilité d'afficher les messages de perturbations uniquement sur les panneaux des stations affectées par celles-ci. Le système cible alors les stations selon deux critères : le délai de reprise du trafic, et le temps pour les voyageurs d'arriver sur la zone de perturbation.

Par exemple, un client sur la ligne D est informé des perturbations sur les lignes A et B dès lors qu'une correspondance est possible. De même, en cas de terminus temporaire pour cause d'incident en bout de ligne, le nom du terminus temporaire de la ligne s'affiche automatiquement sur tous les panneaux, sauf si les prévisions de reprise sont inférieures au temps que l'usager mettra pour arriver sur la zone.

Mode d'emploi

Les lignes sont équipées de postes de commande et de contrôle appelés PCC. Ces postes de contrôle diffusent en permanence des informations relatives à la gestion du trafic aux délais d'attente, aux perturbations. Ces PCC sont tous équipés de modules qui retransmettent à un serveur appelé IDV MÉTRO les informations utiles aux voyageurs. Le serveur se charge de la sélection des panneaux auxquels transmettre les informations recueillies.



Luminosité, visibilité, lisibilité... Tous ces paramètres ont été pris en compte pour l'élaboration des panneaux et la diffusion des messages.

« Connaître en temps réel le temps d'attente pour les deux prochaines rames »

Cette architecture informatique complexe a nécessité plusieurs mois de tests et d'expérimentation afin de proposer une offre fiable et complète, répondant aux attentes du client.

« Entendre » les panneaux

Parallèlement à la conception des panneaux d'information métro, le Sytral a souhaité la mise en place d'un outil destiné aux personnes non-voyantes, leur rendant accessibles les messages diffusés sur les panneaux.

Via le système Bluetooth de son téléphone mobile, une personne non-voyante présente sur le quai du métro ou du funiculaire peut obtenir une synthèse vocale de l'information écrite sur le panneau et ainsi, littéralement entendre le message lu par les autres voyageurs. L'outil Bluetooth présente le double avantage d'être disponible sur l'immense majorité des téléphones mobiles et de disposer d'une portée de 20 à 30 mètres.

L'outil, en pratique

Pour installer l'application sur le téléphone mobile de l'utilisateur et vérifier qu'il est compatible avec la technologie utilisée, toute personne non-voyante désireuse de bénéficier de ce nouvel outil doit prendre rendez-vous à l'agence TCL Hôtel de Ville, avec le technicien dédié.

De l'application installée sur le téléphone mobile, en passant par le système Bluetooth jusqu'à l'utilisation en station, ce nouveau service est entièrement gratuit pour le voyageur.

Avec ce nouvel outil, les panneaux d'information du projet IDV métro sont réellement accessibles à tous, en totale conformité avec les dispositions de la loi Handicap du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances.

Cette nouvelle fonctionnalité représente 310 000 euros de l'investissement total de 3,2 millions d'euros du projet IDV métro. Elle est disponible dans toutes les stations, métro et funiculaire, depuis le 31 mars 2011.