



Rapport 2022 relatif à l'état d'accessibilité du cadre bâti,
des espaces publics et des transports tenant lieu de
document de suivi des Ad'ap « cadre bâti »
n°073 065 15 D 0472 et n°073 081 15 D 0470

Sommaire

Préambule

I – Les instances de concertation

I.1. La Commission intercommunale pour l’accessibilité

I.2. Un groupe technique dans le cadre de l’accessibilité de la voirie

II - Le recensement de l’offre de logements accessibles aux personnes handicapées

III - L’état d’accessibilité du cadre bâti, des espaces publics et des transports

III.1. Le cadre bâti

- Eléments de bilan de l’Ad’ap
- Travaux de réhabilitation de la piscine de Buisson Rond
- Nombre d’ERP du cadre bâti accessibles
- Communication externe sur l’accessibilité aux ERP de Grand Chambéry

III.2. La voirie

- Travaux réalisés en 2022 : 12 aménagements sur 8 communes
- Etudes en cours : 15 études en cours concernant 8 communes
- Mise en conformité des feux tricolores

III.3. Les transports

- Le schéma directeur d’accessibilité – agenda d’accessibilité programmée des services de transports en commun de l’agglomération chambérienne
- Service de transport dédié de porte à porte, Synchro Access’

Préambule

Dans le cadre de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et conformément à l'obligation faite aux EPCI compétents en matière de transports ou d'aménagement du territoire, regroupant 5 000 habitants ou plus, de se doter d'une commission intercommunale pour l'accessibilité, les élus de la communauté d'agglomération ont créé cette Commission dont les missions sont notamment les suivantes :

- dresser le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports,
- établir un rapport annuel d'accessibilité,
- faire toutes propositions utiles de nature à améliorer la mise en accessibilité de l'existant.

La communauté d'agglomération a souhaité que cette instance joue non seulement le rôle de la commission pour l'accessibilité prévue par la loi du 11 février 2005 mais contribue aussi, de manière plus large, à inclure la réflexion sur le "handicap" dans les projets et actions portés par la communauté d'agglomération.

Par ailleurs, la loi n°2014-789 du 10 juillet 2014 a créé les agendas d'accessibilité programmée (Ad'ap).

Dans un souci de simplification et en accord avec les services de l'Etat, un seul et même document est élaboré, tenant lieu à la fois de rapport annuel sur l'état d'accessibilité du cadre bâti, des espaces publics et des transports et de suivi des Agendas D'Accessibilité Programmée pour le cadre bâti.

Il fait l'objet d'un avis de la Commission intercommunale pour l'accessibilité avant validation par le Conseil communautaire.

I – LES INSTANCES DE CONCERTATION

I.1. La Commission intercommunale pour l'accessibilité

En 2022 la Commission intercommunale pour l'accessibilité s'est réunie le 15 avril 2022 et a été sollicitée pour donner un avis sur le rapport 2021 relatif à l'état d'accessibilité du cadre bâti, des espaces publics et des transports tenant lieu de document de suivi des Ad'ap « cadre bâti » n°073 065 15 D 0472 et n°073 081 15 D 0470.

I.2. Un groupe technique dans le cadre de l'accessibilité de la voirie

Sur l'année 2022, un groupe technique a été mis en place :

- le 7 juillet 2022, GT accessibilité de la voirie : présentation des travaux prévus sur l'avenue des Ducs et quais à proximité, sur la commune de Chambéry.

II – LE RECENSEMENT DE L’OFFRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPEES

Il appartient à la commission intercommunale pour l’accessibilité d’organiser un système de recensement de l’offre de logements accessibles aux personnes handicapées.

Définition

*Selon l’Article R*111-18-1 du Code de la construction et de l’habitation (CCH), l’accessibilité des bâtiments d’habitation permet aux habitants et aux visiteurs de circuler, d’accéder aux locaux et équipements, d’utiliser les équipements, de se repérer et de communiquer avec la plus grande autonomie possible. Dans les usages de classification du patrimoine, la notion d’accessibilité s’applique à la chaîne de déplacement de l’entrée de la parcelle à la porte palière du logement.*

Dans le cadre du recensement RPLS (répertoire du parc locatif social) mais aussi de l’élaboration des conventions d’utilité sociale, les bailleurs sociaux ont réalisé un renseignement de l’offre de logements accessibles. Aussi, depuis 2020, le recensement de l’offre de logements accessibles est effectué sur cette base.

Résultats 2022

A l’occasion du recensement pour l’année 2022, il a été mis en place une nouvelle méthode comptant désormais 6 catégories au lieu de 3 :

00 : Logement non accessible et non adapté aux fauteuils roulants

11 : Abords du logement accessibles mais logement non adapté aux fauteuils roulants

12 : Abords du logement accessibles et logement adaptable aux fauteuils roulants

13 : Abords du logement accessibles et logement adapté aux fauteuils roulants

19 : Abords du logement accessibles aux fauteuils roulants et donnée au niveau du logement non disponible

99 : Aucune donnée disponible

La modification porte notamment sur la précision de logement adapté/adaptable aux fauteuils roulants alors que le recensement précédent prenait en compte seulement la présence d’aménagement(s) dans le logement pour faciliter l’autonomie.

Il en ressort les résultats suivants :

Logements sociaux du parc public conventionnés au 01/01/2022 sur Grand Chambéry	Nombre de lgts	Pourcentage
00 : Logement non accessible et non adapté aux fauteuils roulants	4 999	35%
11 : Abords du logement accessibles mais logement non adapté aux fauteuils roulants	334	2%
12 : Abords du logement accessibles et logement adaptable aux fauteuils roulants	149	1%
13 : Abords du logement accessibles et logement adapté aux fauteuils roulants	601	4%
19 : Abords du logement accessibles aux fauteuils roulants et donnée au niveau du logement non disponible	3341	24%
99 : Aucune donnée disponible	4743	33%

Total	14 167	100%
-------	--------	------

Un tiers des logements n'ont pu être renseignés avec cette nouvelle classification et apparaissent dans la « catégorie aucune donnée disponible » afin de ne pas apporter d'erreur de recensement. Les organismes HLM travaillent à une adaptation de leur base de données en fonction de cette nouvelle classification afin de consolider les recensements ultérieurs.

Ceci explique que le nombre de logements accessibles (31% en 2022) soit inférieur au recensement 2021 (45%). Il en est de même pour les logements adaptés.

Rappel des résultats 2020 et 2021

Pour rappel, les données 2020 et 2021 étaient les suivantes :

	<i>Logements sociaux du parc public conventionnés sur Grand Chambéry</i>			
	<i>Nb total de lgts conventionnés du parc public</i>	<i>Dont nb de lgts non accessibles</i>	<i>Dont nb de lgts accessibles</i>	<i>Dont nb de lgts accessibles et adaptés</i>
<i>Au 1/01/2021</i>	14 038	7 784 Soit 55%	5 724 Soit 41%	530 Soit 4%
<i>Au 1/01/2020</i>	13 855	7 756	5 602	497 en 2020

Définition de l'adaptation dans le recensement 2020 et 2021 : logement ayant fait l'objet de modification d'un équipement (par exemple le remplacement d'une baignoire par une douche, le positionnement de prises à mi-hauteur...), et / ou la modification du cadre bâti (par exemple déplacement de cloison pour la giration d'un fauteuil) réalisées pour faciliter l'autonomie d'une personne en perte de capacités due au handicap ou à l'âge.

Mises en services en 2021

En 2021, 212 logements ont été mis en service, dont 175 ont été renseignés concernant les critères d'accessibilité.

Logements mis en service 2021	Nombre de logements
Challes-les-Eaux	71
Chambéry	79
Jacob-Bellecombette	36
La Motte-Servolex	2
Saint-Alban-Leyse	24
Total	212

Logements mis en service 2021	Nombre de logements
00 : Logement non accessible et non adapté aux fauteuils roulants	20
11 : Abords du logement accessibles mais logement non adapté aux fauteuils roulants	16
12 : Abords du logement accessibles et logement adaptable aux fauteuils roulants	36
13 : Abords du logement accessibles et logement adapté aux fauteuils roulants	98
19 : Abords du logement accessibles aux fauteuils roulants et donnée au niveau du logement non disponible	5
Total	175

Rappel des engagements des bailleurs sociaux

Au-delà du recensement de l'offre, les trois bailleurs locaux présents sur le territoire de Grand Chambéry (Cristal Habitat, Savoisiennne Habitat, OPAC Savoie) s'engagent pour le logement accessible et adapté à une augmentation du nombre de logements accessibles et la prise en compte du vieillissement.

Ainsi, concernant l'augmentation du nombre de logements accessibles, Cristal Habitat, l'OPAC de la Savoie et Savoisiennne Habitat, en tant que principaux bailleurs actifs sur le territoire et détenant 94% du parc social, ont réalisé leur convention d'utilité sociale (CUS). Ce document stratégique précise la politique de l'organisme pour la période 2019-2025. Grand Chambéry s'est associé à cette démarche et a souhaité en être signataire.

Dans ces CUS, les bailleurs sociaux se sont engagés sur une augmentation du parc de logements accessibles, notamment au sein du parc social existant.

En matière de prise en compte du vieillissement, Cristal Habitat et l'OPAC de la Savoie se sont engagés dans une démarche de labellisation Habitat Senior Services.

III - L'ETAT D'ACCESSIBILITE DU CADRE BATI, DES ESPACES PUBLICS ET DES TRANSPORTS

La loi n°2014-789 du 10 juillet 2014 « habilitant le Gouvernement à adopter des mesures législatives pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées » a créé les agendas d'accessibilité programmée (Ad'ap).

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 pour les personnes handicapées ainsi qu'un certain nombre de décrets sont venus apporter des précisions concernant ces agendas d'accessibilité programmée à produire.

III.1. Le cadre bâti

En septembre 2015, la communauté d'agglomération Chambéry métropole avait élaboré et déposé auprès du Préfet un agenda d'accessibilité programmée pour le cadre bâti concernant 6 ERP (Le Phare, la Patinoire de Buisson Rond, le gymnase Boutron II, la piscine de Buisson Rond, les locaux associatifs « pôle santé » de Mérande, le Stade Nautique) sur une durée de 3 ans (2016-2017-2018). Il avait fait l'objet d'un arrêté préfectoral d'approbation en date du 27 novembre 2015.

En septembre 2015, la communauté de communes « Cœur des Bauges » avait également déposé son agenda d'accessibilité programmée pour 4 ERP (le gymnase du Châtelard, la Chartreuse d'Aillon, les vestiaires de football de Lescheraines, le centre de vacance du Sorbier). Son plan d'action qui prévoyait deux périodes de travaux (2015-2017 et 2018-2020) avait été approuvé le 26 novembre 2015.

➤ Eléments de bilan de l'Ad'ap

Parmi les 6 établissements propriété de Grand Chambéry qui avaient fait l'objet de l'Ad'ap, 4 ont fait l'objet de travaux parfois conséquents et ont été rendus accessibles : patinoire de Buisson Rond, piscine de Buisson Rond, gymnase de Boutron II et Le Phare.

Les travaux de mise en accessibilité de la Chartreuse d'Aillon consistent en la création d'une place de stationnement adaptée. Ces travaux seront intégrés au projet de parking plus global dont l'aménagement vise à améliorer la sécurité aux abords du site en permettant une dépose bus sans retournement, en créant des places de stationnement pour les véhicules légers et à requalifier les abords sur le plan paysager.

Le projet sera mené en 2023 – 2024.

➤ Travaux de réhabilitation de la piscine de Buisson Rond

Des travaux importants ont été effectués sur la piscine de Buisson Rond en 2020 et 2021. En plus des améliorations énergétiques liées au remplacement des baies vitrées, du système de traitement de l'air et le remplacement de l'éclairage, des travaux d'amélioration de l'accueil et de l'accessibilité ont aussi été réalisés.

➤ Nombre d'ERP du cadre bâti accessibles

Etablissements référencés	Bâtiments accessibles	Bâtiments non accessibles *
25	23	2

% des surfaces	98 %	2 %
-----------------------	------	-----

**Musée Chartreuse d'Aillon, bâtiment stade de neige de la Station Margériaz*

➤ **Communication externe sur l'accessibilité aux ERP de Grand Chambéry**

En 2021, Grand Chambéry a poursuivi le travail de structuration des données sur ses ERP dans une optique de dématérialisation. L'intégration des données sur la plateforme Accès libre est effective depuis 2022.

Accès au site : <https://acceslibre.beta.gouv.fr/>



III.2. La voirie

La loi du 11 février 2005 prévoit la réalisation de Plans de mise en Accessibilité de la Voirie et des aménagements des Espaces publics (PAVE), ainsi que des schémas directeurs d'accessibilité des services de transports publics.

Le diagnostic ainsi que l'élaboration du schéma d'accessibilité sont de la compétence des communes et non de la Communauté d'agglomération, sur l'ensemble des voiries situées sur le territoire communal (y compris voiries d'intérêt communautaire). L'agglomération est par contre maître d'ouvrage des travaux de mise en accessibilité sur les voiries d'intérêt communautaire.

➤ **Travaux réalisés en 2022 : 12 aménagements sur 8 communes**

- **Communes de Barberaz – La Ravoire :**
 - Route de Challes : requalification totale de la route départementale n°1006 - Tranche 1 entre la Trousse et le pont de la Martinière (travaux en cours - montant des travaux réalisés 1 074 000€ TTC).
- **Commune de Bassens :**
 - Rue de Gonrat : aménagement de la rue de Gonrat, sécurisation des traversées piétonnes et cyclables, calibrage de la voirie et mise en accessibilité des cheminements piétons (montant de l'opération 400 317.68 € TTC).
- **Commune de Chambéry :**
 - Faubourg Reclus : déplacement des arrêts « Reclus » au niveau du débouché de la passerelle piétonne du parking Cassine (montant de l'opération 98 000€ TTC)
 - Avenue des Ducs : Mise en accessibilités des quais de bus et des cheminements piétons en lien avec les travaux réalisés par la Ville de Chambéry (montant de l'opération 720 000 € TTC)
 - Rue Aristide Bergès : mise en accessibilité de l'arrêt de bus « Borson » et création d'une piste cyclable (montant de l'opération 157 807.20 € TTC)
 - Rue Jean-Pierre Veyrat : réfection de la chaussée entre la rue Favre et la rue Marcoz, y compris la section en pavés (montant de l'opération 147 328.07 € TTC)
- **Commune de Challes les Eaux :**
 - Avenue de Chambéry : Mise en accessibilité de l'arrêt « Triviers » et des cheminements piétons (montant de l'opération 51 669.73 € TTC)
- **Communes de Chambéry / Voglans :**
 - Création d'un parking de covoiturage de Villarcher en lien avec le projet AREA, comprenant deux places PMR (montant de l'opération 230 000 € TTC)
- **Commune de Jacob-Bellecombette :**
 - Route de Saint-Cassin : Mise en accessibilité et sécurisation des traversées piétonnes (montant de l'opération 32 400 € TTC)
- **Commune de La Ravoire :**
 - RD 1006 : sécurisation du carrefour avec la rue du Bois de Laysse et de l'arrêt « Bois Joli » et création de continuité piétonne (montant de l'opération 27 281.90 € TTC)
- **Commune de La Motte-Servolex :**
 - Avenue Costa de Beauregard : mise en accessibilité de l'arrêt de bus « Mairie - La Motte », reprise de l'étanchéité du pont sur le Nant Bruyant et réfection de la chaussée (Montant de l'opération 135 600 .00 € TTC)
- **Commune de Saint-Baldoph**
 - Rue du Chanay / Route d'Apremont : aménagement du chemin du Chanay et sécurisation du carrefour et des continuités piétonnes (travaux en cours - montant de l'opération 492 745.63 € TTC)

NB : Les montants d'opération indiqués n'intègrent pas seulement des travaux de mise en accessibilité, mais aussi l'opération globale d'aménagement.

➤ **Etudes en cours : 15 études en cours concernant 8 communes**

- Commune de Barby:
 - Rue du Prédé : aménagement de la rue et mise en accessibilité de l'arrêt de bus « Clos Dupuy »
- Commune de Bassens
 - Rue de la Croix : étude de faisabilité pour la sécurisation et la mise en accessibilité de l'arrêt de bus "Bassens centre".
 - Rue Centrale : sécurisation du carrefour entre le centre commercial Gallion et Carrefour et l'accessibilité de l'arrêt « Galion »
- Commune de Chambéry :
 - Boulevard de Bellevue : sécurisation des cheminements des modes actifs, mise en conformité des arrêts bus
 - Avenue Jean Jaurès : mise en accessibilité de l'arrêt de bus "Sécurité Sociale" et création de bandes cyclables
 - Avenue des Landiers : mise en accessibilité des arrêts de bus "Le Carre" et "Pagnon" et création de bandes cyclables
 - Rue du Nant Bruyant : Sécurisation des traversées cyclo-piétonnes de la voie verte au droit de l'échangeur 15.
- Commune de Cognin :
 - Rue de la Digue : Sécurisation des modes actifs.
- Commune de La Motte Servolex :
 - Rue de l'Erier : création de places de stationnement pour sécuriser les cheminements doux
- Commune de La Ravoire :
 - Route d'Apremont : sécurisation du carrefour du Bois Noir,
 - Route d'Apremont : sécurisation du carrefour avec la rue de la Villette, au droit de l'accès au Collège,
 - Avenue du Pré Renaud : aménagement d'un carrefour à feux avec la rue Richelieu et traversées piétonnes sécurisées.
 - Rue du Granier : Sécurisation des cheminements piétons.
 - RD1006 : sécurisation du carrefour de la Trousse
- Commune de Saint-Alban-Leyse :
 - Rue du Granier : mise en accessibilité de l'arrêt de bus « Perrot » et sécurisation du carrefour avec la rue de Perrot et des liaisons piétonnes.
- Communes de Saint-Alban-Leyse / La Ravoire :
 - Pont de la Trousse: réhabilitation de l'ouvrage et continuité de la voie verte en rive droite de la Leyse
- Commune de Saint-Baldoph :
 - Route d'Apremont : requalification de la route entre le carrefour des Crauses et le carrefour des Commerces.

➤ **Mise en conformité des feux tricolores**

Pour les personnes mal voyantes ou non voyantes, un dispositif sonore indiquant la couleur du feu et la traversée piétonne équipe actuellement 27 carrefours sur 57 relevant de la compétence de Grand Chambéry.

III.3. Les transports

➤ **Le schéma directeur d'accessibilité – agenda d'accessibilité programmée des services de transports en commun de l'agglomération chambérienne**

L'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des transports publics pour les personnes handicapées et ses décrets d'application ont permis un assouplissement de la loi du 11 février 2005.

Au vu de la restructuration du réseau de transports urbains, une prorogation d'un an du dépôt du Schéma directeur d'accessibilité - Agenda d'accessibilité programmée (SD-ADAP), soit au plus tard le 26 septembre 2016, avait été accordée par le Préfet de la Savoie suite à la demande de la communauté d'agglomération.

Le projet de SD-ADAP des services de transports en commun de Grand Chambéry a recueilli un avis favorable de la Commission intercommunale pour l'accessibilité du 2 mai 2016 puis a été approuvé par le Conseil communautaire de Grand Chambéry du 13 juillet 2016 et enfin a fait l'objet d'un arrêté préfectoral d'approbation en date du 17 janvier 2017.

La réalisation de ce document s'est inscrite dans une démarche partenariale associant l'ensemble des acteurs concernés, et notamment les services de l'Etat et les membres de la Commission intercommunale pour l'accessibilité dont font partie les associations représentant les personnes handicapées.

Conformément au cadre réglementaire, le projet de SD-ADAP comporte **quatre actions** :

- la programmation de mise en accessibilité des quais bus ciblés comme prioritaires,
- l'accessibilité du matériel roulant,
- la formation des personnels (conducteurs, agents d'accueil...) en lien avec les usagers en situation de handicap,
- l'information adaptée des usagers.

Un bilan est réalisé chaque année et porté à la connaissance de la Commission intercommunale pour l'accessibilité (rapport annuel relatif à l'état d'accessibilité du cadre bâti, des espaces publics et des transports urbains).

Programmation de mise en accessibilité - Les arrêts de bus

Une proposition de programmation sur la base des arrêts prioritaires a été validée en Commission Intercommunale pour l'accessibilité du 25 septembre 2017. Cette programmation est ajustable pour tenir compte des contraintes et arbitrages budgétaires, de l'adaptation de la programmation à la réalité des besoins ainsi que des coûts réels des aménagements livrés.

En 2022, **24 quais ont été aménagés**, portant le nombre de quais bus aménagés à 341 sur un objectif à terme de 473.

Ont été réalisés notamment les arrêts Triviers à Challes-les-Eaux, Carmes, Dardel, Creux du Loup Lémenc, Reclus ou encore Scarabée à Chambéry, Anne de Chypres, Ancolie ou Silènes à Jacob-Bellecombette et Marie de La Motte-Servolex.

Programmation prévisionnelle des aménagements de quais de bus (actualisée en décembre 2021)

	Nombre de quais aménagés par an	Total cumulé de quais aménagés	Pourcentage de quais aménagés
2007	1	1	0,2%
2008	4	5	1,1%
2009	4	9	1,9%
2010	31	40	8,5%
2011	25	65	13,7%
2012	25	90	19,0%
2013	28	118	24,9%
2014	33	151	31,9%
2015	25	176	37,2%
2016	45	221	46,7%
2017	17	238	50,3%
2018	35	273	57,7%
2019	21	294	62,2%
2020	9	303	64,1%
2021	14	317	67,0%
2022	24	341	72,1%
2023	36	377	79,7%
2024	39	416	87,9%
2025	23	439	92,8%
2026	16	455	96,2%
2027	11	466	98,5%
2028	7	473	100,0%
2029	0	473	100,0%
2030	0	473	100,0%

Les impossibilités techniques avérées identifiées et qui ont fait l'objet d'une autorisation par la Préfecture de Savoie (largeur de quai réduite par manque de place disponible) sont les suivantes :

- Tessonière à La Motte-Servolex
- Stade Mager à Chambéry
- Bissières à Chambéry
- Muses galantes à Jacob-Bellecombette
- Ancolies à Jacob-Bellecombette

Au 31 décembre 2022, 341 quais répondent déjà aux règles d'accessibilité soit 72,1% de l'objectif total et sont situés sur 16 communes, principalement en zone urbaine.

Le service de substitution

Ce service de substitution est intégré à l'actuel contrat de délégation qui court du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2024.

Le matériel roulant

100% des bus sont accessibles conformément à la réglementation nationale en vigueur et ce depuis le 1^{er} septembre 2016. Cela représente 80 véhicules.

Grand Chambéry poursuit le renouvellement de son parc de bus : l'achat de nouveaux bus est prévu entre 2023 et 2026.

La formation du personnel Synchro Bus

A chaque embauche, quel que soit le service, les nouveaux agents reçoivent un livret d'accueil, une présentation et sensibilisation de la démarche qualité de l'entreprise, ainsi que l'accueil des personnes en situation de handicap.

Suite à une longue absence pour maladie ou d'une demande de disponibilité (+ de 30 jours), un ré-accueil est réalisé et un point sur la démarche Qualité est automatiquement programmée.

- **FORMATIONS AGENTS DE CONDUITE ET ACCUEIL**

Chaque année, une formation "Accueil des voyageurs en situation de handicap" est réalisée par l'Association des Paralysés de France. En 2022, 18 agents ont été formés pour un coût total de 3 281 euros.

Les nouveaux conducteurs sont formés à l'utilisation des rampes PMR présentes sur tous les bus. Un essai de sortie de la rampe PMR est réalisé à chaque prise de service, cette action fait partie du process d'une prise de service.

- **FORMATIONS AGENTS D'ACCUEIL (Allo Synchro et Agence multimodale)**

En 2022, tous nos conseillers ont bénéficié de la formation : "RELATION CLIENT - Bien accueillir les personnes en situation de handicap", soit 8 conseillers formés pour un coût de 4339€.

Un accompagnement individuel est mis en œuvre systématiquement suite à une non-conformité constatée via les contrôles réguliers de la qualité de service.

Enfin, une sensibilisation au handicap et un exercice d'accostage aux arrêts sur le réseau sont réalisés pour tous les conducteurs lors de la formation FCO (formation continue obligatoire tous les 5 ans).

A noter le nouvel outil de signalement et de suivi des dysfonctionnements mis en place en interne chez le délégataire dans le but d'apporter une amélioration continue et une prise en compte rapide des problèmes rencontrés par les usagers.

L'information aux usagers

Le personnel Synchro Bus est sensibilisé au signalement des éventuels dysfonctionnements :

- du matériel embarqué pour l'information voyageurs à bord des bus (bandeau lumineux, annonce sonore à l'intérieur ou à l'extérieur des bus, écran TFT),
- des mobiliers connectés (BIV, E-Papers, DAT, écran, Totem).

De e-papers ont été installés depuis 2020. Ces tablettes numériques affichent le temps d'attente avant l'arrivée des prochains bus. Elles disposent d'une annonce sonore à destination des usagers malvoyants. 34 arrêts en sont maintenant équipés.

Pour mémoire, le réseau dispose aussi des équipements suivants :

- Un site internet et une application mobile accessibles,
- L'information sonore et visuelle à bord des bus et à l'extérieur des bus,
- L'information sonore et visuelle sur les quais au niveau des bornes d'information voyageurs,
- 6 distributeurs automatiques de titres de transports (DAT) accessibles.

Le site web, mise en service en décembre 2021, utilise la norme W3C qui permet d'être lisible par les outils des personnes malvoyantes. Un projet d'optimisation du contenu du site est en cours pour qu'il

soit intégralement accessible (données des arrêts accessibles dans le plan interactif, description textuelle des images...).

➤ **Service de transport dédié de porte à porte, Synchro Access'**

Le service Synchro Access' est un service de transport spécifique à la demande, en porte à porte, dédié aux personnes en situation de handicap dans l'incapacité d'utiliser le réseau de transports urbains.

Ce service est réservé aux personnes atteintes d'un handicap moteur ou visuel.

Durant l'année 2022, 23 375 voyages ont été organisés.

Ce service comprend 795 usagers adhérents, dont 388 l'utilisent au moins une fois par an.

LABELLISATION CAP'HANDEO SERVICE DE MOBILITE



En décembre 2022, poursuivant sa volonté de s'engager en faveur d'un réseau accessible toujours plus performant, le délégataire s'est engagé dans une démarche de certification "Cap'Handéo Services de mobilité" du service Synchro Access', obtenue le 9 décembre 2022.

Cette certification valorise la qualité de service rendu aux personnes fragilisées du territoire de Grand Chambéry.

La certification Cap'Handéo Services de mobilité a été attribuée le 9 décembre 2022, pour une durée de 3 ans.

C'est une récompense qui valorise le travail réalisé au quotidien par les équipes Synchro Access' :

- Les conseillers du centre d'appel « ALLO Synchro » en contact avec les usagers lors des réservations, apportant une écoute et réponses aux attentes
- Les conducteurs qui réalisent un travail de proximité en respectant la ponctualité des horaires planifiés, en apportant de l'aide et de la bienveillance auprès des usagers.

De même, dans le courant de l'année 2022, le service Synchro Access' s'est doté d'un nouveau flyer explicatif, afin de faciliter et clarifier les démarches des usagers.



Remise de la certification "Cap'Handéo Services de mobilité"