



**Projet de Rapport 2023 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. Les groupes de travail de 2023

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 (espaces publics)

- Travaux réalisés en 2023
- Etudes en cours
- Mise en conformité des feux tricolores

III.3. Les transports (sommaire à valider pour cette partie)

- Des services de transports en commun de l'agglomération chambérienne
 - Programmation de mise en accessibilité - Les arrêts de bus
 - Programmation prévisionnelle des aménagements de quais de bus (actualisée en décembre 2021 ou décembre 2023 ?)
 - Le service de substitution
 - Le matériel roulant
 - La formation du personnel Synchro Bus
 - La sensibilisation du personnel
 - L'information aux usagers
 - Création et mise à jour régulière du guide d'accessibilité
 - Service de transport dédié de porte à porte, Synchro Access'
 - Les groupes de travail organisés
- 

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 2023 la Commission intercommunale pour l'accessibilité s'est réunie le 7 avril 2023 et a été sollicitée pour donner un avis sur le 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.

I.2. Les groupes de travail de 2023

- **Le 10 mai 2023, un Groupe de travail dédié au service Synchro Access'** a été organisé par Grand Chambéry. L'ensemble des associations concernées par ce service de transport de l'agglomération ont été invité. Il a fait suite à une demande émise lors de la Commission Accessibilité du 07 avril. Cette rencontre a permis d'échanger sur ce service, notamment au vu de l'adaptation des moyens mis en place à compter de mars 2023.



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 2023

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. En raison de ce changements les résultats de 2022 étaient peu concluants, les résultats sont davantage consolidés.

Il en ressort les résultats suivants :

Logements sociaux du parc public conventionnés au 01/01/2023 sur Grand Chambéry	Nombre de lgts	Pourcentage
00 : Logement non accessible et non adapté aux fauteuils roulants	6 045	42 %
11 : Abords du logement accessibles mais logement non adapté aux fauteuils roulants	1 406	10 %
12 : Abords du logement accessibles et logement adaptable aux fauteuils roulants	296	2 %
13 : Abords du logement accessibles et logement adapté aux fauteuils roulants	285	2 %
19 : Abords du logement accessibles aux fauteuils roulants et donnée au niveau du logement non disponible	4 961	34 %
99 : Aucune donnée disponible	1429	10 %

Total	14 422	100%
-------	--------	------

Comparaison avec les 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 fauteuils roulants*</i>
<i>Au 1/01/2023</i>	14 422	6 662 Soit 47%	6 948 Soit 51 %	285 Soit 2%
<i>Au 1/01/2021</i>	14 038	7 784 Soit 55%	5 724 Soit 41%	
<i>Au 1/01/2020</i>	13 855	7 756	5 602	

* 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.

Définition de l'adaptation dans le recensement 2022 et 2023 : logement adapté aux fauteuils roulants

Mises en services en 2021

En 2022, 214 logements ont été mis en service.

Logements mis en service 2022	Nombre de logements
Barberaz	28
Barby	6
Bassens	33
Challes-les-Eaux	41
Chambéry	69
Cognin	24
Curienne	7
Saint-Alban-Leyse	6
Total	214

Logements mis en service 2022	Nombre de logements
Logement non accessible et non adapté aux fauteuils roulants	36
Abords du logement accessibles	178
Total	214

Rappel des engagements des bailleurs sociaux

Au-delà du recensement de l'offre, les trois bailleurs locaux essentiellement présents sur le territoire de Grand Chambéry (Cristal Habitat, Savoissienne 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 Savoissienne 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.

L'aménagement global représente un lourd investissement qui n'a pas pu passer encore en phase opérationnelle.

➤ 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.

Dans le cadre de l'amélioration de l'accessibilité, les travaux suivants ont été effectués :

- un nouveau hall d'entrée plus spacieux et moins encombré pour une meilleure lisibilité des espaces et des directions pour le public
- des caisses plus grandes et mieux adaptées aux fauteuils



- le réaménagement des vestiaires y compris la création de 2 cabines PMR
- un accès direct au bassin par un pédiluve en pente douce pour les fauteuils
- l'escalier menant aux vestiaires publics est plus lumineux et a été mis aux normes d'accessibilité
- l'amélioration fonctionnelle des paliers intermédiaires : suppression des marches descente/montée
- des appuis pour aider l'entrée dans l'eau dans le petit bassin
- la réfection complète de l'escalier extérieur pour une meilleure lisibilité de l'accès à l'entrée de la piscine.

➤ **Nombre d'ERP du cadre bâti accessibles**

Il n'y a pas eu d'évolution par rapport à l'année précédente.

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 sera effective en 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 2023 : 9 aménagements sur 5 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 (montant des travaux réalisés 1 074 000 € TTC).
- Commune de Barby :
 - Rue du Prédé : aménagement de la rue et mise en accessibilité de l'arrêt de bus « Clos Dupuy » (montant des travaux réalisés 345 334 € TTC).
 - Route de la Trousse : Mise en accessibilité des continuités piétonnes, mise en accessibilité de l'arrêt de bus « Mermoz » (montant des travaux réalisés 168 000 € TTC).
- Commune de Chambéry :
 - Boulevard de Bellevue : sécurisation des cheminements des modes actifs, mise en conformité des arrêts bus (montant des travaux réalisés 1 276 184 € TTC).
 - Avenue des Landiers : mise en accessibilité de l'arrêt de bus "Le Carre" et création de bandes cyclables (montant des travaux réalisés 477 318 € TTC).
 - Rue du Nant Bruyant : Sécurisation des traversées cyclo-piétonnes de la voie verte au droit de l'échangeur 14 (montant des travaux réalisés 311 343 € TTC).
 - Rue Aristide Bergès : Amélioration des circulations cycles et piétonnes de la rue entre le giratoire du Grand Arietaz et la rue de Chantabord (montant des travaux réalisés 182 036 € TTC).
- Commune de Saint Baldoph :
 - Route d'Aprémont – Carrefour du Chanay : Sécurisation et mise en accessibilité des continuités piétonnes, modernisation de l'éclairage public (montant des travaux réalisés 480 000 € TTC).
- Commune de Saint-Alban-Leyssie :
 - 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 (montant des travaux réalisés 331 200 € TTC).
 - Pont de la Trousse: réhabilitation de l'ouvrage et continuité de la voie verte en rive droite de la Leyssie.

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 : 11 études en cours concernant 6 communes**

- Commune de La Motte Servolex :
 - Rue Denis Papin: création de places de stationnement pour sécuriser les cheminements doux
- Commune de La Ravoire :
 - Route d'Aprémont : sécurisation du carrefour du Bois Noir,
 - Route d'Aprémont : sécurisation du carrefour avec la route 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.
 - RD1006 : sécurisation du carrefour de la Trousse.
 - Rue Archimède : Création d'un trottoir piétons.
- Communes de Saint-Alban-Leysse / La Ravoire :
 - Rue de la Perrodière : Création d'un trottoir dans la continuité de celui existant.
- Commune de Saint-Baldoph :
 - Route d'Aprémont : requalification de la route entre le carrefour des Crauses et le carrefour des Commerces.
- Commune de Barberaz :
 - Route de Villette : Étude pour la sécurisation des modes de déplacement doux entre la route des Myosotis et la rue de la Chambotte.
- Commune de Chambéry :
 - Avenue des Landiers : Suite et fin de l'aménagement de la chaussée, des trottoirs et de la piste cyclable, mise en accessibilité de l'arrêt « Pagnon ».
 - Boulevard de Bellevue : Aménagement et mise en accessibilité de l'arrêt « Stalingrad », amélioration des circulations des cycles et piétons entre Albert Perriol et l'avenue de la Grande Chartreuse.

➤ **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

➤ 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 2023, **30 quais ont été aménagés**, portant le nombre de quais bus aménagés à 378 sur un objectif à terme de 484.

Ont été réalisés notamment les arrêts Eglise Barberaz, Barby centre, Clos Dupuy et Casselagnat à Barby, Baudelaire, Bisserraine, Borson, Le Carre à Chambéry, Petite Forêt à Cognin, Perrot à St Alban-Leyse et Parpillettes à la Ravoire.



Programmation prévisionnelle des aménagements de quais de bus (actualisée en 2023)

	Nombre de quais aménagés par an	Total cumulé de quais aménagés	Pourcentage de quais aménagés
2007	1	1	0,2%
2008	4	5	1,0%
2009	4	9	1,9%
2010	30	39	8,0%
2011	24	63	13,0%
2012	25	88	18,1%
2013	26	114	23,5%
2014	33	147	30,3%
2015	27	174	35,9%
2016	45	219	45,2%
2017	17	236	48,7%
2018	35	271	55,9%
2019	21	292	60,2%
2020	13	305	62,9%
2021	14	319	65,8%
2022	29	348	71,8%
2023	30	378	77,9%
2024	33	411	84,7%
2025	32	443	91,3%
2026	25	468	96,5%
2027	7	475	97,9%
2028	9	484	100%
2029	0	484	100%
2030	0	484	100%

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 2023, 378 quais répondent déjà aux règles d'accessibilité soit 77,9% 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 2024 et 2027.



La formation du personnel Synchro Bus

Nouveaux personnels : Ils reçoivent un livret d'accueil, une découverte de chaque service avec une présentation et sensibilisation de la démarche qualité ainsi que l'accueil des personnes en situation de handicap.

Ils sont formés à l'utilisation des rampes PMR des véhicules avec consigne de réaliser un essai à chaque prise de service.

Formation « Accueil des voyageurs en situation de handicap »

Formation prévue chaque année. Toutefois, exceptionnellement non réalisée en 2023 (manque de disponibilité de l'Association des Paralysés de France suite à un problème de santé de l'intervenant).

Formation des agents d'accueil (Allo Synchro et Agence), **"RELATION CLIENT - Bien accueillir les personnes en situation de handicap"** les 8 conseillers déjà formés en 2022, (une nouvelle conseillère en 2024, formation programmée).

FCO (Formation continu obligatoire) des conductrices/conducteurs, exercice d'accostage aux arrêts, utilisation de la rampe PMR, intervention de la responsable Qualité/Accessibilité, consigne sur l'accueil des personnes en situation de handicap à bord des véhicules.

Nouvelle formation réalisée en 2023 : « Tous Clients », 185 personnes formées en 2023 (1295 heures de formation). Programmation prévue pour 2024 (environ 80 personnes)

Thème : prendre conscience du parcours client, travailler des réflexes comportementaux pour assurer une relation de service optimale, s'investir et s'épanouir dans la relation de service au client.

Une filiale avec des agents engagés, actions au quotidien, porter une attention particulière aux personnes fragiles, informer, accompagner, rassurer, des outils, une bonne formulation, etc.

La sensibilisation du personnel

• Actions et événements réguliers

Semaine de l'accessibilité (événement interne) avec :

- Organisation d'un quizz sur l'accessibilité et le handicap
- Distribution d'un marque pages avec quelques images du langage des signes
- Rencontre avec Roméo Carroccia et Cindy Asselin" Tous Synchro le handicap visuel" : présence de 2 intervenants non-voyants et un chien guide d'aveugle afin d'échanger avec le personnel Synchro + mise en situation afin de découvrir les difficultés qu'ils peuvent rencontrer au quotidien

• Outil de signalement et de suivi des dysfonctionnements (QR code Synchro + clients)

Le but est d'avoir une prise en compte rapide des problèmes rencontrés en exploitation ainsi que par les clients sur le réseau Synchro.

Suivre la prise en compte et actions mises en place.

Contribue à apporter une amélioration continue du service.

• Sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap

- Pour tous les nouveaux employés
- Ré accueil lors d'une longue absence ou demande de disponibilité
- Intervention lors de la formation continue obligatoire des conducteurs (tous les 5 ans)

• Action quotidienne :

- Un accompagnement individuel est mis en œuvre systématiquement suite à une non-conformité constatée via les contrôles réguliers de la qualité de service ou d'une réclamation.
- Présence terrain.
- Contrôle des outils aux arrêts et à bord des bus (E-Papiers, borne d'information, distributeur de titre, annonce sonore, bandeau lumineux, écran dièdre).

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...).

Le site internet fait également l'objet d'un audit RGAA 4.1.

Le RGAA permet de contrôler l'accessibilité d'un site et de ses contenus suivant les normes internationales de l'accessibilité numérique connues sous l'appellation de WCAG.

En France, le taux d'accessibilité d'un site est calculé en l'auditant au regard des critères du RGAA.

Les résultats de cet audit et les pistes d'amélioration qui en découlent seront connus en 2024.

Création et mise à jour régulière du guide d'accessibilité.

➤ 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 2023, 17 922 voyages ont été organisés.

Ce service comprend 720 usagers adhérents, dont 393 l'utilisent au moins une fois par an.

En moyenne, en 2023, on décompte environ 1 500 courses par mois.

En 2023, réalisation d'une Enquête satisfaction Synchro Access'

Satisfaction globale : note de 8,4/10 : C'est la note moyenne que les usagers donnent au service Synchro Access'. *Note stable par rapport à 2022.*

Résultats de la qualité de service pour l'année 2023 :

- Accueil et réservation téléphonique : 100% de conformité (objectif fixé à 87%)
- Ponctualité : 95% de conformité (objectif fixé à 82%)
- Comportement conducteur : 100% de conformité (objectif fixé à 88%)

➤ Les groupes de travail organisés

Le 10 mai 2023, un Groupe de travail dédié au service Synchro Access' a été organisé par Grand Chambéry. L'ensemble des associations concernées par ce service de transport de l'agglomération ont été invitées.

Il a fait suite à une demande émise lors de la Commission Accessibilité du 07 avril.

Cette rencontre a permis d'échanger sur ce service, notamment au vu de l'adaptation des moyens mis en place à compter de mars 2023.