

TOUT LE MONDE À BORD !

L'accessibilité selon Transdev



TOUT LE MONDE À BORD AVEC TRANSDEV !



Edouard Hénaut,
Directeur Général
de Transdev France

« Faciliter les déplacements de chacun est au cœur de notre mission. Nous œuvrons chaque jour pour lever les barrières physiques, cognitives et digitales, et rendre le transport en commun accessible à tous nos voyageurs. L'accessibilité est un levier déterminant pour rendre les transports publics plus attractifs et favoriser le report modal ».

LE HANDICAP, UN ENJEU SOCIÉTAL CROISSANT

Bouger est essentiel pour se rencontrer, travailler... et tout simplement vivre. C'est la raison d'être de Transdev : permettre à chacun de se déplacer chaque jour grâce à des solutions sûres, efficaces et innovantes au service du bien commun.

L'accessibilité des réseaux de transport pour tous est un enjeu crucial, en lien avec le vieillissement de la population, l'inclusion et le maintien à domicile.

C'est pourquoi nous veillons à concevoir des offres de transport répondant aux besoins spécifiques de chaque voyageur, en tenant compte de ses fragilités, visibles ou invisibles, ponctuelles ou permanentes.

Simplifier et faciliter l'accès à nos services tout au long du parcours des voyageurs, avant, pendant et après leur déplacement, est une exigence quotidienne pour l'ensemble de nos réseaux.

L'ACCESSIBILITÉ, POUR QUI ?

Le handicap est une notion complexe à reconnaître et appréhender. N'oublions pas, **80% des handicaps sont invisibles !**

En 2021, près de 8 millions de personnes ont au moins une limitation fonctionnelle sévère ou connaissent des restrictions d'activité dans la vie de tous les jours. **Ces limitations sont fortement corrélées à l'âge.**

Or, selon les prévisions de l'INSEE, les plus de 65 ans représenteraient 1 Français sur 4 en 2040, contre 21% aujourd'hui, croissance portée essentiellement par les plus de 75 ans.

Améliorer l'accessibilité des réseaux de transport permet donc de **favoriser l'autonomie d'une part croissante de la population**. Si l'on prend en compte l'ensemble des personnes à mobilité réduite de façon permanente ou temporaire, c'est près d'un Français sur deux qui sera concerné au cours de sa vie.

Au-delà, une meilleure accessibilité permet d'**améliorer l'expérience utilisateur de tous les voyageurs** – pour plus de sécurité, d'efficacité et de confort – **et de renforcer globalement l'attractivité des réseaux de transport public, au service d'une mobilité universelle, plus inclusive et plus durable.**

CHIFFRES-CLÉS

7,6 millions de personnes handicapées de plus de 15 ans vivent à domicile (soit 14% de la population)



Limitation physique
4,4 millions
de personnes



Limitation sensorielle
2,8 millions
de personnes



Limitation cognitive
1,9 million
de personnes

NB : une personne peut déclarer plusieurs formes de handicap

Source : DREES - Enquête Vie quotidienne et Santé 2021

UNE MULTIPLICITÉ D'EXPERTISES, DE SOLUTIONS ET DE BONNES PRATIQUES CHEZ TRANSDEV

En collaboration étroite avec les associations spécialisées du handicap, les équipes Transdev s'engagent résolument aux côtés des Autorités Organisatrices de Mobilité pour rendre les services de transports sur leurs territoires plus accessibles à tous. Transdev répond aux enjeux de chaque territoire avec des solutions adaptées et sur-mesure.

Permettre une mobilité universelle, c'est :

► Assurer le bon fonctionnement de tous les équipements

Il est essentiel de veiller à tout instant au bon fonctionnement de l'ensemble des équipements et services d'accessibilité : rampes d'accès, systèmes d'information-voyageur visuels et sonores, embarqués et débarqués, qualité de l'accostage des bus, sécurisation des places réservées dans le bus, mise en accessibilité progressive des agences, sites internet et centres d'appels.



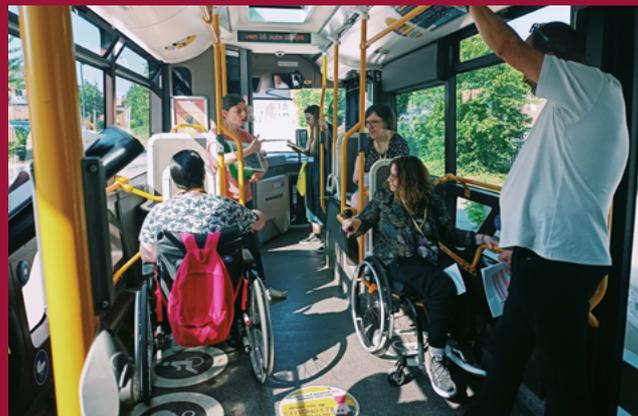
4 | L'Accessibilité selon Transdev

À Lens, TADAO et Artois Mobilités ont engagé une démarche de co-construction citoyenne pour élaborer **L'École du Bus**, un programme ludique visant à apprendre aux personnes en situation de handicap les compétences de base pour utiliser le réseau de transport en toute autonomie.

Dans ce cadre, une vingtaine de personnes en situation de handicap, accompagnants et éducateurs spécialisés ont été sollicités.

La démarche a abouti à la réalisation d'une boîte à outils (guide de mobilité adapté, fiche itinéraire...) et d'une formation pour les structures d'accueil et les aidants familiaux.

Le programme a été testé avec des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap cognitif, avec l'ambition de l'adapter à tous types de handicap.



► Co-construire des solutions avec toutes les parties prenantes du handicap

Assurer l'accessibilité des services de transports, c'est avant tout établir en amont d'étroites relations avec les personnes en situation de handicap et leurs représentants pour comprendre les besoins, tester les solutions, évaluer la qualité de service, former nos collaborateurs et être en mesure de nous améliorer tous les jours !

► Accompagner les voyageurs dans l'utilisation du transport public

Rassurer, expliquer, accompagner constituent des conditions souvent nécessaires pour favoriser l'accès des personnes âgées et en situation de handicap au transport public. De plus en plus de réseaux proposent un service d'accompagnement, de façon temporaire pour familiariser les personnes à l'usage du transport ou de façon permanente pour ceux ayant besoin d'un accompagnement régulier.



À Nantes, le réseau **NAOLIB**, réseau urbain d'ampleur à souhaité, dans son rôle de coordinateur de toutes les mobilités, propose un service d'accompagnement complémentaire au service de transport spécialisé existant.

Le dispositif **MonCopilote** a été déployé en novembre 2022. L'objectif est de permettre aux personnes à mobilité réduite, les « pilotes », de se déplacer en toute sécurité sur le réseau urbain.

Mon Copilote est une plateforme web et téléphonique sur laquelle les personnes à mobilité réduite peuvent poster des demandes d'accompagnement en transport en commun. Les accompagnants, bénévoles, sont recrutés et formés par Mon Copilote. Des parcours découverte du réseau sont également proposés aux personnes de plus de 75 ans ou ayant un handicap.

Plus de 1 400 trajets ont été réalisés en 2023, avec un taux de satisfaction de 97,8% !

► Former les personnels Transdev à l'accueil des personnes en situation de handicap

Former et sensibiliser nos collaborateurs - conducteurs, contrôleurs ou conseillers en agence - à la prise en charge du handicap est essentiel pour accueillir tous les voyageurs en situation de handicap avec professionnalisme, naturel et bienveillance. Nos formations prévoient des mises en situation pour renforcer la compréhension des contraintes vécues par les personnes handicapées.

Au Havre, le réseau LiA propose depuis 2017 une formation à la fois théorique et pratique, avec simulation et mise en situation, pour former les personnels en contact avec les voyageurs à l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Cette formation a été élaborée en partenariat avec l'UNAPEI et permet d'appréhender les différents types de déficience.

Pour les conducteurs, la formation comprend en plus une formation à l'accostage aux arrêts).

Plus d'une centaine de personnes ont été formées, parmi les conducteurs, agents de maîtrise, agents du service commercial et du service administratif.



Car Jaune à La Réunion a déployé en décembre 2023 Ezymob, une application mobile sous IOS pour le guidage des personnes atteintes d'un handicap visuel et/ou cognitif.

Ezymob, avec ses fonctionnalités de guidage dans les pôles d'échange, de détection des portes de véhicules et des sièges libres, facilite l'utilisation des transports publics pour les voyageurs déficients visuels et ayant un trouble cognitif.

Ezymob met également à disposition toute l'information-voyageur avec la possibilité de créer des itinéraires, activer des alertes d'arrivée et de descente, le comptage d'arrêts et le suivi de trajet.

6 mois après son lancement, l'application était déjà utilisée par plus de 500 personnes. Depuis juillet 2024, Ezymob est également disponible sous Android.



► Permettre aux voyageurs de préparer et gérer leur déplacement

L'information-voyageur est une condition clé pour garantir aux personnes en situation de handicap qu'elles pourront réaliser leur déplacement de bout en bout. Les solutions mises en place sur les réseaux sont nombreuses, simples et adaptées à tous les types de déficience : information en situation régulière ou perturbée, sur supports physiques ou numériques.

► Développer de nouveaux services de mobilité adaptés

Favoriser les déplacements des personnes à mobilité réduite c'est aussi adapter à tous les voyageurs les nouveaux services de transports, et notamment les services de location de vélo !

VÉLHOP est le service de location de vélos partagés de l'Eurométropole de Strasbourg. Vélohop dispose d'une flotte diversifiée et inclusive comprenant 30 vélos adaptés (8 types de vélos différents).

Pour accompagner ce lancement, Vélohop a mis en place un plan de communication spécifique et présenté le service auprès des prescripteurs clés, associations du handicap, milieu hospitalier, EHPAD et résidences seniors.

Vélohop a également organisé des sessions gratuites d'accompagnement et d'apprentissage à la prise en main des vélos, ainsi que des balades à vélo adapté encadrées par des professionnels.



Transdev Melun Val de Seine a lancé StreetNav, une application mobile développée par StreetCo en 2021, avec le soutien d'Ile de France Mobilités.

StreetNav est une application collaborative de guidage piéton permettant à ses utilisateurs de calculer des itinéraires 100% accessibles et multimodaux en fonction de leur profil de mobilité : déficients visuels, fauteuils roulants, parents avec poussette...

StreetNav permet de signaler tous les obstacles rencontrés, même temporaires. L'application est 100% accessible selon les normes d'accessibilité numérique RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité).



► Tester et mettre en place des solutions innovantes

Les technologies numériques permettent de développer de nouvelles applications particulièrement adaptées aux enjeux de l'accessibilité. Transdev réalise une veille active sur toutes ces solutions innovantes et met en place des expérimentations pour celles qui lui semblent le plus prometteuses.

TRANSDEV, LEADER DES SERVICES DE TRANSPORT SPÉCIALISÉ

Transdev opère de nombreux services dans le monde entier, notamment en France, aux États-Unis et aux Pays-Bas avec plus de 8 000 véhicules gérés.

Aux Pays-Bas, Transdev est un des principaux opérateurs de services de transport à la demande financés par les services sociaux tant au niveau national (Valys) que régional (Regio-Taxis). Ces services assurent le transport des personnes à mobilité réduite et sont également ouverts aux personnes âgées.

Avec plus de 1000 véhicules gérés Transdev NL réalise près de 20 000 voyages par jour.



Aux États-Unis, Transdev est un des opérateurs leaders des services de paratransit, avec plus d'une centaine de services répartis sur tout le territoire et plus de 6000 véhicules gérés.

Depuis octobre 2024 Transdev opère un nouveau service de paratransit à Dallas pour assurer le transport de près de 11 000 usagers sur un périmètre englobant 13 villes et l'aéroport international de Dallas Fort Worth.

En France, Transdev gère plus de 20 services de TPMR

(Transport de Personnes à mobilité réduite)

Un des plus importants est le service Mobibus à Toulouse, avec près de 80 véhicules et 140 000 voyages réalisés par an.

Mobibus réalise des services de transports en porte à porte ou en rabattement vers un arrêt accessible du réseau sur 108 communes de la métropole toulousaine.



TRANSDEV, UN ACTEUR ENGAGÉ POUR LA DIVERSITÉ, L'ÉQUITÉ ET L'INCLUSION

La diversité est une source de richesse et d'inspiration au sein des équipes. Transdev veille ainsi à ce que tous ces collaborateurs aient les mêmes chances de réussir quelles que soient leurs singularités.

Pour les personnes en situation de handicap, Transdev s'engage sur plusieurs actions :

- Accompagnement des collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle
- Intégration de personnes au sein des équipes
- Sensibilisation des équipes et des managers
- Développement de la collaboration avec le secteur du travail protégé et adapté Partenariat avec Handilab



Depuis plusieurs années, **Transdev Rouen organise chaque année le DUODAY**, à l'occasion d'une journée nationale, le 21 novembre, dont le principe est d'organiser la rencontre entre un collaborateur de l'entreprise et une personne en situation de handicap pour lui faire découvrir son métier.

Chaque année, **des binômes sont constitués** pour faire découvrir sur une journée les métiers du transport public, tels que : agent commercial de conduite, agent de prévention, agent d'information et de vente, carrossier, mécanicien, et de nombreux autres...

Pour les personnes en situation de handicap, c'est l'opportunité de découvrir un environnement de travail et possiblement amorcer un parcours d'insertion.

Pour les collaborateurs de Transdev, c'est l'occasion de mieux comprendre les atouts et qualités professionnelles de travailleurs en situation de handicap, lors d'un moment chaleureux et bienveillant et d'apprendre à valoriser les différences.

transdev ROUEN

Duoday 2024

EMPLOI ET HANDICAP

ON A BESOIN DE VOLONTAIRES DE VOUS !

PRÉSENTEZ VOTRE MÉTIER SUR UNE JOURNÉE À UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

AGENT COMMERCIAL DE LA CONDUITE

CARROSSIER

AGENT D'INFORMATION ET DE VENTE



DES PARTENARIATS INSTITUTIONNELS AVEC LE MONDE ASSOCIATIF DU HANDICAP

Pour développer son expertise, tester ses nouvelles solutions et renforcer son engagement pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, Transdev a noué des partenariats stratégiques avec plusieurs acteurs.

♦ **Partenariat avec Handilab**

S'inscrivant pleinement dans l'héritage des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024, Handilab est le premier pôle d'innovation dédié au handicap et à l'autonomie. Handilab est pour Transdev un lieu privilégié pour renforcer l'accessibilité des réseaux opérés et son engagement au service de la mobilité universelle.

♦ **Accord Handicap agréé 2024-2026 pour l'emploi des personnes en situation de handicap**

Transdev France a négocié avec les Instances de Représentation du Personnel un accord Handicap agréé par la DRIEETS*. Cet accord traduit l'engagement de Transdev pour le recrutement et l'accompagnement des salariés en situation de handicap et la sensibilisation du collectif de travail aux handicaps.

♦ **Convention régionale entre APF France Handicap Normandie et Transdev Normandie**

Celle-ci marque le lancement d'une collaboration autour de 4 axes : sensibilisation des collaborateurs aux handicaps, expertises d'usage en matière d'accessibilité, recrutement de personnes en situation de handicap, test de solutions innovantes dans le domaine des mobilités.

♦ **Convention régionale entre APF France Handicap et Transdev Ile-de-France**

Transdev et APF France Handicap ont signé en 2020 une convention s'appliquant à la région Ile-de-France. Objectifs : auditer l'accessibilité des arrêts de bus et mener des actions de sensibilisation du personnel des réseaux Transdev en Ile-de-France, conformément aux exigences d'Ile-de-France Mobilités.

* DRIEETS : Direction Régionale Interdépartementale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités



Transdev SA

Direction Client Voyageur France & Groupe
3, allée de Grenelle - 92442 Issy-les-Moulineaux Cedex
FRANCE

www.transdev.com

