



tisséo

## DOSSIER DE PRESSE

**Avril 2025**

**Toulouse :**  
**Un réseau de transport  
engagé pour l'accessibilité**



# Dossier de presse

« Tisséo Collectivités porte une politique ambitieuse en matière de mise en accessibilité de son réseau de transport. A l'occasion des 20 ans de la Loi Handicap, nous souhaitons partager avec vous les différentes actions portées par Tisséo. L'utilisation régulière des transports en commun par des personnes en situation de handicap ne cesse d'augmenter : + 9 % entre 2022 et 2023, contre +7,2% pour la totalité du réseau. Cette confiance conforte notre engagement exceptionnel en faveur de l'accessibilité : près de 70 millions d'euros investis depuis 2009 pour contribuer à rendre le réseau de transport toulousain accessible à tous ! » a déclaré Jean-Michel Lattes.



Source : graphique issu du bilan de l'accessibilité du réseau Tisséo au 31 décembre 2023



# Dossier de presse

## Un programme ambitieux en faveur d'une accessibilité adaptée et confortable pour tous

Tissééo Collectivités a adopté le 6 juillet 2009 un premier Schéma Directeur d'Accessibilité traduit en une centaine d'actions traitant des matériels roulants (rames de métro, tram et bus), les espaces de transport (stations, gares, points d'arrêt...) et les services (signalétiques, information des voyageurs, vente...).

Il s'est poursuivi par le Schéma Directeur d'Accessibilité Programmé (SDAP 2016-2018) qui concerne toute la chaîne de déplacement et l'Agenda D'accessibilité Programmé (ADAP 2016-2014) qui concerne les établissements recevant du public, notamment les stations de métro.

Ces engagements guident la politique d'accessibilité et affirment les ambitions de Tisséo : une mobilité adaptée, aisée et confortable pour tous.

Ce défi majeur de Tisséo s'est concrétisé au fil des années par de nombreuses actions, par exemple :

- ◆ Information voyageur visuelle et sonore spécialement étudiée pour un maximum d'accessibilité,
- ◆ Information en temps réel aisément accessible sur les dispositifs d'aide au déplacement (ascenseurs, escalators, places de stationnement PMR dans les parkings relais...),



- ◆ Dispositif « mon métro d'image en image » qui permet l'autonomie de tous, par un repérage visuel des stations de métro,
- ◆ Formation et sensibilisation des conducteurs et agents à la thématique du handicap,
- ◆ Apprentissage de la langue des signes française pour les agents d'accueil,
- ◆ Mise en accessibilité aux personnes sourdes et malentendantes du service « allô Tisséo »,
- ◆ Rénovation des Distributeurs Automatiques de Titres pour une plus grande accessibilité aux déficients visuels et personnes de petite taille,
- ◆ Ajout d'un module « cible abaissée » et « écran de contrôle » sur les portillons d'accès PMR du métro, ayant pour objectif de faciliter la validation du voyage aux

personnes en fauteuil roulant et aux personnes de petite taille,

- ◆ Mise aux normes des escaliers fixes (nez de marche contrastés, contremarche, bande d'éveil).
- ◆ Élaboration d'un cahier technique pour la réalisation d'arrêts bus totalement accessibles,
- ◆ Renouvellement du parc bus constitué uniquement de véhicules accessibles dès 2014

La réfection de l'éclairage avec la mise en œuvre de solutions innovantes d'éclairage

Une action est en cours de finalisation :

- ◆ La mise aux normes des 15 derniers ascenseurs : bandeau de commande (taille et contraste des boutons, boucle induction auditive) et boutons d'appel (position, contraste, plaques directionnelles),

**Depuis 2009, près de 70 millions d'euros ont déjà été investis dans la mise en accessibilité du réseau Tisséo. La moitié de ce budget a été consacrée à la mise en accessibilité des arrêts de bus.**

**En complément, en 2024, Tisséo Collectivités a consacré 7,8 millions d'euros de contribution au service Mobibus de transport à la demande de personnes à mobilité réduite dont le degré d'autonomie ne permet pas d'emprunter le réseau régulier.**

Contacts Presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr  
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – alexandra.philippoff@tisseo.fr



## Des actions partagées et co-construites avec les partenaires

### La CARUT (Commission d'Accessibilité du Réseau Urbain)

Créée en 2008, la CARUT est une instance de concertation et d'échanges dédiée au réseau Tisséo. Elle rassemble élus, techniciens et associations représentatives des différents types de handicaps. Elle examine l'évolution de la mise en accessibilité du réseau et l'état d'avancement de la réalisation du SDAP et du ADAP ainsi que les points travaillés en ateliers. Elle se réunit à minima 1 fois par an.

### La Commission Accessibilité

Créée en octobre 2014 et composée d'élus des territoires de Tisséo Collectivités, la Commission Accessibilité conduit la politique d'accessibilité. Elle oriente les décisions d'investissements et en assure le suivi. Elle se réunit semestriellement.

### Des ateliers thématiques de travail

Des ateliers de concertation avec les associations représentant les personnes en situation de handicap sont régulièrement organisés. Tisséo Collectivités bénéficient ainsi de l'expertise des usagers concernés pour prendre en compte les besoins de chacun dans l'amélioration de l'accessibilité du réseau. Des tests in situ ont permis de valider, infirmer ou améliorer des prototypes, tels que celui du valideur PMR.

## Un réseau de transport accessible à tous

Métro, tramway, téléphérique 100% accessibles

→ Deux lignes de métro 100% accessibles



116 rames au total : 66 rames de 52m sur la ligne A et 50 rames de 26m sur la ligne B

L'accessibilité des rames est confortée par :

- Pas de lacune entre le quai et la rame
- Annonces sonores et visuelles intérieures (direction/station)
- Des espaces dédiés aux fauteuils roulants
- Bouton appel d'urgence abaissé dans les rames VAL 206 renouvelées
- Alerte sonore et visuelle de fermeture des portes
- Pictogrammes indiquant les places assises prioritaires PMR
- Une modification contrastée du sol de la station, identifiable à la canne par les personnes non-voyantes, permet de repérer les portes de la rame.

**Contacts Presse :**

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr  
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – alexandra.philippoff@tisseo.fr



# Dossier de presse

Chaque entrée de station est équipée d'un écran LED, qui, en fonctionnement nominal, renseigne sur l'horaire du premier et du dernier départ. En situation perturbée, l'écran informe du dysfonctionnement. Cette information en amont permet aux usagers de modifier leurs parcours en fonction des perturbations annoncées. Chaque quai du métro est également équipé d'un écran plat TFT qui annonce le prochain passage et les perturbations de la ligne. Dans les pôles d'échange, en salle des billets, des écrans de correspondance liste les prochains départs de bus, ainsi que les informations de perturbation du réseau.

Premier métro français à proposer la 4G : la mise en œuvre en novembre 2017 de la 4G dans le métro a permis à chacun l'utilisation dans les rames d'outils et d'applications d'aide à la mobilité.

## Rénovation des portiques PMR de la ligne de contrôle

Pour accueillir les nouveaux systèmes billettiques, validation avec carte bancaire et ticket sans contact, les portiques de contrôle seront tous rénovés d'ici 2025. Les évolutions sur le portique PMR (personne à mobilité réduite) :

- Le bip de confirmation de la validation plus audible qu'actuellement
- L'information sur l'écran plus lisible et compréhensible
- La cible abaissée pour le ticket sans contact
- La cible validation avec carte bancaire bien détectable manuellement

## Mon Métro d'Image en Image, une innovation unique en France

La démarche « Mon Métro d'Image en Image » permet le guidage et l'orientation de public fragile qui n'a pas la capacité d'utiliser la signalétique habituelle. Chacune des 38 stations des lignes de métro A et B est associée à un visuel d'authentification.

Les visuels ont également été intégrés dans la signalétique directionnelle des stations et dans les synoptiques de ligne en amont des quais.



La cible abaissée du portillon d'accès PMR de la ligne de contrôle permet l'autonomie des personnes en fauteuil ou de petite taille. Tisséo a été précurseur et innovant lors de la création de cet équipement en 2016.

Les escaliers fixes :

- Bandes d'éveil à vigilance en haut des marches
- Nez de marche contrastés
- Premières contremarches contrastées

Conformément aux engagements inscrits dans l'Agenda d'Accessibilité Programmé, l'éclairage des cheminements et des escaliers extérieurs et intérieurs des stations de métro a été refait. Ce chantier qui a permis de mettre en place des systèmes d'économie d'énergie ainsi qu'un meilleur confort visuel pour les usagers.

Les ascenseurs ont été mis en conformité : la taille et le contraste des boutons de commande ont été améliorés. Une boucle à induction auditive a été installée dans chaque cabine. Les portes ont été élargies pour un meilleur accès à tous. Cette opération de remplacement des ascenseurs se poursuit en 2025.

### Contacts Presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – [marie-adeline.etienne@tisseo.fr](mailto:marie-adeline.etienne@tisseo.fr)  
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – [alexandra.philippoff@tisseo.fr](mailto:alexandra.philippoff@tisseo.fr)



## La Ligne C : une ligne conçue 100% accessible

Depuis les premières ébauches de la Ligne C, les associations de la CARUT ont été concertées afin de concevoir une ligne de métro 100% accessibles.

Un cahier de préconisation a été élaboré à l'intention des architectes à l'issue des premiers ateliers de travail.

En collaboration avec Alstom, des ateliers autour d'une maquette ergonomique, d'une maquette virtuelle en 3D puis de la maquette finale à l'échelle 1, ont permis d'adapter le design de la rame qui équipera la ligne C.

En tout, ce sont une quinzaine de réunions qui ont été menées avec les associations représentant les personnes en situation de handicap.

Parmi les points d'améliorations développés sur la ligne C :

- Doublement des ascenseurs afin de minimiser les indisponibilités très préjudiciables au parcours des personnes se déplaçant en fauteuil ;
- Des rames plus larges permettant une circulation fluide pour tous
- Quatre emplacements pour fauteuil roulant bien identifiés dans chaque rame
- Une amélioration de l'éclairage et de la sonorisation des rames
- Dans chaque rame des écrans (comme sur les Lineos) pour donner une information en temps réel accessible à tous

Un travail est engagé pour améliorer la signalétique et l'information voyageurs pour une meilleure compréhension par tous, notamment les personnes sourdes ou ne sachant pas lire.

De nouveaux pictos cognitifs seront conçus pour le repérage des stations.

### → Une ligne de tramway 100% accessible

Les 28 rames de tramway bénéficient de :

- Annonces sonores et visuelles intérieures (direction/arrêt)
  - 4 emplacements de fauteuil roulant
  - 4 boutons de demande d'arrêt abaissés
  - Alerte fermeture des portes sonore et visuelle
  - Pictogrammes indiquant les places prioritaires
- PMR
- L'emplacement des portes est identifié sur les quais par un dispositif détectable à la canne.



#### Contacts Presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – [marie-adeline.etienne@tisseo.fr](mailto:marie-adeline.etienne@tisseo.fr)  
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – [alexandra.philippoff@tisseo.fr](mailto:alexandra.philippoff@tisseo.fr)





# Dossier de presse

## → Téléo : un mode de transport urbain innovant 100% accessible



- Des cabines de grande capacité, pouvant accueillir les voyageurs en fauteuil roulant
- Les cabines disposent des éléments suivants :
  - Un adhésivage de protection contre le vertige pour renforcer le sentiment de sécurité,
  - Un bouton d'appel aisément accessible,
  - Un écran d'informations voyageur.
- Un temps d'arrêt nécessaire pour les cabines en station,
  - Des lacunes minimisées, pour un embarquement facilité

Sur le quai, des écrans LED\* affichent les horaires du prochain départ ou passage, ainsi que des informations de perturbation, et un dispositif sonore signale la position et la circulation des cabines. Un bip doublé d'un voyant lumineux indique la fermeture des portes.

\*Ces écrans LED sont également installés sur les quais des principales lignes de bus.

## → Des Bus 100% accessibles et 80% des arrêts adaptés

### L'accessibilité dans les bus

- 100 % des bus sont équipés de rampes PMR (personne à mobilité réduite)
- Tous les bus (sauf les 10 minibus de la navette centre-ville) sont équipés des annonces sonores et visuelles à l'intérieur
  - Bouton d'appel d'urgence abaissé
  - Bouton de demande d'arrêt abaissé
  - Pictogrammes indiquant les places prioritaires PMR



L'ensemble du parc affrété est accessible PMR et dispose d'un plancher plat y compris les véhicules de Transport A la Demande (TAD).

Dans les bus Linéo, des écrans vidéo TFT affichent sur une moitié d'écran les prochains arrêts, avec les points d'intérêt et correspondance associés. L'autre moitié d'écran diffuse des informations commerciales du réseau ou de partenaires.

Des bandeaux LED complètent le dispositif comme dans les bus standards.

### Les arrêts de bus

Le décret n°2014-1323 du 4 novembre 2014 définit les conditions de détermination des points d'arrêts à rendre accessibles de manière prioritaire :

- Il est situé sur une ligne structurante d'un réseau de transport urbain,
- Il est desservi par au moins deux lignes de transport public,
- Il constitue un pôle d'échanges,
- Il est situé dans un rayon de 200 m autour d'un pôle générateur de déplacements ou d'une structure d'accueil pour personnes handicapées ou personnes âgées

#### Contacts Presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – [marie-adeline.etienne@tisseo.fr](mailto:marie-adeline.etienne@tisseo.fr)  
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – [alexandra.philippoff@tisseo.fr](mailto:alexandra.philippoff@tisseo.fr)



# Dossier de presse

Tisséo Collectivités a déterminé les arrêts prioritaires de son territoire selon les critères suivants :

- Traitement de tous les arrêts des lignes effectuant plus de 120 courses / jour,
- Traitement de tous les arrêts d'une ligne n'empruntant que partiellement un site propre bus,
- Traitement de tous les arrêts multimodaux (CD31 / Région), et ceux communs à plusieurs lignes Tisséo (y compris les Transports à la Demande),
- Traitement de tous les arrêts situés à proximité de certains points d'intérêts ou Etablissements Recevant du Public (y compris les Transports à la Demande).

Les arrêts non prioritaires sont traités dans le cadre de :

- Création d'arrêts de toute nouvelle ligne de bus, notamment tous les arrêts des lignes structurantes Lineo,
- L'aménagement au cas par cas selon les besoins signalés ou les opportunités de travaux.

Concernant le bus, à fin 2024, 80% des points d'arrêts sont accessibles.

Au global, plus de 99% des voyages du réseau se font au départ d'un arrêt accessible.

## → Dans les parkings-relais, un accès amélioré et réservé aux PMR

- L'inclusion dans le périmètre contrôlé du P+R des places PMR,
- Un comptage à la place des stationnements PMR permettant d'afficher la disponibilité,
- Une voie dédiée PMR en cas de saturation du P+R pour garantir leur accès,
- Un temps de gratuité de 30 minutes pour tous véhicules permettant l'accompagnement des personnes PMR,
- Une relocalisation au plus près de la station métro des zones de parking PMR,
- Un choix d'équipements aux normes et adapté à tous types d'usagers,
- Une communication renforcée : vidéo de présentation et formulaire de contact,
- Une relocalisation des emplacements destinés aux véhicules des services Le Lien / Mobibus, en cours d'étude
- L'aménagement d'emplacements ou l'autorisation d'accès spécifique pour les minibus

## Le service Mobibus

Depuis 2003, en complément de son réseau régulier, Tisséo propose un service de transport à la demande spécialement adapté aux personnes à mobilité réduite, assurant une desserte adaptée sur l'ensemble du périmètre des transports urbains.

Tisséo Collectivités en a confié l'exploitation à la société TPMP-Toulouse, filiale de Transdev, par convention de délégation de service public en juillet 2019 et jusqu'en juin 2025.

Mobibus est accessible au public suivant :

- Personnes en situation de handicap moteur temporaire ou permanent nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant,
- Personnes déficientes visuelles détentrices d'une carte d'invalidité « Cécité totale »,
- Personnes âgées de 60 ans et plus présentant une perte d'autonomie correspondant au niveau Groupe Iso Ressources (GIR) 3.

Pour les autres personnes en situation de handicap ne répondant pas à ces critères, mais dont le handicap visuel ou moteur ne permet pas d'utiliser les transports en commun, l'accès à Mobibus se fait sur décision de la Commission d'Accès, après avis d'un médecin expert.

**Contacts Presse :**

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr  
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – alexandra.philippoff@tisseo.fr





# Dossier de presse

Trois niveaux de service sont disponibles :

- Le service « le lien » est un service de rabattement depuis la voie publique vers des arrêts ou des stations du réseau structurant accessible (métro, tram, bus en site propre). L'aide du conducteur se limite à la montée et à la descente de l'usager dans le véhicule.
- Adresse à Adresse : ce service assure une prestation de transport sans accompagnement du conducteur. La prise en charge se fait sur la voie publique. L'aide du conducteur se limite à la montée et à la descente de l'usager dans le véhicule.
- Porte à Porte : ce service assure une prestation de transport avec accompagnement du conducteur. La prise en charge de l'usager se fait de la porte du lieu de départ jusqu'à la porte du lieu de destination.

La flotte de véhicules est composée à fin 2024 de 70 véhicules.

En 2024, le nombre de nouveaux inscrits au service Mobibus est de 494.

2 672 usagers ont utilisé le service en 2024.

Sur l'exercice 2024, le service Mobibus a réalisé 150 004 voyages d'ayants-droits, cela représente + 4% par rapport à 2023, alors que la demande a augmenté de 1%.

## Des tarifs aménagés pour chacun

Une tarification solidaire permet aux personnes en situation de handicap de bénéficier de tarifs réduits ou de la gratuité. Le taux de réduction varie selon le revenu et le taux d'incapacité notifié par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

### → Distributeurs Automatiques de Titres de Transports

Une rénovation importante des distributeurs automatiques de transports (DAT) a été engagée avec notamment une amélioration de l'Interface Homme-Machine. Même s'il n'a pas été possible de créer un espace pour un fauteuil roulant, cependant l'utilisation de ces DAT est bien plus ergonomique pour tous, y compris les personnes de petite taille et les UFR.

Les distributeurs automatiques de transports (DAT) sont accessibles aux personnes déficientes visuelles :

- Description vocale de l'automate
- Description textuelle des fonctions
- Réglage volume sonore par distributeur
- Inscriptions en braille et en relief
- Bouton audio et repères pour l'écran

Un cahier des charges encore plus ambitieux pour permettre une utilisation plus facile et confortable pour tous a été établi pour les distributeurs qui équiperont la Ligne C.

### → L'information voyageurs

Un voyage commence pour tous par sa préparation, mais c'est d'autant plus vrai pour une personne en situation de handicap. L'information des usagers en amont du trajet ou pendant le trajet doit pour cela être accessible à tous, notamment pour les personnes déficientes visuelles, auditives ou cognitives.

#### Contacts Presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr  
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – alexandra.philippoff@tisseo.fr



# Dossier de presse

## → L'édition du guide accessibilité en 2023

Ce guide décrit les outils et services mis en place par Tisséo pour faciliter l'utilisation du réseau des voyageurs en situation de handicap. Il répond notamment à la fiche action N° 13 de l'axe 3 de la labellisation « destination pour tous » de la ville de Toulouse.

Il est téléchargeable sur [tisseo.fr](https://www.tisseo.fr) en version pdf ou word sans image. Une traduction en FALC est parue en novembre 2024.

<https://www.tisseo.fr/se-deplacer/reseau-accessible>

## → L'application Tisséo

L'application Tisséo permet de connaître en temps réel les prochains passages d'un bus, de calculer son itinéraire. Elle informe également sur la disponibilité des ascenseurs et des escaliers mécaniques du métro. Elle présente un haut niveau d'accessibilité, notamment pour les personnes déficientes visuelles, avec une écoute et une réactivité importante aux signalements émis par des bêta-testeurs non-voyants.

## → Allo Tisséo

Depuis février 2020, Tisséo Collectivités propose l'accessibilité du service d'information téléphonique « Allô Tisséo » aux personnes sourdes, malentendantes ou présentant des difficultés d'élocution.

La plateforme ACCEO permet de contacter Allo Tisséo en traduisant en fonction de la situation de la personne :

- Langue des Signes Française (LSF),
- Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP),
- Langue Française Parlée Complétée (LFPC).

Ce service gratuit est une solution multi-support (tablette, smartphone et ordinateur (équipé d'une webcam et d'un micro)).

## → Carte Pastel en braille



On peut rappeler également que depuis septembre 2019, une personne déficiente visuelle peut disposer d'une carte pastel sur laquelle sont portées en braille les mentions « Tisséo » afin de la distinguer de ses autres cartes dans son portefeuille. Les mentions, « titulaire » ou « accompagnant » et la date de fin de validité sont inscrites sur la carte...

## → Une formation des personnels en continu

Tous les agents sont formés à l'accueil des personnes en situation de handicap visible ou invisible.

Des agents volontaires sont formés à la Langue des Signes Françaises, avec une formation réitérée tous les ans. Les médiateurs de chantiers ont été formés sur les aspects règlementaires de l'accessibilité et ont été sensibilisés par des mises en situation sur le chantier de François Verdier.

En 2024, l'ensemble des communicants Tisséo ont été formés aux normes d'accessibilité numérique. Dans un monde de plus en plus digital, le numérique représente une formidable opportunité d'accès aux services, aux savoirs et à la culture pour les personnes en situation de handicap. Pour autant, le constat est alarmant : 1 site sur 2 en France ne respecte pas les obligations légales en matière d'accessibilité numérique.

### Contacts Presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – [marie-adeline.etienne@tisseo.fr](mailto:marie-adeline.etienne@tisseo.fr)  
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – [alexandra.philippoff@tisseo.fr](mailto:alexandra.philippoff@tisseo.fr)



# Dossier de presse

Le site web [www.tisseo-collectivites.fr](http://www.tisseo-collectivites.fr) a été audité, il affiche un taux de conformité moyen à 91,7%, d'où la mention « état de conformité partielle ».

Concrètement, voici quelques éléments qui peuvent être bloquants pour certaines personnes :

- Une navigation d'un site uniquement par la souris (et pas au clavier),
- Une impossibilité technique à modifier l'espacement d'un texte,
- Des images et/ou des vidéos sans descriptifs textuels ou audio,
- Des contenus clignotants ou en mouvement, qui ne peuvent pas être contrôlés par l'internaute

**Contacts Presse :**

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – [marie-adeline.etienne@tisseo.fr](mailto:marie-adeline.etienne@tisseo.fr)  
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – [alexandra.philippoff@tisseo.fr](mailto:alexandra.philippoff@tisseo.fr)