

Mobilités

Le mag'

21

HIVER 2021



04

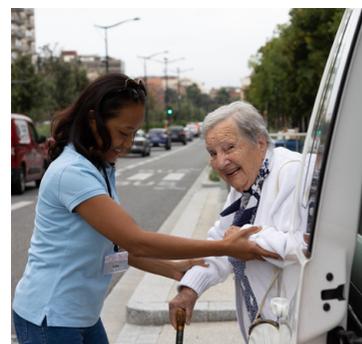
Des actions concrètes
et des moyens pour
voyager en sécurité !





— **Prochain numéro à paraître en mars 2021 / Mobilités** — Le Magazine des déplacements de la grande agglomération toulousaine / Directeur de la publication: Jean-Michel LATTES, président de Tisséo Collectivités / Secrétariat de rédaction: direction de la communication / Crédits photos: Adobe Stock / Création: Agiteo / Impression: imprimerie Delort iso 26000 / ISSN 2649 - 2385

12 / Zoom



Accessibilité, retour sur la concertation Mobibus

04 / À la Une

Des actions concrètes et des moyens pour voyager en sécurité !

10 / Actualités mobilités



Enquête publique, Grand prix de l'investissement local, trophées écomobilité, toutes les actus mobilités de cet hiver.

14 / Décryptage



Qui conduit le métro automatique toulousain ?

« **Nous savons par expérience qu'un niveau de sécurité élevé garanti une offre qualitative, performante et crée de meilleures conditions de transport pour chacun.** »

Jean-Michel LATTES,
président
de Tisséo Collectivités



Sécurité, fraude, harcèlement ce sont des priorités pour Tisséo ?

Absolument ! La fraude et le harcèlement créent un sentiment d'insécurité sur le réseau qui peut écarter les voyageurs des transports. Nous savons par expérience qu'un niveau de sécurité élevé garanti une offre qualitative, performante et crée de meilleures conditions de transport pour chacun.

Nous avons investi plus de 3 millions d'euros dans le développement de la vidéoprotection, un équipement indispensable et complémentaire à la présence humaine. Un outil qui participe à la tranquillité des voyageurs et du personnel et apporte également une aide supplémentaire à la sûreté et à l'exploitation du réseau.

Vous avez présidé les trophées de l'écomobilité qui valorisent la qualité des démarches écoresponsables des entreprises ?

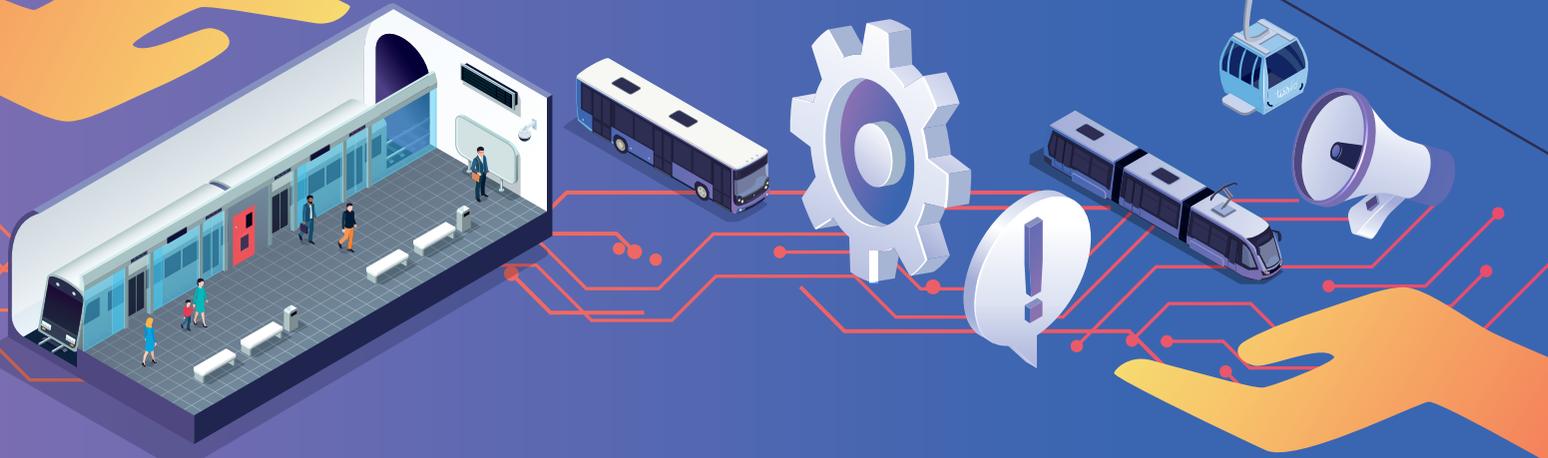
Depuis 10 ans, Tisséo Collectivités accompagne au quotidien les employeurs de la grande agglomération toulousaine pour une mobilité plus respectueuse de l'environnement. Je remercie et je salue l'engagement des entreprises qui ont accepté de relever ce défi. A ce jour, 308 établissements nous ont fait confiance pour établir leur plan de mobilité employeur et c'est une grande fierté pour nous que d'accompagner nos entreprises et leur apporter notre expertise.

Pouvez-vous nous dire quelques mots sur la concertation Mobibus qui a eu lieu et sur son bilan ?

Nous avons souhaité organiser une concertation pour faire évoluer les conditions d'accès au service de transport à la demande Mobibus et élaborer un nouveau règlement. Mobibus s'adresse à celles et ceux qui ne peuvent pas utiliser notre réseau. Les voyageurs abonnés au service ont participé ainsi que les associations impliquées*qui travaillent déjà avec nous dans le cadre du comité de suivi MOBIBUS. La réunion de bilan s'est déroulée dans une ambiance d'écoute mutuelle ; les associations étaient satisfaites d'avoir été entendues et des pistes d'amélioration seront proposées dans les mois à venir.

« Nous avons investi plus de 3 millions d'euros dans le développement de la vidéoprotection... »

*APF-France Handicap 31, AVH, FNATH, ANPHHM.


 À LA UNE


Des actions concrètes et des moyens pour voyager en sécurité !

— L'attractivité du réseau passe par des déplacements réalisés en toute sécurité. Une sécurité que Tisséo assure aussi bien pour les voyageurs que pour ses salariés qui travaillent au quotidien pour permettre les meilleures conditions de déplacement à tous. —

DES MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES POUR RENFORCER LA SÉCURITÉ

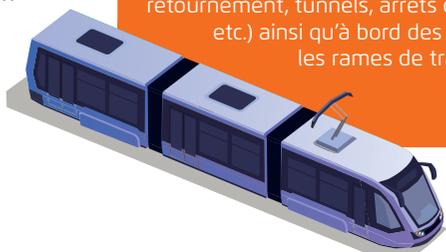


UNE PRÉSENCE HUMAINE ASSOCIÉE À DE LA VIDÉOPROTECTION

La présence humaine a été fortement renforcée depuis quelques années avec le recrutement de 300 agents d'accueil, de sûreté et de médiation en station et sur l'ensemble du réseau.

En complément, la vidéoprotection vient enrichir la chaîne de sécurisation. Outil indispensable et complémentaire à la présence humaine dense et réactive, elle apporte une aide supplémentaire à la sûreté et à l'exploitation du réseau tout en participant à la tranquillité des voyageurs et des équipes !

3,5 millions d'euros vont être investis pour le déploiement de la vidéoprotection dans toutes les rames du métro des lignes A et B.



Pour vous déplacer librement et sereinement au quotidien, Tisséo c'est :

- Plus de 2 000 agents déployés sur tout le réseau chaque jour,
- Un PC métro opérationnel 24h/24 toute l'année,
- Des bornes d'appel d'urgence présentes dans les rames, stations et ascenseurs du métro ainsi que dans les rames de tram,
- Plus de 3 000 caméras activées 7j/7, 24h/24 et 365j/an sur l'ensemble du réseau Tisséo (parkings, agences, stations de métro, zones de retournement, tunnels, arrêts de bus/tram etc.) ainsi qu'à bord des bus et dans les rames de tramway.

PROCÉDURES ET MAINTENANCES POUR UN RÉSEAU PLUS SÛR

La maintenance régulière des équipements et des sites est un élément indispensable qui permet de garantir le niveau de sécurité du réseau Tisséo pour les voyageurs mais aussi les employés.



Vérifier les pièces mécaniques

Changer les pneus

Inspecter la carrosserie des bus

Contrôler les détecteurs incendie

+ de 100

C'est le nombre de procédures de sécurité à respecter pour vous garantir les exigences du niveau de sécurité réglementaire.

« La sécurité, c'est de veiller à ce que tous nos équipements et l'ensemble de nos réseaux soient en conformité avec la réglementation. De ce fait, les procédures sont mises en œuvre pour assurer la sécurité des voyageurs et de nos agents. Vigilance, prévention et protection sont nos trois mots d'ordre pour assurer la maîtrise de tous les risques possibles. »

Béregère BERNADAC, responsable Tisséo du service Sécurité Transports Environnement et Site


 À LA UNE

DES AGENTS TISSÉO FORMÉS EN CONTINU

L'ensemble des agents du réseau Tisséo en charge de la sécurité reçoivent des formations en arrivant dans le métier puis tout au long de leur carrière. Elles permettent de s'assurer d'une bonne connaissance des lois, des règles et des procédures du métier.

• BUS : formations régulières pour les agents de conduite

- _ Evaluation annuelle des compétences individuelles
- _ Sensibilisation par petits groupes lors d'une journée dédiée
- _ Formation obligatoire de 5 jours tous les 5 ans avec une réévaluation de la conduite.

• TRAMWAY : formations annuelles pour les agents de terrain et les conducteurs

- _ Réévaluation de la conduite
- _ Evaluation des connaissances
- _ Respect des consignes et des procédures réglementaires

• **MÉTRO** : Tous les agents Tisséo qui travaillent au Poste Central de Commandes Métro* reçoivent des formations qualifiantes lors de leur recrutement mais aussi tout au long de leur carrière. Les rappels des procédures d'urgence, l'apprentissage des logiciels de sécurité, la gestion du stress et du sommeil en sont quelques exemples.

_ Agents de prévention

Ils informent, orientent et assurent une présence rassurante pour les voyageurs sur le réseau Tisséo. Ils participent aussi au quotidien à la lutte contre la fraude, contre les harcèlements sexistes et les incivilités.

_ Agents de sûreté

Ils assurent la sécurité des biens et des personnes dans le métro. Présents aux lignes de contrôle pour inciter à la validation, ils participent chaque soir à la fermeture des stations.

_ Agents de médiation

Les agents de médiation sont présents sur le terrain pour s'assurer que les utilisateurs du réseau circulent dans un environnement calme et sans tension particulière. Ces agents, très présents, lors des manifestations et dans certaines parties de la ville guident et informent la clientèle.

* Poste Central de Commandes Métro - voir rubrique Décryptage

À LA UNE

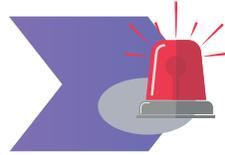
QUE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT, DE VOL OU D'AGRESSION ?



Alertez les agents Tisséo à proximité ou utilisez les bornes d'appel d'urgence présentes dans les rames, stations et ascenseurs du métro et du tramway.



Les postes de sécurité se mettront immédiatement en contact avec la victime tout en prévenant les services concernés : pompiers ou police selon la situation.



En cas de vol ou d'agression sur un voyageur ou un employé, un accompagnement avec la mise en place de procédures telle que le dépôt de plainte est systématiquement proposé aux victimes. Un dépôt de plainte est effectué par les services Tisséo auprès de la police lorsqu'il s'agit de dégradation des équipements et/ou du matériel.



Un guide pour agir

VICTIME OU TÉMOIN, AGISSEZ !

Par téléphone
Appelez le **3919**, numéro « *violences femmes infos* » joignable, de façon anonyme et gratuite, de 9h à 19h du lundi au samedi.

Par Internet
Sur le site arretonslesviolences.gouv.fr, vous pouvez retrouver des informations actualisées et les recours possibles.



DESCENTE À LA DEMANDE EN SOIRÉE POUR PLUS DE SÉRÉNITÉ

Le dispositif consiste à offrir à tout voyageur notamment lorsqu'il est susceptible d'éprouver un sentiment d'insécurité, de demander au (à la) conducteur(trice) de descendre entre deux arrêts de bus afin d'être rapproché de sa destination.

Mis en place en soirée et la nuit, jusqu'au 30 juin 2022, le dispositif est expérimenté sur les **Linéo 1** (Sept-Deniers-Salvador Dali / Fonsegrives Entière*) et **Linéo 2** (Arènes - Colomiers Lycée International) de **22h jusqu'à la fin du service**.

*Terminus Gymnase de l'Hers à partir de 21H25 du lundi au vendredi, de 21H40 le samedi et de 21H30 le dimanche.

86%*

des femmes se sentent parfois en insécurité après leur descente du bus le soir

36%

des usagers se sentant en insécurité après la descente du bus le soir, ont soit arrêté de prendre le bus, soit modifié leurs horaires.

* Enquête ENOV mai/juin 2021

Quelles actions et quels moyens pour combattre la fraude ?

La fraude dans les transports en commun constitue une nuisance à la qualité du service public, une perte de recettes (et donc d'investissement) et génère un sentiment d'insécurité et d'injustice.

Un renforcement de la présence d'agents Tisséo pour lutter contre la fraude 7 jours sur 7 de 4h50 du matin à la fermeture du métro

- agents de prévention et vérificateurs
- agents présents en ligne de contrôle
- agents de médiation
- la présence d'ambassadeurs « *information réseau* » pour prévenir et accompagner les clients dans leurs déplacements

Des enquêtes et des campagnes de sensibilisation

- La diffusion de campagnes de sensibilisation sur l'ensemble du réseau
- La réalisation d'enquêtes régulières mesurant le taux de fraude sur le réseau tram/métro/bus et permettant d'ajuster les actions à réaliser

Montant des amendes



En cas d'oubli de validation lors d'une correspondance



En cas de défaut de titre de transport, de titre non validé ou non conforme



En cas d'infraction comportementale



À LA UNE



CHIFFRES CLÉS*

17 900
Nombre de contraventions dressées de janvier à septembre 2021

740 000
Nombre de contrôles de janvier à septembre 2021

ON AIME

Chaque année, à travers son programme d'éducation à la mobilité, Tisséo va à la rencontre des jeunes de moins de 12 ans au sein des établissements scolaires et/ou associatifs et sensibilise les collégiens et les lycéens pour les sensibiliser au civisme, à la sécurité et au partage des espaces de transport.

En 2020, ce sont près de 6000 jeunes qui ont été sensibilisés par les équipes Tisséo.

* Une enquête est en cours et se terminera le 19 décembre 2021.

ACTUALITÉS MOBILITÉS



3^{ème} ligne de métro et Ligne Aéroport Express, participez à l'enquête publique pour la demande d'autorisation environnementale

Dans le cadre de la réalisation des projets de 3^{ème} ligne de métro et de la ligne Aéroport Express, les habitants de l'agglomération sont invités à s'exprimer sur le volet environnemental, c'est-à-dire les mesures destinées à réduire l'impact de l'infrastructure sur la biodiversité ainsi que les mesures de compensation. L'obtention de l'autorisation environnementale représente la dernière étape administrative avant le lancement des travaux en 2022. **Du mercredi 15 décembre 2021 au mardi 28 janvier 2022**, l'enquête publique est ouverte dans les communes de Blagnac, Colomiers, Labège et Toulouse.

Le registre numérique, ouvert pendant l'enquête, vous permettra de :

Prendre connaissance des modalités de l'enquête publique

- Obtenir toutes les infos pratiques sur les lieux d'enquête (adresse, dates, horaires etc.)
- Consulter le dossier d'enquête
- Consigner vos observations
- Rédiger vos propositions
- Prendre rendez-vous avec la commission d'enquête

Un dossier d'enquête et un registre papier sont prévus dans les lieux d'enquête pour que vous puissiez participer.

Vous pouvez également envoyer vos remarques par courrier postal :

Monsieur le président de la commission d'enquête.

Enquête publique 3^e ligne de métro et ligne Aéroport Express

Maison de la citoyenneté nord
4 place du marché aux cochons
31200 Toulouse.

Les courriers seront pris en compte s'ils ont été envoyés pendant la durée de l'enquête, le cachet de la poste faisant foi.

Toutes les infos sur
[registre-numerique.fr/
enquete-metro-toulouse](https://registre-numerique.fr/enquete-metro-toulouse)



DATES, HORAIRES ET LIEUX DES PERMANENCES DE LA COMMISSION D'ENQUÊTE

- **Mercredi 15 décembre 2021**
à la maison de la citoyenneté nord (Toulouse) de 14h à 17h
- **Mercredi 22 décembre 2021**
à la mairie de Colomiers, de 9h à 12h et à la maison de la citoyenneté rive gauche (Toulouse) de 14h à 17h
- **Mercredi 5 janvier 2022**
à la maison de la citoyenneté sud-est (Toulouse) de 9h à 12h et à la mairie de Labège de 14h à 17h
- **Mardi 11 janvier 2022**
à la mairie de Blagnac, de 9h à 12h et à la maison de la citoyenneté centre (Toulouse) de 13h30 à 16h30
- **Vendredi 21 janvier 2022**
à la maison de la citoyenneté rive gauche (Toulouse), de 9h à 12h et à la maison de la citoyenneté est (Toulouse) de 14h à 17h
- **Vendredi 28 janvier 2022**
à la maison de la citoyenneté nord (Toulouse) de 14h à 17h.



De nouveaux supports d'information dans le métro

Avis aux observateurs !

De nouveaux supports ont fait leur apparition, principalement sur les quais du métro :

Le bleu pour l'artiste et son œuvre, le jaune pour le pictogramme représentant la station, et parfois la biographie de la personnalité publique qui porte le nom de la station, le gris pour l'architecte de la station.

Tous les supports sont dotés de QR code qui pointent vers tisseocollectivites.fr. Ils ont aussi été présentés et testés auprès de représentants membres de la CARUT (Commission Accessibilité du Réseau Urbain de Toulouse).



ACTUALITÉS MOBILITÉS



Trophées Ecomobilité, des entreprises toujours plus écoresponsables

Depuis dix ans, Tisséo Collectivités exerce une activité peu connue : l'accompagnement des entreprises pour développer des plans de mobilité dans leurs établissements. Chaque année, les démarches les plus vertueuses, innovantes ou encore exemplaires, sont récompensées par un « Trophée Ecomobilité ».



LES LAURÉATS DE L'ÉDITION 2021 :

- Un Trophée « Management de la mobilité »
décerné à **Capgemini Engineering (ex Altran)**,
- Un Trophée « Coup de pouce »
décerné à **Mercator Ocean International**,
- Un Trophée Ecomobilité « Modes actifs »
décerné à **Airbus et TBS (Toulouse Business School)**,
- Un Trophée Ecomobilité « Organisation du travail »
décerné à **Continental**,
- Un Trophée Ecomobilité « Auto Malin »
décerné à **Vitesco Technologies**.

ACTUALITÉS MOBILITÉS



Le métro est ouvert toute la nuit pour le 31 !

Pensez métro pour réveiller en toute sécurité.

Cette année encore, nous sommes heureux de vous proposer un service métro en continu la nuit du 31 décembre 2021 au 1^{er} janvier 2022.

Sortez masqués et prenez soin de vous. Bonnes fêtes de fin d'année !

Toutes les infos pour préparer votre déplacement sur [tisseo.fr](https://www.tisseo.fr)



Téléo récompensé lors des Victoires de l'Investissement local

Mardi 16 novembre 2021, la Fédération Nationale des Travaux Publics organisait les Victoires de l'Investissement Local 2021. Plusieurs initiatives ont été promues à travers la France, dont Téléo. C'est une belle récompense pour le téléphérique urbain de Toulouse qui a reçu le Grand Prix national 2021.



Le tram **T1** vous emmène aux portes du festival avec un passage toutes les 8 à 10 minutes jusqu'à 23 h tous les soirs du 1^{er} décembre 2021 au 1^{er} février 2022.

TENTEZ DE GAGNER VOS ENTRÉES SUR CLUBEO.TISSEO.FR

f v + d'info sur [tisseo.fr](https://www.tisseo.fr)



On va où aujourd'hui?

ACTUALITÉS MOBILITÉS



Le saviez-vous ? Mettez à jour vos informations client

Mettre à jour votre adresse mail et votre numéro de téléphone portable vous permet :

- d'être informé quand vous devez renouveler vos droits à réduction,
- d'être alerté à l'approche de la fin de votre abonnement,
- de connaître le solde de déplacements restants pour un meilleur suivi de votre consommation,
- de recevoir les actualités réseau en cas de nouveautés ou perturbations à proximité de chez vous.

+ E-AGENCE sur [tisseo.fr](https://www.tisseo.fr)



« Le téléphérique urbain sud de Toulouse est un moyen de transport alternatif, économe en temps, en carburant et en émissions de CO2 dans le respect de la biodiversité et des paysages. » a déclaré la FNTTP.

Les essais se poursuivent et la circulation des cabines se fait dorénavant sur un rythme d'environ 1 cabine/minute du lundi au samedi de 7h à 18h ; la mise en service est prévue au premier semestre 2022.

Retour sur la concertation Mobibus, des pistes à explorer

— MOBIBUS est un service de transport collectif à la demande qui facilite les déplacements, à l'échelle de la grande agglomération toulousaine, des personnes présentant des difficultés ou un handicap et dans l'incapacité d'utiliser le réseau de transports en commun.

Voir les conditions d'accès à Mobibus

Une concertation de grande ampleur

Objectifs :

- Alimenter la réflexion de Tisséo Collectivités pour :
 - _ pérenniser le service de Transports pour les Personnes à Mobilité Réduite
 - _ Améliorer le service pour ceux qui en ont le plus besoin
 - _ Se mettre en conformité avec la LOM (Loi d'Orientation des Mobilités).

« L'accessibilité est un levier de performance qui nous permet de renforcer l'attractivité de notre réseau. C'est une conviction partagée par tous les élus de Tisséo : le transport public, c'est le transport de tous les publics, accessible partout et par tous. »

Jean-Michel Lattes, Président de Tisséo Collectivités et de Tisséo Ingénierie

Dispositif de la concertation

Une enquête d'opinion auprès des utilisateurs via un questionnaire en ligne pour :

- Connaître leurs habitudes de voyage et leurs besoins
- Comprendre la faible utilisation du service « Lien » et les leviers à actionner pour le promouvoir
- Recueillir leur avis autour d'hypothèses d'évolutions des services (inscription, accès au service et la tarification)

319 réponses et des enseignements

Pour quels motifs utilisez-vous Mobibus ?

Pour me rendre à des rendez-vous médicaux ou administratifs : 73,5%.

« Le lien », un service peu connu à améliorer.

66% des répondants ne connaissent pas le service. Sur 92 commentaires libres recueillis, 55 sont négatifs vis-à-vis du « Lien ».

Quels autres moyens de transports utilisez-vous pour vos déplacements de proximité ?

La principale alternative à Mobibus est l'utilisation de véhicules de proches pour 45,7% des répondants.

Deux ateliers thématiques

En présence de cinq associations concernées*

- Faut-il faire évoluer le Lien ? Si oui, comment ?
- Faut-il faire évoluer le service porte à porte ? Si oui, comment ?
- Comment s'inscrire et accéder aux services Mobibus ?
- Faut-il faire évoluer les tarifs de Mobibus ? Si oui, comment ?



MOBIBUS EN CHIFFRES

- Une équipe de **100 personnes** dédiées
- **80 conducteurs accompagnateurs**
- Une flotte de **70 véhicules** adaptés aux personnes à mobilité réduite
- Plus de **140 000 voyages par an**

Mobibus transporte près de **3000 usagers par an****.

** Période hors covid

Les services MOBIBUS

- Le service « **Porte à Porte** »
la prise en charge de l'usager se fait, par le conducteur, de la porte du lieu de départ jusqu'à la porte du lieu de destination.
- Le service « **Adresse à Adresse** »
la prise en charge et la dépose se fait sur le trottoir de la voie publique accessible, avec l'aide du conducteur pour la montée et la descente de l'usager dans le véhicule.
- Le service « **Le lien** »
un service de rabattement vers des arrêts ou stations du réseau lourd accessible (métro, tram, bus en site propre).

Réunion de restitution

La réunion de restitution de la concertation s'est déroulée dans une ambiance d'écoute mutuelle ; les associations ont dit être satisfaites d'avoir été entendues.

Les pistes à explorer :

- Une qualité de service à renforcer, en particulier la formation des chauffeurs de bus aux différents types de handicaps pour améliorer leur prise en charge
- Valoriser davantage les services proposés, et en particulier celui du Lien, faciliter son accès et en améliorer la desserte
- Parmi les critères d'accès à Mobibus, les associations

ont demandé de tenir compte du parcours de soin antérieur (passage devant médecin expert, carte CMI...), ou encore laisser aux usagers la liberté individuelle dans le choix du niveau de service

- Offrir plus de flexibilité pour les modalités de réservation du service « porte-à-porte » pour lequel les abonnés ont marqué un fort attachement

Deux pistes d'amélioration ont été reçues avec enthousiasme et vont être étudiées dans les mois à venir : la création d'un service d'accompagnement humain pour faire découvrir le réseau, et l'application d'une tarification solidaire.

Qui conduit le métro automatique toulousain ?

Le métro toulousain est une installation indispensable à la vie de centaines de milliers d'usagers. Si son fonctionnement est complètement automatisé, le contrôle de l'humain n'est jamais très loin.



CHIFFRES CLÉS

27 km de voies, il est désigné comme l'un des plus grands réseaux français sans conducteur !

38 stations

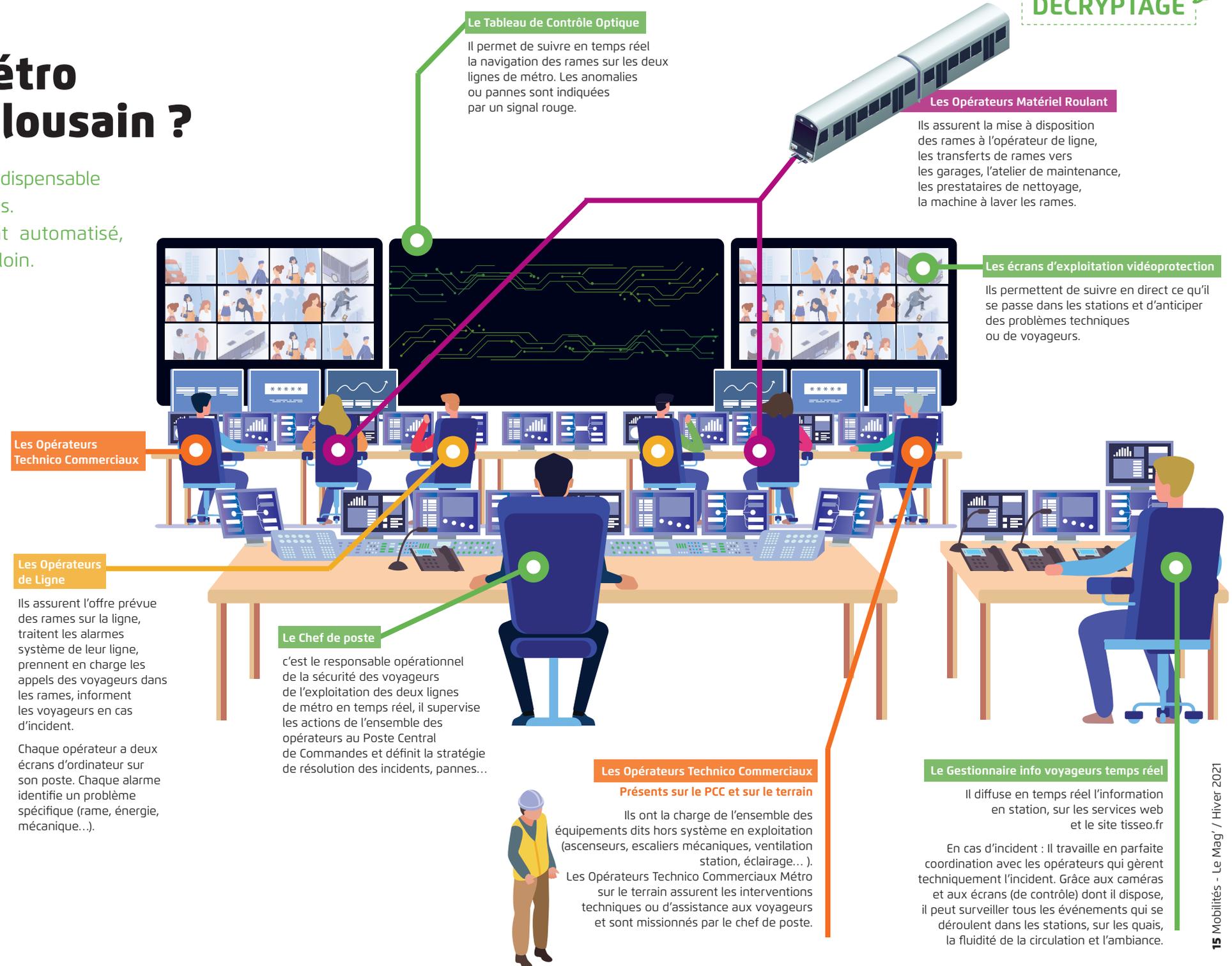
116 rames

Pourquoi le métro s'arrête ?

Lorsqu'une alarme détecte une anomalie ou qu'un appel d'un voyageur arrive, le service s'interrompt. La priorité est la sécurité des personnes et du système de transport : c'est la raison pour laquelle le service métro est arrêté.

Dans les minutes qui suivent, le diagnostic est établi, il permet d'identifier la cause du problème et d'établir la stratégie d'intervention pour retrouver dans les meilleurs délais un service à la normale.

Dans la grande majorité des cas, les arrêts ne dépassent pas 4 mn. Pour les arrêts plus longs, il existe une procédure d'intervention précise : mise en sécurité du système, transmission des consignes aux équipes terrain, gestion des éventuelles rames arrêtées en tunnel, enclenchement des procédures de dépannage, etc.



ÇA, C'EST LA PAIRE DE SNEAKERS QUE LÉA NE POURRA PAS S'OFFRIR **SI ELLE FRAUDE.**



**FRAUDER PEUT VOUS COÛTER JUSQU'À 120€ D'AMENDE,
AYEZ LE BON RÉFLEXE !**

À chaque montée, y compris en correspondance : **je monte, je valide !**

f  [tisseo.fr](https://www.tisseo.fr)



On va où
aujourd'hui?