Plan De
Mobilité
2025-2035

LA LIBERTÉ DE
SE DÉPLACER POUR TOUS



F-ANNEXE ACCESSIBILITÉ

Novembre 2025

Métropole
Toulon Provence
Méditerranée

B2 F 0/28 JCD

D2 F 00/28 JCD

TABLE DES MATIERES

1. Introduction 3

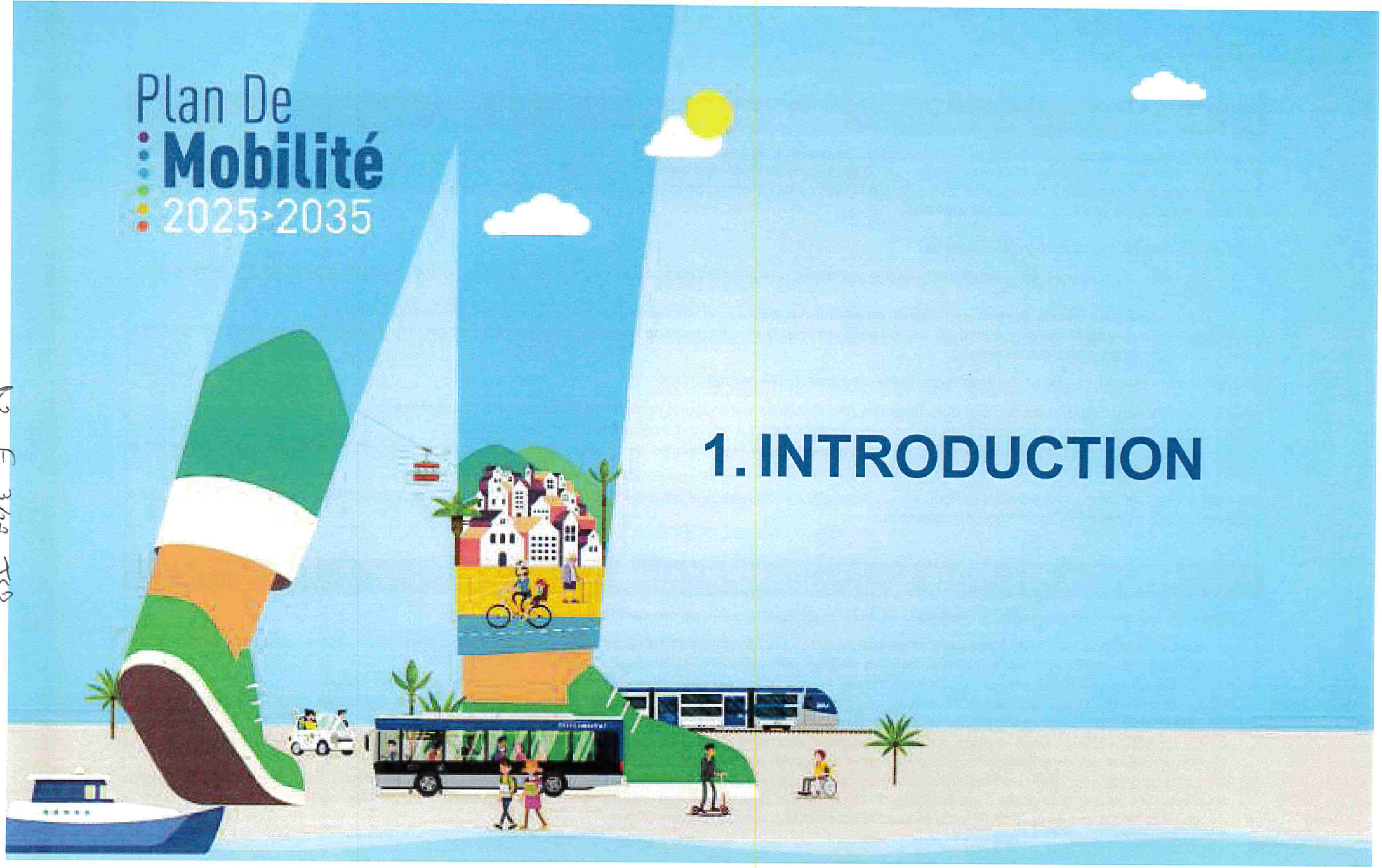
1.1. Enjeux et objectifs de l'annexe accessibilité 4
1.2. Cadre législatif et réglementaire 4
1.2.1. La loi Handicap du 11 février 2005 5
1.2.2. La loi d'orientation des mobilités du 26 décembre 2019 (LOM) 6
1.3. La démarche sur le territoire 7
1.3.1. SDA-Ad'AP de 2015 7
1.3.2. Commission Intercommunale pour l'accessibilité 7

2. ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE TRANSPORTS COLLECTIFS 9

3.1. Réseau de bus urbains 10
3.1.1. Organisation du réseau 10
3.1.2. Accessibilité du matériel roulant 12
3.1.3. Aménagement des points d'arret 13
3.1.4. Service dédié aux personnes à mobilité réduite (TPMR) 15
3.1.5. Signalétique et information voyageurs 15
3.2. Autres modes de transport urbain 17
3.2.1. Accessibilité du réseau bateaux-bus dans la petite Rade de Toulon 17
3.2.2. Accessibilité du réseau de la desserte maritime des îles d'Or 18
3.2.3. Accessibilité du téléphérique urbain 18
3.3. Dispositifs d'amélioration continue 19
3.3.1. Formation et sensibilisation du personnel 19
3.3.2. Gestion des réclamations et retours usagers 19
3.4. Réseaux de transport périurbains 20
3.4.1. Accessibilité du réseau ferroviaire Zou ! 20
3.4.2. Accessibilité du réseau routier Zou ! 21

4. Stratégie et plan d'actions 22
4.1. Stratégie de mise en accessibilité des points d'arrêt 23
4.1.1. Priorisation des points d'arrêt 23
4.1.2. Objectifs du PDM 2035 23
4.1.3. Programmation et estimation financière 23
4.2. Plan d'actions 24

Plan De Mobilité 2025-2035



1. INTRODUCTION

1.1. ENJEUX ET OBJECTIFS DE L'ANNEXE ACCESSIBILITE

La présente annexe accessibilité porte sur l'accessibilité des réseaux de transports sur la métropole TPM. C'est une composante obligatoire du Plan de Mobilité (PDM), conformément à la loi du 11 février 2005 et aux dispositions du Code des transports (articles R1214-1 et L1214-3). Ce concept d'accessibilité universelle vise à corriger les inégalités héritées d'un cadre de vie historiquement conçu pour des individus « valides », et à garantir que tout usager puisse se déplacer sans contrainte dans son environnement quotidien.

Trois grands enjeux structurent cette démarche :

- Un enjeu de solidarité, en garantissant l'accès aux transports pour les personnes en difficulté, qu'elles soient en situation de handicap permanent ou temporaire ;
- Un enjeu social, en adaptant les services de mobilité à une population vieillissante et à la diversité des gênes à la mobilité ;
- Un enjeu de qualité d'usage pour tous, car les aménagements pensés pour l'accessibilité améliorent le confort et la fluidité pour l'ensemble des usagers, et renforcent l'attractivité du réseau.

Conformément au cadre légal et réglementaire, l'annexe accessibilité permet :

- De dresser un diagnostic de l'état d'accessibilité des réseaux de transports publics, de la voirie et de l'espace public.
- D'identifier les évolutions récentes et les besoins persistants en matière d'aménagement et d'exploitation.
- De définir les orientations à l'horizon 2035, en cohérence avec les politiques de mobilité durable et inclusive portées par l'autorité organisatrice de la mobilité (AOM).

Elle reflète l'engagement de la collectivité et de ses partenaires à construire une offre de mobilité accessible et adaptée aux besoins de tous les usagers, dans le respect des obligations nationales et européennes.

1.2. CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE

La législation en matière d'accessibilité existe depuis 1975 et a beaucoup évolué ces dernières décennies :

- La loi d'orientation en faveur des personnes handicapées (1975) instaure l'obligation pour les collectivités d'assurer la prise en charge de leur mobilité, notamment en facilitant leur accès aux services de transport collectif et spécialisé ;
- La loi LOTI (1982) affirme le droit au transport pour tous et prévoit la réalisation des plans de déplacements urbains (PDU) ;
- La loi LAURE (1996) rend les PDU obligatoires dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants, fixe un objectif de mise en application de la réglementation sur l'accessibilité de la voirie et des transports publics ;
- La loi SRU (2000) élargit le champ des thématiques abordées par les PDU, notamment l'amélioration de la sécurité de tous les déplacements et l'organisation des emplacements de stationnement réservés aux personnes handicapées ;
- La loi du 11 février 2005 (Loi Handicap) pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap. Cette loi introduit le principe d'accessibilité de la chaîne du déplacement et crée l'annexe accessibilité du PDU, le plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics (PAVE) et le schéma directeur d'accessibilité (SDA).

- La Loi LOM du 26 décembre 2019 est la dernière loi en date qui vient compléter la législation existante. Elle remplace les PDU par des plans de mobilité (PDM) et rend obligatoire la réalisation d'un suivi de la mise en accessibilité des réseaux de transports en commun et des voiries à proximité des arrêts prioritaires.

1.2.1. LA LOI HANDICAP DU 11 FEVRIER 2005

1.2.1.1. LES PRINCIPES DE LA LOI HANDICAP

La loi Handicap repose sur le principe de la chaîne de déplacement, selon lequel l'accessibilité doit être assurée de manière continue et cohérente à travers l'ensemble du parcours : cadre bâti, voirie, espaces publics, transports et lieux d'intermodalité. Si un maillon de la chaîne est rompu, le déplacement devient inaccessible.

Cette loi a élargi la définition du handicap, permettant d'y intégrer l'ensemble des personnes à mobilité réduite (PMR). Elle reconnaît comme telles toutes celles qui, de manière temporaire ou permanente, rencontrent des difficultés dans leurs déplacements en raison :

- D'une incapacité permanente (handicap sensoriel, moteur, cognitif, vieillissement,…) ;
- D'une incapacité temporaire (accident, grossesse,…)
- De circonstances extérieures (accompagnement de personnes, transport d'objets, …).

L'accessibilité ne concerne donc pas uniquement les personnes en situation de handicap, mais l'ensemble des usagers susceptibles de rencontrer des obstacles dans leurs déplacements quotidiens. Cela est d'autant plus crucial dans un contexte de croissance démographique accompagnée d'un vieillissement de la population, où il est essentiel d'anticiper les contraintes liées à l'âge, à l'état de santé ou aux situations de fragilité temporaire.

1.2.1.2. LES PRINCIPALES DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACCESSIBILITE

Les obligations en matière d'accessibilité dans les PDM (anciennement PDU) trouvent leur origine dans la loi Handicap. Le chapitre 3 de cette loi, intitulé « Cadre bâti, transports et nouvelles technologies », impose aux collectivités et au autorités organisatrices de transport des mesures concrètes pour que la chaîne de déplacement soit accessible à tous. Parmi ces dispositions :

- Les services de transport collectif, qu'ils soient réguliers ou à la demande, doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite. Un schéma directeur d'accessibilité (SDA) des services de transport doit également être élaboré.
- Tout nouveau matériel roulant acquis lors d'un renouvellement ou à l'occasion d'une extension du réseau doit être conforme aux normes d'accessibilité, sauf en cas d'impossibilité technique avérée.
- Les communes de plus de 1 000 habitants doivent établir un Plan de Mise en Accessibilité de la Voirie et des Espaces publics (PAVE), sans délai imposé pour sa mise en œuvre.
- Toute révision ou élaboration d'un Plan de Mobilité doit comporter une annexe spécifique sur l'accessibilité, précisant les mesures à mettre en œuvre pour améliorer l'accès aux réseaux de transport.
- Les services numériques publics doivent être accessibles, conformément au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA).

Cette loi prévoit également des mécanismes de concertation :

- Création d'une commission communale ou intercommunale d'accessibilité dans les communes et EPCI de plus de 5 000 habitants, incluant des représentants d'associations de personnes en situation de handicap.
- Mise en place d'une procédure de signalement des obstacles à la libre circulation.

Initialement, la loi fixait l'échéance de mise en accessibilité complète de la chaîne du déplacement au 12 février 2015. Face aux retards constatés, l'ordonnance du 26 septembre 2014 a introduit l'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP), permettant aux collectivités et établissements recevant du public (ERP) de s'engager sur un calendrier précis de travaux, avec des délais supplémentaires à partir de 2015.

1.2.2. LA LOI D'ORIENTATION DES MOBILITES DU 26 DECEMBRE 2019 (LOM)

1.2.2.1. LES PRINCIPES DE LA LOI D'ORIENTATION DES MOBILITES

La loi LOM vise à transformer concrètement les déplacements du quotidien pour l'ensemble des citoyens, sur tous les territoires, grâce à des transports plus accessibles, plus économiques et plus respectueux de l'environnement.

Pour atteindre ces objectifs, la loi repose sur trois grands axes :

- Renforcer les investissements dans les transports du quotidien.
- Favoriser l'émergence de nouvelles solutions de mobilité, afin de garantir à chacun la possibilité de se déplacer.
- Accélérer la transition vers une mobilité durable, en réduisant l'impact environnemental des déplacements.

La LOM implique plusieurs évolutions majeures :

- Nouvelle gouvernance territoriale : la compétence mobilité est assurée par les métropoles, les communautés de communes (sur volontariat) ou les régions. Chaque territoire doit être couvert par une autorité organisatrice de la mobilité (AOM). Les régions assurent désormais la coordination des politiques de mobilité sur leur territoire.
- Promotion des mobilités alternatives à la voiture individuelle : développement du vélo (via des plans vélo), du covoiturage, et encadrement des services en libre-service.
- Soutien d'une mobilité plus écologique : augmentation du nombre de bornes de recharge publiques pour les véhicules électriques, aides à l'achat de véhicules propres, facilitation de la mise en place des zones à faibles émissions mobilité (ZFE-m).
- Hausse des investissements dans les infrastructures de transport, avec une grande partie dédiée au réseau ferroviaire.

1.2.2.2. LES PRINCIPALES DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACCESSIBILITE

Les autorités doivent désormais inclure l'accessibilité de manière systématique dans les politiques de mobilité. Cette exigence se traduit par des mesures concrètes :

- Une mobilité plus inclusive dans les réseaux de transport :
  - > *L'accès aux services de transport adapté est garanti sans restriction pour les personnes en situation de handicap.*
  - > *Une tarification avantageuse est mise en place pour les accompagnateurs des personnes à mobilité réduite.*
  - > *Une plateforme centralisée permet de réserver des missions d'assistance en gare.*

> *Les données relatives à l'accessibilité des services et des itinéraires sont partagées et intégrées aux GPS et calculateurs d'itinéraires.*

- Un diagnostic territorial pour renforcer l'accessibilité :
  > *Les acteurs compétents en matière de voirie doivent réaliser un état des lieux de l'accessibilité autour des arrêts prioritaires.*
  > *En cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité (ITA), l'autorité organisatrice de transport doit proposer des services de substitution adaptés. A défaut, elle peut rendre accessibles deux autres arrêts du réseau.*
  > *Les Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM) publient régulièrement des rapports sur l'avancement de la mise en accessibilité, garantissant une information transparente aux voyageurs.*

1.3. LA DEMARCHE SUR LE TERRITOIRE

1.3.1. SDA-AD'AP DE 2015

La Communauté d'Agglomération Toulon Provence Métropole (CATPM) a déposé son Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda d'Accessibilité Programmée (SDA-Ad'AP) auprès des services préfectoraux en septembre 2015. Ce plan prévoyait, sur une période de 3 ans, la mise en accessibilité de 108 points d'arrêt relevant de sa compétence pour ses transports urbains et de l'ensemble de ses Etablissements Recevant du Public (ERP) soumis également à cette obligation. Ce document intègre des points divers dont :

- La description du réseau et du matériel roulant ;
- La description des points d'arrêt ;
- La liste des points d'arrêt prioritaires et leurs caractéristiques ;
- La liste des dérogations motivées pour impossibilité technique avérée ;
- La programmation et l'estimation financière des travaux à réaliser pour rendre accessibles les points d'arrêt prioritaires ;
- Les modalités de formation des personnels ainsi que le calendrier de formation ;
- Les modalités de mise en œuvre et de suivi de l'exécution et l'actualisation du SDA-Ad'AP.

A la fin du délai prévu par le SDA-Ad'AP, les 108 points d'arrêts identifiés ont été mis en accessibilité.

1.3.2. COMMISSION INTERCOMMUNALE POUR L'ACCESSIBILITE

Conformément à l'article L.2143-3 du Code général des collectivités territoriales, les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) de plus de 5 000 habitants doivent mettre en place une commission intercommunale pour l'accessibilité. Cette instance consultative réunit des représentants :

- De la Métropole ;
- D'associations ou d'organismes représentant les personnes en situation de handicap ;
- D'associations d'usagers ou d'organismes représentant les personnes âgées ;
- Des acteurs économiques locaux ;
- Et d'autres usagers du territoire métropolitain.

La commission intercommunale exerce plusieurs missions essentielles :

- Évaluer l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des réseaux de transport ;
- Rédiger un rapport annuel, présenté en conseil métropolitain et transmis aux partenaires concernés ;

- Animer les travaux de la commission, y compris les réunions préparatoires et les temps d'échange ;
- Formuler des propositions concrètes pour améliorer l'accessibilité des infrastructures existantes ;
- Recenser l'offre de logements accessibles aux personnes handicapées sur le territoire ;
- Tenir à jour, par voie électronique, la liste des établissements recevant du public (ERP) accessibles ou dont la mise en accessibilité est en cours ;
- Assurer la cohérence des diagnostics réalisés par les commissions communales d'accessibilité, lorsque celles-ci existent au sein des communes membres de la Métropole.

Chaque année, Toulon Provence Métropole (TPM) a délibéré sur les initiatives déployées pour améliorer l'accessibilité de son territoire, en s'appuyant notamment sur les travaux et recommandations des Commissions Intercommunales d'Accessibilité.

DZ F 3/28 TCD

Plan De Mobilité 2025-2035



2. ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE TRANSPORTS COLLECTIFS

3.1. RESEAU DE BUS URBAINS

3.1.1. ORGANISATION DU RESEAU

La Métropole Toulon Provence Méditerranée (TPM) est l'autorité organisatrice du service public des transports urbains et des transports scolaires sur son territoire. Un contrat de délégation de service public a été conclu le 1er mai 2023 entre TPM et RD TPM (RATP Dev Toulon Provence Méditerranée) pour la gestion et l'exploitation du réseau de l'agglomération pour une durée de 6 ans. Le renouvellement de cette DSP doit se faire le 30 avril 2029.

En 2025, le réseau de bus urbain Mistral se compose de :

- 45 lignes régulières ;
- 7 lignes nocturnes régulières (dont 1 ne fonctionnant qu'en période estivale) ;
- 3 lignes base navale régulières ;
- 17 lignes avec appel bus (TAD) ;
- 1 service spécifique de substitution de transport pour les PMR ;
- 46 lignes de cars scolaires ;
- Un service de taxi-bus.

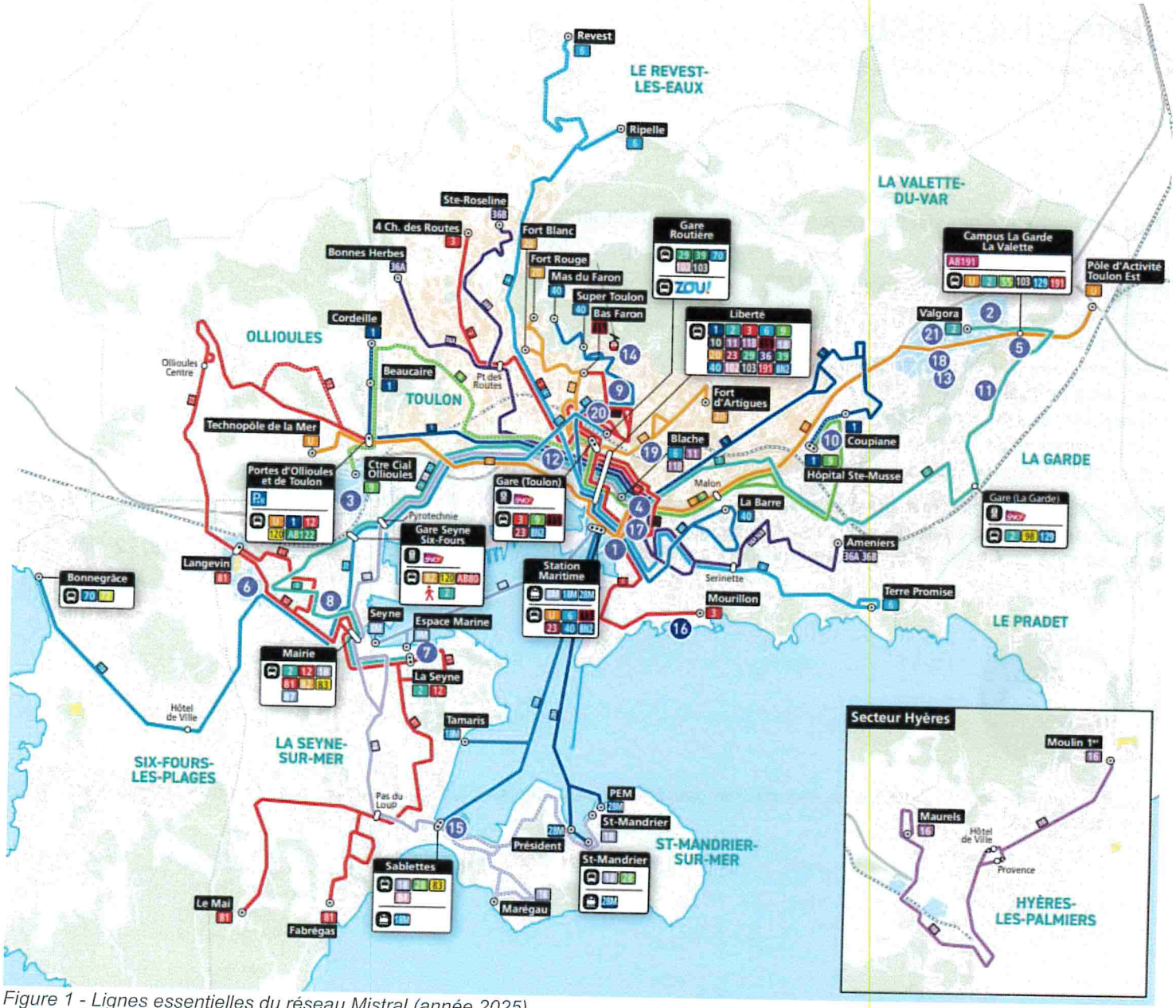


Figure 1 - Lignes essentielles du réseau Mistral (année 2025)

3.1.2. ACCESSIBILITE DU MATERIEL ROULANT

En 2025, le matériel roulant du réseau Mistral est composé de 342 véhicules :

- 58 bus articulés ;
- 170 bus standards ;
- 57 minibus urbains (dont 11 TPMR) ;
- 57 gabarits courts ;

Tous les bus sont accessibles. Cela signifie que chaque bus est équipé à minima des aménagements suivants :

- Plancher bas
- Espace usager fauteuil roulant et palette électrique (sauf minibus PMR)
- Agenouillement pneumatique (sauf minibus)
- Annonce sonore des arrêts (sauf minibus PMR)
- Annonce visuelle des arrêts (sauf une partie des minibus PMR)
- Girouettes extérieures (sauf une partie des minibus PMR)
- Plans de ligne statiques (sauf une partie des minibus PMR)
- Bips sonores pour l'ouverture et la fermeture des portes (sauf une partie des minibus PMR)
- Valideurs de titres entre 800mm et 1000mm avec bips sonores et affichage d'un message avec témoin lumineux

Les bus aménagés sont reconnaissables grâce à des pictogrammes apposés sur le pare-brise et à côté de la deuxième porte d'entrée. Ils disposent d'un emplacement pour fauteuil roulant, ainsi que de places assises réservées aux personnes à mobilité réduite.
Certains véhicules offrent également une seconde zone réservée, pouvant accueillir soit une poussette, soit un second fauteuil roulant. En 2019, 22[1] véhicules étaient équipés de cette configuration renforcée.



Figure 2 - Pictogrammes permettant d'identifier les aménagements spécifiques d'un bus (de gauche à droite : emplacement pour fauteuil roulant / places assises pour PMR / emplacement pour poussette ou un deuxième fauteuil roulant

[1] Guide d'accessibilité – Mars 2019 – MTPM

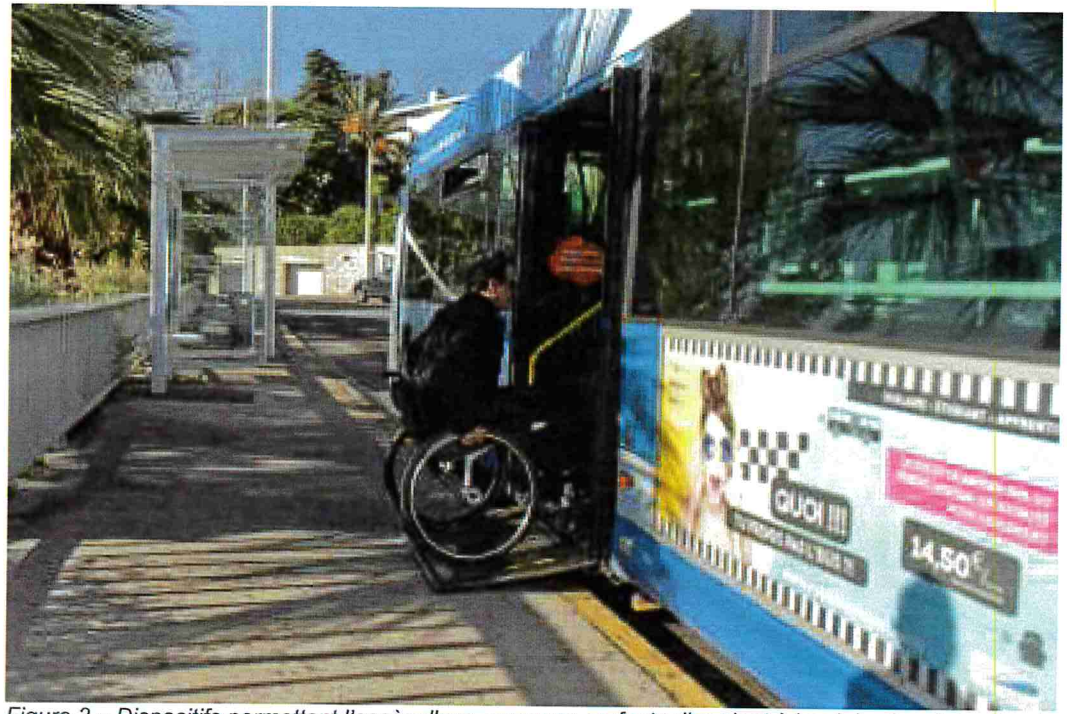


Figure 3 – Dispositifs permettant l'accès d'une personne en fauteuil roulant à bord des bus (plancher bas et palette électrique)

3.1.3. AMENAGEMENT DES POINTS D'ARRET

3.1.3.1. ACCESSIBILITE DES POINTS D'ARRET

En 2024, les réseaux Mistral et Zou ! comptaient 2187 points d'arrêt, incluant les transports urbains, régionaux, scolaires, et les services d'appel bus. Parmi eux, 880 étaient accessibles, soit 40% du total.
En comparaison, le SDA-Ad'AP de 2015 recensait 2054 points d'arrêt, dont 609 accessibles, représentant alors 30 %.
La définition d'un arrêt accessible ayant récemment évolué pour inclure le cheminement piéton jusqu'au point d'arrêt, une actualisation des données du SDA-Ad'AP 2015 a été nécessaire.

Les arrêts considérés comme accessibles sont aménagés avec :

- Une largeur suffisante pour permettre de manœuvrer avec un fauteuil roulant ou une poussette ;
- Une bande d'éveil vigilance (BEV) pour identifier les bords du trottoir ;
- Un guide canne malvoyant pour rejoindre l'arrêt et se positionner au niveau de la porte avant du bus.

Ils sont aussi réhaussés et aménagés en quais bus pour faciliter l'accès à bord des véhicules (ne plus avoir à sortir la rampe entre autres).

En 2023, au moins 75% des points d'arrêt des lignes identifiées pour donner lieu à des Lignes à Haut Niveau de Service (LHNS) sont accessibles.

Tableau 1 - Niveau d'accessibilité des points d'arrêt 2023 des lignes amenées à évoluer en LHNS

N° Ligne	Ligne	Points d'arrêt (PA)	PA réalisés	PA non réalisés	Pourcentage d'accessibilité
U	Technopole de la Mer / Pôle d'Activité Toulon Est	48	46	2	96 %
1	Cordeille/Beaucaire/ Coupiane/ Hôpital ste Musse	103	81	22	79 %
2	Valgora / La Seyne	133	114	19	86 %
3	4 Ch. des Routes/Mourillon	68	58	10	85 %
6	Ripelle /Terre Promise	124	98	26	79 %
16	Moulin 1 er / Maurels	52	39	13	75 %
70	Gare Routière (Toulon) - Plage Bonnegrâce	82	65	17	79 %

3.1.3.2. DEROGATIONS POUR IMPOSSIBILITE TECHNIQUE AVEREE

La mise en accessibilité d'un point d'arrêt est considérée comme techniquement impossible lorsque :

- La voirie où se trouve le point d'arrêt présente une déclivité supérieure à 5%
- L'emprise du point d'arrêt est trop étroite pour respecter la largeur minimale de 1,5 m pour manœuvrer un fauteuil roulant
- Aucune autre solution technique (déplacement du point d'arrêt par exemple) ne permettrait cette mise en accessibilité sans nuire à la sécurité des usagers

Dans ce cas de figure, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM) organise un transport de substitution : service TPMR (voir chapitre 3.1.4).

3.1.4. SERVICE DEDIE AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE (TPMR)

En 2023, 32 803 voyageurs ont bénéficié du service de transport pour les Personnes à Mobilité Réduite (TPMR).

Ce service collectif, complémentaire aux lignes régulières, est accessible sur inscription et réservation. Il est exclusivement destiné aux personnes majeures résidant dans l'une des 12 communes de la métropole TPM et présentant une incapacité physique à emprunter une ligne régulière en raison d'un handicap moteur, visuel ou mental reconnu par une carte d'invalidité avec un taux de 80 % ou plus, ou nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant. Il est assuré par 11 minibus spécifiquement aménagés et du personnel qualifié.



Figure 4 - Service TPMR

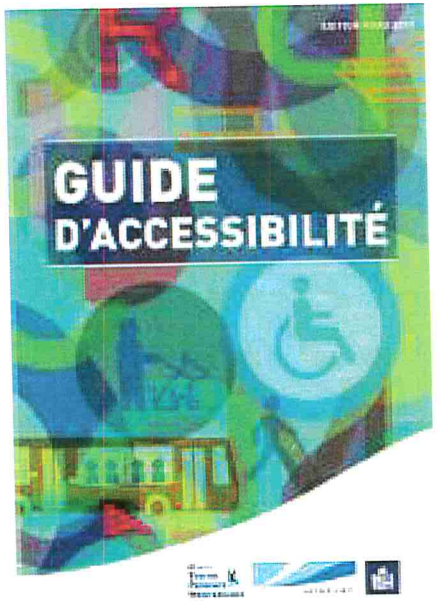
D2 F- AS/23 JCA

3.1.5. SIGNALETIQUE ET INFORMATION VOYAGEURS

La signalétique est conçue pour faciliter les déplacements de tous les usagers grâce à :

- **L'identification claire des arrêts** : les numéros de ligne sont affichés en gros caractères avec un fort contraste de couleurs, ce qui permet aux personnes malvoyantes ou aux personnes âgées de repérer facilement leur arrêt. Les vitres des abris sont sérigraphiées pour les personnes non-voyantes et mal-voyantes. ;
- **Des affichages lumineux aux arrêts principaux** : ces panneaux indiquent en temps réel le numéro de la ligne, sa destination et le temps d'attente ;
- **Des girouettes sur les bus** : chaque bus est équipé de panneaux lumineux à l'avant et sur les côtés, indiquant le numéro de la ligne et sa destination, pour que les usagers puissent l'identifier rapidement à l'approche ;
- **Des informations sonores déclenchables** : les personnes malvoyantes ou non-voyantes peuvent utiliser une télécommande pour activer des annonces vocales à l'arrêt, leur indiquant les lignes disponibles et les temps d'attente. Ces annonces leur permettent aussi d'identifier un bus à l'ouverture des portes avant ;

- **Des dispositifs embarqués à bord des bus** :
  - > *Des écrans et des bandeaux lumineux affichent le numéro de la ligne, sa direction et le nom du prochain arrêt ;*
  - > *Des messages sonores accompagnent ces informations pour les rendre accessibles à tous ;*
  - > *Un plan de ligne est affiché avec les correspondances et les principaux lieux desservis ;*
  - > *Des messages de civilité rappellent aux passagers de céder les places réservées PMR.*



Parallèlement, divers supports d'information (fiches horaires, plans des lignes, guides tarifaires, etc.) sont diffusés et accessibles tout au long de l'année dans les agences commerciales, à la Maison de la Mobilité, dans les offices de tourisme, les mairies, les hôtels, les campings, ainsi que sur le site internet du réseau Mistral.
Deux brochures sont spécifiquement consacrées à l'accessibilité du réseau :

- Le guide voyageur TPMR, qui présente le service de transport adapté, son fonctionnement et ses modalités d'accès.
- Le guide Accessibilité, qui recense les équipements, informations et services mis en place pour faciliter les déplacements des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Ce guide, conçu en collaboration avec l'ADAPEI du Var, est labellisé FALC (Facile à Lire et à Comprendre).

Figure 5 - Guide d'accessibilité à retrouver dans les accueils commerciaux, les offices du tourisme et les mairies

DZF 16/27 TCJ

3.2. AUTRES MODES DE TRANSPORT URBAIN

3.2.1. ACCESSIBILITE DU RESEAU BATEAUX-BUS DANS LA PETITE RADE DE TOULON

En 2025, le réseau bateau-bus de la petite Rade compte 3 lignes régulières. 12 vedettes maritimes permettent d'assurer ce service.

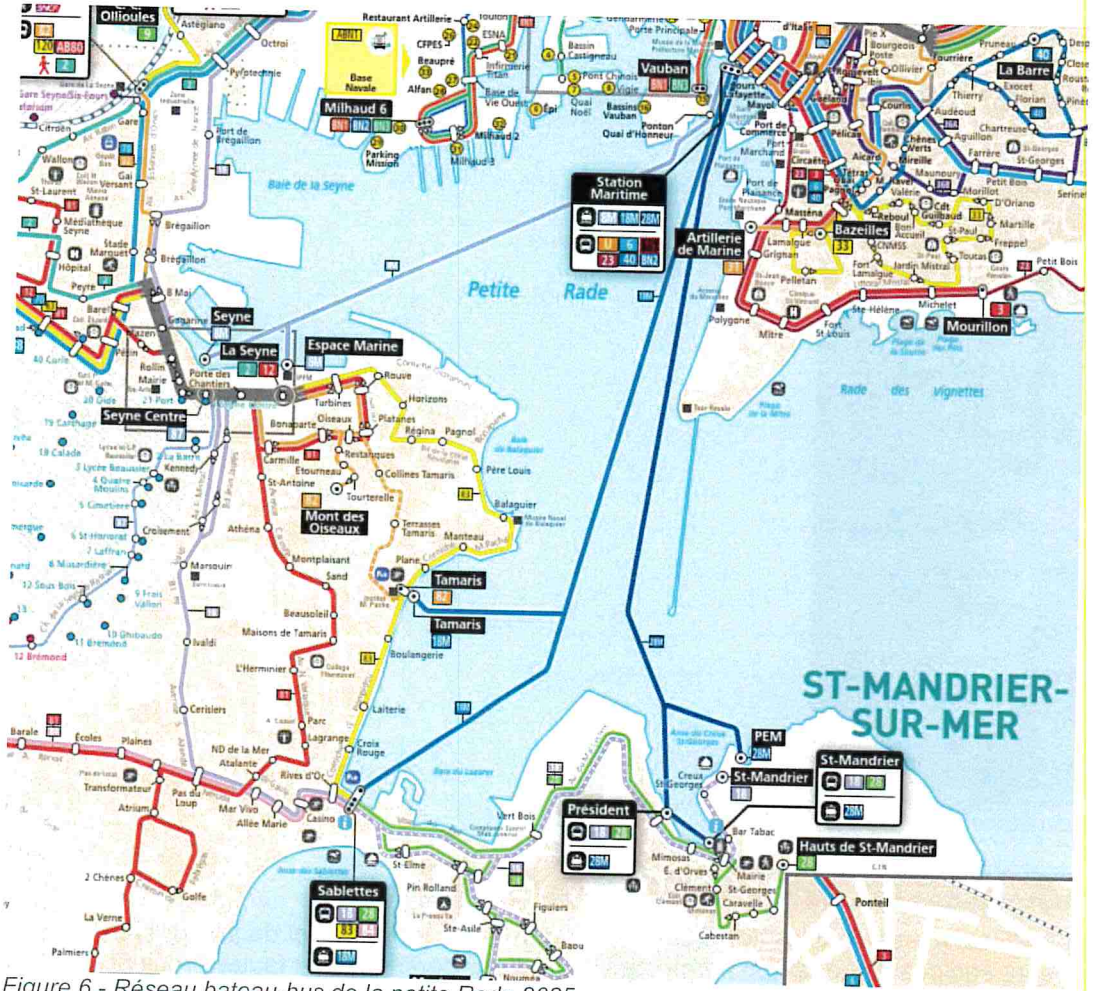


Figure 6 - Réseau bateau-bus de la petite Rade 2025

Tous les bateaux-bus sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'embarquement est accompagné par le personnel et facilité par une rampe amovible, tandis que des emplacements spécifiques sont prévus pour les fauteuils roulants à bord.

Des écrans d'information affichent les prochains départs ainsi que les numéros de quai d'embarquement. Pour les personnes malvoyantes ou non-voyantes, des annonces sonores peuvent être activées à l'aide d'une télécommande.

En station la circulation est facilitée grâce à des accès en pente douce, des couloirs larges et un revêtement de sol antidérapant. Bien que les pontons d'embarquement soient aménagés selon les normes d'accessibilité, garantissant un cheminement sécurisé et adapté à tous, il reste néanmoins à prévoir l'installation de cheminements podotactiles pour les personnes malvoyantes ou aveugles.



Figure 7 – Circulation d'une personne en fauteuil roulant sur le ponton d'embarquement

3.2.2. ACCESSIBILITE DU RESEAU DE LA DESSERTE MARITIME DES ILES D'OR

Le réseau de la desserte maritime des îles d'Or comporte 7 lignes en 2025 qui desservent les îles d'Or au départ de la Tour Fondue et du port d'Hyères.
Depuis la Tour Fondue, en direction de Porquerolles tous les bateaux sont équipés d'une rampe permettant l'accès des personnes en fauteuil roulant.
Depuis le port d'Hyères les personnes en fauteuil roulant doivent se renseigner sur les conditions d'accessibilité en amont de leur trajet.

3.2.3. ACCESSIBILITE DU TELEPHERIQUE URBAIN

La ligne de téléphérique du mont Faron est dotée de 2 stations, avec des cabines toutes accessibles :

- La station haute, récemment réaménagée, est totalement accessible ;
- La station basse a aussi été mise en accessibilité récemment. Des travaux de réaménagement sont encore prévus pour rendre accessible l'accès à cette station depuis l'arrêt de bus.

3.3. DISPOSITIFS D'AMELIORATION CONTINUE

3.3.1. FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

RD TPM, responsable de l'exploitation du réseau Mistral, met en œuvre un programme de formation initiale et continue destiné à l'ensemble de ses collaborateurs. Une attention particulière est portée à la formation des personnels en contact direct avec le public. Ce programme inclut des modules spécifiques dédiés à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Il s'adresse notamment aux conducteurs et agents d'accueil , et repose sur le développement de compétences transversales telles que la posture d'écoute, la communication adaptée et la gestion des situations sensibles. Bien que la formation ne soit pas exclusivement centrée sur l'accueil des publics à mobilité réduite, elle vise à garantir un service inclusif, bienveillant et respectueux des différences, permettant au personnel de répondre de manière appropriée aux besoins spécifiques de tous les usagers.
En 2024, 21 personnes des agences commerciales et 46 conducteurs ont été formés.
Tous les conducteurs du service spécifique TPMR sont formés pour la prise en charge de fauteuils, incluant les techniques de maniements et d'arrimage, ainsi qu'un module « gestes et postures visant à adopter les bonnes pratiques pour assurer la sécurité et le confort des usagers tout en préservant leur propre intégrité physique et psychologique.
Ces actions s'inscrivent dans une démarche globale d'amélioration continue de la qualité de service et de l'accessibilité du réseau Mistral, au bénéfice de tous les voyageurs.

3.3.2. GESTION DES RECLAMATIONS ET RETOURS USAGERS

Le registre de dépôt de plainte est un dispositif mis en place par les autorités organisatrices de la mobilité permettant aux usagers de signaler les difficultés ou les lacunes en matière d'accessibilité dans les transports publics. Ce registre permet de :

- **Recueillir les réclamations** concernant l'accès aux véhicules (bus, bateaux), l'aménagement des arrêts ou stations, la signalétique et les informations voyageurs ou bien l'accompagnement du personnel ;
- **Identifier les dysfonctionnements ou obstacles** rencontrés ;
- **Améliorer les services** en continu.

3.4. RESEAUX DE TRANSPORT PERIURBAINS

En application de la loi NOTRé (2015), relative à la Nouvelle Organisation Territoriale de la République, la compétence en matière d'organisation des transports publics interurbains, auparavant exercée par les Conseils Départementaux, a été transférée aux Conseils Régionaux. Dans ce cadre, le Conseil Régional a repris la gouvernance des différents SD-Ad'AP départementaux afin de les harmoniser avec son propre SD-Ad'AP régional.

3.4.1. ACCESSIBILITE DU RESEAU FERROVIAIRE ZOU !

Le réseau ferroviaire Zou ! dessert le territoire par 8 haltes ou gares :

- Ollioules-Sanary, à Ollioules,
- La Seyne – Six Fours, à La Seyne-sur-Mer,
- Toulon et Toulon – Sainte-Musse à Toulon,
- La Garde et La Pauline-Hyères à la Garde
- la Crau,
- Hyères.

3.4.1.1. ACCESSIBILITE DES GARES

Parmi les gares situées sur le territoire de TPM, plusieurs sont considérées comme entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Cela inclut l'accessibilité des cheminements piétons, des quais, des traversées de voies ainsi que la présence de places de stationnement PMR à proximité :

- Gares entièrement accessibles : Ollioules-Sanary, La Seyne–Six-Fours, Toulon, La Garde et Hyères.
- Gare partiellement accessible : Toulon–Sainte-Musse ne dispose pas de places de stationnement PMR aménagées à proximité des accès. Des aménagements spécifiques sont prévus afin de se conformer à la législation en vigueur.
- Gares non concernées par une mise en accessibilité : La Pauline et La Crau ne font actuellement l'objet d'aucun projet d'aménagement en ce sens.

3.4.1.2. EQUIPEMENTS SPECIFIQUES PMR

Seule la gare de Toulon dispose de plusieurs équipements facilitant l'accès aux personnes à mobilité réduite (PMR) : ascenseurs, escaliers mécaniques, sanitaires adaptés et service d'assistance en gare. Les autres gares, à l'exception de La Crau (pas de traversée de voies) et Hyères, sont toutes dotées d'ascenseurs. Bien que la gare d'Hyères ne soit pas dotée d'aménagements spécifiques PMR, elle propose un service d'assistance en gare.[2]

3.4.1.3. SERVICE D'ASSISTANCE EN GARE

Ce service propose un accompagnement gratuit aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Il permet de les guider depuis le point d'accueil jusqu'à leur siège dans le train, puis de leur siège jusqu'à la sortie de la gare, à une station de taxi ou vers leur correspondance. Il est destiné aux voyageurs titulaires d'une carte de priorité ou rencontrant des difficultés de déplacement pour des raisons médicales, y compris ceux utilisant un fauteuil roulant. Les trains desservant la Métropole n'étant pas tous accessibles aux PMR, il est recommandé de faire appel à ce service afin de garantir un trajet adapté.

---

[2] Source : SNCF Gares et Connexions

3.4.2. ACCESSIBILITE DU RESEAU ROUTIER ZOU !

Le réseau routier Zou ! s'articule autour de trois niveaux de service, définis par leur fréquence et leur amplitude horaire : 6 lignes express, 31 lignes de proximité et 14 lignes scolaires sont réparties sur la région, dont 13 lignes desservant Toulon Provence Méditerranée. Certaines lignes dites « Premium » offrent plus de confort et davantage de place pour les bagages, et d'autres lignes fonctionnent uniquement en période estivale.

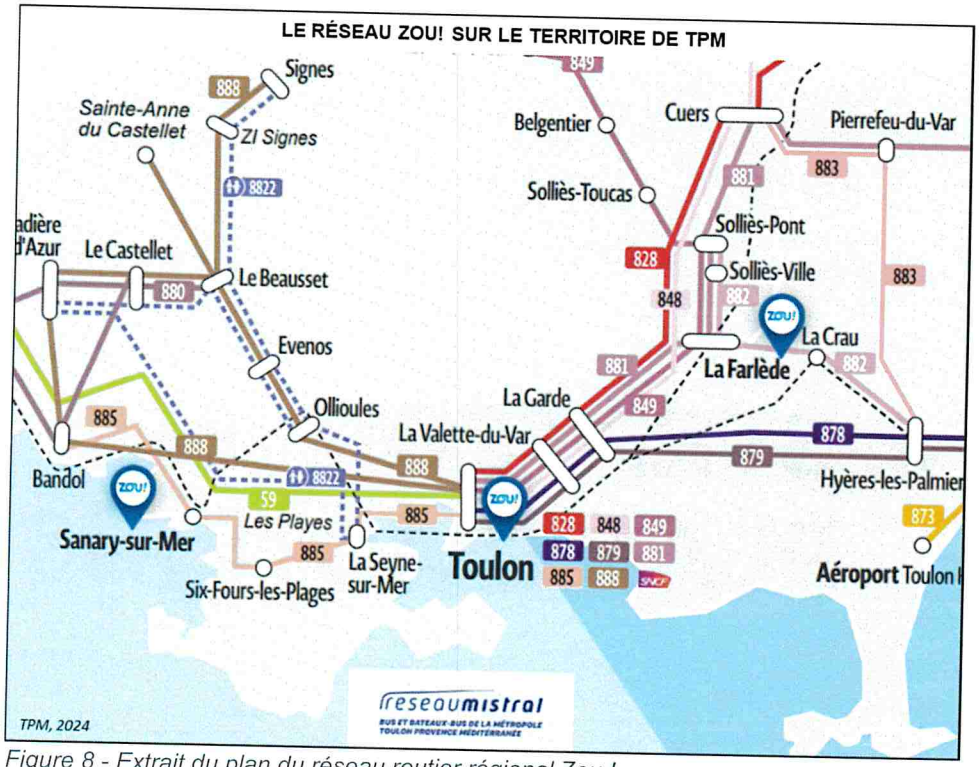


Figure 8 - Extrait du plan du réseau routier régional Zou !

A ce jour aucun service de prise en charge des PMR n'est mis en place. Néanmoins, tous les cars des lignes régulières sont équipés d'un plancher bas permettant de faciliter l'accès à bord pour l'ensemble des usagers.

.

Les bilans annuels de mise en accessibilité des points d'arrêt, réalisés par TPM, intègrent également les points d'arrêt relevant de la compétence régionale (voir chapitre 3.1.3 pour plus de détails).

Plan De Mobilité 2025>2035



4. STRATEGIE ET PLAN D'ACTIONS

D2_F 24/28 JCG

4.1. STRATEGIE DE MISE EN ACCESSIBILITE DES POINTS D'ARRET

4.1.1. PRIORISATION DES POINTS D'ARRET

Un point d'arrêt est jugé prioritaire s'il correspond à au moins un des critères suivants :

- Critère 1 : être situé sur une ligne structurante du réseau de transport public
- Critère 2 : être desservi par au moins deux lignes de transport public
- Critère 3 : être situé sur un pôle d'échange
- Critère 4 : être situé dans un rayon de 200 mètres d'un pôle générateur de déplacement ou d'une structure d'accueil recevant des personnes à mobilité réduite.

Les doléances des usagers sont également prises en compte dans le choix des points d'arrêt à traiter en priorité.

Les 108 points d'arrêt prioritaires identifiés au SDA-Ad'AP et relevant alors de la compétence de la CA TPM ont fait l'objet de travaux de mise en accessibilité jusqu'à la fin du SDA-Ad'AP. Cependant, 14 points d'arrêt MTPM demeurent non traités en raison d'une impossibilité technique avérée (ITA).
En parallèle, la mise en accessibilité des 969 autres points d'arrêt prioritaires (dont 113 ITA) est toujours en cours. Pour 2025, la mise en accessibilité de 60 points d'arrêt était programmée.

4.1.2. OBJECTIFS DU PDM 2035

Dans le cadre du Plan de Mobilité 2035, la MTPM s'engage à :

- **Poursuivre la mise en accessibilité de 30 à 40 points d'arrêt par an**, afin d'atteindre un taux de 60 % d'arrêts accessibles d'ici 2035 ;
- **Garantir l'accessibilité de l'ensemble des points d'arrêt desservis par les Lignes à Haut Niveau de Service (LHNS), hors ITA** ;
- **Aménager les cheminements podotactiles de l'ensemble des pontons maritimes** pour faciliter l'accès aux personnes malvoyantes ou aveugles.

4.1.3. PROGRAMMATION ET ESTIMATION FINANCIERE

En retenant une estimation de 60 000 € TTC par point d'arrêt pour son réaménagement (y compris ses abords), et en visant la mise en accessibilité de 300 à 400 points d'arrêt supplémentaires entre 2025 et 2035, le coût total des opérations serait compris entre 18 et 24 millions d'euros TTC, soit une enveloppe moyenne d'environ 2 millions d'euros par an.
En complément, tout matériel renouvelé sera pleinement accessible.
Enfin, dans le cadre du développement de l'application Compagnon numérique de mobilité (MaaS), une fonctionnalité dédiée à l'accessibilité sera déployée afin de faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite et des personnes en situation de handicap. Ce dispositif intelligent proposera une assistance à l'orientation en signalant en temps réel les obstacles urbains (escaliers, trottoirs non abaissés, travaux, etc.), permettant ainsi une navigation plus fluide, autonome et sécurisée dans l'espace public.

4.2. PLAN D'ACTIONS

La Métropole œuvre depuis de nombreuses années en faveur de l'amélioration de l'accessibilité pour tous. Face au vieillissement de la population et à l'évolution constante des réglementations, il est essentiel de maintenir et renforcer les actions déjà entreprises. À cette fin, une concertation systématique avec la Commission Intercommunale pour l'Accessibilité s'impose.

Afin de garantir le confort d'usage et la continuité de la chaîne de déplacement, le Plan d'Actions du Plan de Mobilité intègre pleinement la question de l'accessibilité, quelles que soient les capacités de déplacement des usagers dans leur environnement. Le tableau ci-dessous offre une vision globale et synthétique de cette démarche, en identifiant les actions et mesures du PDM au service de l'accessibilité.

Tableau 2 - Actions du PDM intégrant les enjeux d'accessibilité

Axe	Orientation	N° de fiche	Fiche action	Mesures au service de l'accessibilité
Axe A Donner au transport collectif le pouvoir de concurrencer l'autosolisme	A2 - Renforcer le réseau de transports collectifs urbain à l'échelle métropolitaine	4	Renforcer le niveau de service des LHNS	**Traitement spécifique des arrêts LHNS, avec un niveau d'équipement requis (abribus, BIV, caméras, interphone, sono), notamment pour renforcer l'information et la sécurité des voyageurs**
	A3 - Organiser l'intermodalité	8	Organiser les PEM et leur rabattement par les modes alternatifs	**Création de nouvelles connexions pour faciliter l'accessibilité par les modes actifs :** • **accès côté nord pour la gare de Toulon,** • **accès côté ouest pour la halte Ste-Musse**
				Réaménagement de la liaison piétonne Gare de Toulon <> Place de la Liberté par un cheminement qualitatif, direct, accessible et continu à hauteur des enjeux de connexion entre la gare et des LHNS

D2 C 24/28 59

		10	Faciliter l'itinéraire voyageur	**Définition et mise en œuvre d'un système billettique interopérable intégrant tous les services de mobilité du territoire métropolitain (bus et bateaux-bus Mistral, trains et cars Zou!, bateaux TLV, téléphérique, stationnement, vélo) et facilitant les déplacements multimodaux avec la possibilité d'acheter/valider ses titres de transport grâce à un seul et même support (carte ou application)**
				Développement de l'information multimodale sur les plans de réseau, aux bornes d'informations voyageurs (BIV) et dans le Compagnon de Mobilité Numérique (MaaS) afin que les usagers puissent accéder rapidement et facilement à toutes les données nécessaires pour organiser/réaliser leurs déplacements
				Au sein des PEM, aménagement de cheminements piétons confortables et facilement compréhensibles avec la mise en œuvre d'une signalétique claire pour les usagers passant d'un mode à l'autre
Axe B **Faire évoluer le partage de l'espace public en mettant les mobilités actives au cœur des aménagements**	B1 – Aménager l'espace public au profit des mobilités actives	11	Définir un guide référentiel d'aménagement	**Mise en œuvre d'une démarche de pédagogie, de concertation et d'expérimentations visant à valoriser la reconversion de l'espace public au profit des mobilités actives et de la végétalisation**
				Rédaction d'un guide référentiel pour l'aménagement de la voirie avec une volonté de partager les bonnes pratiques. Diffusion (et pédagogie) auprès de toutes les parties prenantes concernées. Travail de veille et d'actualisation régulier de ce guide.

				Priorisation des axes et les espaces publics à réaménager en cohérence avec la stratégie de mobilité.
				Élaboration du cahier des charges de références pour les voiries dont cyclables, les espaces publics et des stationnements (dont vélo)
				Études visant à améliorer la "qualité / agréabilité" des itinéraires actifs
		12	Aménager les axes et carrefours structurants	**Reconversion progressive des espaces publics au profit des mobilités actives et de la végétalisation**
				Réaménagement des carrefours structurants intégrant les modes alternatifs : **- identification des carrefours** **- études de circulation et aménagement et priorisation** **- réaménagement** **- adaptation de la régulation**
				Poursuivre la mise en accessibilité des arrêts TC sur l'ensemble du réseau, notamment sur l'espace public et les cheminements autour des arrêts
Axe D **Accompagner les mutations par un écosystème des mobilités**	D3 - Accompagner le changement de pratiques en matière de mobilité	31	Déployer un Compagnon Numérique de Mobilité (MaaS Métropolitain)	**Création d'une fonction de recherche d'itinéraires optimisés (itinéraires multimodaux, prix, temps de parcours par mode, dénivelé si vélo) permettant une expérience sur mesure par la prise en compte de certains paramètres (PMR notamment).**

			Facilitation du déploiement de tarifs multimodaux : Pour chacun des systèmes de mobilité présents sur le territoire, les usagers pourront acheter tous les produits / services offerts (y compris ceux à tarifs réduits nécessitant la présentation d'un justificatif), et le MaaS permettra d'offrir une réduction quand plusieurs services mobilité sont intégrés dans un seul et même produit.
	32	Développer la communication en allant au-devant de l'usager	**Expérimentation de nouvelles maisons de la mobilité sur les espaces stratégiques (Hyères, la Seyne), éventuellement sous la forme mobile permettant d'aller au-devant des usagers**
			Travail avec les CCAS pour capter les personi âgées les plus isolées et les informer sur les moyens mis à leur disposition pour se déplac souvent peu connus par cette tranche de la population, moins connectée
D4 - Encadrer la mise en œuvre du PDM en définissant un nouveau cadre de gouvernance de la mobilité	37	Elargir le champ des participants aux réflexions pour une meilleure collaboration et acceptation	**Poursuite, renforcement et systématisation de la logique de concertation et de co-construction avec les acteurs économiques et de la société civile (comme cela existe déjà le conseil de développement TPM)**
			Organisation d'un point d'étape annuel sur l'avancée des mesures du PDM avec tous les acteurs concernés
			Mutualisation des forces des antennes sur les sujets techniques tels que le réaménagement ou la création de voirie – et notamment le traitement des mobilités actives, la gestion du stationnement, la

D2F 27/28 JCD

régulation des carrefours à feux, … Faire émerger un ou plusieurs techniciens au sein des antennes ou de TPM avec une expertise technique approfondie sur certains sujets techniques qui seront alors référents métropolitains.

D2 C 28/28 3C9