MEL

MÉTROPOLE
EUROPÉENNE DE LILLE

Commission Intercommunale pour l'Accessibilité

Séance Plénière
28/11/2023

Présidée par M. Leprêtre

Ordre du jour

- Tour de table
- Démarche de simplification de la direction de l’Habitat
- Bilan de la coupe du monde Rugby sur la MEL
- Point d'activité HANDIPOLE - 2022/2023
- Point d’étape sur l’AD’AP de la MEL
- Points divers et calendrier

Démarche de simplification de la direction de l'Habitat

Documentation et courrier en Facile A Lire et à Comprendre (FALC)

Sophie VAN DER POORTEN, cheffe de projet Politique d'attribution de logement
Direction de l'habitat

MEL MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

Un partenariat entre la MEL - l'Etat - l'UDAPEI

Cadre d'intervention :

- Le Plan Local de l'Habitat (PLH) n°3 de la MEL
- Qui a été corroboré par l'étude « Accès aux droits sociaux sur le territoire de la MEL » de l'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale
- Ce qui rejoint les priorités nationales de l'Etat et de la transformation de l'action publique Le Fonds de transformation de l'action publique (FTAP) - SIILAB

Enjeux :

- Accessibilité de l'information pour garantir l'accès et le maintien dans un logement des ménages
- Lutte contre le non recours
- Rendre facile à lire et à comprendre (FALC) les démarches administratives

Un partenariat entre la MEL - l'Etat - l'UDAPEI

Action : Constituer **une boîte à outil FALC « logement »** pour :

→ Faciliter l'accès au logement social ;

→ Repérer les solutions Logement du PLH 3 selon ses besoins ;

→ Mieux connaître et solliciter les aides directes du Fonds Solidarité Logement ;

→ Accélérer la rénovation énergétique des logements du parc privé.

Montage opérationnel :

Pilotage **Direction Habitat MEL**

Partenariat élargi : l'État (DREETS), l'UDCCAS, les communes (Lambersart, le réseau d'accueil labellisé), la CMAO

Appui méthodologique et traduction : **UDAPEI - Les papillons blancs du Nord** et l'ESAT de Lille-Fives (groupe Malécot)

Une démarche projet, mutualisée, transversale avec la participation des usagers

Mettre tout le monde autour de la table pour identifier les enjeux, définir les documents à traduire en FALC et adapter les supports d'information numérique

Se coordonner avec les autres directions de la MEL/mobiliser les compétences

Sensibiliser à la méthode FALC, prendre conscience collectivement de la nécessaire accessibilité de l'information pour tous les habitants

Mettre en place boîte à outils « logement » FALC en partenariat avec les acteurs du territoire

Partager à l'échelle métropolitaine et nationale

➔ Travaux avec UDAPEI papillons blancs / ESAT de Fives et travail spécifique avec la direction Communication de la MEL et la direction Relations Usagers, Citoyenneté et Jeunesse de la MEL

Sur le numérique

Rendre plus accessible l'information numérique sur les pages internet

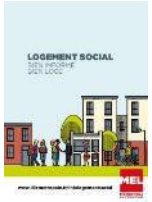
- Du Site Amélio
- Du Site Fond Solidarité Logement (avec une entrée gestion relation usagers)
- Du Site des demandeurs de logement social (avec une entrée gestion relation usagers)

➔ Travaux avec UDAPEI papillons blancs / ESAT de Fives et travail spécifique avec la direction Communication de la MEL

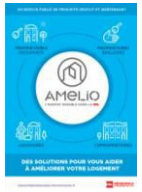
Sur les supports papier

FALC
FACILE
à LIRE
à COMPRENDRE

Traduire en FALC avec une labélisation FALC et une édition spéciale



- 1 notice pour aider à remplir la demande de logement social
- 1 plaquette pour expliquer la cotation de la demande de logement social



- Les livrets Amélio pour les locataires et les propriétaires dans des logements privés
- Les courriers à destination des locataires et propriétaires dans des logements privés + un glossaire de phrases types

- 3 plaquettes pour les publics spécifiques (jeunes, étudiants, familles, seniors, personnes en situation de handicap, gens du voyage, habitants vulnérables)

- 1 plaquette pour expliquer les aides du Fonds solidarité logement
- Les couriers Fonds solidarité logement + un glossaire de phrases types

Exemple avec la plaquette sur le Fonds de Solidarité Logement – version initiale en 2022

DANS QUEL CAS PUIS-JE BÉNÉFICIER DU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT ?

JE PEUX ÊTRE ACCOMPAGNÉ LORSQUE JE RENCONTRE DES DIFFICULTÉS POUR RECHERCHER UN LOGEMENT ET/OU SI JE FAIS FACE À DES DIFFICULTÉS DANS MON LOGEMENT ACTUEL.

UNE AIDE POUR ACCÉDER À UN LOGEMENT

SI JE RECHERCHE UN LOGEMENT

Je peux demander un certificat de recevabilité qui peut rassurer le bailleur et donc faciliter mes recherches de logement.

SI JE TROUVE UN LOGEMENT

> L'aide à l'installation

Je peux bénéficier d'une aide de 1 100 € maximum pour prendre en charge la caution, et, en fonction de ma situation, le 1er mois de loyer, l'assurance habitation.

> La Garantie de Loyer

Je peux être aidé durant 3 ans en cas d'impayés de loyer jusqu'à 18 mensualités.

SOUS QUELLES CONDITIONS

- J'ai des ressources inférieures à 2 RSA.
- Je rencontre une situation de mal logement.
- J'accède à un logement décent et adapté à ma situation.

UNE AIDE POUR ME MAINTENIR DANS UN LOGEMENT

L'AIDE AUX IMPAYÉS DE LOYER

Je peux être aidé pour régler une dette de loyer jusqu'à 2 000 € sur une période de 5 ans.

SOUS QUELLES CONDITIONS

- J'ai des ressources inférieures à 2 RSA.
- J'ai repris le paiement de mon loyer courant.
- Je suis dans un logement décent et adapté à ma situation.

UNE AIDE POUR MES FACTURES D'ÉNERGIE, D'EAU OU DE TÉLÉPHONIE (au 01/07/2022)

L'AIDE AUX IMPAYÉS D'ÉNERGIE

Je peux être aidé pour régler une dette d'énergie jusqu'à 2 000 € d'aide sur 5 ans.

L'AIDE AUX IMPAYÉS D'EAU

Je peux être aidé pour régler une dette d'eau jusqu'à 2 000 € d'aide sur 5 ans.

L'AIDE AUX IMPAYÉS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Je peux être aidé pour régler une dette de téléphonie jusqu'à 500 € par an.

SOUS QUELLES CONDITIONS

- J'ai des ressources inférieures à 2 RSA.
- J'ai repris le paiement de mes mensualités.
- Je suis dans un logement décent et adapté à ma situation.

MEL MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

Exemple avec la plaquette sur le Fonds de Solidarité Logement – version modifiée de 2023

Le FSL m'aide pour payer mes factures, mon loyer

Je peux avoir l'aide du FSL suivant :

- mes **ressources**

mes **ressources** c'est mon argent par exemple mon salaire ou mes aides

- ma situation :
  - Je vis dans un logement et j'ai des difficultés à payer :
    - mon loyer
    - mes factures

Je respecte les règles du FSL

Je peux faire une **demande de maintien**

Une demande de maintien c'est pour rester dans son logement

Je remplis un dossier FSL

Bilan de la coupe du monde de rugby

Marina CERVETTI**,** chargée de mission
Direction des sports

- **Nombre de matchs organisés au Stade Pierre Mauroy – Décathlon Aréna : 5 matchs** entre le 14 septembre et le 08 octobre

- **Profil type du supporter** :
  - 38 % de français / 38 % d'anglais
  - 80% d'hommes
  - Une large majorité de supporters avait prévu de venir en transport en commun et à pied jusqu'au stade (37 % ont utilisés Ilevia le jour J en moyenne)

- **En amont de l'évènement:**
  - Le recrutement par la MEL de **120 bénévoles** pour encadrer / renseigner / orienter les supporters sur Lille et à proximité du Stade
  - **Une sensibilisation à l'accueil** des personnes en situation de handicap a été donnée aux bénévoles
  - *France 2023* (organisateur) a recruté **330 bénévoles** qui œuvraient aux abords immédiats du stade et dans le stade, **dont 30 dédiés** uniquement à l'accompagnement des Personnes à Mobilité Réduites et Personnes en Situation de Handicap

Coupe du Monde de rugby 2023 / **Bilan**

- **Nombre de supporters total: 232 585** (en moyenne 46 500 / match, un pic à +48 000 pour le match de la France)

- France 2023 indique qu'environ **200 personnes** par match se sont déclarées comme **PMR** ou **personnes en situation de handicap.** Toutes ont pu avoir accès aux portes prioritaires et à une prise en charge individuelle, si c'était souhaité.

- Des **animations organisées** au pied du Stade dont un podium avec un ballon de rugby géant de la MEL qui était notamment **accessible** par une rampe

Dispositif mis en place sur le réseau métro:

- **Agents référents PSH** présents dans les stations principales avant et après les matchs pour accueillir et aider les clients à franchir le contrôle d'accès
  - **Avant le match** : positionnés avant le contrôle d'accès pour accompagner de façon proactive les clients
  - **Après le match** : au sein de la file d'attente, identification des clients à mobilité réduite pour les accompagner jusqu'à un accès coupe file
- **Environ 50 clients PMR / PSH pris en charge à chaque match :** retours positifs des clients accueillis

Retours du service Handipole :

- **3 clients** ont utilisé le service pour la CDM Rugby, tous des habitués du service Handipole
- **Pas d'inscription de nouveaux clients extérieurs à la MEL,** malgré une communication Handipole relayée auprès de tous les porteurs de billet PSH par l'organisateur
- **Autorisation de laissez-passer** pour la prise en charge en fin d'évènement : très apprécié des clients et des conducteurs. Ce dispositif est indispensable pour garantir la ponctualité et ne pas pénaliser les courses suivantes.

Dispositif pour les personnes véhiculées:

Des **places de parkings PMR** pouvaient être réservées sur la plateforme de vente de billet France 2023, et **une zone dépose** était située devant les hôtels aux abords du stade en Nord-Est.

POINT D'ACTIVITÉ HANDIPOLE

2022/2023

13 NOVEMBRE 2023

Colette HALLYNCK et Hugo RAFFOURT

Direction Marketing & Relation Client ILEVIA

Sommaire

1. Bilan Handipole 2022

A. Le contexte et les projets de l’année

B. Les clients Handipole

C. Trafic, refus, réservations et annulations

D. Facturation – prélèvement automatique et recouvrement

E. La production kilométrique

F. Le suivi de la qualité de service

2. L’enquête satisfaction 2023

keolis

BILAN HANDIPOLE 2022

1

A. Le contexte et les projets de l’année 2022

- **2022 marque un retour à la normale en termes de trafic** sur le service Handipole après la crise sanitaire de 2020 – 2021.
  - Durant le 1er semestre, la situation reste sous surveillance avec l’obligation du port du masque jusqu’en mars dans les entreprises et jusqu’en mai dans les transports en commun.
  - Pass sanitaire nécessaire jusqu’en août 2022.

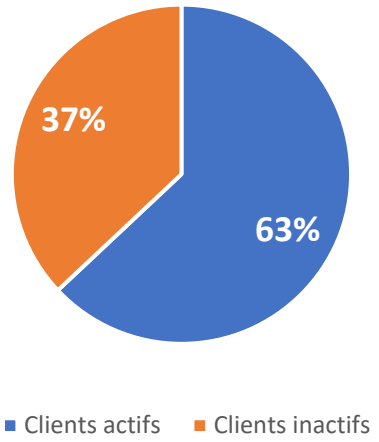
- **Actions déployées en 2022 :**
  - La refonte du guide pratique et du règlement d’utilisation du service,
  - La réalisation d’une grande enquête de satisfaction auprès de 500 clients Handipole
  - La représentation du service Handipole et de l’accessibilité ilévia au salon Autonomic

B. Les clients Handipole

- **373 dossiers acceptés sur 377 dossiers présentés** (4 refus).

- **1 999 clients inscrits (décembre 2022), dont :**
  - **32 utilisateurs de moins de 18 ans** (dont 15 nouveaux inscrits depuis janvier 2022).
    - 0,3% des trajets mensuels
    - Dont 47 % de clients actifs
  - **10 clients résidants hors du territoire de la MEL.**
    - 0,2% des trajets mensuels (en moyenne 30 trajets)

Utilisation du service par les clients inscrits - 2022



Fin octobre 2023 :
- **38 clients mineurs** sont inscrits à Handipole
- 19 clients résidants hors MEL

KEOLIS LILLE MÉTROPOLE nos talents au service d'Ilévia

C. Trafic et refus

	2019	2021	2022	Évol 2022/ 2019	Évol 2022/ 2021
Nombre de refus	25	5	**4**		
Nombre de voyages	133 337	120 376	**133 530**	**+0,1%**	**+11%**

- 133 337 voyages effectués en 2019 et **133 530 voyages effectués en 2022 : retour à la situation avant Covid.**
- **Le trafic est concentré sur les jours de semaine et en heure de pointe :**
  - 96% du trafic de l'année est réalisé entre le lundi et le vendredi
  - En semaine 3 trajets sur 4 sont réalisés en heure de pointe.

- **Attention, le nombre de refus est sous-évalué :** pointage dans l'outil défaillant

Fin octobre 2023 :
- **137 183 voyages enregistrés sur 12 mois (soit +2,5%)**
- **Taux de refus de 0,16% et 11 refus par mois**

keolis LILLE MÉTROPOLE nos talents au service d'ilévia

C. Réservations et annulations

	2019	2021	2022	Évol 2022/ 2019	Évol 2022/ 2021
Nombre de réservations	180 214	167 981	**184 875**	**+3%**	**+10%**
Nombre d'annulations	46 546	47 600	**51 341**	**+10%**	**+8%**
Taux d'annulation	*26%*	*28%*	***28%***		
Nombre de voyages	133 337	120 376	**133 530**	**+0,1%**	**+11%**

Le nombre de réservation continue de progresser : + 3% de réservations entre 2019 et 2022

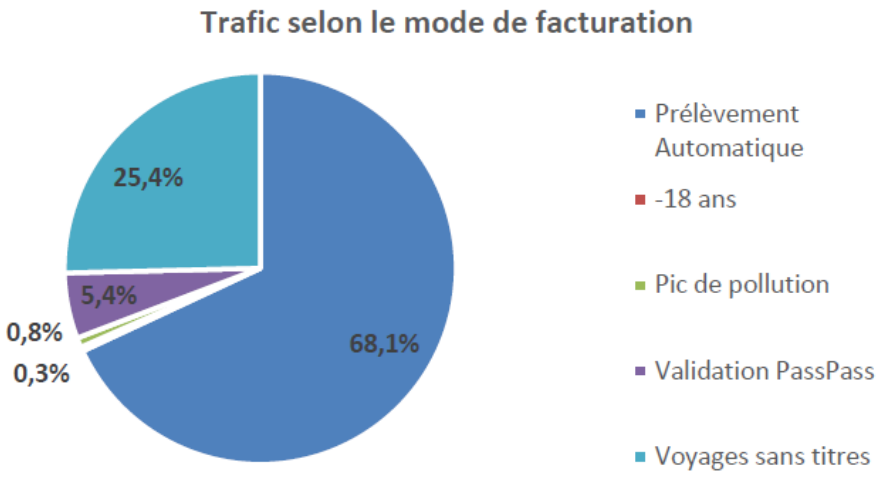
- 70% des réservations pour des trajets réguliers, 30% pour des trajets occasionnels.

Le nombre d'annulations progresse également : +10 % d'annulations entre 2019 et 2022.

- La hausse du taux d'annulation est liée à une augmentation des déprogrammations (+13% entre 2019 et 2022).
- **1 trajet sur 4 est annulé et 1 trajet sur 10 est annulé le jour même ou la veille.**

KEOLIS LILLE MÉTROPOLE nos talents au service d'Ilévia

D. Facturation : Prélèvement automatique et recouvrement



- **Les voyageurs ont la possibilité de choisir entre le prélèvement automatique et la carte pass pass**

→ **2 voyages sur 3 sont réalisés sous l'autorisation prélèvement automatique en 2022**.

- Certains clients ne sont pas en règle, et les valideurs subissent encore des problématiques de connexion : **25% des voyages sont réalisés sans titre** et donnent lieu ensuite à des actions de recouvrement.

- **Au final, 92% des recettes de la MEL sont encaissés sur 2022** (77% fin 2021).

La part du prélèvement progresse :
Fin septembre 2023, le Prélèvement automatique représente en moyenne **72% des voyages effectués.**

KEOLIS LILLE MÉTROPOLE | nos talents au service d'ilévia

E. Analyse de la production kilométrique

	2019	2021	2022	Variation 2022 / 2019	Variation 2022 / 2021
Kilométrage total réalisé	2 304 167	2 586 706	2 838 030	*+23%*	*+10%*
kilométrage commercial (en charge)	1 296 849	1 745 363	1 920 226	*+48%*	*+10%*
kilométrage HLP	648 435	658 001	721 724	*+11%*	*+10%*
kilométrage HLP entrée/sortie	358 883	183 342	196 080	*-45%*	*+7%*
% kilométrage commercial (en charge)	56%	67%	67%		
% kilométrage HLP	28%	25%	25%		
% kilométrage HLP entrée/sortie	16%	7%	7%		
Distance parcourue (kms totaux) / voyage réalisé	17,3	21,5	21,25	*+23%*	*+0,2%*
Taux de groupage (nb de voyages réalisés groupés)	60%	63%	64%	*+ 4 points*	*+1 point*
Taux de covoiturage (nb de passagers / course)	1,66	1,76	1,73	*5%*	*-1%*

Augmentation significative des unités de production, à trafic constant (2022 VS 2019)

- **+23% de kilomètres totaux** parcourus entre 2019 et 2022

Allongement de la distance des trajets demandés :

- Augmentation des kilomètres commerciaux
- En moyenne 21 kms / voyage réalisé

Optimisation de la production :

- Optimisation des kilomètres haut-le-pied (-9%)
- Augmentation des taux de groupage et de covoiturage

KEOLIS LILLE MÉTROPOLE | nos talents au service d'ilévia

F. Qualité : le résultat des contrôles qualité - 2022

○ **21 courses sont contrôlées en moyenne chaque mois par les services de la MEL.**

Les principaux points vérifiés sont :

- La ponctualité
- La propreté et l'état du véhicule
- Les infractions

	2019	2021	2022
Nombre de défauts	**54**	**33**	**29**
Dont ponctualité	45	28	26
Dont propreté	2	0	0
Dont infractions	7	5	3
Pénalités	**179**	**97**	**66**
Dont ponctualité	114	64	60
Dont propreté	10	0	0
Dont infractions	55	33	6

○ **En 2022 :**

- 249 contrôles et **29 défauts relevés**

➔ Le niveau de qualité observée progresse, avec une baisse des défauts de -46% et une baisse des pénalités de -63% par rapport à 2019.

keolis LILLE MÉTROPOLE nos talents au service d'Ilévia

keolis

ENQUÊTE SATISFACTION HANDIPOLE 2023

2

Enquête satisfaction - 2023

Contexte

Enquête téléphonique

Avril - mai 2023

600 clients enquêtés

400 clients actifs
200 clients inactifs

Enquête satisfaction - 2023

Clients actifs

49% Hommes

51% Femmes

63% difficultés à marcher

22% difficultés à s’orienter ou de compréhension

29% difficultés sensitives

keolis LILLE MÉTROPOLE | nos talents au service d’Ilévia

Enquête satisfaction - 2022

Clients actifs

1 client actif sur **2**

dit utiliser les **autres modes** du réseau

ilévia

Enquête satisfaction - 2022

Clients inactifs

1 clients inactifs sur **2**
a déjà voyagé avec
Handipole par le passé

- Télétravail
- Déménagement
- Autres modes de transport

keolis LILLE MÉTROPOLE | nos talents au service d'Ilévia

Enquête satisfaction - 2022

Parcours de réservation

98%
Niveau de satisfaction

- Amabilité des opérateurs
- Qualité des renseignements
- Horaires d’ouverture
- Temps d’attente

Accès à l’horaire de voyage demandé

67%
Des clients interrogés

Arrivent à réserver à l’heure souhaitée

keolis LILLE MÉTROPOLE | nos talents au service d’ilévia

Enquête satisfaction - 2022

Niveau de satisfaction

Voyage à bord

98%
Niveau de satisfaction

- Confort
- Sécurité
- Aide des conducteurs
- État des véhicules

Paiement et validation

99%
Niveau de satisfaction

Prélèvement Automatique

87%
Niveau de satisfaction

Carte PassPass

keolis LILLE MÉTROPOLE nos talents au service d'ilévia

Enquête satisfaction - 2022

Points à améliorer

Améliorations exprimées par les clients :

- Diminuer le délai de réponse lors des réservations
- Gestion digitale des réservations
- L’envoi de notifications (rappel voyage, horaires…)

- Augmenter la fiabilité des horaires (ponctualité, durée des trajets)
- Augmenter le nombre de véhicules disponibles

KEOLIS LILLE MÉTROPOLE | nos talents au service d’Ilévia

Point d’étape de l’Agenda d’Accessibilité Programmée

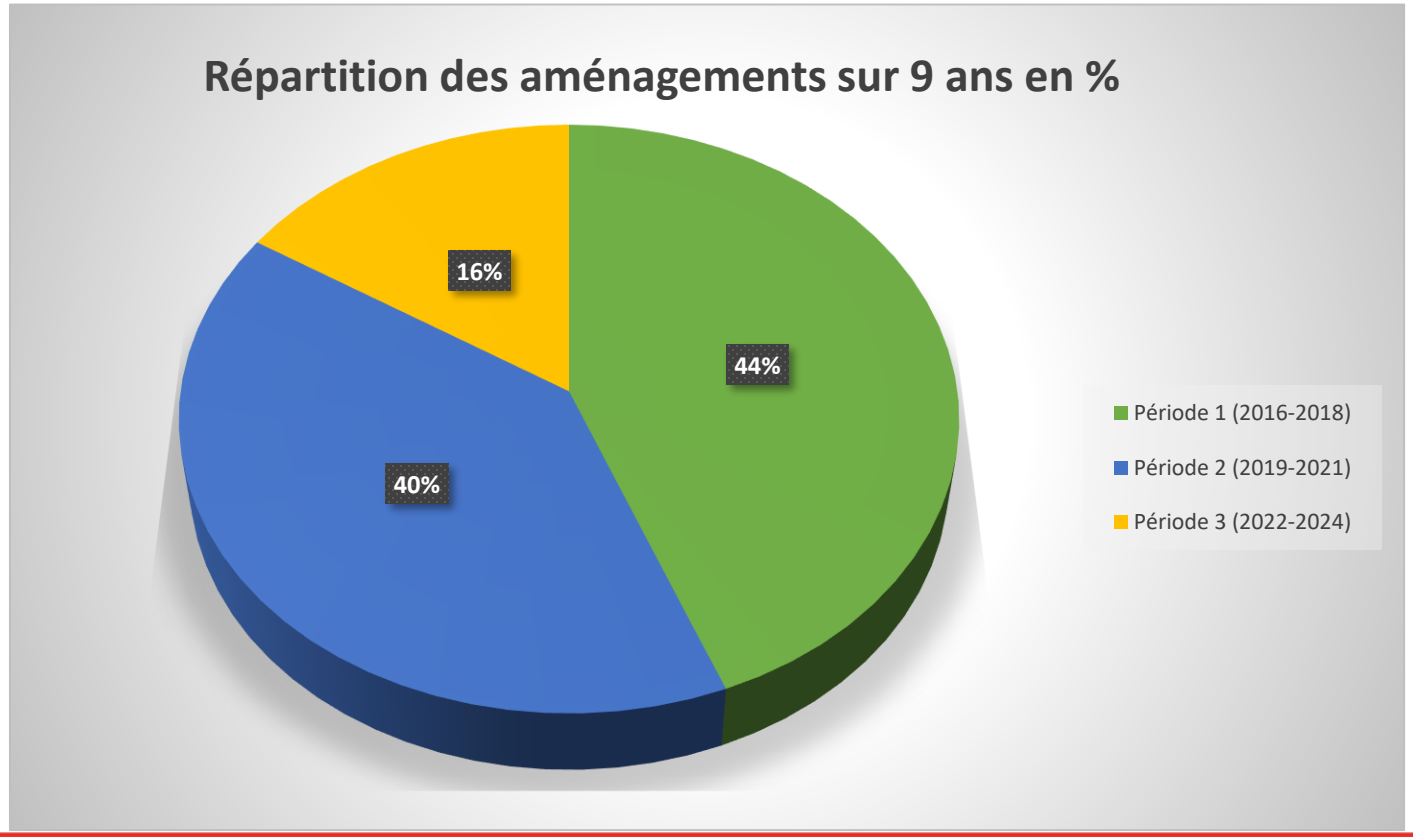
Manon SOUAMES, chargée de mission accessibilité PMR et marche
Direction de la mobilité
Olivier MALBRANQUE, chargé d’opération
Direction du patrimoine et de la sécurité

La MEL dépose son Ad'AP : le 27 septembre 2015 (délibération prise le 16/10/15)

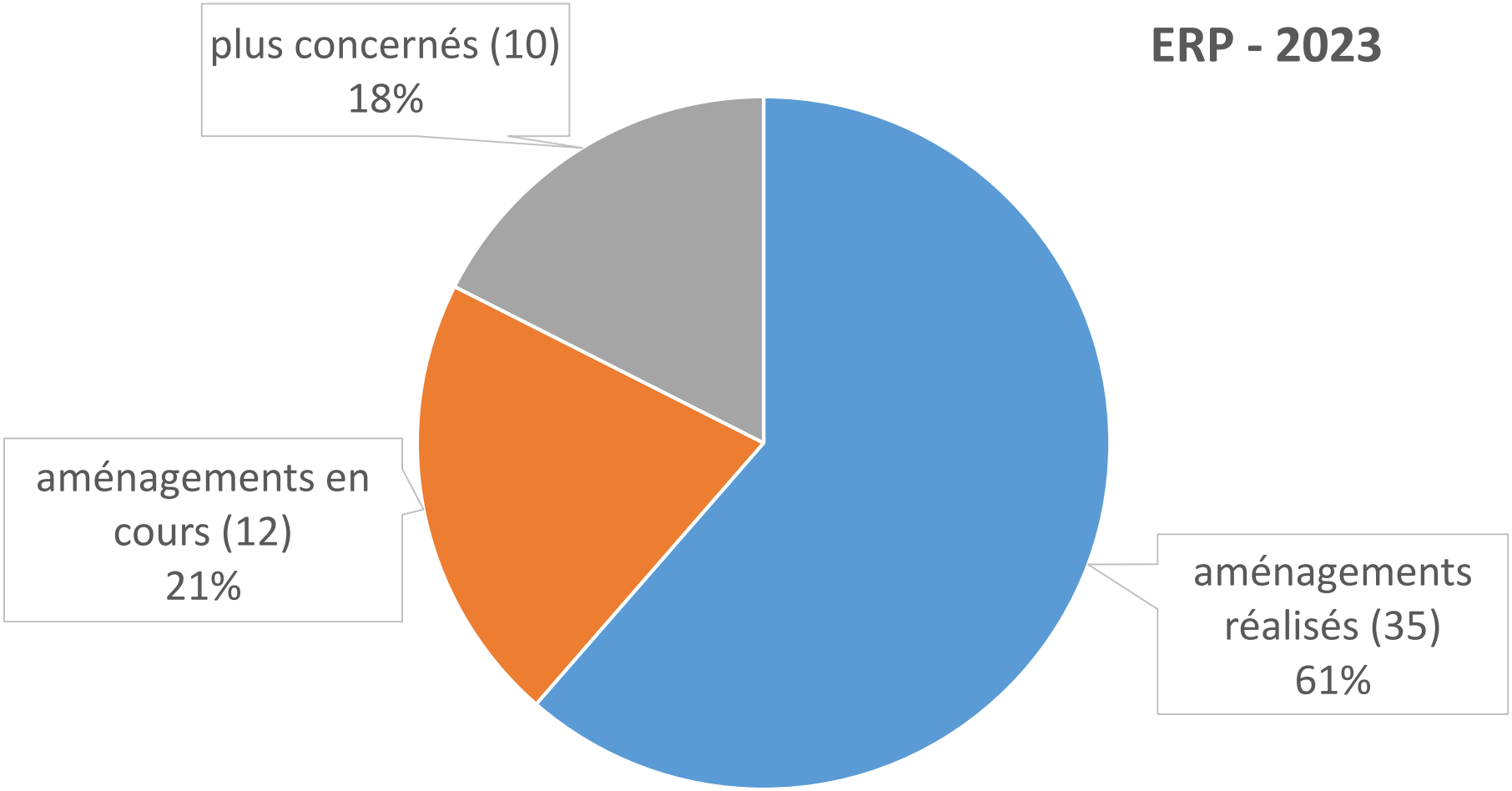
Un Ad'AP unique pour l'ensemble du patrimoine appartenant à la MEL

Nombre de sites concernés: 57 Etablissements recevant du public (ERP) et 29 Installation Ouvertes au Public (IOP)

Durée: 9 ans (2016 à 2024)



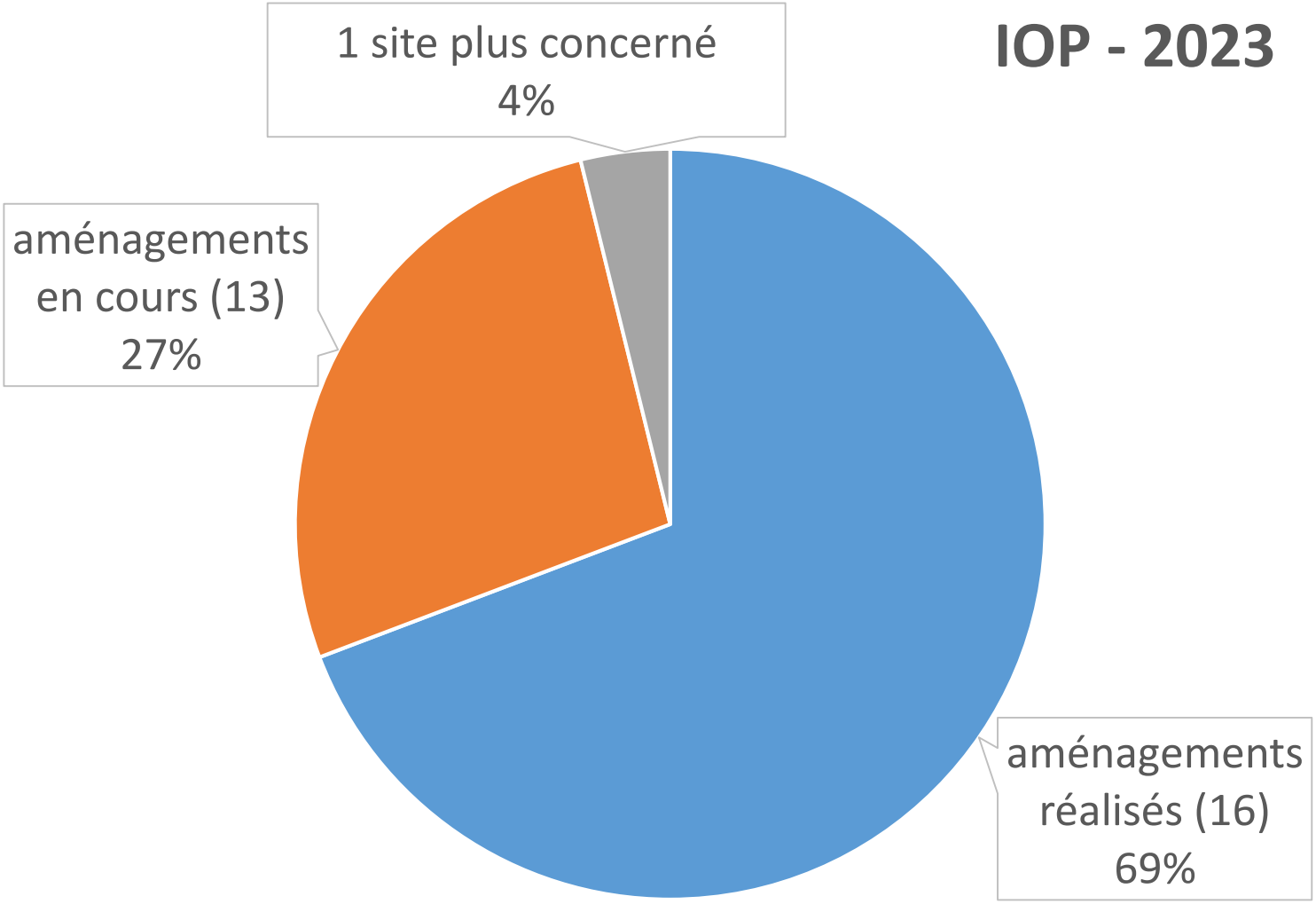
ERP - 2023



Sont considérés les sites comme n'étant plus concerné par l'Ad'AP :

- *Ceux rétrocédés ou vendus*
- *Ceux qui n'accueillent plus de public*

IOP - 2023



Sont considérés les sites comme n'étant plus concerné par l'Ad'AP :

- *Ceux rétrocédés ou vendus*
- *Ceux qui n'accueillent plus de public*

- **70 %** des sites prévus dans l’Ad’AP de la MEL ont été aménagés.
- 5 ERP sont prévus dans le planning de travaux sur 2024/2025
- 5 IOP sont prévues dans le planning des travaux 2024/2025

Photographies d’exemples d’aménagements aux normes dans le cadre de l’Ad’AP sur le site des Près du Hem. La Capitainerie et l’entrée du parc avec des sanitaires, bornes d’accueil et cheminement aux normes (un peu plus de 2,5 millions d’euros d’investissement).

Retour et comparaison avec d'autres collectivités françaises (2022)

COMPARATIF AD'AP et REALISATION A MI PARCOURS						
	Durée de l'Ad'AP	Nombre ERP	Nombre IOP	cout initial estimé en €	% réalisation à mi-parcours	cout estimé en €
MEL	9 ans	55	29	3,9 millions	59%	2,25 millions
Communauté Urbaine de Dunkerque	6 ans	19		1,2 million	60%	600 000
Toulouse Métropole	9 ans	80			81%	
Ville de Courbevoie	6 ans avec une demande de rallonge de 3 ans	123		Non affiché et sous estimé	6,50%	
Ville de Toulouse	9 ans	573			83%	
Ville de Paris	9 ans	2081			47%	120 millions
Ville de Lille	9 ans	345		30 millions	45%	11 millions

Points divers et calendrier

- **Distribution du rapport annuel 2022**, approuvé par le Conseil Métropolitain de juin 2023,
- **Installation progressive de la vocalisation des carrefours à feux,**

- **<u>Calendrier</u> :**
  - **Jeudi 11 janvier – 13h30/15h30:** Groupe de travail sur l'accessibilité de la future exposition du Musée de la Bataille de Fromelles
- **Sujets à venir en groupe de travail:**
  - Nouvelles rames de tramway,
  - JO 2024 - Accessibilité des animations,
  - Collecte des déchets

MÉTROPOLE
EUROPÉENNE DE LILLE

1, rue du Ballon
CS 50749 59034 LILLE CEDEX
Tél : +33 (0)3 20 21 22 23
Fax : +33 (0)3 20 21 22 99

www.lillemetropole.fr