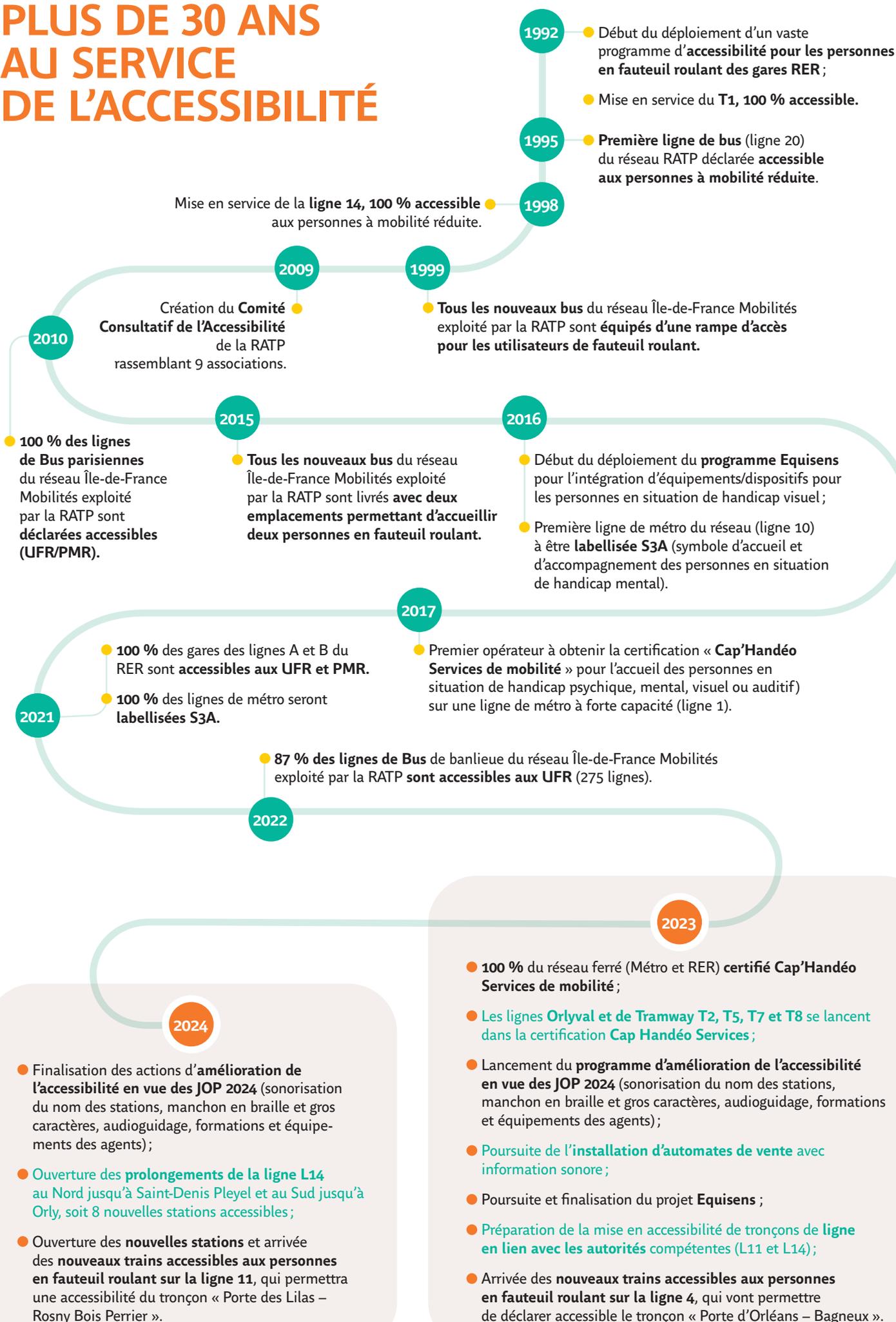


PLUS DE 30 ANS AU SERVICE DE L'ACCESSIBILITÉ



Depuis plus de 30 ans, le groupe RATP s'engage aux côtés d'Île-de-France Mobilités pour assurer l'accessibilité de son réseau aux personnes en situation de handicap.

L'entreprise est pleinement mobilisée pour relever les défis liés à l'accessibilité de son réseau historique afin de faciliter l'accès aux personnes en situation de handicap.

Les Jeux Olympiques et Paralympiques (JOP) de Paris 2024 représentent à cet égard une opportunité pour faire plus et pour proposer de nouvelles solutions en travaillant de concert avec l'ensemble de nos partenaires afin de permettre aux personnes en situation de handicap de pouvoir accéder aux sites des épreuves dans les meilleures conditions possibles. Un défi d'envergure, exigeant et nécessaire qui profitera à l'ensemble des voyageurs au-delà des Jeux !

Malgré des difficultés techniques, réglementaires et financières qui rendent impossible une mise en accessibilité totale du réseau historique du métro pour les personnes en fauteuil roulant, la RATP agit, dès qu'elle en a la possibilité, en lien avec Île-de-France Mobilités, pour trouver des solutions pour toutes les personnes en situation de handicap (sensoriels, physiques, moteurs, intellectuels).

Aussi, à chaque fois que cela est possible, **nous atteignons 100 % d'accessibilité** comme c'est le cas pour les RER A et B, le réseau Bus parisien et les lignes de Tramway.

Cette détermination se traduit également à travers la formation de nos agents ainsi que la création de guides pratiques. Aujourd'hui en Île-de-France, ce sont plus de **27 000 collaborateurs RATP qui accompagnent, chaque jour, les personnes en situation de handicap** pour les transporter et les guider. Ces agents sont sensibilisés afin d'offrir un service adapté aux différents types de handicaps. Ainsi, 100 % des lignes de métro et les lignes RER A et B exploitées par la RATP sont labellisées « **Cap'Handéo, services de mobilité** ».

Cet engagement se traduit en outre par la mise en place de nombreux équipements, financés par Île-de-France Mobilités : **4 570 interphones** sont disposés sur les réseaux RATP qui permettent de faciliter les trajets quotidiens de tous les usagers, **1 140 balises sonores** sont également installées aux entrées des gares et stations et dans les espaces afin de répondre aux besoins des personnes déficientes visuelles.

Bien au-delà de la seule conformité à la loi handicap de 2005, **les équipes de la RATP innovent et déploient de nouvelles solutions pour améliorer le quotidien des personnes en situation de handicap** dans les transports. Par exemple, l'application « **Compagnon Sonore** » a été développée sur la ligne 11 pour les personnes en situation de handicap visuel afin de les guider étape par étape dans les stations de la ligne.

Concernant spécifiquement les personnes en fauteuil roulant, les RER A et B et la ligne 14 du métro sont accessibles, tout comme l'ensemble des lignes de Tramway et de Bus parisien ainsi que **86 %** du réseau de Bus de banlieue.

L'accessibilité des réseaux ne profite pas qu'aux personnes en situation de handicap. Elle permet à d'autres usagers de se déplacer plus facilement : **les personnes âgées, les personnes accompagnées de jeunes enfants ou avec des bagages**, sont également concernés les touristes ayant du mal à trouver leur chemin dans les espaces.

Tous ces dispositifs ont été mis en place après des **expérimentations réalisées avec les associations concernées**, afin d'être toujours au plus proche des besoins des personnes en situation de handicap.

**Accessibilité
des réseaux opérés
par la RATP
en Île-de-France :
les chiffres clés**





RER

   **100 %** des gares du RER A et B exploitées par la RATP (65 gares) sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes à mobilité réduite.

 L'accessibilité du quai au train est assurée grâce à une **passerelle mobile** positionnée par les agents de la RATP, entre le quai et la première porte du train, à la demande des usagers, en temps réel 20/24 et 7/7. L'information sur la gare d'arrivée est transmise par les agents pour faciliter la descente du voyageur.

 **100 %** des gares du réseau sont équipées d'un système permettant d'améliorer la qualité d'audition d'une personne malentendante appareillée.

 **100 %** des gares du réseau sont équipées d'au moins **une boucle magnétique** aux guichets (un système permettant d'améliorer la qualité d'audition d'une personne malentendante appareillée).

   **100 %** des trains du RER A sont équipés de **dispositifs d'annonces sonores** et d'affichage visuel dynamique.

 **100 %** des trains du RER B sont équipés de **dispositifs d'annonces sonores**.

  **74 %** des trains du RER B sont équipés de dispositifs d'affichage visuel dynamique.

  Les lignes A et B du RER sont certifiées « **Cap'Handéo, services de mobilité** » pour l'accueil des personnes en situation de handicap mental, psychique, auditif, visuel et moteur. Cette certification est la seule nationalement reconnue en matière d'accessibilité (plus de détails p. 26).





METRO

Les treize stations actuelles de la ligne 14 sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et les **sept nouvelles stations** issues du prolongement de cette ligne le seront également à la mi 2024, ce qui constitue un héritage majeur des JOP24 compte tenu de la contribution de cette ligne au plan de transport prévu pendant la période olympique et plus largement aux mobilités dans l'agglomération parisienne.

Les nouvelles stations issues des **prolongements des lignes 4, 11 et 12 seront également accessibles aux UFR** avec l'arrivée des nouveaux matériels roulants.

Entre 2017, année où Paris a été choisie pour accueillir les JOP, et 2024, le nombre de stations du réseau Métro accessibles aux UFR aura été multiplié par quatre, passant de huit à trente deux, soit **vingt-quatre nouvelles stations accessibles en sept ans**.

100 % des stations du réseau sont équipées d'un système permettant d'améliorer la qualité d'audition d'une personne malentendante appareillée.

70 % des stations sont équipées d'au moins un appareil de vente doté d'une interface vocale.

100 % des stations sont dotées d'annonces visuelles sur les temps d'attente, **95 %** d'annonces sonores sur les temps d'attente sur les quais.

100 % des lignes sont **certifiées « Cap'Handéo, services de mobilité »** pour l'accueil des personnes en situation de handicap mental, psychique, auditif, visuel et moteur.

66 % des trains sont équipés de dispositifs d'annonces sonores et **48 %** de dispositifs d'affichage visuel dynamique.

Les **interphones nouvelle génération** sont adaptés pour les voyageurs sont adaptés aux personnes en situation de handicap visuel et auditif (boucle magnétique et localisable via la télécommande universelle).

Avec le **programme Equisens** ce sont **27 km** de mains courantes, **154 km** de nez de marches, **8 km** de bandes d'éveil de vigilance aux paliers d'escaliers, **3 km** de bandes d'interception sur les quais et près de **1 140** balises sonores aux entrées des gares stations et dans les espaces qui verront leur déploiement finalisé en 2024.

Pourquoi le réseau historique est difficilement rendu accessible ?

La mise en accessibilité du métro parisien se heurte à de nombreux obstacles structurels : difficultés liées à la topographie, réglementation en matière de sécurité incendie, difficultés d'insertion dans le sous-sol parisien et dans l'espace public en surface, etc.

La « mise en accessibilité » d'une station répond à des critères spécifiques. Ainsi, la mise en place d'ascenseurs dans une station ne suffit pas pour déclarer la station accessible à une personne en fauteuil au regard de la loi ; il faut que cette dernière puisse faire tout son trajet depuis sa station de montée jusqu'à sa station de descente. **Cela signifie qu'il faut que :**

- d'autres stations de la ligne soient dotées d'**ascenseurs** afin de permettre de descendre plus loin et que l'accessibilité quai/train de toutes les stations de la ligne soit assurée c'est-à-dire que les quais soient au niveau du plancher du train ;
- le train soit lui-même accessible, c'est-à-dire que la **plateforme** soit sans obstacle pour permettre le retournement du fauteuil, qu'il comporte 2 emplacements pour les personnes en fauteuil ;
- des **travaux de mise en sécurité** soient faits aussi dans toutes les stations intermédiaires, qui ne seraient pas rendues accessibles, afin de mettre à l'abri la personne en cas d'évacuation du train au cours d'un trajet.

Evidemment, chaque nouvelle station créée est accessible. C'est le cas des stations de la ligne 14 et celles des prolongements des lignes 4, 11, et 12.

La mise en accessibilité du métro historique n'est pas inscrite dans le schéma directeur élaboré par Île-de-France Mobilités conformément à la loi de 2005, (ni dans le Schéma directeur d'accessibilité – Agenda d'accessibilité programmée élaboré par la suite par Ile-de-France Mobilités), le **réseau bus** totalement accessible, servant de transport de substitution.



TRAMWAY

 Le tramway est un mode **100 % accessible** depuis sa conception : 8 lignes, 103 km, 184 stations. Avec le T10 qui est en cours de construction, 9 lignes de tramway seront accessibles en 2023.

 **100 %** des tramways sont équipés d'**annonces visuelles et sonores**.

 Une **information visuelle** sur les temps d'attente, est affichée sur l'ensemble des quais.

 Des messages standards « **information voyageurs en langue des signes** » sont affichés sur les quais des stations de la ligne T8.



BUS

 **100 %** des lignes de bus parisiennes ont été déclarées accessibles en janvier 2010.

 **86 %** des lignes de banlieue ont été déclarées accessibles (275 lignes).

 **La totalité du parc de bus** (4 700) est équipée de palettes/rampes d'accès.

 **83 %** des points d'arrêt desservis sont aménagés par les collectivités territoriales pour permettre leur accessibilité.

 **Seize lignes de bus sont labellisées S3A** (accueil, accompagnement et accessibilité) pour répondre aux attentes des personnes déficientes intellectuelles ou présentant un handicap mental.

 Pour les personnes déficientes sensorielles ou cognitives :

- **100 %** des bus sont équipés d'annonces visuelles et sonores ;
- **Près de 6 600 points d'arrêt sur 11 000 sont équipés d'une annonce visuelle** sur les temps d'attente. Près de 50 % sont sonorisés via la télécommande universelle ou par déclenchement via un bouton, intégré dans l'abri.

Une ligne de bus est déclarée accessible quand* :

- Les bus sont équipés de **rampes d'accès** ;
- Au moins **70 % des points d'arrêt ont des trottoirs aménagés** pour les utilisateurs de fauteuils roulants (du ressort des collectivités).
- Les conducteurs sont **formés à la prise en charge des personnes en situation de handicap**.

**critères définis par Île-de-France Mobilités*



GARES ET STATIONS



En Île-de-France, plus de **27 000 agents RATP** sont au contact des voyageurs et accompagnent les personnes en situation de handicap afin de les aider à se déplacer, les guider et les informer. Ces agents sont sensibilisés par l'entreprise afin d'offrir un service adapté aux différentes personnes quel que soit leur type de handicap.



En gares et stations, **5 500 agents** sont présents afin d'accompagner, informer et guider les voyageurs qui le souhaitent et sont spécialement formés à la prise en charge des personnes en situation de handicap.



4 570 interphones sont disposés sur les réseaux RATP et permettent d'entrer en contact avec les agents.



1 140 balises sonores sont installées aux entrées des gares et stations et dans les espaces.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Les prolongements des lignes 4, 11, 12 et 14 ont permis d'accroître l'accessibilité du réseau.

Concrètement, entre décembre 2021 et mi 2024, il s'agit de :

- 21 stations accessibles supplémentaires ;
- Plus de 120 ascenseurs et 190 escaliers mécaniques supplémentaires.



**Pour l'accueil
des Jeux Olympiques et
Paralympiques 2024,
la RATP continue
d'améliorer
l'accessibilité
de son réseau**

LA RATP EST PLEINEMENT CONSCIENTE DES DÉFIS LIÉS À L'ACCESSIBILITÉ DE SON RÉSEAU HISTORIQUE ET SE MOBILISE DEPUIS DES ANNÉES, AVEC ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, POUR FACILITER L'ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP.

Ce sujet mobilise l'ensemble de l'entreprise autour d'un objectif commun : celui de donner à chacune et chacun une solution pour se déplacer en Île-de-France. Dans ce cadre, nous nous organisons pour accueillir les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 aux côtés des principales parties prenantes, parmi lesquelles Île-de-France Mobilités, la Préfecture de Police, le Comité d'Organisation des Jeux Olympiques et paralympiques et l'État.

AUJOURD'HUI TOUS LES RÉSEAUX D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS EXPLOITÉS PAR LA RATP SONT ACCESSIBLES AUX PERSONNES DÉFICIENTES VISUELLES, AUDITIVES OU MENTALES.

Les Jeux constituent une occasion unique pour accélérer encore nos actions en matière d'accessibilité. Ainsi de nombreuses actions sont actuellement en cours de déploiement afin de permettre aux personnes en situation de handicap de pouvoir accéder aux épreuves dans les meilleures conditions.



ACTIONS



SONORISATION DU NOM DES STATIONS

— C'est quoi ?

 Certaines lignes de métro exploitent des trains d'anciennes générations qui n'annoncent pas les noms de stations. Cela gêne les usagers déficients visuels qui sont dans le train, ces derniers n'ayant pas d'information pour leur permettre de savoir où descendre.

Le **remplacement des trains d'anciennes générations** va s'étaler jusqu'à 2036 pour la dernière ligne.

Plusieurs solutions sont étudiées : soit en prenant appui sur les panneaux d'information voyageurs situés sur les quais, soit avec des solutions applicatives (par exemple : récupération, via le téléphone du voyageur, du signal d'une balise bluetooth implantée dans un panneau d'information voyageurs).

C'est où ? C'est quand ?

Mi-2024, cette sonorisation serait mise en œuvre dans **toutes les stations des lignes 6, 8, 10 et 12** ; au-delà, sur les lignes 3bis, 7bis et 7.





AUTOMATES DE VENTE À INTERFACE VOCALE REPÉRABLES

— C'est quoi ?

 Prioriser le déploiement des nouveaux automates de vente à interface vocale dans les stations qui n'en sont pas encore équipées, et en assurer le repérage, *via* la télécommande universelle, par l'**installation de balises sonores**. Cette action améliorera l'accessibilité des personnes déficientes visuelles, en leur **permettant de repérer tous les automates de vente avec interface vocale** dans les stations/gares RATP et de gagner en autonomie d'usage.

C'est où ? C'est quand ?

Mi-2024, ce déploiement concernerait prioritairement **une cinquantaine de stations/gares impactées par les JOP** comme par exemple celles desservant les sites des épreuves ou constituant des lieux de correspondance importants ; au-delà, une généralisation est envisagée.



MANCHONS EN BRAILLE ET GROS CARACTÈRES

C'est où ? C'est quand ?

Mi-2024, ces manchons seront implantés dans **une cinquantaine de stations** ; au-delà une généralisation est envisagée.

— C'est quoi ?

 **Faciliter le guidage des déficients visuels** dans les stations simples (monolignes) **en installant des manchons en braille et gros caractères sur les mains courantes de tous les escaliers**, depuis la rue jusqu'aux quais et vice-versa, pour indiquer la direction desservie.

Ces équipements permettront d'améliorer l'accessibilité des personnes déficientes visuelles ainsi que celle des seniors, en leur évitant de s'engager dans une mauvaise direction et de les réassurer avant de monter ou descendre un escalier, source de pénibilité.

Cela répond à une attente exprimée par l'association de personnes déficientes visuelles partenaire de la RATP (CFPSAA).



AUDIOGUIDAGE INDOOR

— C'est quoi ?

 **Faciliter le guidage des déficients visuels** dans les stations avec 2 ou 3 lignes en correspondance **en mettant à disposition une application de guidage vocal permettant de relier les points « remarquables » dans les stations/gares** (comptoir d'information, automate de vente, quais, accès, etc.).

L'avantage de cette application est qu'elle fonctionne de manière autonome dans les espaces et quelle que soit la qualité de réception du réseau internet.

La RATP a expérimenté cette solution sur la ligne 11 en 2022. Une enquête a été menée auprès des différents déficients visuels (130 parcours réalisés) : **77 % des personnes qui l'ont testée souhaitent sa généralisation.**

C'est où ? C'est quand ?

Mi-2024, l'audioguidage indoor concernerait environ **vingt-cinq stations** ; au-delà, une généralisation est envisagée.



HYPERSIGNES

— C'est quoi ?

 Dans certaines stations accueillant plusieurs lignes, la lisibilité des cheminements aux carrefours d'espaces à forte volumétrie n'est pas toujours aisée. A l'occasion des rénovations régulières des stations/gares, **des panneaux de signalétique de type « hypersignes »** sont mis en place. Ces panneaux sont en filiation directe avec le système signalétique RATP (logo, indice, code couleur, typographie) et se distinguent par leur format non standard.

Leur grand format et leur composition sont un appui très apprécié pour les personnes ayant, par exemple, des déficiences visuelles.

L'action consiste à équiper de ces panneaux les stations à forts enjeux pour les JOP qui n'en sont pas encore dotées et qui le nécessitent afin de faciliter l'orientation et le guidage des voyageurs.

C'est où ? C'est quand ?

Mi-2024, ce déploiement concernerait environ **une demi-douzaine de stations/gares impactées par les JOP**, comme par exemple celles desservant les sites des épreuves ou constituant des lieux de correspondance importants. Au-delà des JOP, d'autres stations seront concernées.



E-LEARNING POUR GARANTIR UNE BONNE PRISE EN CHARGE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

— C'est quoi ?



Dans les pôles complexes (3 lignes et plus en correspondance telles que les gares, République ou Châtelet), il est très difficile pour les personnes en situation de handicap de s'orienter et de circuler. Pour ces pôles, il est recommandé d'**assurer la présence d'une assistance humaine qualifiée**.

La RATP prévoit ainsi de **créer une formation/sensibilisation en e-learning sur les bonnes pratiques de la prise en charge du handicap** pour accueillir et guider des personnes en situation de handicap, à destination du personnel supplémentaire présent en station au moment des JOP. Elle permettra d'avoir **un service attentionné avec les bons gestes et les bonnes attitudes** selon les différents types de handicap.

C'est quand ?

A partir du 1^{er} trimestre 2024 l'objectif est d'avoir cet e-learning disponible afin de former les personnes concernées.



TRADIVIA

— C'est quoi ?

 Il s'agit d'une **application de traduction des messages mise à disposition des agents de gare et station** afin de faciliter les échanges agents / personnes malentendantes (françaises et étrangères), voire plus largement échanges agents / touristes.

Installée sur leurs outils existants, **elle permettra de :**

- **Fournir l'information sonore et visuelle dans les espaces RATP**, dans les trains et sur les médias digitaux RATP en sept langues (allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, français et italien) ;
- **transcrire / traduire / vocaliser les conversations en seize langues** pour le mode conversationnel (transcription instantanée oral < > écrit) sur le terrain.

C'est quand ?

Tous les agents de gare et station de toutes les lignes métro/RER en seront dotés d'ici **mi-2024**.





OUTILLER NOS AGENTS EN MATIÈRE DE DONNÉES CLÉS À L'ACCESSIBILITÉ

— C'est quoi ?



Enrichir les outils des agents de gare et station, en leur donnant accès à des informations détaillées et pratiques concernant l'accessibilité afin de mieux répondre aux demandes des voyageurs lors des déplacements :

- **Guides pratiques / plans élaborés** pour les personnes en situation de handicap ;
- **carte d'identité de chaque gare / station** en matière d'équipements pour les différents types de handicap : accès avec agent, manchons en braille, audioguidage, automates de vente avec balise sonore, ascenseur, escalier mécanique, etc.

C'est quand ?

Tous les agents de gare et station de toutes les lignes métro/RER en seront dotés d'ici **mi-2024**.



SITE RATP.FR ET APPLI BONJOUR RATP

— C'est quoi ?



Nombreuses sont les personnes qui préparent leur déplacement en amont et notamment les personnes en situation de handicap. Lors de cette étape, il faut leur permettre de **pouvoir naviguer sur le site ratp.fr de manière adaptée selon leur handicap** et d'y trouver les renseignements recherchés, pour organiser leur voyage en fonction de leurs difficultés.

Cette action comprend :

- **L'amélioration de l'accessibilité numérique** du site ratp.fr au regard des obligations légales fixées par le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité afin de **viser l'objectif de 75 % de conformité** ;
- **la mise en place de renseignements pratiques** pour leur permettre de réaliser leurs déplacements au mieux en fonction de leur handicap : guides pratiques, plans, carte d'identité des stations en matière d'équipements pour le handicap (accès avec agent, manchon en braille, audioguide, automate de vente avec interface sonore, automates de vente, ascenseur, etc.), renseignements particulièrement utiles pour tous les voyageurs occasionnels (provinciaux et internationaux).

Cela améliorera l'**autonomie d'usage** par la maîtrise anticipée du déplacement.

C'est quand ?

Au premier trimestre 2024.
En parallèle, l'application *Bonjour RATP* sera également améliorée sur les mêmes aspects/principes.





FOCUS SUR...

**État des lieux
de l'accessibilité
du réseau Mobilités
opéré par la RATP
pour les personnes
en fauteuil roulant**



LES DISPOSITIONS MISES EN ŒUVRE SUR LE RÉSEAU ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS EXPLOITÉ PAR LA RATP PERMETTENT AUJOURD'HUI AUX PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT D'EMPRUNTER :

L'ENSEMBLE DU RÉSEAU DE BUS PARISIEN (65 LIGNES), 86 % DU RÉSEAU DE BUS DE BANLIEUE (275 LIGNES), L'ENSEMBLE DES LIGNES DE TRAMWAY, LA LIGNE 14 DU MÉTRO ET LES LIGNES A ET B DU RER (65 GARES).

CET ÉTAT DES LIEUX CONCERNE UNIQUEMENT LE RÉSEAU EXPLOITÉ PAR LA RATP POUR LE COMPTE D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

RÉSEAU DE BUS



- **100 % des lignes à Paris** (hormis Montmartrobus, ligne 40 et Roissy-bus) et **86 % des lignes en banlieue** sont déclarées accessibles aux personnes en fauteuil roulant.
- Depuis avril 2023, **83 % des points d'arrêt sont réputés accessibles** aux personnes en fauteuil roulant à l'aide de la rampe d'accès, d'annonces visuelles dynamiques et d'annonces sonores intégrées au bus.
- La mise en accessibilité des lignes se poursuit au fur et à mesure de l'avancement des travaux d'aménagement des points d'arrêt, travaux sous la responsabilité des gestionnaires de voirie.
- Sur **4 700 bus** en exploitation : **100 % sont équipés de rampe d'accès**.
- Par ailleurs, depuis 2015, **tous les nouveaux bus du réseau Île-de-France Mobilités** exploité par la RATP **sont dotés de deux emplacements** permettant d'accueillir simultanément deux personnes en fauteuil roulant.

RÉSEAU FERRÉ : RER, MÉTRO ET TRAMWAY

A partir de mi-2024, **50 % du réseau ferroviaire sera accessible** aux personnes en fauteuil roulant.



RER

- **100 % des gares du RER A et B** exploitées par la RATP (65 gares) sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.
- L'accessibilité du quai au train est assurée grâce à une **passerelle mobile positionnée par les agents de la RATP, entre le quai et la première porte du train**, à la demande des clients, et ceci en temps réel. Ces derniers informent la gare d'arrivée pour permettre la descente du voyageur.

MÉTRO

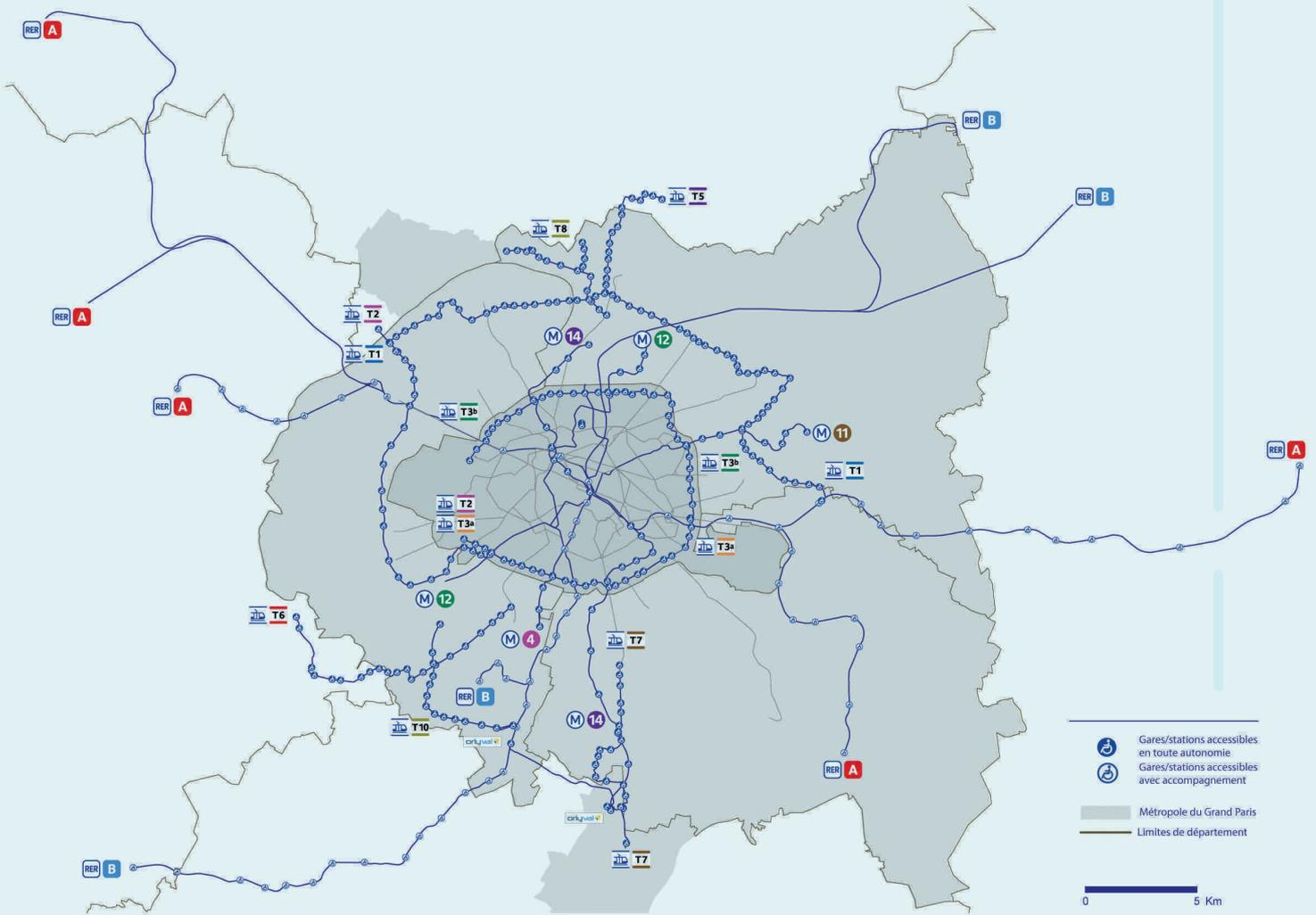
- **La ligne 14 compte actuellement 13 stations** entre Mairie de Saint-Ouen et Olympiades et **offre une accessibilité totale aux utilisateurs de fauteuil roulant**. Grâce aux ascenseurs qui équipent chacune des stations de la voirie jusqu'aux quais, aux trains adaptés, qui permettent une accessibilité quai/train, toute personne en fauteuil roulant peut se déplacer en complète autonomie. **C'est le cas également pour la ligne Orlyval** qui assure la liaison entre Paris et l'aéroport d'Orly.
- **Le métro historique a été exclu du délai de 10 ans** imposé par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, par un schéma directeur d'accessibilité programmée élaboré par notre autorité organisatrice, qui désigne le réseau bus parisien comme transport de substitution.
- **Toutes les nouvelles stations**, notamment celles des prolongements de lignes, **sont accessibles**. Avec l'arrivée des nouveaux trains adaptés fin 2023 sur la ligne 4, sur la ligne 11 mi-2024, cela permettra de déclarer accessibles les tronçons des prolongements L4 (Porte d'Orléans – Bagneux) et L11 (Porte des Lilas – Rosny Bois Perrier). Le tronçon L12 (Front Populaire – Mairie d'Aubervilliers) ne pourra être déclaré que vers 2030 avec l'arrivée du nouveau matériel roulant accessible.
- En outre, d'autres stations du réseau historique de ces lignes (Porte d'Orléans, Porte et Mairie des Lilas et Porte de la Chapelle) ont été et vont être rendues conformes en matière d'accessibilité afin de permettre la correspondance avec **le réseau bus et la ligne T3 de tramway, réseau 100 % accessible qui entoure Paris**.
- Entre 2017, année où Paris a été choisie pour accueillir les JOP, et 2024, **le nombre de stations du réseau Métro accessibles aux UFR aura été multiplié par quatre**, passant de huit à trente-deux, soit vingt-quatre nouvelles stations accessibles en sept ans.

TRAMWAY

- Le tramway est un mode **100 % accessible depuis sa conception** : 8 lignes, 103 km, 184 stations. Avec le T10, en cours de construction, 9 lignes de tramway du réseau exploité par la RATP seront accessibles en 2023.

ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU FERRÉ D'ÎLE-DE-FRANCE EN 2024

Réseau RATP



Plans

*Maps
Planos*

*Pläne
Mappe*



**Préparer
son itinéraire
grâce à des plans
adaptés**





UN NOUVEAU PLAN POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

- Tous les voyageurs, en difficulté pour se déplacer - **les usagers de fauteuil roulant, les femmes enceintes ou encore les personnes âgées ou invalides** - bénéficient d'un plan afin de mieux préparer leur voyage sur l'ensemble du réseau Île-de-France Mobilités. Qu'il s'agisse du métro, RER ou tramway, ces derniers peuvent **consulter et télécharger les facilités d'accès aux stations et gares sur iledefrancemobilités.fr et ratp.fr**, les applications Île-de-France Mobilités et RATP, et bénéficier d'une version papier dans tous les guichets des stations et gares du réseau.

UN PLAN EN BRAILLE POUR LES PERSONNES MAL VOYANTES ET AVEUGLES

- En 2010, la RATP a édité des **Atlas en braille et en gros caractères** pour permettre aux personnes aveugles et malvoyantes de **comprendre et de lire le réseau métro du bout des doigts**.

Tel un véritable guide au format A3, il présente le détail de chacune des 16 lignes du métro parisien. Les lignes s'inscrivent sur des plans, des graphes et des index qui permettent une lecture transversale : géographique (par localisation par rapport à la Seine), logique et répertoriée. Il s'agit d'**un outil pédagogique unique élaboré pour les formateurs et enseignants** auprès des personnes malvoyantes et aveugles, afin de leur permettre la découverte du réseau et l'apprentissage des déplacements dans le métro parisien.

Ce document a été réalisé en étroite collaboration avec la **Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes**, l'**Institut National des Jeunes Aveugles**, le **centre Simone Delthil** et l'**Association Valentin Haüy**.



A person wearing a blue uniform and a bright blue vest with the text 'ICI pour vous' and a logo is seen from behind, operating a red and silver accessibility ramp on a train. The ramp is extended from the train's open door to the ground. The train is white with blue and red accents, and the word 'France' is visible on its side. The scene is set on a train platform.

**Les trois piliers
d'un service attentif
aux personnes
en situation
de handicap**

LA FORMATION ET CERTIFICATION DES AGENTS DE STATION AU CŒUR DE LA RELATION DE SERVICE

Des agents sont présents 7 jours sur 7, du début à la fin de service, dans toutes les gares et les stations des réseaux Métro et RER de la RATP afin d'aider et de prendre en charge les voyageurs en situation de handicap.

Au-delà d'un module régulièrement évalué et mis à jour sur l'accessibilité, prodigué en formation initiale et continue, la RATP développe une palette d'outils : guide de bonnes pratiques co-construit avec les agents d'exploitation et les associations ; journée de sensibilisation avec la participation des associations, vidéos pédagogiques, etc. **Les agents au contact des voyageurs sont au cœur de la relation de service.**

Leur mission : rendre le parcours de tous les voyageurs le plus fluide possible.

- **Dans nos espaces souterrains, l'ensemble des agents de stations/gares et des conducteurs suivent une sensibilisation à la prise en charge du handicap lors de leurs formations initiales.** En complément, ils suivent les formations spécifiques, S3A (Symbole Accueil Accompagnement et Accessibilité, centrée sur le handicap intellectuel) et SACHA (Service Attentionné pour nos Clients Handicapés, tout type de handicap), afin de lever leurs appréhensions sur le handicap et de leur donner des clés pour savoir prendre en charge les personnes en situation de handicap.
- Sur le réseau de surface, **tous nos conducteurs de bus et tramway suivent une sensibilisation à la prise en charge du handicap lors de leur formation initiale.** Fin 2022, 16 lignes de bus, dont les agents ont suivi en plus la formation S3A, ont été labellisées S3A. Ces lignes sont réparties entre plusieurs centres bus et desservent souvent des sites accueillant des personnes présentant des déficiences mentales.

LE SAVIEZ-VOUS ?

En Île-de-France, plus de 27 000 collaborateurs RATP sont sensibilisés par l'entreprise afin d'offrir un service adapté aux différents types de handicaps. **En gares et stations, 5 500 agents sont présents afin d'accompagner, informer et guider les voyageurs qui le souhaitent et spécialement formés pour accueillir les personnes en situation de handicap.**

- 100 % du réseau ferré et 16 lignes de bus sont labellisées S3A.
- 100 % du réseau ferré est certifié « Cap'Handéo Services de mobilité ».
- A fin 2022, 85 % des agents de stations/gares sont formés.
- La ligne de tramway T8 renouvelle sa certification en 2023 ; d'autres lignes de tramway (T2, T5, T7) se lancent dans la démarche « cap Handéo Services de mobilité » en 2023.

L'ADAPTATION DES ÉQUIPEMENTS EN STATION

De nombreux équipements ont été mis en place afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap sensoriel et cognitif :

- **Des automates de vente** à interface vocale installés progressivement dans les stations et gares afin de permettre l'achat de titres de transport/rechargement des titres de transport ;
- **Des balises sonores** (1 140) installées à l'extérieur au droit des accès pour en permettre le repérage par les personnes déficientes visuelles, et dans la salle pour leur permettre de repérer le comptoir d'information et l'appareil de vente à interface vocale ;
- Pour sécuriser le déplacement des personnes déficientes visuelles, le long des quais en station, sont installées **des Bandes d'Éveil de la Vigilance (BEV)** et dans les escaliers des bandes d'éveil de la vigilance (BEV) avant chaque volée descendante, des nez de marches et des contremarches (1^{ère} et dernière), de couleurs contrastées, des mains courantes rallongées horizontalement au-delà des premières et dernières marches ;
- Les postes des agents équipés de **boucle à induction magnétique** à destination des personnes malentendantes appareillées ;
- **Les lignes de contrôle dotées de signaux lumineux et sonores** qui permettent de signaler l'acceptation ou non du titre de transport ;
- **Des portillons de service**, d'une largeur de passage de 1,05m, ouverts sur demande auprès des agents, pour les personnes qui éprouvent des difficultés à franchir un appareil de validation : personnes avec poussettes, bagages, etc. ;
- **Des interphones** (4 570) répartis sur l'ensemble des espaces voyageurs pour entrer en contact avec l'agent de station. La nouvelle génération inclut une balise sonore (repérage par les déficients visuels) et une boucle à induction magnétique (à destination des malentendants appareillés).

La signalétique est également essentielle. La RATP met par exemple en place des « hypers signes » (des panneaux dont les signes ont été grossis) pour faciliter les déplacements de tous les voyageurs. Une signalétique de proximité a aussi été installée afin d'identifier plus facilement le numéro d'entrée/sortie et sa dénomination, les services proposés et le contact possible avec un agent. Dans certains cas, un module supplémentaire mentionne un guidage vers d'autres accès équipés d'un ascenseur ou facilitant le contact avec un agent.

L'ensemble des lignes du réseau métro, RER et tramway est équipé de **l'information dynamique sur les quais**. Ce dispositif visuels et sonores permet d'informer le temps d'attente avant le passage des 2 prochaines rames. Sans oublier **l'information dynamique embarquée** à bord des trains où l'information du prochain arrêt est donné sous forme sonore sur les lignes du réseau (RER A et B, Métro Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 13 et 14).

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le **projet Equisens** (équipements et aménagements des espaces à destination des personnes déficientes sensorielles) permet la **mise en place de dispositifs visuels, sonores et tactiles** pour équiper l'ensemble des espaces publics de la RATP. **Le déploiement sera terminé en 2024.**

À terme, cela représentera :

- **27 km** de mains courantes,
- **154 km** de nez de marches,
- **8 km** de bandes d'éveil de vigilance aux paliers d'escaliers,
- **3 km** de bandes d'interception sur les quais
- et près **1 140 balises sonores** aux entrées des gares, stations et dans les espaces.

UNE PÉDAGOGIE DE LA MOBILITÉ À L'USAGE DES VOYAGEURS EN SITUATION DE HANDICAP

→ ATELIERS DE MOBILITÉ ADAPTÉS

La RATP, consciente que des actions pédagogiques sont nécessaires vis-à-vis des personnes ayant une déficience cognitive ou une déficience intellectuelle a mis en place des **ateliers mobilité adaptés aux personnes handicapées mentales**, dans le cadre d'une convention avec l'Unapei Île-de-France, afin de faire gagner en autonomie tous les utilisateurs des transports parisiens.

Un kit pédagogique « **Atelier mobilité adapté** » a été conçu avec la collaboration du Centre de ressources et d'innovation mobilité handicap et la participation de plusieurs établissements : Établissement et Service d'Aide par le Travail. Ce kit pédagogique est destiné aux professionnels intervenant auprès de jeunes ou d'adultes en situation de handicap intellectuel afin de leur permettre de développer progressivement les compétences nécessaires à **une meilleure autonomie dans l'usage des transports publics urbains**.

La RATP a aussi créé, en lien avec les associations de personnes en situation de handicap, des **guides d'usage de ses réseaux selon les différents types de handicap** : un guide pour les personnes en fauteuil roulant, un guide pour les seniors ainsi que différents guides FALC (« Facile À Lire et à Comprendre ») pour les personnes en situation de handicap mental. Certains sont traduits en langue étrangère. Ces différents guides ont été élaborés en lien avec les associations de personnes en situation de handicap, partenaires de la RATP. D'autres guides sont envisagés (ex : touriste à mobilité réduite).

De plus, **différents plans pour voyageurs en situation de handicap** sont à disposition : plan pour les voyageurs en fauteuil roulant, plan Paris pour les personnes à mobilité réduite, plan Paris à lecture confort, plan Facile à lire, etc. téléchargeables sur les sites de la RATP et d'Île-de-France Mobilités mais également disponibles en version papier dans tous les guichets des stations et gares du réseau.

En 2010, la RATP a édité plusieurs **Atlas en braille et en gros caractères** pour permettre aux personnes aveugles et malvoyantes de comprendre et de lire le réseau métro du bout des doigts.

Tel un véritable guide au format A3, il présente le détail de chacune des 16 lignes du métro parisien avec ses 306 stations. Les lignes s'inscrivent sur des plans, des graphes et des index qui permettent une lecture transversale : géographique (par localisation par rapport à la Seine), logique et répertoriée. Il s'agit d'un outil pédagogique unique élaboré pour les formateurs et enseignants auprès des personnes malvoyantes et aveugles, afin de leur permettre la découverte du réseau et l'apprentissage des déplacements dans le métro parisien.

Ce document a été réalisé en étroite collaboration avec la Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes, l'Institut National des Jeunes Aveugles, le centre Simone Delthil et l'Association Valentin Haüy.

Via son site internet ratp.fr, la RATP a également mis en place **un service Eliez pour aider les personnes déficientes auditives** à contacter le service client, afin de préparer leurs déplacements, avoir des informations, etc.

La RATP organise également régulièrement **des rencontres entre ses agents et les personnes en situation de handicap** : sensibilisation des agents d'exploitation par des mises en situation, des échanges réciproques ; des présentations de nouveaux projets ou équipements par les équipes projet afin de prendre leurs remarques et leurs besoins.

A woman wearing a purple hat and a black coat is using a white cane to touch the door of a train at a station platform. The train is white with teal accents. In the background, other passengers and a 'Sortie' sign are visible. A large white circle with a teal border contains the text 'Un dialogue continu avec les associations et les collectivités'.

**Un dialogue continu
avec les associations
et les collectivités**



UN COMITÉ CONSULTATIF DE L'ACCESSIBILITÉ

- La RATP entretient un **dialogue continu** avec toutes les parties prenantes concernées par l'accessibilité : voyageurs, associations, collectivités et Île-de-France Mobilités.

La RATP associe étroitement les voyageurs dans le cadre du Comité Consultatif de l'Accessibilité. Créé en 2009 et rassemblant **9 associations* majeures représentatives des différents handicaps**, ce comité donne son avis sur un large spectre de sujets, allant de la recherche à l'évaluation de l'usage.

La Mission Accessibilité du groupe RATP conduit **une enquête annuelle auprès des personnes à mobilité réduite** (personnes en fauteuil roulant, aveugles ou malvoyantes, sourdes ou malentendantes, âgées et déficientes intellectuelles) utilisant les différents réseaux Île-de-France Mobilités exploités par la RATP (bus, tramway, métro et RER). Les partenaires associés à ce dispositif sont les associations présentes au Comité Consultatif d'Accessibilité.

L'objectif est de connaître la perception de ces voyageurs sur **la qualité et la fiabilité des services mis en œuvre sur nos réseaux**. L'analyse des résultats renforce les liens avec les associations et permet à la RATP de continuer à s'améliorer.

En parallèle, des réunions avec les différentes associations ont lieu tout au long de l'année dans le cadre de **présentations de projets ou de visites in situ** pour tester des équipements, la signalétique, etc. Le groupe RATP travaille en partenariat avec les associations le long des différentes étapes des projets, de la conception à la mise en service.

** Les 9 associations du comité consultatif : AFM (Association Française contre les Myopathies), APF (Association des Paralysés de France), Allégo Fortissimo (Association des personnes de forte corpulence), APPT (Association des personnes de petite taille), CFPSAA (Confédération française pour la promotion sociale des aveugles et amblyopes), CORERPA (Coordination Régionale des Retraités et des Personnes Âgées), Unapei (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et leurs amis), UNANIMES (union des associations nationales pour l'inclusion des malentendants et des sourds - ex UNISDA) et UNAFAM (Union Nationale des Amis et Familles des Malades psychiques).*



UN ENGAGEMENT RECONNU PAR LES ASSOCIATIONS DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

→ LA LABELLISATION S3A : UN LEVIER POUR MIEUX ACCOMPAGNER LES VOYAGEURS EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL

Le **label S3A** (Symbole d'Accueil, d'Accompagnement et d'Accessibilité) reconnaissable au pictogramme du double visage, est obtenu suite à une **formation réalisée en partenariat avec l'Unapei**, association référente pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap mental. Il atteste de la **capacité de nos agents à accueillir des personnes déficientes** intellectuelles ou présentant un handicap mental.

L'objectif est de sensibiliser l'ensemble des agents aux bonnes pratiques : **les bons mots et les bons gestes à employer avec les personnes handicapées mentales**. Des agents relais volontaires, au sein de chaque ligne, sont formés, qui transmettent ensuite ces connaissances à leurs collègues.

→ LA CERTIFICATION « CAP'HANDEO, SERVICES DE MOBILITÉ »

Créé à l'initiative des principaux organismes du handicap, « **Cap Handéo Services de mobilité** » est la seule **certification nationalement reconnue** en matière d'accessibilité. Elle garantit la bonne prise en charge des personnes en situation de handicap psychique, mental, visuel, auditif ou moteur tout au long de leur expérience voyageur, c'est-à-dire de la **prise d'information en amont** (site internet, service clientèle) pendant le trajet, **jusqu'à l'arrivée à destination** ; toutes les étapes incluant le personnel, les espaces, les équipements et le matériel.

La RATP a été le premier opérateur de transport public à obtenir cette certification octroyée par Handéo, organisme indépendant d'audit. A ce jour, toutes les lignes de métro et de RER de la RATP sont certifiées « Cap Handéo Services de Mobilité ». Les lignes de tramway T2, T5, T7 et T8 se lancent dans la certification Cap Handéo Services en 2023.



GR^oUPE RATP



La version numérique de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par  DocAcess