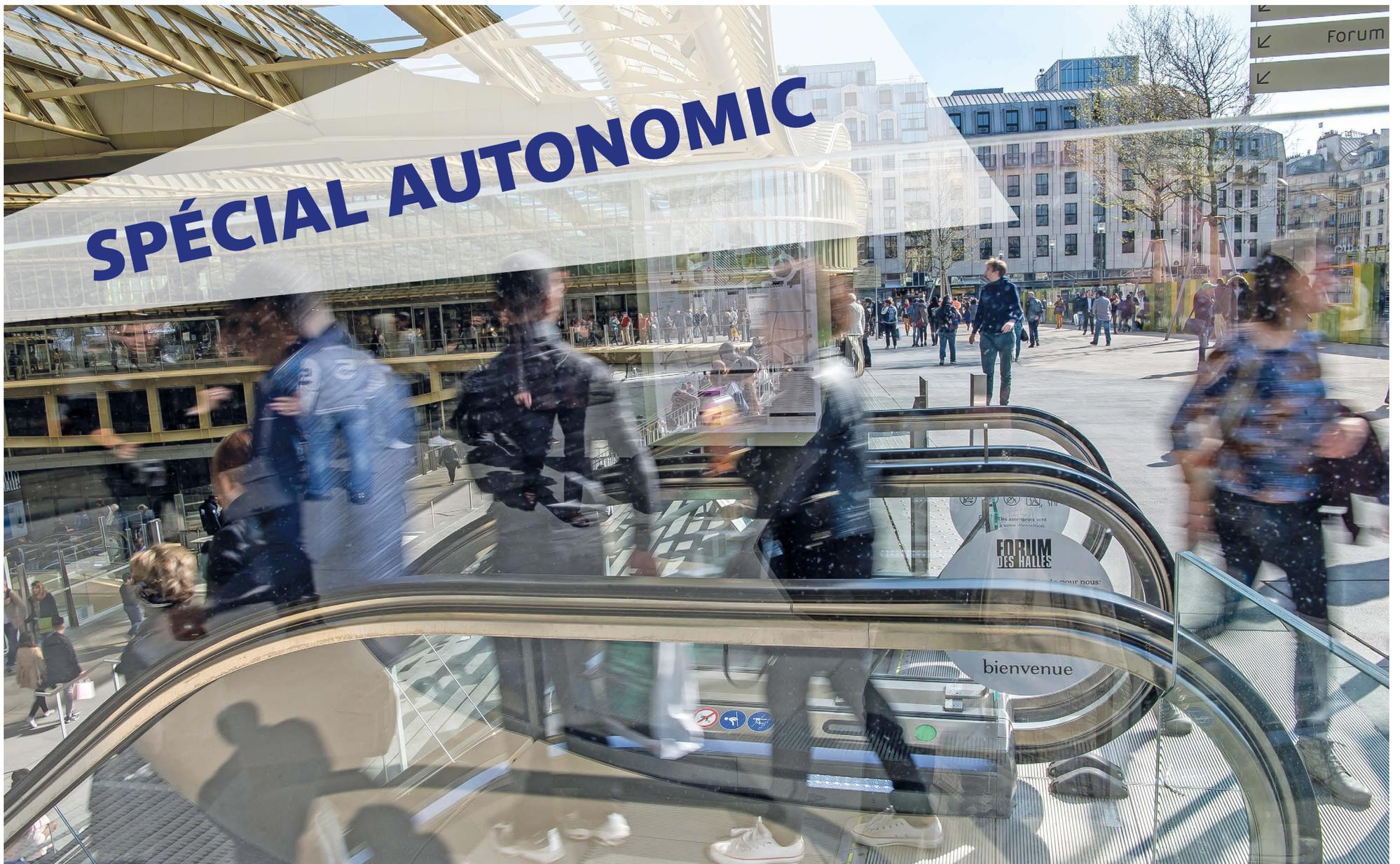


# Accessible *ensemble*

LE MAGAZINE DE LA MISSION ACCESSIBILITÉ



Deux nouvelles stations pour le T6, souterraines et accessibles

| p.4



Equisens : des aménagements facilitant la mobilité de tous

| p.6



Faire découvrir le métro aux jeunes aveugles

| p.10

# Edito



Élisabeth BORNE,  
Présidente Directrice  
générale

## Demandez-nous la ville

🔥 L'ambition du Groupe RATP est d'incarner, au quotidien, la mobilité durable et la ville intelligente. Et une ville intelligente, c'est avant tout une ville accessible à tous.

Notre objectif prioritaire est donc que personne ne se retrouve exclu des réseaux de transports en commun en raison de son handicap, de son âge, de son genre ou encore de son milieu social. C'est la base même de la mission de service public exercée par la RATP.

Pour atteindre cet objectif, outre notre volonté de viser l'excellence au service de l'ensemble de nos voyageurs et de tirer parti des formidables opportunités offertes par les nouvelles technologies, la RATP s'engage dans une démarche volontariste d'écoute. Ecoute de nos voyageurs, de tous nos voyageurs pour sans cesse challenger et améliorer notre offre de services. Le Comité Consultatif de l'Accessibilité, animé par la Mission Accessibilité de la RATP, s'inscrit entièrement dans cette dynamique et participe activement à la mise en œuvre d'une mobilité durable et accessible à tous. »

# Demandez-nous la mobilité



La mobilité est un enjeu sociétal de toute première importance, car elle permet d'accéder aux activités urbaines, tant économiques que de loisirs... Elle constitue ainsi un droit pour tous, y compris pour les personnes à mobilité réduite, qui regroupent à la fois les personnes handicapées et les seniors. Entreprise de service public, la RATP s'attache à répondre aux besoins en mobilité de l'ensemble de ses voyageurs.

Conformément à la loi du 11 février 2005, la RATP rend progressivement ses réseaux accessibles selon le cadre fixé par le Schéma Directeur d'Accessibilité élaboré en 2009 par le STIF (Syndicat des Transports de l'Île-de-France). Les personnes à mobilité réduite peuvent aujourd'hui emprunter l'ensemble du réseau Bus parisien, une partie du réseau Bus banlieue (+ 65%), 63 gares RER sur les 65 que compte le réseau RATP et l'ensemble des lignes de tramway, sans oublier la ligne 14 du métro.

Faciliter la mobilité, c'est également proposer une information accessible. De nombreux projets visent à mettre sous forme sonore et visuelle les informations nécessaires à la réalisation d'un déplacement. Mais au-delà des nouvelles technologies de l'information, le développement de l'accessibilité passe également par l'attention aux besoins de chacun, au quotidien. Les agents de la RATP se sentent concernés par une attention supplémentaire aux voyageurs en situation de handicap, au-delà des obligations légales, que l'entreprise met un point d'honneur à respecter. Aucune machine, aucun équipement, aucune innovation ne remplacera jamais la richesse et la chaleur d'un contact humain...

MARIE-CHRISTINE RAOULT

Responsable de la mission  
Accessibilité.

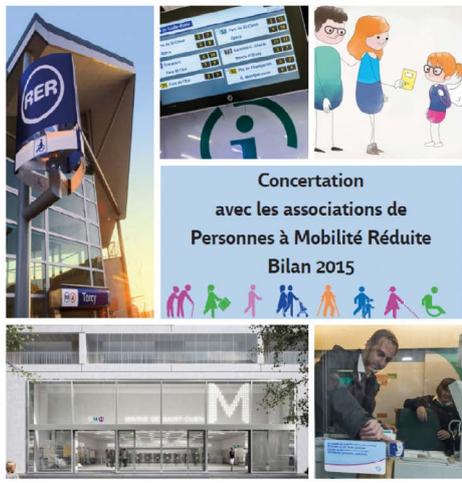


## Pourquoi ce magazine ?

La mise en œuvre de l'accessibilité au sein de nos réseaux est rendue possible grâce à l'implication de nombreux acteurs de l'entreprise. Nous avons fait le choix d'un format Magazine pour laisser une large part à leurs témoignages, de la construction à la maintenance... Le titre du magazine « Accessible ensemble » traduit également cette action collective sans laquelle nous ne pourrions offrir une mobilité pour tous. Enfin, la relation de service est un maillon essentiel dans cet enchaînement de personnes. Elle progresse sensiblement avec des avancées récentes comme le label S3A (symbole d'un accueil personnalisé pour les personnes ayant des difficultés de compréhension) sur la ligne 10 et l'accompagnement lors des travaux d'été de la ligne A. La sortie de ce premier numéro de notre magazine coïncide avec la 6<sup>ème</sup> participation de la RATP au Salon Autonomic, dont elle est cette année partenaire officiel. Rendez-vous en 2017 pour un prochain numéro ! »



## Bilan 2015 de la concertation avec les associations



Le bilan annuel rend compte des réunions d'échanges et de travail menées avec le Comité Consultatif de l'Accessibilité (CCA) présidé par Elisabeth Borne, Présidente Directrice générale. Les réflexions qui en découlent impactent aussi bien les matériels roulants ferrés et de surface (bus et tram) que les espaces de transport (stations, gares, points d'arrêt, ...) et les services (signalétique, information des voyageurs, vente...) dans la perspective d'être utilisables par tous. Ainsi en 2015, 15 séances de travail se sont déroulées et sont synthétisées dans ce bilan, consultable sur le site internet de la RATP.

Le CCA rassemble neuf associations majeures représentatives des différentes situations de handicap : **AFM** - Association Française contre les Myopathies • **Allegro Fortissimo** - Lutte contre les discriminations dont sont victimes les personnes de

forte corpulence dans la société • **APF** - Association des Paralysés de France • **APPT** - Association des Personnes de Petite Taille • **CORERPA** - Conférence Régionale des Retraités et Personnes Agées • **CFPSAA** - Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes • **UNAFAM** - Union Nationale de Familles et Amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques • **UNAPEI** - Union Nationale des Associations de Parents Et Amis de Personnes Handicapées Mentales • **UNISDA** - Union Nationale pour L'Insertion Sociale du Déficiant Auditif.

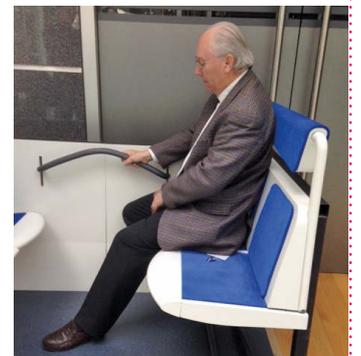
**i** Pour en savoir plus :  
[www.ratp.fr](http://www.ratp.fr) > Se déplacer > Accessibilité

## POINTS DE VUE



**PATRICK TOULMET**  
Ambassadeur RATP  
de l'accessibilité.

**»** Mon rôle d'Ambassadeur de l'Accessibilité me permet de prolonger l'ambition de la RATP auprès des parties prenantes sur l'ensemble des territoires de l'Île-de-France. Je suis fier de participer à ce dialogue continu qui associe le dynamisme de la RATP et l'expertise des partenaires associatifs. **»**



**CLAUDE MASCLET**  
Représentant  
de la Corerpa

**»** Dans le cadre du projet d'un futur matériel roulant sur le métro, je suis venu tester différents modèles de barre de maintien équipant les places pour les personnes à mobilité réduite. Cela a été possible grâce à une maquette grandeur réelle proposée par le fabricant. **»**

La direction de la RATP et les organisations syndicales ont signé un accord pour l'emploi des personnes en situation de handicap sur la période 2016-2019. Il comporte quatre engagements majeurs :

- recruter au moins 125 personnes en situation de handicap ;
- réaliser des actions de maintien dans l'emploi ;
- renforcer la sensibilisation sur la thématique du handicap ;
- confier des prestations à des entreprises du secteur adapté et protégé.

La mission Handicap du département Gestion et Innovation Sociale de la RATP accompagne au quotidien la mise en œuvre de l'accord.

**i** Pour en savoir plus :  
[www.ratp.fr](http://www.ratp.fr) > Carrières > Diversité

## Protocole Handicap 2016-2019



Agent au sein de l'Atelier du T6

Elle est en contrat d'image avec la RATP, avec l'ambition de devenir diététicienne. Athlète au fleuret handisport, elle a été 5<sup>e</sup> aux Jeux Paralympiques de Londres en 2012, médaillée de bronze au Championnat du Monde 2015 et multiple Championne de France.

## Des athlètes handisport de haut niveau

La RATP a été récompensée par le Comité national olympique et sportif français lors des Trophées « **Sentez-vous sport** » 2016 pour son programme « **Athlètes de haut niveau** ». Le dispositif permet aux athlètes de concilier pratique sportive et intégration professionnelle, grâce à un CDI à mi-temps. Il est aménagé en fonction des grandes échéances sportives. Deux des dix sportifs en contrat actuellement sont des athlètes handisport.



**DELPHINE BERNARD**

**»** Je suis une compétitrice, je n'aime pas perdre. J'aime relever des challenges. Je ne vais pas foncer tête baissée, mais plutôt être dans l'analyse, l'observation. **»**



**»** Etre les yeux de celui qui ne voit pas : en étant guide, on n'est plus athlète pour soi, mais pour deux. **»**

**GAUTHIER SIMOUNET**

Agent de maîtrise sur la ligne A du RER, il est l'un des guides handisport les plus titrés du monde. Avec les athlètes non voyants qu'il a accompagnés, il a été champion paralympique du 200 m en 2008 et 2012, champion du monde 2011. Depuis 2015, il est le guide de Timothée Adolphe et ensemble ils détiennent déjà deux records d'Europe sur 100 m et 200 m. Qualifiée pour les championnats d'Europe 2016, cette belle équipe est en attente d'une éventuelle participation aux jeux de Rio.

# Deux nouvelles stations pour le T6, souterraines et accessibles

Les personnes en fauteuil roulant apprécient le tramway, qui leur permet de voyager en totale autonomie. Cette accessibilité a été préservée dans les deux stations souterraines de la ligne T6, qui seront inaugurées le 11 juin prochain. Une première en Île-de-France pour le tramway, qui a bénéficié du savoir-faire de la RATP.

Les 21 stations du T6 relient Châtillon à Viroflay en 40 minutes sur un tracé de 12,4 km. 25 rames circulent simultanément aux heures de pointe, pour transporter plus de 80 000 voyageurs par jour.



## QUESTIONS À... PIERRE SCHALL

Atelier Schall -  
Architecte des stations  
souterraines

## LE SAVIEZ-VOUS ?

**184** stations  
accessibles

+2 nouvelles en 2016

**7** lignes de  
tramway  
accessibles

**+ de 100** km  
de lignes accessibles  
en toute autonomie

**Information  
sonore et visuelle**  
dans les trams  
et sur les quais



### Comment avez-vous conçu l'accessibilité des deux dernières stations de la ligne T6 ?

Viroflay Rive Droite et Viroflay Rive Gauche sont des Etablissements Recevant du Public (ERP) de type Gare souterraine et répondent aux exigences de l'arrêté du 11 septembre 2007. Des ascenseurs permettent aux UFR\* et PMR\* de descendre depuis le parvis ou les quais SNCF sur les quais du tramway, situés à 20 m de profondeur. Ceux-ci affleurent le plancher du tramway pour permettre un accès facile, sans nécessité d'une rampe d'accès.

### Comment avez-vous répondu aux exigences légales en matière d'accessibilité sensorielle ? Pour le repérage et l'ambiance lumineuse ?

Nous avons déployé une signalétique adaptée, à tous les niveaux. Les accès et les ascenseurs sont tous repérés par des

totems. Pour une bonne compréhension de l'espace, les gaines d'ascenseurs et les gardes corps des escaliers et paliers sont vitrés. Une attention particulière a été portée à l'éclairage, afin qu'il ne soit pas une source d'éblouissement.

### L'acoustique ?

Les accès sont habillés de pierres doublées d'un absorbant acoustique. Le dessous des mezzanines est traité en lames de chêne massif doublées d'un absorbant acoustique. Des haut-parleurs sont implantés judicieusement et de manière homogène dans l'ensemble des espaces.

### Les circulations verticales ?

Les escaliers reliant les mezzanines hautes à la voirie sont en granit noir, avec des bandes de vigilance gris clair, pour assurer le contraste. Les escaliers reliant les mezzanines et les quais sont constitués d'une structure métallique support de marches en bois, avec des

bandes de vigilance en inox. Chaque quai est desservi par deux escaliers fixes et un ascenseur conforme à la norme EN 81-70. Une borne d'information indique la destination et le temps d'attente pour le départ du tramway. Les escaliers mécaniques et ascenseurs sont toujours disposés dans les espaces collatéraux élargis, permettant ainsi une attente confortable en cas d'affluence. A chaque niveau, des Espaces d'Attentes Sécurisés (EAS) sont accessibles pour les UFR et PMR en cas d'incendie, avec une signalétique spécifique.

### Les circulations horizontales ?

Les sols sont lisses, non glissants et sans obstacles. Sur l'ensemble des mezzanines, ils sont en chêne massif. Les accès et les parvis sont en granit noir. Les sols des quais sont en granit noir avec des bandes de vigilance gris clair implantées sur toute leur longueur du côté des tramways.»

\* UFR : Utilisateur de Fauteuil Roulant / PMR : Personne à Mobilité Réduite



## Enquête carnet de voyage

Chaque année depuis 6 ans, la RATP et ses partenaires (APF Ile-de-France, AFM, Jaccede.com, Mobile en Ville) organisent une enquête de satisfaction auprès de voyageurs en fauteuil roulant, dans le bus

et le RER. L'édition 2016 s'étend à la ligne 14 et au réseau tramway. Cette enquête permet de mesurer

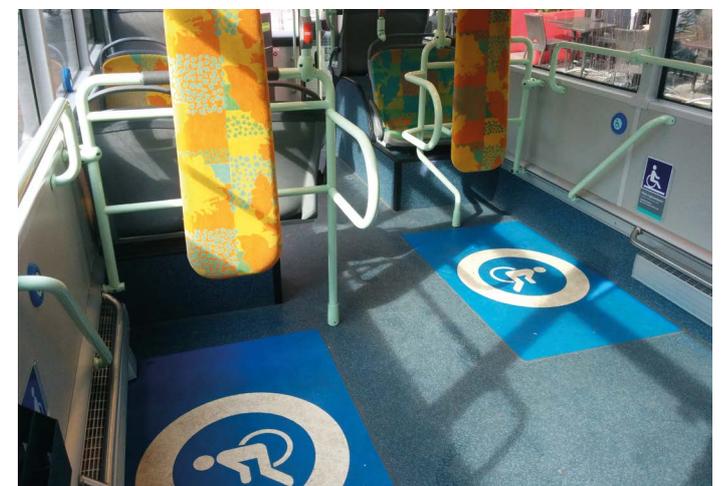
la satisfaction les personnes en fauteuil roulant dans leur utilisation de chacun des modes et d'en déduire des pistes d'actions à mettre en place. Le Carnet de voyage permet aux personnes en fauteuil roulant volontaires pour participer à l'enquête de noter tout ce qui a facilité ou freiné leurs déplacements. Il est disponible sous format papier, Internet et Internet mobile.

**Pour en savoir plus :**  
[www.ratp.fr](http://www.ratp.fr) > Se déplacer > Accessibilité



450 bus hybrides et gaz rejoindront la flotte de la RATP d'ici 2017. La technologie hybride utilise conjointement deux énergies : l'énergie thermique classique (moteur diesel) et l'énergie électrique. Elle permet notamment de récupérer de l'énergie électrique au freinage et de réduire la consommation de carburant.

## Deux emplacements UFR à bord des bus



Cette décision a été prise suite aux résultats de l'enquête Carnets de Voyage 2013 qui a révélé une forte demande de la possibilité pour deux personnes en fauteuil de monter ensemble à bord d'un bus. Dès 2014, les appels d'offres vers les fabricants d'autobus ont intégré cette nouvelle spécification. Ces nouveaux véhicules offrent une nette amélioration de l'accessibilité grâce à la mise en place d'un système d'ouverture latérale des portes de sortie. Depuis 2014, 450 autobus ont été achetés dans cette configuration, ce qui représente 10 % du parc bus de la RATP.



# Des bus 100% électriques

La RATP s'est engagée dès 2014 dans une évolution technologique et écologique majeure avec l'objectif de convertir majoritairement son parc de bus à l'électrique à l'horizon 2025. Ambitieux, le plan Bus2025 répond à la volonté du Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF) de supprimer les bus diesel du réseau francilien. La RATP veut disposer, d'ici 2025, en Île-de-France, d'un parc 100 % écologique, comprenant des bus tout électrique et des bus à gaz renouvelable, en cohérence avec les objectifs de réduction de 20 % des émissions de gaz à effets de serre.

50 % du parc aura été renouvelé en 2020 et une première ligne sera 100 % électrique dès 2016. La ligne 341 (Charles de Gaulle Etoile – Porte de Clignancourt) sera ainsi la première ligne européenne de cette taille à être entièrement équipée de bus 100 % électriques au gabarit standard, les Bluebus fabriqués par le groupe Bolloré. La recharge des batteries des bus se fera uniquement la nuit, au centre bus. Quatre autres constructeurs ont fourni des bus expérimentés depuis début 2016 sur les lignes 21 et 147. Des enquêtes seront menées afin de recueillir la perception, les attentes et besoins des voyageurs vis-à-vis de ces bus électriques.

### Un système d'avertissement acoustique

Un groupe de travail a été constitué avec la Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et des Amblyopes (CFPSAA) avec pour thème les risques induits par des bus silencieux en milieu urbain. Un test d'écoute des bus déjà en circulation a révélé qu'ils étaient difficilement repérables à l'oreille. Un protocole d'essais sonores est en cours de définition sur plusieurs matériels. Il vise à enrichir le cahier des charges acoustiques et vibratoires, qui intègrera des spécifications du niveau sonore du bus et du système AVAS (Système d'avertissement acoustique du véhicule), dispositif émettant un signal sonore qui sera installé sur les véhicules.



## Une signalétique plus adaptée

Une nouvelle signalétique est en cours de déploiement à l'intérieur des bus pour appeler au bon fonctionnement de l'emplacement réservé en priorité à la personne en fauteuil roulant et des places réservées aux personnes à mobilité réduite.



### LE SAVIEZ-VOUS ?

100% des bus équipés d'une rampe d'accès

100% des lignes Paris

65% des lignes banlieue accessibles



98% des bus équipés d'annonceurs sonores

96% des bus équipés d'annonceur visuel



# Equisens\* : des aménagements facilitant la mobilité de tous

DOSSIER

\* Equisens : Equipements et aménagements des espaces à destination des personnes déficientes sensorielles



Balise sonore en expérimentation

Des dispositifs visuels, sonores et tactiles ont été testés dans le cadre du projet Equisens. Ces équipements ont également été évalués avec les associations membres du Comité Consultatif de l'Accessibilité de la RATP. Suite à cette expérimentation, la première phase de généralisation du projet Equisens verra l'installation de bandes d'éveil et de vigilance d'ici fin 2017 en haut des escaliers des 57 stations des lignes 1, 2 et 3, ainsi que dans les gares RER de Port-Royal, Laplace et Val de Fontenay. Des nez de marches contrastés seront également mis en place dans les mêmes stations et gares, ainsi que des bandes d'interception sur les quais. Contrastée visuellement et tactilement, cette bande positionnée perpendiculairement au trajet sur les quais, signalera la présence de la borne d'appel mise à disposition des voyageurs pour entrer en contact avec un agent.



La première phase de déploiement démarre en septembre 2016

Equisens est un projet d'envergure avec un programme ambitieux. Il vise à traiter d'ici fin 2020, une majeure partie du réseau RATP. Des équipements innovants sont développés ou en cours de développement, offrant une gamme complète de solutions

rationnelles pour répondre aux besoins des stations et gares. Compte tenu de la complexité, de la diversité et de la multiplicité des aménagements à réaliser, le projet a mobilisé une trentaine d'acteurs pour travailler sur l'accessibilité. Les travaux seront faits uniquement la nuit sur une plage horaire très courte entre 1h30 et 4h du matin, ce qui demande une

FABIEN AMATE

Chef de Projet  
EQUISENS



organisation et des ressources importantes pour respecter les délais impartis. La première phase de déploiement démarre à partir de septembre 2016 et concerne le traitement des escaliers fixes sur 3 lignes de métro et 3 gares de RER. »

## Le projet Equisens Phase 1

3 540 escaliers fixes

7 km

de bandes d'éveil  
et de vigilance  
(251 nuits de travaux)

155 km

de nez de marches  
à traiter (866 nuits  
de travaux)

3 km

de bandes d'interception  
à installer sur les quais

826

bornes d'appel

### LE SAVIEZ-VOUS ?

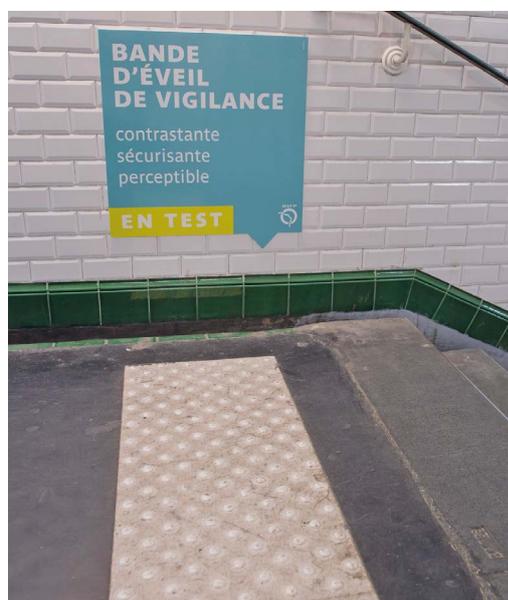
La ligne 14 est

100%  
accessible



55%  
des rames équipées  
d'annonces sonores

45%  
des rames équipées  
d'annonces visuelles



## Nanterre Université



Le nouveau bâtiment voyageurs du pôle multimodal de Nanterre-Université (RATP - SNCF) est équipé de 5 ascenseurs et 13 escaliers mécaniques. Pour optimiser la luminosité, des leds prennent le relais en soirée de l'éclairage naturel de la journée. La livraison du bâtiment fin 2015 a

coïncidé avec l'implantation d'un nouveau passage de validation au sein des espaces RATP, qui succède au passage élargi motorisé avec davantage de confort pour tous les voyageurs.

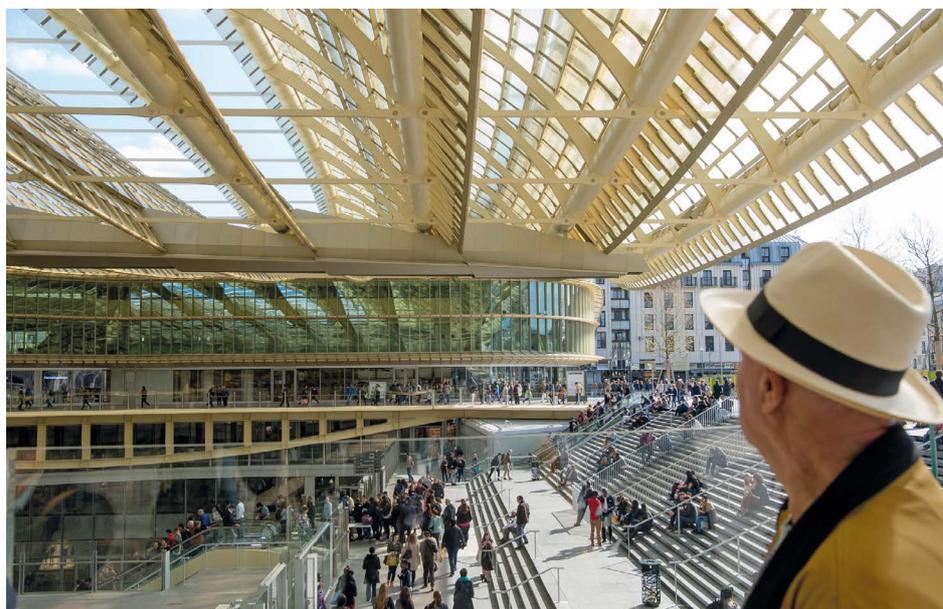


## Modernisation de deux gares sur la ligne A

### Châtelet – Les Halles

Dans le cadre du projet urbain de réaménagement du quartier des Halles, le pôle RER Châtelet – Les Halles fait l'objet d'une requalification majeure pour mieux accueillir l'ensemble des voyageurs. L'ouverture de l'accès Porte Berger facilite les liaisons entre le pôle, les commerces du Forum et la ville. Son prolongement jusqu'à la salle d'échanges (niveau -4) via un escalier fixe et deux escaliers mécaniques a créé un nouvel accès direct entre la ville et le pôle.

L'aménagement d'une grande porte d'accès direct au RER, située place Marguerite de Navarre, apporte elle aussi une accessibilité et une visibilité nouvelle au pôle, avec un traitement architectural original. Plusieurs escaliers mécaniques relieront directement la voirie à la gare RER (niveau -4) et aux stations des lignes 4 et 14 du métro. Les couloirs de correspondances entre métro et RER seront ainsi plus fluides.



**RER LUXEMBOURG**

**RER CROIX DE BERNY**

**Ce sont les deux dernières gares RER RATP en cours de mise en accessibilité.**

### LE SAVIEZ-VOUS ?



**63 gares RER sur 65 accessibles aux UFR**

**Information sonore et visuelle**

**90%** dans les **RER A**

**67%** dans les **RER B**

# Ligne 11 : un prolongement entièrement accessible à tous

Le prolongement de la ligne 11 à l'est prévoit de relier la station Mairie des Lilas à la gare de Noisy-Champs du RER A, en deux phases. La phase 1 permettra de relier Mairie des Lilas à Rosny-Bois-Perrier avec une mise en service prévue en 2022. Le trajet de la ligne 11 sera poursuivi lors de la seconde phase jusqu'à Noisy-Champs à l'horizon 2025.

Avec la mise en place d'un ascenseur à la station Mairie des Lilas, l'objectif d'un parcours accessible à tous et en particulier aux personnes en fauteuil roulant, est rendu possible entre la Porte des Lilas – en correspondance avec le T3b entièrement accessible – et Noisy-Champs, soit un total de 8 stations accessibles.

Sur la partie existante de la ligne 11, des travaux sont entrepris pour faciliter les cheminements grâce à l'installation d'escaliers mécaniques

supplémentaires (Hôtel de Ville, Belleville, Pyrénées, Place des Fêtes).

## Une signalétique spécifique

Travaillée et conçue en collaboration avec les associations et le STIF, une signalétique dite « partielle » est mise en place afin d'informer très concrètement sur l'accessibilité ou non des stations sur la ligne. Ainsi au départ de son trajet, sur les quais et dans les rames, une personne en fauteuil roulant peut précisément savoir à quelle station elle peut ou doit s'arrêter.



Illustration non contractuelle

Des messages sonores diffusés dans les stations complètent le dispositif d'information aux voyageurs.



**BENJAMIN CLAUSTRÉ**

*Chef de projet du prolongement de la ligne 11*

Loi d'être une contrainte, placer le handicap au centre de la conception des stations, est une véritable opportunité pour concevoir autrement les espaces, au bénéfice de tous les voyageurs. Dans le cadre du projet de prolongement de la ligne 11, cela nous a amenés à différencier les espaces à l'intérieur des stations, en optimisant leur traitement en terme d'acoustique, de lumière, de revêtements de sols et murs, afin d'offrir de meilleurs repères sensoriels. Nous installerons également des balises sonores permettant le repérage des principaux services et équipements par les personnes déficientes visuelles. Étudiées suffisamment en amont, ces évolutions n'ont pas eu d'impact significatif sur les coûts du projet. »

**6 km de prolongement dont 5,4 km en exploitation commerciale**  
**6 nouvelles stations**  
**1 métro toutes les 1 min 45 en heure de pointe**  
**5 voitures par rame contre 4 aujourd'hui**  
**Une offre en progression de 25 %, soit 18 000 voyageurs supplémentaires par jour**  
**5 communes desservies : Les Lilas, Noisy-le-Sec, Montreuil, Romainville et Rosny-sous-Bois**

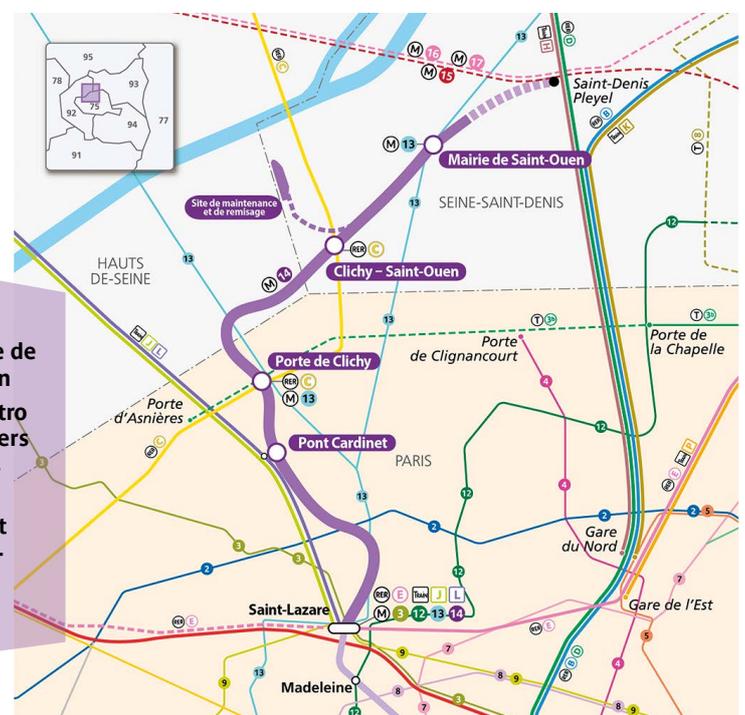


Signalétique non contractuelle

## La ligne 14 prolongée, accessible dans sa totalité

L'extension au nord de la ligne 14 jusqu'à Mairie de Saint-Ouen a été identifiée comme la solution la plus efficace pour désaturer la ligne 13. Elle restera accessible à tous sur l'ensemble de son trajet. Le tunnel est en cours de creusement et la mise en service est prévue à l'horizon 2019. Le prolongement de la ligne s'accompagne d'une augmentation de la capacité de transport : dès 2018, les rames passeront de 6 à 8 voitures sur le tronçon existant. Cette évolution nécessite le redimensionnement de certains accès des stations, actuellement en cours. Des aménagements sont également réalisés pour répondre aux nouvelles normes relatives aux conditions d'évacuation en sécurité de l'ensemble des voyageurs en cas de sinistre.

**5,8 km de desserte supplémentaire intégralement en souterrain**  
**4 nouvelles stations : Pont Cardinet, Porte de Clichy, Clichy-St-Ouen et Mairie de Saint-Ouen**  
**2 correspondances avec la ligne 13 du métro (Porte de Clichy, branche Asnières-Gennevilliers et Mairie de Saint-Ouen, branche Saint-Denis Université)**  
**4 communes concernées : Paris (8<sup>ème</sup>, 9<sup>ème</sup> et 17<sup>ème</sup>), Clichy-la-Garenne, Saint-Ouen et Saint-Denis**  
**Capacité : 40 000 voyageurs par heure en navettes de 8 voitures**





### Un centre de maintenance dédié aux ascenseurs

La RATP dispose d'un centre de maintenance dédié à son parc ascenseurs. Elle assure ainsi :

- la maintenance préventive et réglementaire
  - 1 visite toutes les 5 semaines pour tous les ascenseurs,
  - 1 visite trimestrielle pour les autos (contrôle renforcé des câbles),
  - 1 visite semestrielle (visite en gaine, contrôle réglementaire des câbles),
  - 1 visite annuelle (visite en gaine, contrôle réglementaire du parachute)
- la maintenance corrective (dépannage),
- la maintenance patrimoniale : 1 visite de révision générale ou de modernisation tous les 10 ans, avec une durée de travaux de 4 à 8 semaines en fonction de leur importance.

## Une amélioration globale de l'accessibilité

Une étude a été réalisée en janvier 2016 pour évaluer le fonctionnement des dispositifs d'accessibilité mis en œuvre par la RATP. Menée en partenariat avec les associations à partir de l'analyse de plus de 1 000 « carnets de voyage » et d'une centaine d'entretiens téléphoniques avec des voyageurs volontaires en

fauteuil roulant, cette étude révèle une amélioration globale de l'accessibilité des réseaux RATP Bus et RER ces dernières années.

Le bus est globalement emprunté pour son adaptabilité et sa facilité d'accès. Les voyageurs soulignent l'amabilité et la vigilance des machinistes à leur égard,

Dès leur ouverture au public, les agents des stations et des gares veillent à la sécurité des lieux et au bon fonctionnement des équipements. A sa prise de service, soit trois fois par jour, l'agent contrôle le bon fonctionnement de l'ascenseur en vérifiant à chaque pallier l'état de l'habillage, la signalétique, l'ouverture des portes, l'absence de bruit anormal. Cette vérification est ensuite tracée sur la main courante électronique pour un meilleur suivi.

En cas de dysfonctionnement d'un ascenseur, l'agent est avisé par une remontée d'alarme sonore et visuelle. Il se déplace jusqu'à

l'ascenseur pour prendre les renseignements nécessaires pour signaler ce dysfonctionnement aux équipes techniques. La réactivité et l'efficacité de l'intervention dépendront de la précision de son signalement.

L'agent installe alors un affichage avec des informations sur l'indisponibilité de l'ascenseur et éventuellement une date de remise en service. De son côté, le Centre de Surveillance dont dépend la ligne alimente en temps réel une base de données reprise par le site infomobi.com. Ce site public permet aux UFR de programmer leur voyage en toute quiétude.

# Un soin tout particulier apporté aux ascenseurs

Les agents sont particulièrement sensibilisés à la disponibilité des ascenseurs.

Ils sont également formés pour intervenir dans le cas où un ascenseur serait bloqué entre deux niveaux avec une personne à l'intérieur. L'agent peut alors amener l'ascenseur au niveau le plus proche, pour permettre à la personne d'en sortir. »

SYLVIE LECANU

Manager Ligne sur le RER B



Plus de 80% des pannes sont résolues en moins de 4h. Les interventions se font 7 jours/7 sur les services en matin, soir et nuit. Le temps de fonctionnement des ascenseurs est de 20h/jour.



# Faire découvrir le métro aux jeunes aveugles

Depuis plusieurs années, Philippe Ormansay, agent de station sur la ligne 13, propose une visite découverte du métro à un groupe de jeunes aveugles de l'INJA (Institut National des Jeunes Aveugles) à la station Invalides. Les jeunes apprennent les règles élémentaires de sécurité, à repérer les portes mobiles des façades de quai, à se méfier des espaces entre le quai et la rame de métro, à découvrir l'organisation des places à l'intérieur... un ensemble d'informations utiles pour leur faire acquérir une autonomie dans leur déplacement. Les plus intrépides peuvent vivre l'expérience de conduire eux-mêmes le métro !



ACTU

## La Ligne 10 du métro certifiée pour son accueil des personnes en situation de handicap mental

La Ligne 10 est la première ligne du métro parisien à bénéficier du certificat d'obtention du pictogramme S3A (symbole d'accueil, d'accompagnement et d'accessibilité), remis par l'Urapei Ile-de-France (Union régionale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis). Ce pictogramme est le symbole d'un accueil personnalisé pour les personnes déficientes intellectuelles et, par extension, toute personne ayant des difficultés de compréhension ou d'orientation. Son apposition sur des guichets, des lieux de passage, mais aussi des produits ou des documents, permet à ces personnes de se repérer facilement et de recevoir une prise en charge adaptée.

Co-construite avec l'Urapei, la démarche de formation a été initiée en 2013 auprès d'agents formateurs relais, qui ont bénéficié de modules spécifiques dispensés par l'association « Les Papillons Blancs ». Ces agents ont ensuite pu décliner cette formation auprès de l'ensemble des équipes de la Ligne 10.

En 2016, la ligne 14 du métro et la ligne B du RER mettront également en œuvre cette démarche, qui s'inscrit pleinement dans la volonté de la RATP d'offrir à tous ses voyageurs un service toujours plus proche de leurs préoccupations et adapté à leur demande.

GHYSLAINE DESCAMPS

Agent de station

### Mieux comprendre les différents niveaux de handicap

Nous avons reçu une information à transmettre à nos collègues sur la ligne. Nous avons pu les sensibiliser à leur tour sur la manière dont nous pouvions accueillir une personne déficiente intellectuelle et l'aider à se déplacer sur le réseau. Nous n'aurions pas pensé à certaines attitudes à adopter, qui contribuent à diminuer le stress de ces clients. »



Le vivre ensemble a été mis en valeur à tous les niveaux

Nous avons été très sensibles à l'accueil des agents de la RATP et à leur attitude très humaine. Ils ont aujourd'hui moins d'appréhension à aborder les personnes déficientes intellectuelles. La démarche a également permis de créer des liens entre les agents RATP. »

MARIE-THÉRÈSE MONTCHARMONT

Urapei Ile-de-France

COMMUNICATION

### Une pédagogie de la mobilité

La RATP développe un dispositif de communication destiné à tous ceux qui ont besoin de conseils pour emprunter les transports en commun. Quatre brochures illustrées expliquent aux personnes à mobilité réduite comment préparer leurs déplacements : Bus personnes âgées, Bus UFR, Métro, RER UFR. Quatre vidéos mettent en scène des personnages attachants pour mieux comprendre les aménagements spécifiques.

[www.ratp.fr/accessibilite/](http://www.ratp.fr/accessibilite/)



## Des itinéraires de remplacement et un accompagnement spécifique

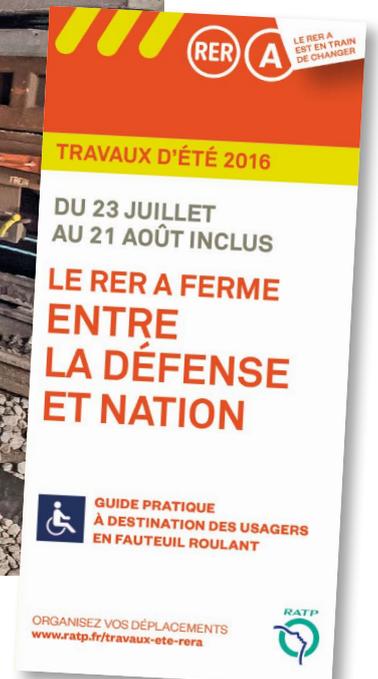
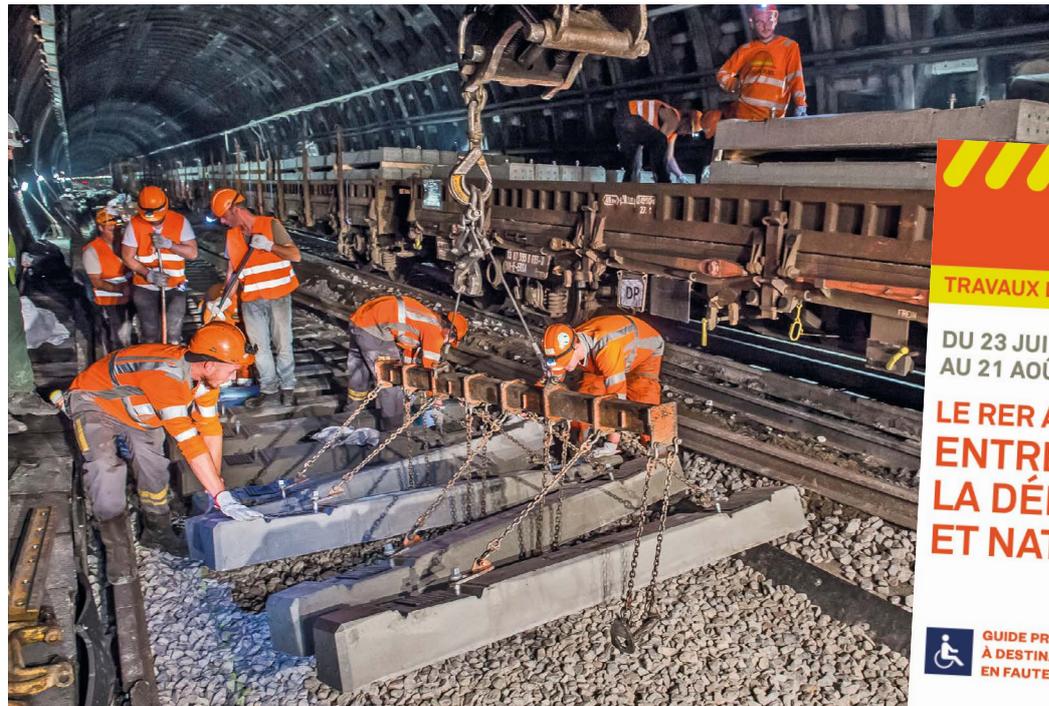
En service depuis plus de 40 ans, le RER A est l'une des lignes les plus fréquentées au monde. Afin d'assurer un transport sûr et fiable, la RATP remplace l'intégralité des voies, du ballast et des systèmes d'aiguillage des trains entre La Défense et Nation. Démarrés en 2015, ces travaux se dérouleront chaque été jusqu'en 2021.

**Cet été, le RER A ferme entre La Défense et Nation du 23 juillet au 21 août 2016 inclus.**

La Défense et Nation deviennent des terminus provisoires, tandis que les quais du RER A ferment entièrement à Charles de Gaulle – Étoile, Auber, Châtelet – Les Halles et Gare de Lyon.

La RATP s'est engagée à proposer aux personnes en fauteuil roulant des solutions pour contourner les fermetures du tronçon central du RER A. Privilégiez les correspondances via les Transiliens J ou L. Dans Paris, vous pourrez également emprunter la ligne 14 du métro ainsi que les bus 22, 26, 52, 57, 73, 86 et 91. Un partenariat a également été conclu avec les taxis G7.

Un dépliant spécifique est à la disposition des personnes en fauteuil roulant.



# Travaux d'été sur la ligne A du RER

**Pour faciliter vos déplacements cet été, organisez vos trajets avec le simulateur d'itinéraires sur le site ratp.fr**

Le simulateur intègre l'ensemble des perturbations sur le réseau et vous conseille le trajet le plus adapté à vos déplacements. Pensez à cliquer sur « Itinéraires accessibles uniquement aux usagers en fauteuil roulant » avant de lancer votre recherche. Plus de 1 000 agents sont également mobilisés pour vous renseigner et vous accompagner, avec de nombreux points d'information et d'orientation dans les gares et les stations.



[www.ratp.fr/travaux-ete-rera](http://www.ratp.fr/travaux-ete-rera)



Anticipez votre nouvel itinéraire avec le simulateur sur [ratp.fr/travaux-ete-rera](http://ratp.fr/travaux-ete-rera)



Évitez les heures de pointe si vous en avez la possibilité



Signalez les difficultés rencontrées par mail : [mission.accessibilite@ratp.fr](mailto:mission.accessibilite@ratp.fr)



Soucieuse du bien-être de tous les usagers, la RATP a créé, en partenariat avec la SNCF, les Compagnons du Voyage. Cette association intervient auprès des voyageurs ayant des difficultés à se déplacer pour

## Les Compagnons du voyage au service des personnes en situation de handicap

faciliter leur utilisation des transports en commun. L'association s'attache à aider les voyageurs à gagner en autonomie dans leurs déplacements, grâce à la pédagogie de ses accompagnateurs. Ils sont formés aux premiers secours et sensibilisés aux différents handicaps. Près de 50 % d'entre eux ont plus de 10 ans d'ancienneté.

Dans le cadre des travaux d'été 2016 du RER A, les Compagnons du Voyage accueillent et accompagnent les personnes à mobilité réduite, en particulier en gare Saint-Lazare, lieu de correspondance avec les lignes Transilien SNCF.

[www.compagnons.com](http://www.compagnons.com)





# Agitateur D'ACCESSIBILITÉ

LE GROUPE RATP

LE MAGAZINE DE LA MISSION  
ACCESSIBILITÉ • Edité par la RATP,  
Mission Accessibilité • Directeur de la  
publication : Marie-Christine Raoult •  
Rédactrice en chef : Natalie Huard  
Conception et réalisation : Ethane •  
Photos : RATP - Com/Agence photos :  
Bruno Marguerite, Jean-François  
Mauboussin, Denis Sutton, Eric Touzé •  
54 quai de la Rapée 75012 Paris.