

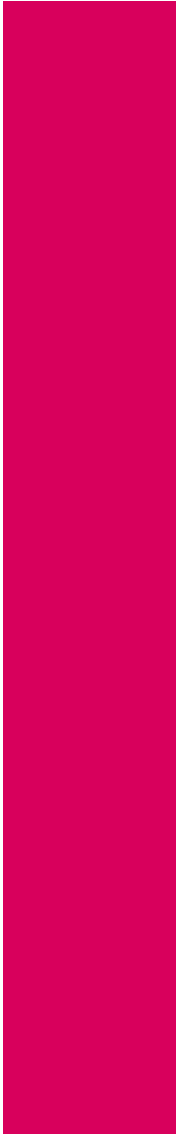
Politique d'accessibilité de la RATP

ESP – Mission Accessibilité
Février 2008





Sommaire

1. Le contexte
 2. La clientèle concernée
 3. Les principes
 4. L'état des lieux et les perspectives
 5. Les partenaires
 6. Les actions à mener
- 

1. Le contexte



loi
handicap

mettons-la en place
pour que chacun
trouve sa place

- 
- La loi 2005-102 sur l'Égalité des Droits et des Chances la Participation et la Citoyenneté des Personnes Handicapées
 - Engagement de la RATP dans l'élaboration des textes d'application
 - Collaboration à la construction du Schéma Directeur de l'Accessibilité (SDA) rédigé par le STIF
 - Un des 17 engagements de la Direction Générale pour les années à venir

2. La clientèle concernée



- 
- Les personnes handicapées moteur
 - Les personnes handicapées sensorielles et mentales
 - Les autres Personnes à Mobilité Réduite (PMR) :
personnes âgées, personnes de petite taille,
voyageurs encombrés de bagages, ...

3. Les principes



- 
- La polyvalence des équipements : des installations utilisables par tous
 - L'égalité de traitement : mêmes droits (et mêmes devoirs pour tous les voyageurs)

4. L'état des lieux et les actions déjà engagées



Les personnes handicapées moteur

- **Bus**

- 54 lignes accessibles dont 33 sur Paris
- Ensemble du réseau parisien accessible à fin 2008
- Équipement complet du parc d'autobus en 2014
- Plus de 21000 voyages sur les lignes en 2007



© RATP - MAUBOUSSIN Jean François

239402 - 25/03/1999



Les personnes handicapées moteur

- **Tramway**

- Accessibilité totale de T3
- Amélioration de l'accessibilité sur T1 et T2 à l'occasion des prolongements

Les personnes handicapées moteur

- **RER**

- 42 gares équipées d'ascenseurs en libre service
- 3 gares équipées de monte-charges avec accompagnement d'un agent
- 2 gares accessibles de plain pied



photo : RATP - Didier Jackson

© RATP - JACKSON Didier

240553 - 23/06/1999

Les personnes handicapées moteur

- **RER**

- Accessibilité quai-train depuis juin 2005 (avec passerelle et l'accompagnement d'un agent)
- plus de 15 000 voyages enregistré en 2007



Les personnes handicapées moteur

- **RER**
 - 97 PEM ont été installés en 2007
- (soit +2 à l'objectif prévu)





Les personnes handicapées moteur

- **RER**
 - **La totalité des gares accessibles en 2009
hormis 5 pôles importants**

(Orsay, Massy Palaiseau, Noisy Mt d'Est, La Croix de
Berny, Luxembourg)



Les personnes handicapées moteur

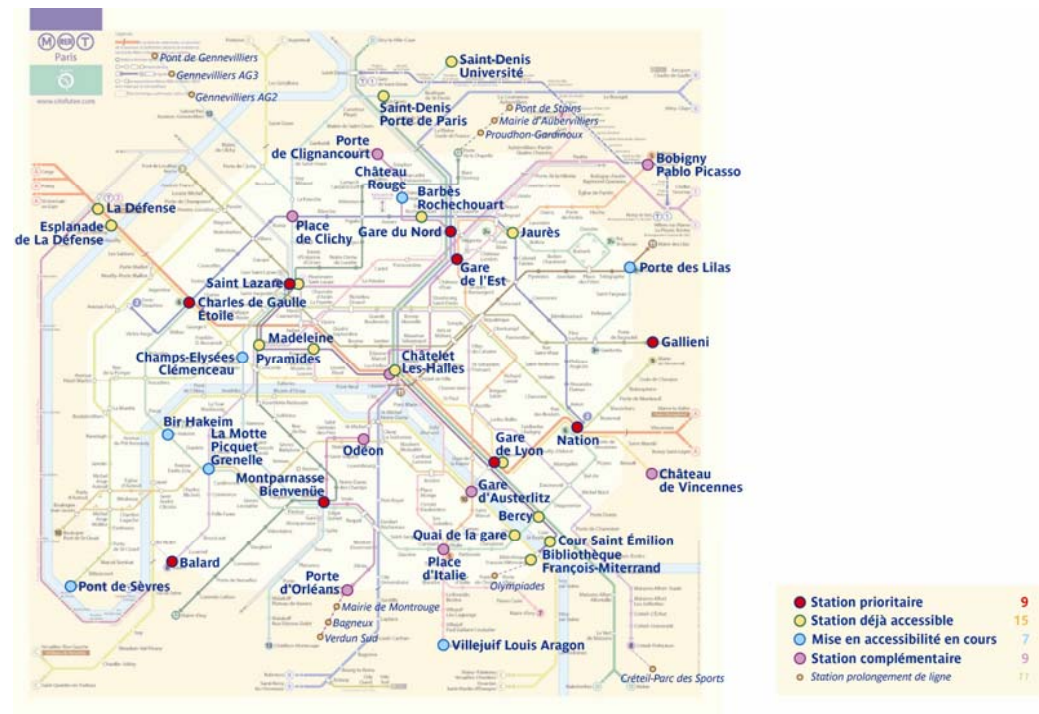
- **Métro**

- Accessibilité totale de la ligne 14 (9 stations)
- 7 autres stations accessibles disséminées sur le réseau

Les personnes handicapées moteur

- **Métro**

- Réseau noyau et politique de mécanisation
- Accessibilité des stations des prolongements de lignes



Les personnes handicapées sensorielles et mentales

- **Bus**

- 84 lignes équipées d'annonces visuelles
- toutes les lignes équipées d'annonces visuelles pour fin 2009





Les personnes handicapées sensorielles et mentales

- **Bus**

- Toutes les lignes équipées d'annonces sonores
- Amélioration de la qualité des annonces sonores dans les autobus en 2007 et poursuite en 2008

Les personnes handicapées sensorielles et mentales

- **Bus**

- 262 lignes dont les points d'arrêt sont équipés de SIEL



© RATP - Chabrol Bertrand

21446v15 - 25/06/2002

Les personnes handicapées sensorielles et mentales

- **Tramway**

- Toutes les stations équipées de SIEL visuel





Les personnes handicapées sensorielles et mentales

- **Tramway**
 - Annonces sonores et visuelles dans les rames
 - Tous les quais pourvus de bandes podotactiles

Les personnes handicapées sensorielles et mentales

- **Métro**

- SIEL sur les quais de chaque ligne
- Sonorisation de SIEL sur la ligne 11
- Début de déploiement sur l'ensemble du réseau en 2008



© RATP - Marguerite Bruno

21619v20 - 17/01/2003



Les personnes handicapées sensorielles et mentales

- **Métro**

- Équipement des rames de la ligne 3 en annonces sonores et visuelles
- Équipement des rames des lignes 1 et 14 en annonces sonores
- En cours sur la ligne 13 : 8 trains équipés soit 12 % du parc
- Sur la ligne 2, mise en œuvre avec l'arrivée du MF 2000 à partir de 2008

Les personnes handicapées sensorielles et mentales

- **RER**

- Toutes les quais des gares équipées du système SIEL



© RATP - Meuboussin Jean François

20751v34 - 04/12/2001



Les personnes handicapées sensorielles et mentales

- **RER**

- 49 % des rames de la ligne A équipées d'annonces sonores et visuelles
- 84 % des rames de la ligne B équipées d'annonces sonores. L'équipement en annonce visuelle embarquée sera réalisé à l'occasion de la rénovation du matériel à partir de 2008



Actions transversales à l'ensemble des réseaux

- Les personnes handicapées moteur : amélioration de la disponibilité des équipements (palettes et ascenseurs)
- Les personnes handicapées visuelles : amélioration de la lisibilité de la signalétique, mise en place en 2008 d'appareils de vente adaptés
- Les personnes handicapées auditives : au moins 1 guichet par point de vente équipé d'une boucle magnétique



L'autorité organisatrice de vos
transports en île-de-france

5. Les partenaires



- **Les institutionnels**

- Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF)
- La Région Ile-de-France (RIF)
- Les ministères et leurs délégations
- Les collectivités locales

- **Les associations représentant les Personnes à Mobilité Réduite**

- **Les aides au voyage** : FlexCité, Les Compagnons du Voyage



© RATP - Mauboussin Jean François

21055v5a - 21/03/2002

6. Les actions à mener

- 
- Test d'un système de comble lacune automatique : un prototype en cours d'expérimentation sur le Métro (Place d'Italie) et un autre sur le RER début 2010
 - Expérimentations d'élévateurs légers en alternative aux ascenseurs en été 2008
 - Lancement d'études sur l'amélioration de l'accostage des bus
 - Lancement de nouveaux dispositifs pour les personnes déficientes visuelles
 - Accès à l'information (sonorisation, plans en relief, utilisation des nouvelles technologies, ...)
 - Systèmes de guidage (en surface et en souterrain)

- 
- Développement de systèmes permettant aux sourds et malentendants d'accéder à l'information (signalétique visuelle dynamique, visualisation des informations sonores, ...)
 - Sensibilisation des agents à l'accueil des PMR
 - Mise en accessibilité du site internet



Présentation et Retours sur la première expérimentation

Département Commercial • Information voyageurs •

Département des Espaces • Mission Accessibilité •





Blue Eyes?

- Un projet de recherche,
- Un dispositif d'aide aux déplacements en TC souterrains pour les mal et non-voyants,
 - Un système de guidage par une signalétique multimédia.
- Ce n'est pas :
 - Une substitution des aides existantes (canne blanche, chien-guide, un agent RATP ou un accompagnateur, ..)
 - Un accès à des informations temps réel (perturbation de courte durée, une difficulté inopinée sur le trajet, données SIEL, ...)



La mise en œuvre du projet

- Un engagement de l'entreprise :
 - Une volonté de la RATP de rendre ses réseaux accessibles à tous
- Un contexte :
 - La loi de février 2005
- Un partenariat :
 - FaberNovel (études & conseils en innovation)
 - APAM (Association pour les Personnes Aveugles ou Malvoyantes)



Prendre en compte les situations du client

- 4 Périodes
 - En préparation
 - En chemin (dans les espaces souterrains)
 - En attente
 - En transport
- 3 Cas d'utilisation
 - Déplacement occasionnel
 - Déplacement régulier
 - Déplacements avec besoins spécifiques
- 2 Contextes
 - Nominal et Perturbé Prévu



Le service

- Le client utilise son téléphone portable pour définir son itinéraire,
- Arrivé en station il est « pris en charge » et reconnu grâce aux balises installées dans les couloirs du métro,
- Même en cas d'erreur, le bon parcours lui est indiqué au fur et à mesure de son cheminement.
- Expérimentation : F. D. Roosevelt (M 1, 9).

Les principes du service



Protocole de l'expérimentation

- Lieu : station Franklin D. Roosevelt
- 3 jours : 8, 9 et 10 mars 2006
- 25 testeurs
- 2 trajets par testeurs
 - un trajet court et un trajet long

Diapositive 7

u3

puce en trop
user; 19/04/2006



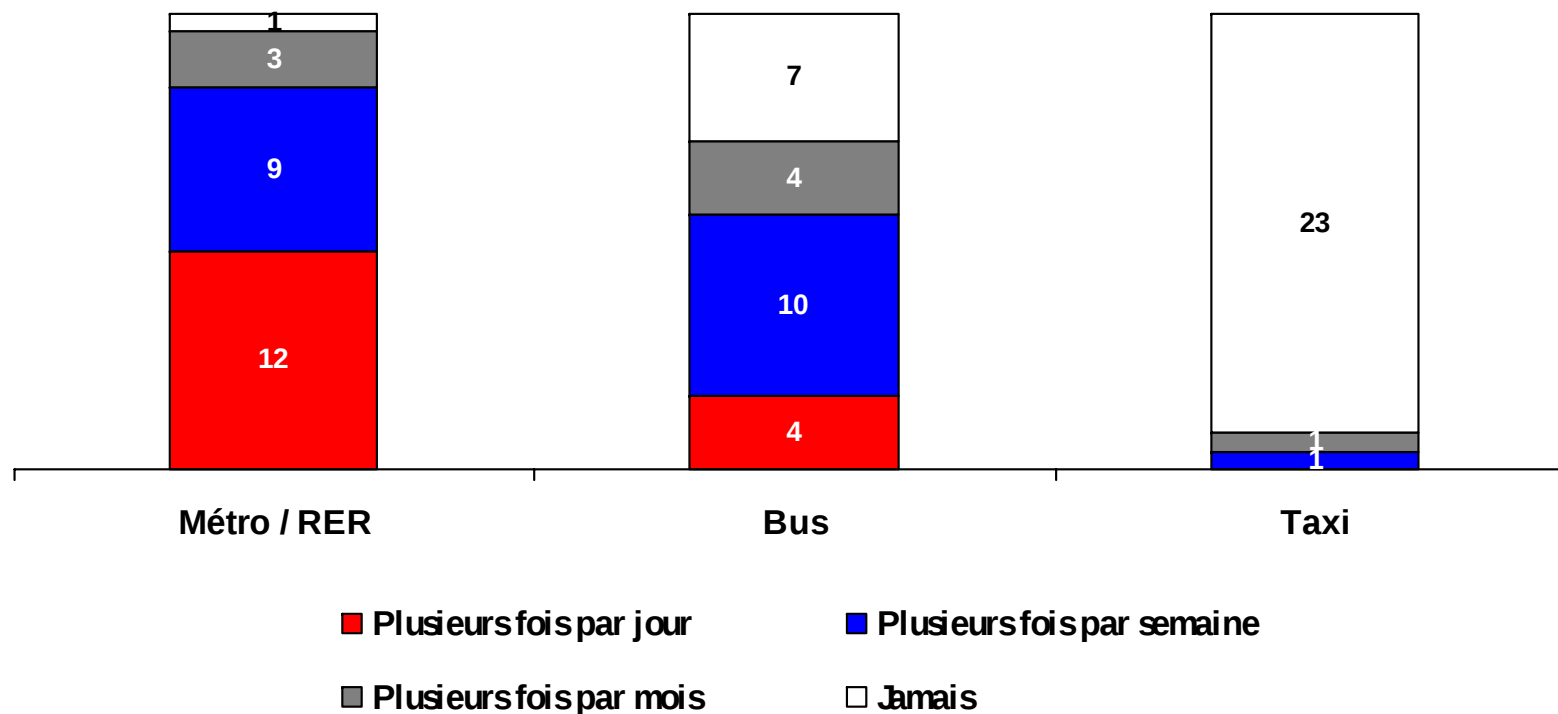


Un panel équilibré de 25 testeurs

- Type de handicap :
 - 14 non-voyants
 - 11 malvoyants
- Type de guidage :
 - 8 accompagnés de chiens guides
 - 17 équipés uniquement de cannes blanches

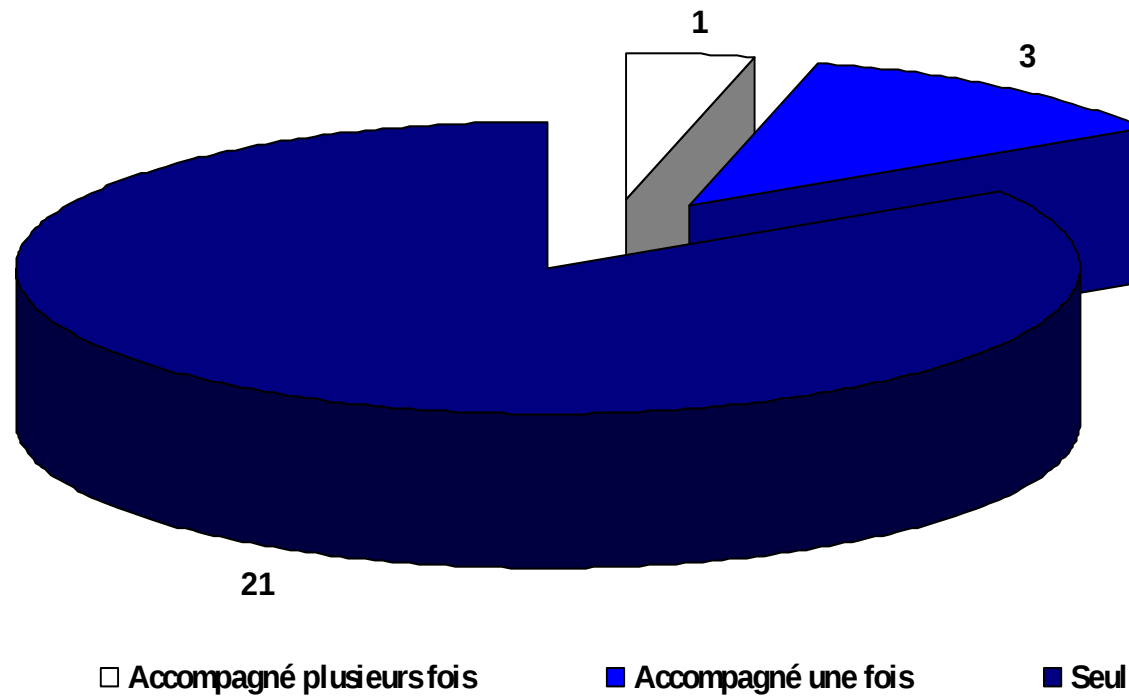
Des habitués du métro

Comparaison des fréquences de déplacements
par moyens de transports



Pour les nouveaux trajets

le testeur est...



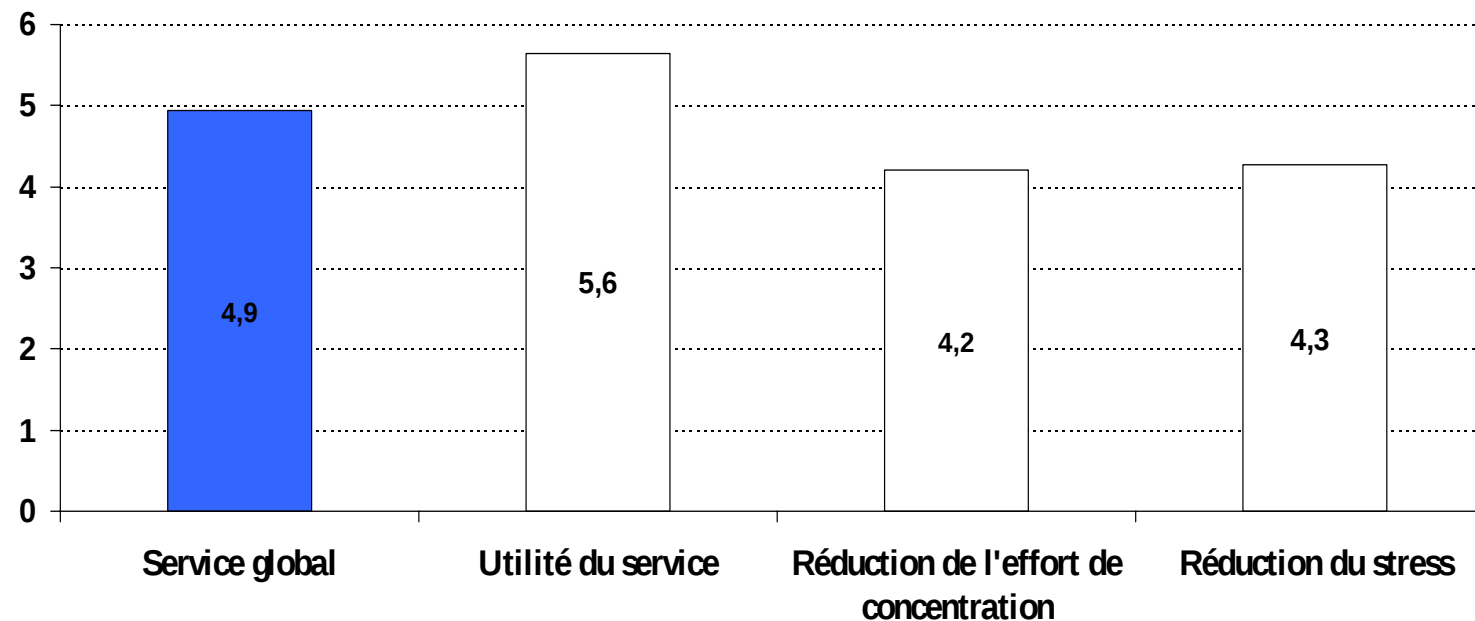


Déroulement des tests

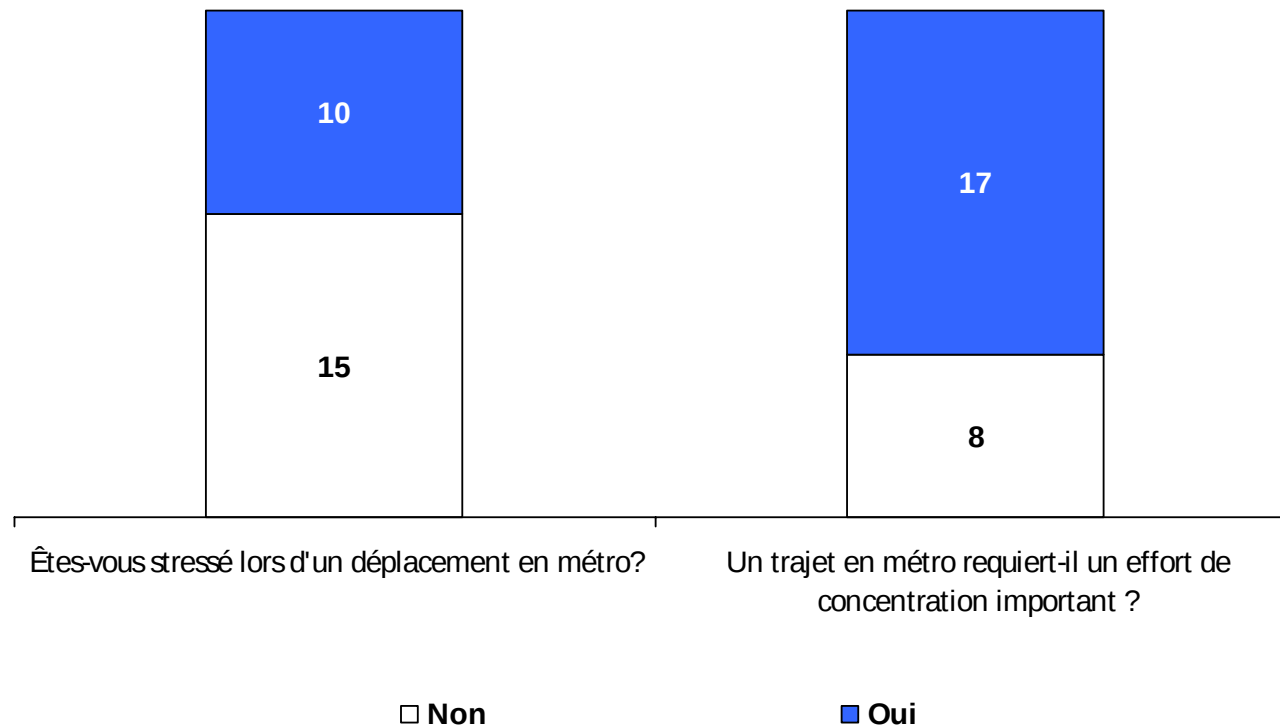
- 4 testeurs sur 25 « s'arrêtent » ou ralentissent à l'écoute des messages (effet d'apprentissage)
- Sur les 2 trajets :
 - Aucune erreur de parcours : 8
 - 1 erreur : 12
 - 2/3 erreurs : 3
 - + de 4 erreurs : 2
 - Dans tous les cas d'erreur le testeur a su retrouver son chemin grâce au système de guidage

Évaluation générale des testeurs

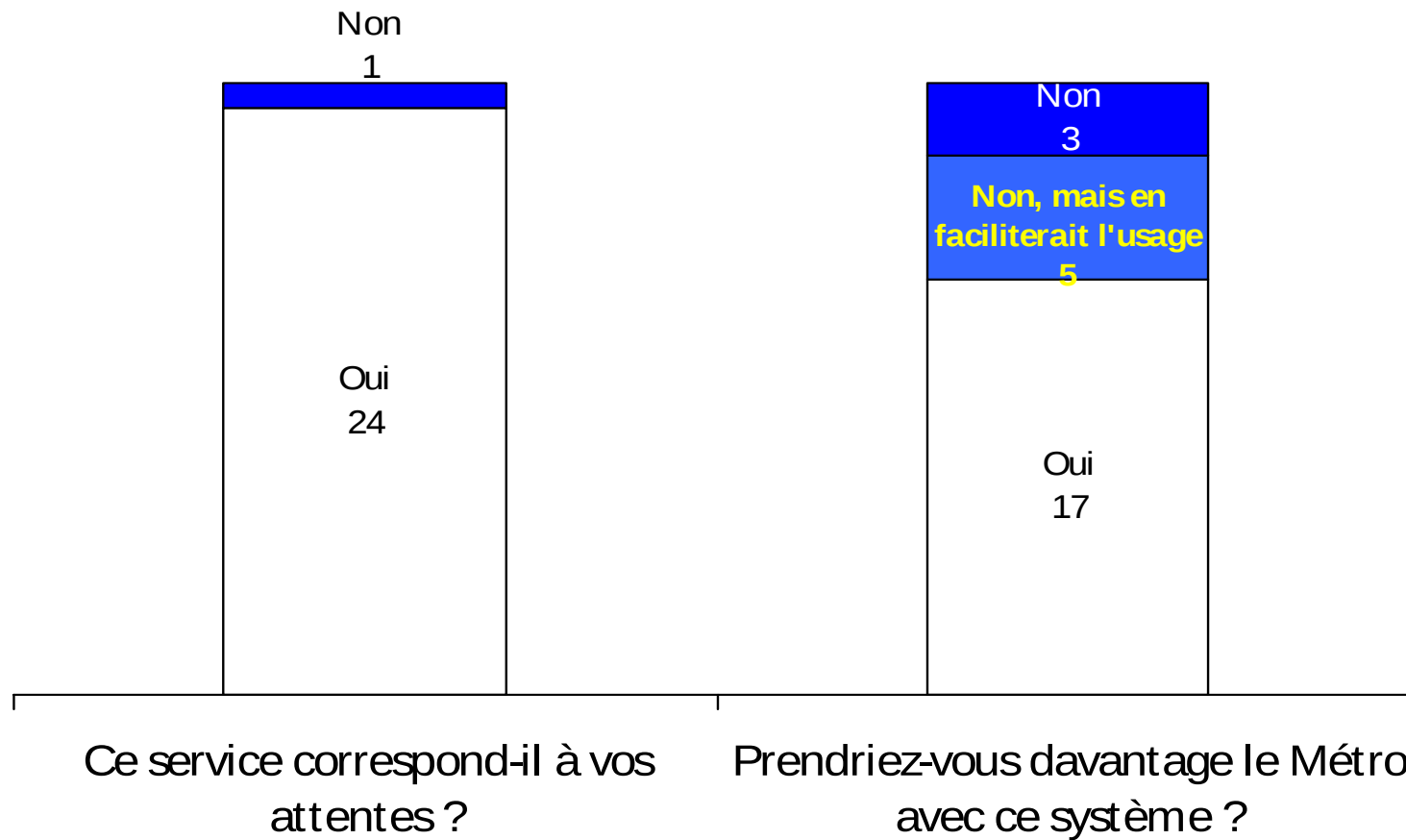
- Note générale du service : 4,9 /6



Stress, concentration ?



Évaluation générale des testeurs





Les fonctionnalités supplémentaires souhaitées par les testeurs

- Il serait pertinent d'indiquer les obstacles : escalier, portes, *travaux*, etc.
- Il faudrait pouvoir personnaliser le système : vitesse des messages, mots utilisés, etc.
- Il faudrait pouvoir mieux situer l'orientation et la position du quai
- *Il faudrait pouvoir entendre le nom des stations dans les rames*



Les fonctionnalités supplémentaires souhaitées par les testeurs

- *Il faudrait pouvoir connaître le temps d'attente*
- *Il faudrait pouvoir se diriger depuis son appartement jusqu'au métro de la même façon / connaître le nom des rues*
- *Il faudrait aussi que le système indique les poteaux de bus*



Verbatim des testeurs

- « Cela ne ralentit pas la marche »
- « Très rassurant le message *vous êtes dans le bon couloir* »
- « Ça évite de demander, je n'aime pas demander mon chemin »
- « C'est très simple, mais encore faut-il que ça marche partout ! »



Expérimentation future

- Envisagé dans une station plus complexe
 - Charles de Gaulle – Etoile : 3 lignes de métro et ligne A du RER
 - Stations périphériques associées afin de permettre des déplacements plus concrets
- Pourrait se dérouler à partir du mois de septembre