

Le RER A, première ligne de RER labellisée pour sa qualité de service pour tous les types de handicap

27 février 2019

La ligne A du RER vient d'être labellisée « Cap'Handéo Services de mobilité » pour l'accueil des personnes en situation de handicap moteur, mental, psychique, visuel et auditif.

La RATP est le premier opérateur de transport public à obtenir ce label sur tous les types de handicap pour une ligne ferrée. Le RER A, emprunté par 1,2 millions de voyageurs au quotidien, est la deuxième ligne exploitée par la RATP à être labellisée Cap'Handéo, après la ligne 1 du métro au printemps dernier, pour l'accueil des personnes en situation de handicap mental, psychique, visuel ou auditif.

Cette démarche permet, via la formation des 950 agents de gare de la ligne et l'adaptation des équipements, un meilleur accueil des personnes en situation de handicap à chaque étape du voyage : de la prise d'information en amont (site internet accessible, service clientèle formé), à la réalisation du trajet (agents de gare formés, matériel roulant et équipements adaptés) et s'inscrit dans l'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) d'Île-de-France Mobilités.

Des agents de station au cœur de la relation de service

La formation des agents, co-construite avec l'Unapei – l'association référente pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap mental –, et le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France, a été dispensée dans un premier temps à des agents volontaires, ambassadeurs de la ligne. Ces agents, devenus formateurs-relais, ont ensuite pu décliner la formation auprès de tous les agents de gare du RER A. Cette formation, centrée sur l'apprentissage de l'« accueil adapté », leur permet de prendre en charge toute personne ayant des difficultés de compréhension, d'orientation ou étant en situation de stress. La démarche engagée pour proposer un service de qualité adapté aux personnes en situation de handicap peut bénéficier ainsi potentiellement à l'ensemble des voyageurs.

Des équipements adaptés à tous

La RATP a lancé depuis quelques années le programme Equisens pour faciliter l'orientation et le cheminement des voyageurs ayant des handicaps sensoriels ou cognitifs dans les espaces. Le programme, qui vise à améliorer l'éclairage, l'acoustique, la signalétique et l'information dans les espaces, sera déployé d'ici 2021 aux 368 stations et gares du réseau RATP.

C'est dans ce cadre que les équipements des gares de la ligne A ont été adaptés ou sont en cours de déploiement. C'est le cas notamment des balises sonores, permettant le repérage des entrées et des points de services, qui seront déployées d'ici 2020, des nouveaux points contacts dont les interphones sont munis de boucles magnétiques et de balises sonores, des mains courantes rallongées, des bandes d'éveil à la vigilance qui ont été apposées en haut des escaliers...

Concernant la signalétique, la RATP met également en place des « hypersignes » (des panneaux plus grands et donc plus lisibles) pour faciliter les déplacements des personnes déficientes visuelles.



La RATP expérimente également un système d'audioguidage pour les personnes en situation de handicap visuel ou mental dans certaines stations de métro. Cette application permet de guider le voyageur étape par étape dans la station.

Par ailleurs, concernant l'accessibilité des personnes à mobilité réduite : outre l'ensemble des lignes de tramway et de bus à Paris et la ligne 14 du métro, 64 des 65 gares du réseau RER exploité par la RATP sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

En 2021, toutes les gares RER des deux lignes A et B exploitées par la RATP seront accessibles aux personnes en fauteuil roulant : installation d'ascenseurs, mise en place de passages élargis au niveau des appareils de contrôle, formation du personnel à l'accompagnement des personnes à mobilité réduite.

L'accessibilité du quai au train est assurée grâce à une passerelle mobile mise en place par les agents de la RATP, à la demande du client et sans réservation préalable, dès son arrivée en gare.

Des repères facilement identifiables par les voyageurs



Cinq logos identifiant les différents handicaps pour lesquels la ligne permet un accueil adapté, ainsi que le logo « Cap'Handéo Services de mobilité » sont affichés dans les gares. Les voyageurs sont ainsi informés qu'ils peuvent recevoir sur la ligne un service personnalisé prenant en compte leur handicap.

La labellisation Cap'Handéo Services de mobilité, portant sur un engagement de 3 ans renouvelable, repose sur un référentiel qualité, rédigé par des personnes en situation de handicap, des représentants associatifs ainsi que des opérateurs de transport.

La démarche de labellisation va être prochainement déployée sur des lignes de tramway.

Par ailleurs, plusieurs lignes du réseau RATP sont labellisées S3A pour l'accueil des voyageurs en situation de handicap mental (les lignes 1, 2, 9, 10, 11 et 14 du métro et les lignes A et B du RER). Pour chaque ligne concernée, la RATP a formé avec l'Unapei des agents relais qui assurent la formation des autres agents de la ligne. Toutes les lignes du réseau seront labellisées à horizon 2020.



Handéo



Handéo, association loi 1901, a été créée en 2007 à l'initiative des principaux organismes du handicap pour libérer le pouvoir d'agir des personnes handicapées et des personnes âgées en leur permettant de vivre pleinement chez elles et dans la cité.

Son activité repose sur deux piliers :

- l'Observatoire national des aides humaines pour une meilleure connaissance des attentes et des besoins des personnes handicapées et des personnes âgées,
- les démarches qualité Cap'Handéo, outils permettant aux personnes de mieux identifier les organismes proposant un service de qualité dans différents domaines : services à la personne, aides techniques, services de mobilité et les établissements et services médico-sociaux accueillant les personnes autistes.

Pour en savoir plus : <http://www.handeo.fr/>