



Je suis en fauteuil roulant

Guide pour un trajet plus facile



RATP

pour

île de France
mobilités





De par sa vocation de service public, dans un objectif d'accessibilité universelle, la RATP s'attache à répondre aux besoins en mobilité de tous ses voyageurs et en particulier de ceux qui ont des besoins spécifiques.

Ce guide fait partie d'un ensemble d'outils pratiques mis à la disposition des publics à mobilité réduite, afin de simplifier l'organisation de leur voyage.

Vous pourrez trouver nos films d'animation pédagogiques et nos guides à l'adresse

www.ratp.fr/accessibilite/pedagogie-de-la-mobilite

Vous pouvez, d'autre part, obtenir ce guide imprimé en écrivant à : mission.accessibilite@ratp.fr

Vous êtes en fauteuil roulant et souhaitez emprunter notre réseau, préparer votre voyage en Bus, Tram, RER ou en Métro avec la ligne 14.

Ce guide est là pour vous aider à connaître le fonctionnement de chaque mode de transport ainsi que les services, aménagements et équipements qui vous concernent plus particulièrement.

Ce guide a été validé par nos associations partenaires possédant l'expertise des besoins liés aux différents publics concernés.

Ces mêmes associations s'impliquent dans la distribution des guides au plus près de leurs adhérents.



Pour l'ensemble des textes nous avons utilisé la police de caractères Luciole conçue spécifiquement pour les personnes malvoyantes.

Se déplacer dans la région parisienne

L'essentiel de ce qu'il faut savoir...

4

Pour vous déplacer dans la région parisienne, vous pouvez utiliser le Bus, le Tram, la ligne 14 du Métro (la seule ligne de Métro accessible aux personnes en fauteuil roulant) et le RER.

BUS

Toutes les lignes de Bus parisiennes sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.
En Banlieue, 85% des lignes sont accessibles, les lignes restantes sont en cours d'aménagement.
Attention, certains arrêts peuvent ne pas être accessibles. Ils sont indiqués sur les plans des lignes ([voir page 26](#)) que vous pouvez consulter sur le site ratp.fr

Détails pages 24 à 27.

Pour choisir votre itinéraire voir pages 10 à 17.



Toutes les lignes (toutes les stations) du Tram sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant en toute autonomie.



Pour le Métro, seule la ligne 14 est accessible en toute autonomie.

Pour choisir votre itinéraire voir pages 10 à 19.

5



Toutes les gares du RER sont accessibles de la rue jusqu'aux quais, mais les personnes en fauteuil roulant ont besoin de l'assistance d'un agent pour la mise en place d'une rampe d'accès leur permettant de monter et/ou de descendre du train, en raison des espaces entre le quai et le train.

Il est donc nécessaire de prendre contact avec un agent en amont de votre trajet :

- Au départ des gares RATP dès votre arrivée, directement au guichet, aux horaires d'ouverture et 7 jours sur 7.
- Au départ des gares SNCF, afin d'obtenir la garantie d'une assistance et celle d'être accompagné pour la montée et la descente du RER, une réservation est fortement recommandée auprès du Service Accès Plus Transilien avant 13h la veille du trajet.

Pour choisir votre itinéraire voir pages 10 à 19.

Pour le détail des réseaux RATP et SNCF et des procédures spécifiques voir pages 60 et 61.

Attention, les signes changent...

Nos signes sont en train d'évoluer, aussi vous risquez de croiser, au cours de votre trajet, des indices qui peuvent être différents pour une même ligne et ceci quel que soit le mode de transport.

Avant

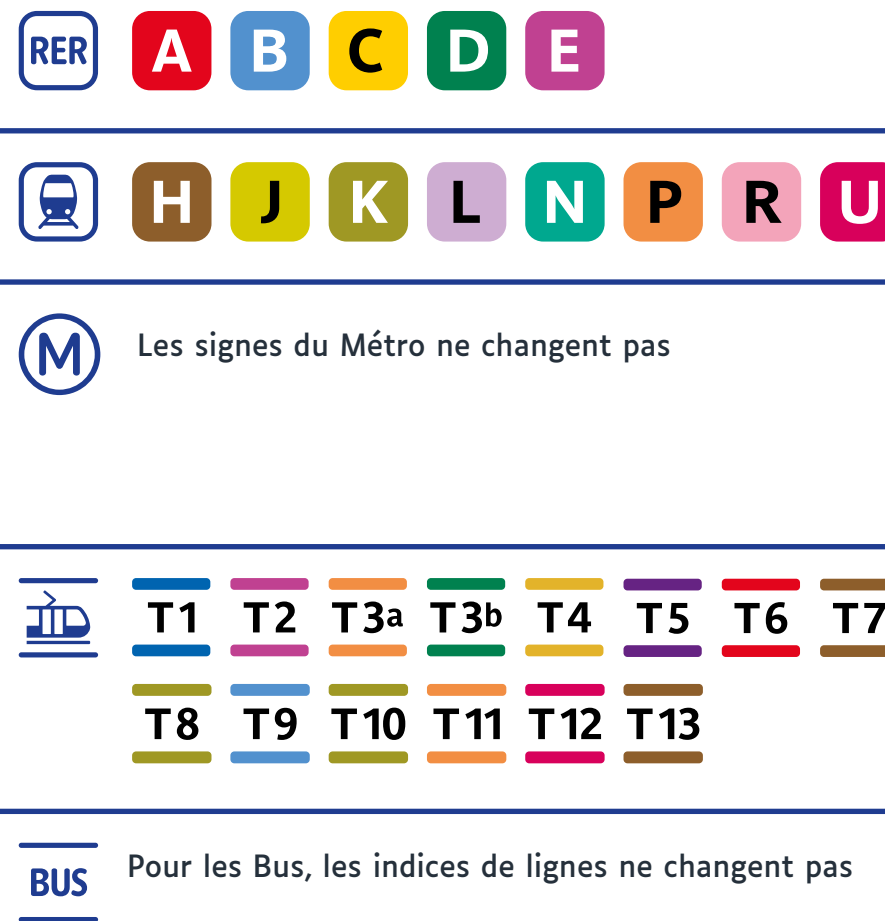


Après

6



7



Choisir mon itinéraire 11

1. Je choisis mon itinéraire
sur le site iledefrance-mobilites.fr 12
sur le site ratp.fr 14
avec l'application RATP 16
sur le plan papier 18
2. Je vérifie que les ascenseurs fonctionnent 20



Mon trajet en Bus 22

1. Je prépare mon trajet en Bus
sur le site ratp.fr ou sur l'application RATP 24
En vérifiant les arrêts accessibles 26
2. J'attends le Bus à l'arrêt 28
3. Je monte dans le Bus 30
4. Je m'installe dans le Bus 32
5. Je descends du Bus 34



Mon trajet en Tram 36

1. J'attends le Tram 38
3. Je monte dans le Tram 40
4. Je m'installe dans le Tram 42
5. Je descends du Tram 44



Mon trajet en Métro - Ligne 14 46

1. Je rentre dans la station 48
2. J'accède au quai 50
3. Je monte dans le Métro 52
4. Je descends du Métro 54
5. Un refuge en cas de sinistre 56



Mon trajet en RER 58

1. Je prépare mon trajet en RER 60
2. J'accède à la gare RATP 62
3. Je vais directement au guichet 64
4. Je monte dans le RER 66
5. Je descends du le RER 68

Je signale un problème à la RATP 70

10

J'anticipe et, avant de partir,
je choisis l'itinéraire le plus adapté.



11

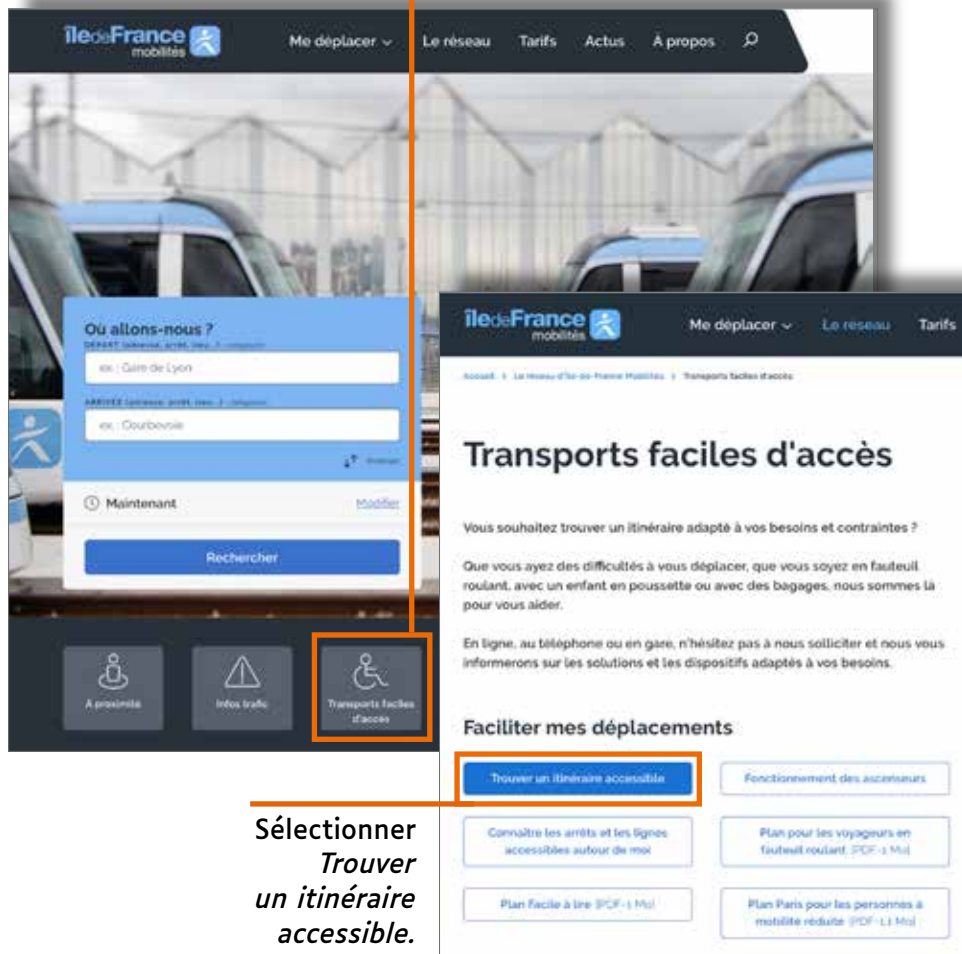
Choisir mon itinéraire
via l'ordinateur, le smartphone ou le plan papier

1. Je choisis mon itinéraire

sur le site iledefrance-mobilites.fr

12

Cliquer sur la case
Transports faciles d'accès.



Sélectionner
*Trouver
un itinéraire
accessible.*

13

Choix du lieu de départ
et d'arrivée, de la date
du trajet et des horaires
de départ ou d'arrivée.



1. Je choisis mon itinéraire

sur le site ratp.fr

14

Ne pas oublier de cocher la case *Itinéraires accessibles*.

Indication des lieux, station ou adresse de départ et d'arrivée.

Choix possible des horaires de départ ou d'arrivée, et de la date du trajet.

Quand tout est ok, Valider : *C'est parti !*

Pour afficher les plans des réseaux Bus, Tramway, Métro et RER.

15

Ne pas oublier de cocher la case *Itinéraires accessibles*.

Le trajet s'affiche sur le plan.

Le tracé reprend la couleur des lignes.
Rouge pour RER A, violet pour Bus 56

1. Je choisis mon itinéraire

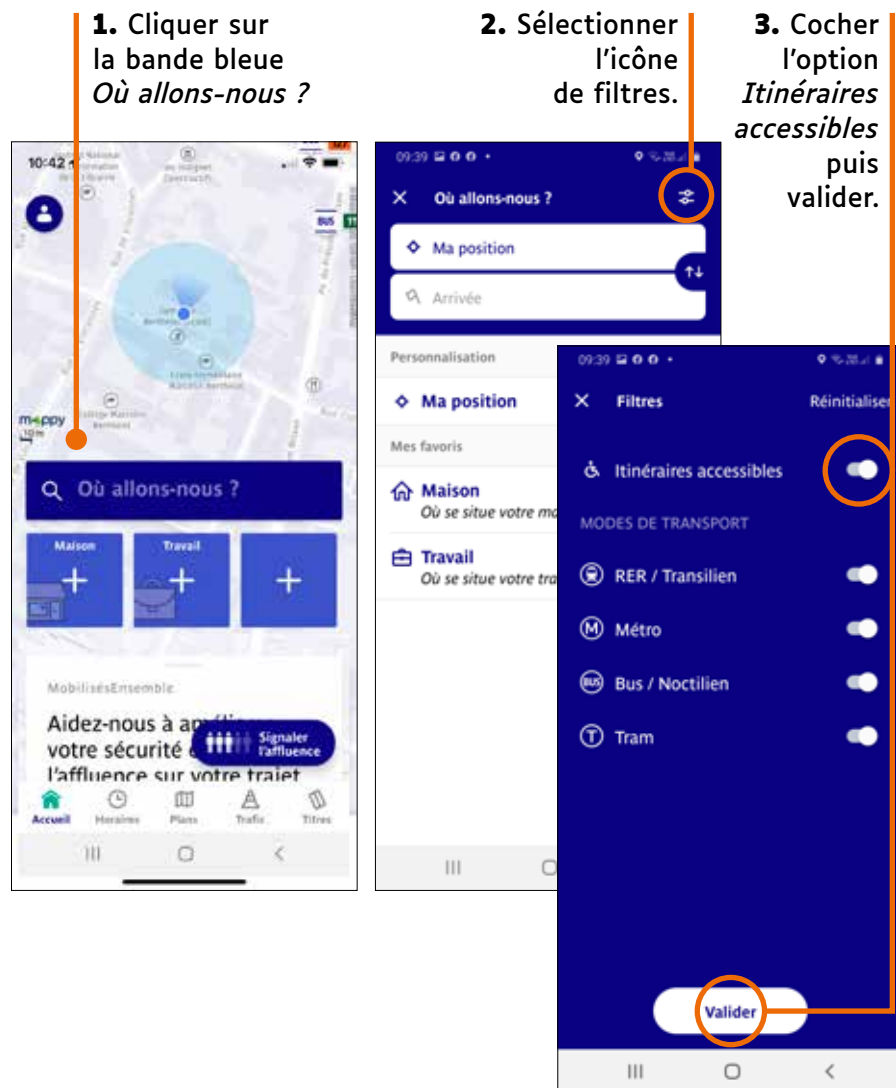
sur mon smartphone
avec l'application Bonjour RATP

16

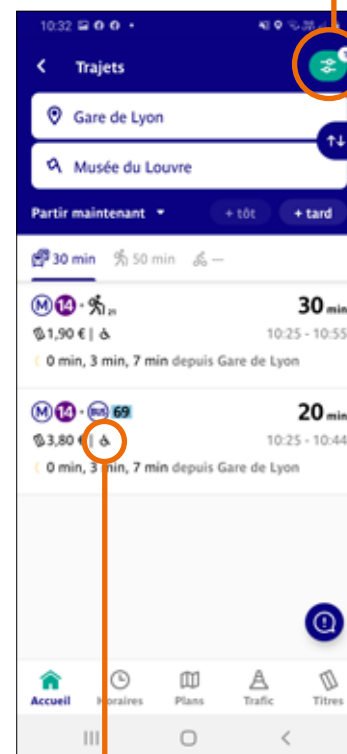
1. Cliquer sur la bande bleue
Où allons-nous ?

2. Sélectionner l'icône de filtres.

3. Cocher l'option *Itinéraires accessibles* puis valider.

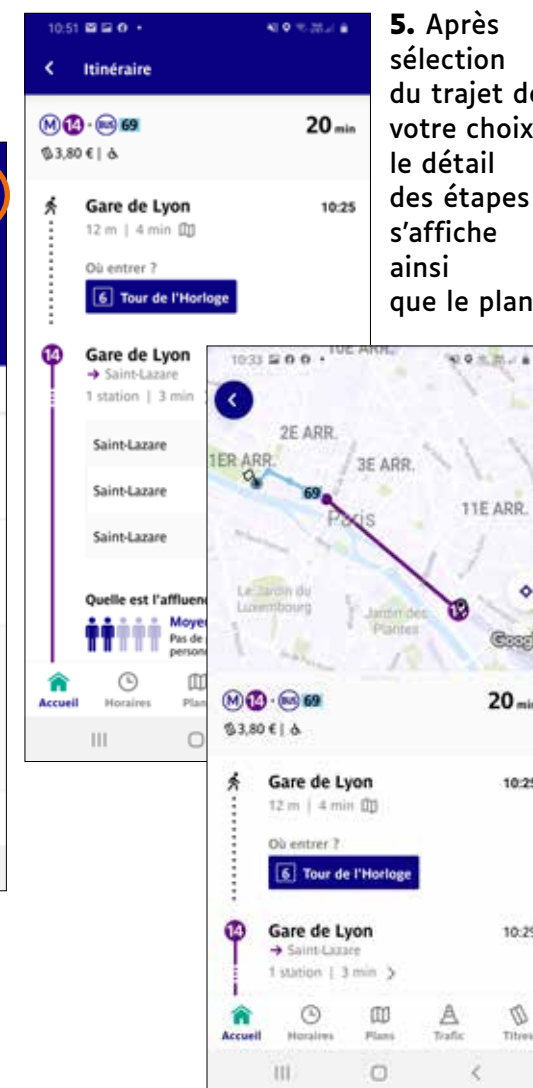


4. L'icône est sur fond vert, votre choix est enregistré.



La présence du pictogramme confirme que le trajet est accessible en fauteuil roulant.

5. Après sélection du trajet de votre choix, le détail des étapes s'affiche ainsi que le plan.



17

1. Je choisis mon itinéraire

sur le plan papier

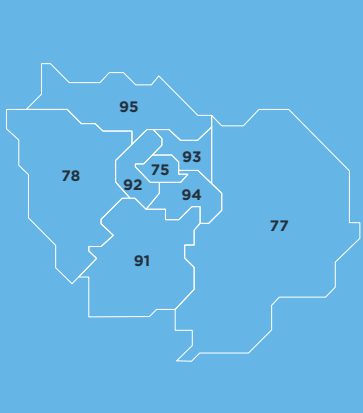
Disponible à la demande dans les stations de Métro de la ligne 14
et dans les gares RER.

ou bien en téléchargeant le plan à l'adresse :
www.iledefrance-mobilites.fr/le-reseau/transports-faciles-d-acces

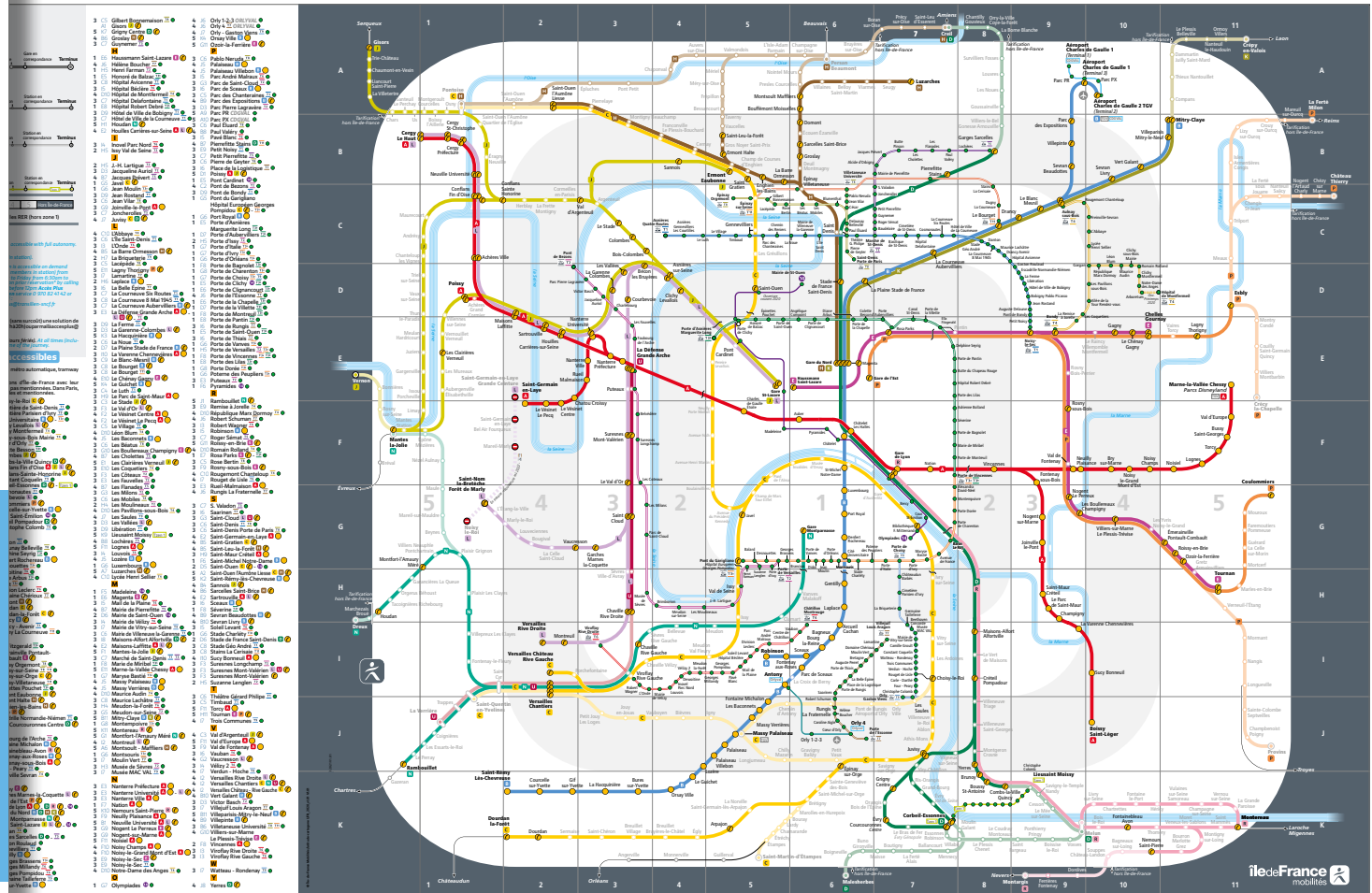
18



Plan pour les voyageurs en fauteuil roulant



Édition
2020



19

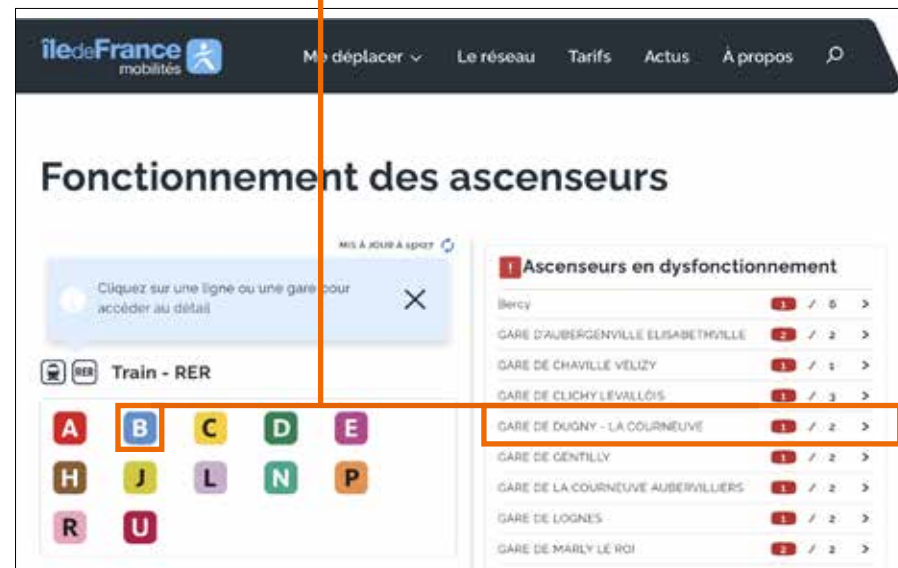
2. Je vérifie que les ascenseurs fonctionnent

sur le site iledefrance-mobilites.fr

20

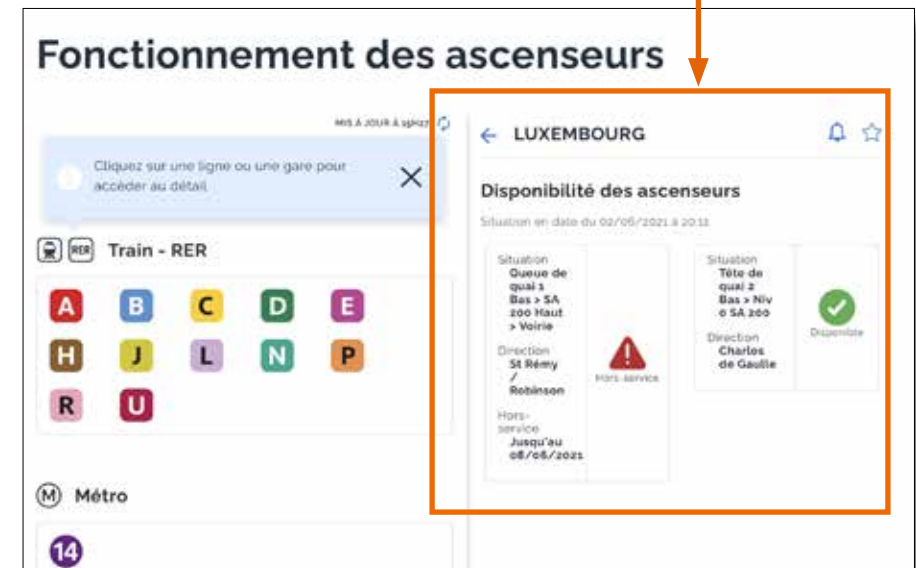
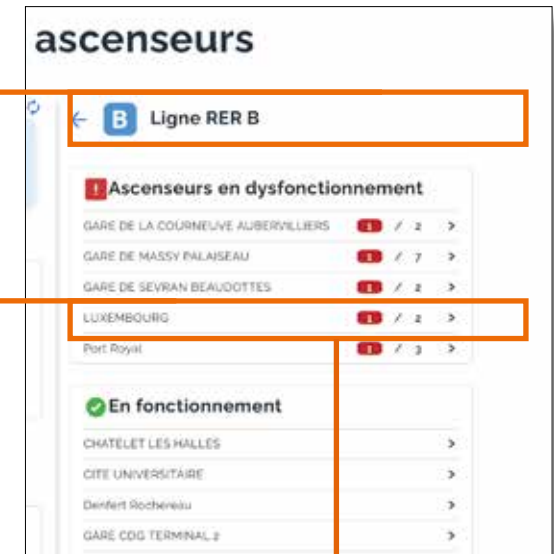
1. Sur la page *Transports faciles d'accès*, sélectionner *Fonctionnement des ascenseurs*.

2. Cliquer sur la ligne ou la gare de votre choix pour accéder au détail.



3. Ligne RER B :
Liste des gares ayant des ascenseurs en dysfonctionnement.

4. Sélectionner une gare pour accéder au détail de fonctionnement de chaque ascenseur.



21

Tous les Bus sont accessibles, néanmoins sur certaines lignes, quelques arrêts ne le sont pas.

Les précisions nécessaires sont données en détail sur les plans visibles sur notre site, sur l'application, ainsi qu'à chaque arrêt et dans les Bus.



Mon trajet en Bus

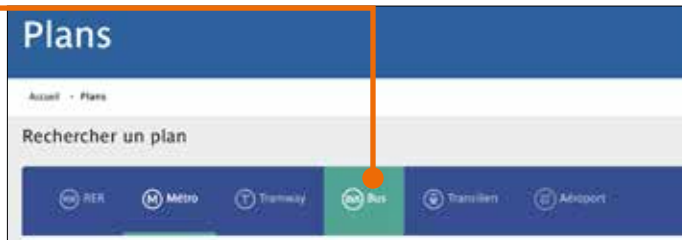
1. Je prépare mon trajet en Bus

sur le site ratp.fr

1. Cliquer ici pour afficher les plans de réseaux Bus, Tramway, Métro et RER.



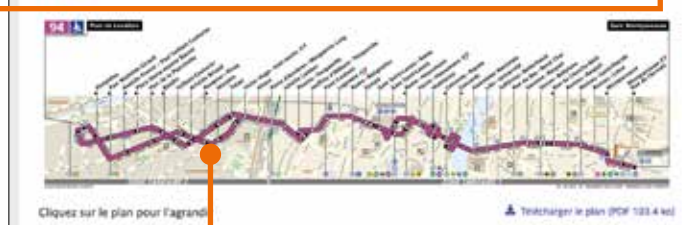
2. Cliquer sur *Bus* pour lire le plan du réseau.



3. Saisir le numéro de la ligne pour en obtenir le plan.



4. Cliquer sur la loupe pour afficher le plan de la ligne.



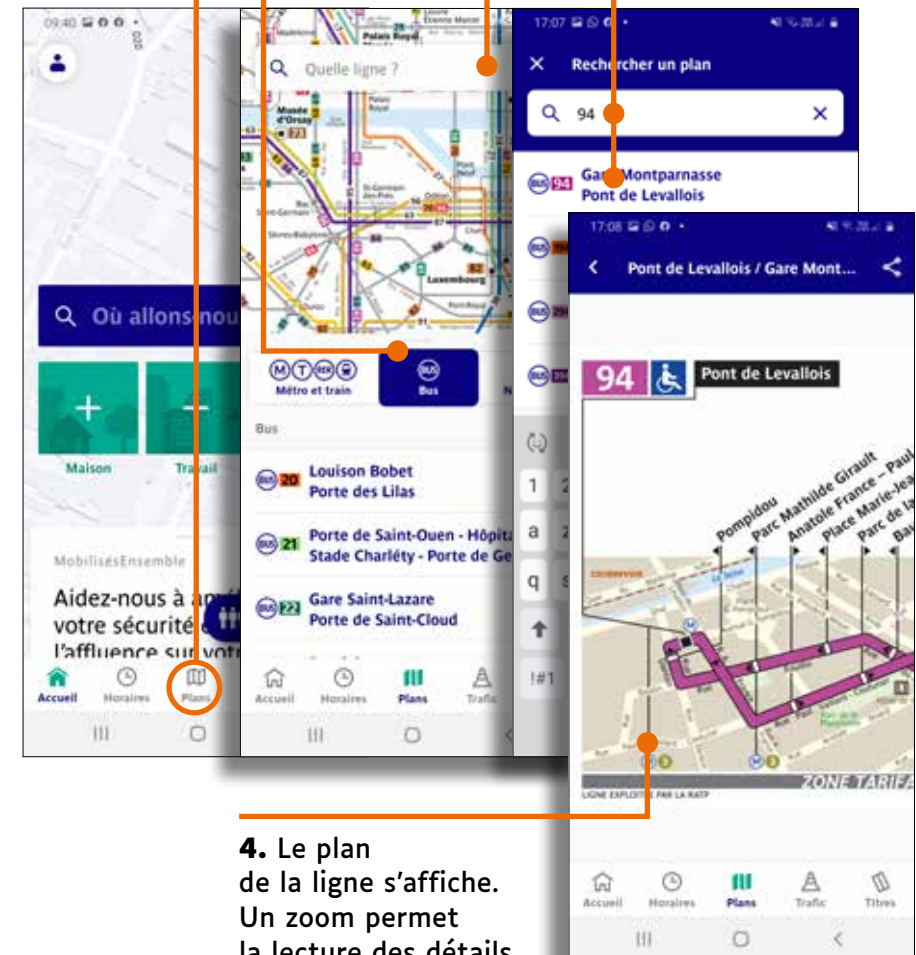
5. Cliquer sur le plan pour l'agrandir, il peut aussi être téléchargé.

ou sur l'application RATP

1. Cliquer sur l'icône *Plans*.

2. Cliquer sur *Bus* puis sur *Quelle ligne ?*

3. Saisir le numéro de la ligne puis la sélectionner.



4. Le plan de la ligne s'affiche. Un zoom permet la lecture des détails.

26

26



27

27



2. J'attends le Bus à l'arrêt

28



Repérer
l'arrêt,
dans la rue.



Prendre soin de vérifier
le numéro de la ligne
et la direction.

*Sur les nouveaux
arrêts, le temps
d'attente avant
le passage
du prochain Bus
est indiqué.*

29



Vérifier le numéro
de la ligne
et la direction.

Le temps d'attente
avant l'arrivée du prochain Bus
est indiqué en minute.



Faire signe au chauffeur
pour lui demander de s'arrêter.

3. Je monte dans le Bus

L'accès se fait par les portes arrières.
Attendre en retrait afin que la rampe puisse se déployer.

30



Attention,
les portes
ne s'ouvrent
qu'après
le déploiement
total
de la rampe.

Le conducteur
déploie
la rampe.

La palette ne pouvant pas supporter une charge supérieure à 330 kg, merci de vous assurer que votre fauteuil ou votre scooter ne dépasse pas ce poids. Les fauteuils dont l'encombrement dépasse 75 x 125 cm ne peuvent être admis ainsi que les gyropodes et les vélos adaptés PMR.

31



Monter
dans le Bus,
et valider
lorsque cela
est possible.
S'installer
ensuite
sur une place
dédiée,
spécialement
aménagée.

*Dans
la plupart
des Bus
on trouve
deux places
pour
les personnes
en fauteuil
roulant.*



4. Je m'installe dans le Bus

32

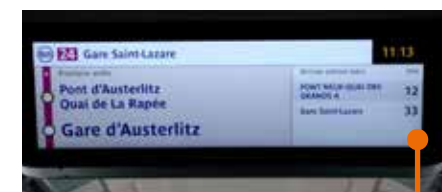


L'installation sur la place prioritaire se fait en position dos vers l'avant en butée sur le dossier et frein serré.

Dans la plupart des bus on trouve deux places aménagées.

Un écran à leds donne le nom du prochain arrêt, le terminus et le temps d'attente. Une annonce sonore complète l'information.

Le plan de ligne est consultable sur le voussoir.



Plusieurs systèmes d'affichage d'information sur grand écran sont mis en place au fur et à mesure du déploiement des nouveaux Bus ou des rénovations. Les informations sont doublées par une annonce sonore.

33

5. Je descends du Bus

34



Pour demander l'arrêt, appuyer sur le bouton proche de vous, afin que le chauffeur mette en route le déploiement de la rampe.



Le voyant clignote, un bip retentit puis la rampe se déploie.

Les portes ne s'ouvriront que lorsque la rampe sera en place.



Merci de patienter

Les portes restent fermées pendant la sortie de la rampe



35

Toutes les lignes de Tram sont entièrement accessibles en toute autonomie.



Mon trajet en Tram

1. J'attends le Tram

38



Pour l'achat d'un titre de transport, sur le réseau Tram, le paiement ne peut se faire qu'avec des pièces ou une carte bancaire.

Attention,
Les appareils de vente n'acceptent pas les billets de banque.



Besoin d'aide ou une question à poser, n'hésitez pas à joindre un agent en utilisant l'interphone situé sur le quai.

39



Sur les quais, des écrans précisent la direction et les temps d'attente pour le prochain Tram et le suivant.

Une fois votre ticket + validé, une correspondance est possible entre Tram/Tram ou Bus/Tram pendant une durée d'1h30 maximum.
Toutes les correspondances avec le RER et le Métro nécessitent un nouveau titre de transport.

2. Je monte dans le Tram

40



L'accès à l'emplacement réservé se fait par la porte où se trouve le pictogramme du fauteuil.

La faible distance quai-train permet de monter sans assistance.



L'installation sur la place prioritaire se fait le dos vers l'avant du Tram et frein serré.

Attention, dans le Tram le freinage est très puissant.





Freinage puissant

*Powerful braking
Scharfes Bremsen
Frenado fuerte
Frenata potente*

Attention le freinage peut être puissant

Caution! Hold on! Train may brake hard	Vorsicht! Scharfe Bremsmanöver sind möglich.	¡Atención! Este vehículo puede frenar bruscamente	Attenzione! la frenata può essere potente
---	---	--	--

41

3. Je m'installe dans le Tram

42



Le plan de ligne
situé au-dessus
des portes,
permet
de contrôler
le déroulement
du trajet.

Attention,
pour les lignes
T3a et T3b,
la même rame
couvre les deux
lignes, aussi
les deux plans
sont affichés.

*Bien vérifier
la ligne avant
de chercher
votre station.*



Dans le bandeau défilant, sont successivement affichés :
le nom de l'arrêt, celui à venir, le temps avant l'arrivée
à la prochaine correspondance ainsi que le terminus de la ligne.
Une annonce sonore reprend l'ensemble des informations.

43



Sur les lignes T7 et T8, le déroulement du trajet
et le nom des arrêts peuvent être suivis sur un large
écran ainsi que les correspondances et d'autres types
d'informations éventuellement.

4. Je descends du Tram

44



Sur le quai, des panneaux précisent les correspondances disponibles avec le Bus ou le RER ainsi que les temps d'attente pour les prochains passages.

45



Pour traverser la voie, emprunter impérativement le passage piétons.

Attention !
Ne pas traverser lorsque le feu piéton est rouge.



Avec ses 13 stations, la ligne 14 est, pour le moment, la seule ligne de Métro entièrement accessible en toute autonomie.



Des prolongements de lignes, actuellement en chantier, offriront bientôt des tronçons accessibles en toute autonomie à l'issue du renouvellement des trains :

- **Ligne 4 sud** 4 stations / *accessibles fin 2023*
- **Ligne 11 nord** 6 stations / *ouverture début 2024*
- **Ligne 12 nord** 2 stations / *accessibles fin 2030*
- **Ligne 14 sud** 7 stations / *ouverture horizon 2024*

Mon trajet en Métro Ligne 14

1. Je rentre dans la station

Pour vérifier que les ascenseurs des stations de départ et d'arrivée fonctionnent. voir page 20.

48



L'accès à la station se fait par un ascenseur accessible directement depuis la rue.

Lorsque l'entrée ne vous est pas accessible, un panneau vous guide vers l'accès le plus proche comportant un ascenseur.

49



Au guichet, des agents peuvent vous vendre des titres de transports ou vous renseigner.

Des automates de vente de tickets et de recharge de passe Navigo sont aussi à votre disposition.

2. J'accède au quai

50



Pour se rendre sur le quai et prendre l'ascenseur, valider le titre de transport en empruntant le passage élargi.



Besoin d'aide ou une question, n'hésitez pas à joindre un agent en utilisant l'interphone situé à côté de l'ascenseur.

51

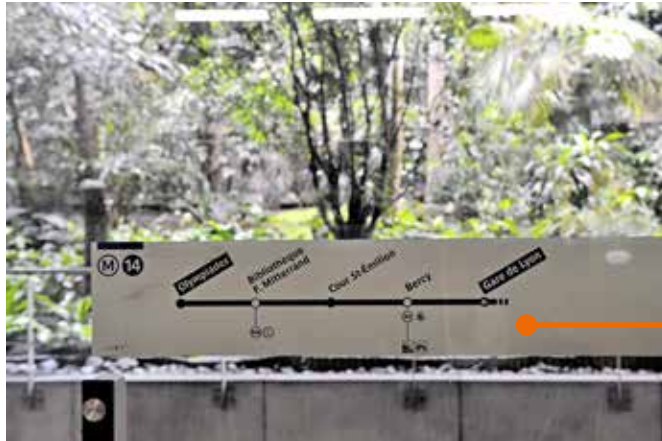


Un ascenseur vous amène directement sur le quai.



3. Je monte dans le Métro

52



Sur les quais centraux, vérifier la direction du Métro.



Des écrans précisent les temps d'attente pour le prochain Métro et le suivant.

53



L'accès au Métro se fait de plain-pied à toutes les portes.



Les rames plus récentes permettent une circulation plus fluide des fauteuils.

4. Je descends du Métro

54

La progression sur la ligne peut être suivie sur les plans.

Une annonce sonore indique la prochaine station desservie.



Dans les rames plus récentes, des écrans permettent, selon votre placement, d'anticiper la direction à prendre pour trouver l'ascenseur en arrivant sur le quai.



Pour la sortie, et les correspondances, suivre les panneaux comportant le pictogramme "ascenseur".



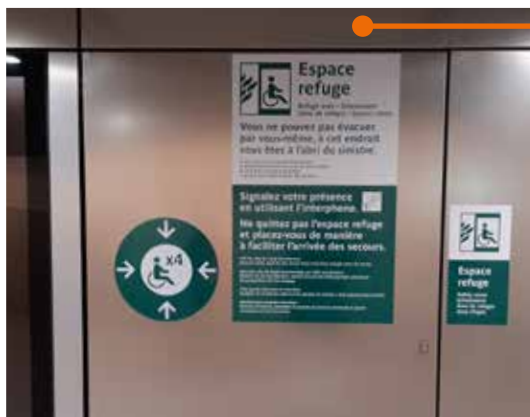
55



Tous les ascenseurs comportent un interphone permettant de joindre un agent.

5. Un refuge en cas de sinistre

56



Dans le cas d'un sinistre, si vous étiez dans l'incapacité de sortir de la station, afin de vous mettre en sécurité en attendant les secours, des espaces refuges ont été aménagés.

Un interphone vous invite à signaler votre présence au plus vite.

Vous ne devez pas quitter le refuge avant l'arrivée des pompiers.



57

Les RER au départ d'une gare RATP sont accessibles à tout moment aux horaires d'ouverture de la gare, 7 jours / 7 en s'adressant à un agent au guichet.



Mon trajet en RER

1. Je prépare mon trajet en RER

Gares RATP et SNCF, 2 fonctionnements distincts

Les Gares RATP

Les RER au départ d'une gare RATP sont accessibles à tout moment aux horaires d'ouverture de la gare, 7 jours/7 en vous adressant directement à un agent au guichet.

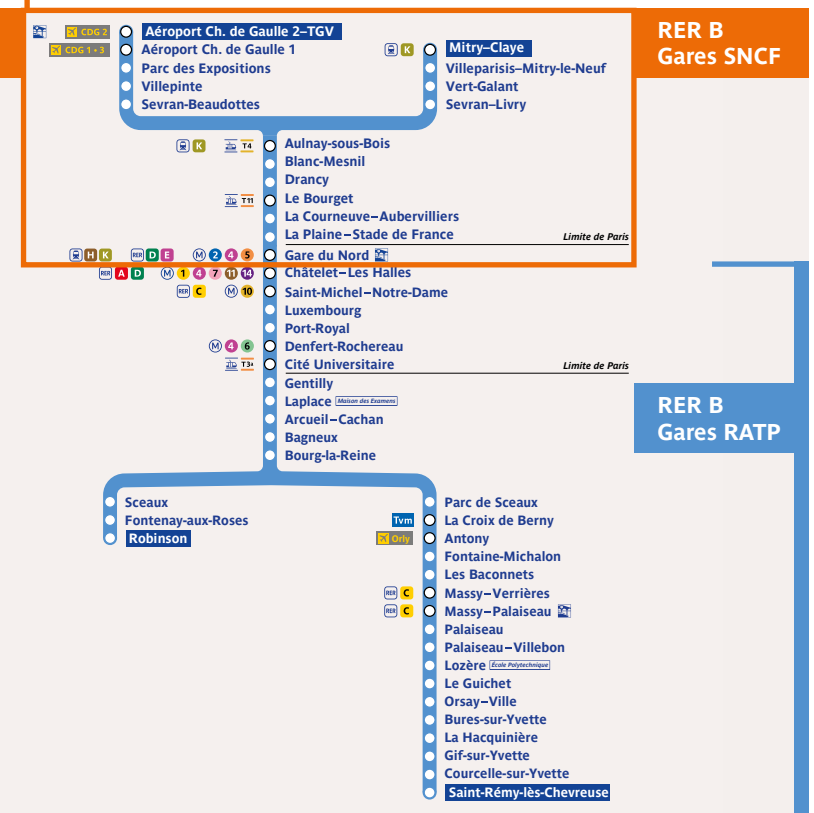
Celui-ci vous accompagnera sur le quai afin de mettre en place la rampe d'accès et préviendra un agent dans votre gare d'arrivée afin qu'il se tienne prêt avec la rampe vous permettant de sortir.

Les Gares SNCF

Afin d'obtenir la garantie d'une assistance en gare et celle d'être accompagné pour la montée et la descente du RER, une réservation est recommandée.

Elle est possible jusqu'à 13h la veille de votre voyage, auprès du Service Accès Plus Transilien :

- par téléphone 0 970 82 41 42
- par courriel accesplus@transilien-sncf.fr



2. J'accède à la gare RATP

62



Lorsque l'entrée ne vous est pas accessible, un panneau vous guide vers l'accès le plus proche comportant un ascenseur.

63



Besoin d'aide ou une question à poser, n'hésitez pas à joindre un agent en utilisant l'interphone de l'ascenseur.

L'accès au guichet peut se faire soit par un ascenseur accessible par la rue, soit en entrant directement dans la gare de plain-pied.

3. Je vais directement au guichet

Au départ des gares RATP, les RER sont accessibles aux horaires d'ouverture de la gare, 7 jours/7 en vous adressant directement à un agent au guichet.

64

Au guichet RATP, acheter son billet et demander à l'agent de mettre en place la rampe d'accès pour votre RER.

Il préviendra un agent dans votre gare d'arrivée afin qu'il se tienne prêt avec la rampe qui vous permettra de sortir.

Il vérifiera aussi le fonctionnement des ascenseurs à destination.



Au départ des gares SNCF, afin d'obtenir la garantie d'une assistance et celle d'être accompagné pour la montée et la descente du RER, une réservation est fortement recommandée auprès du Service Accès Plus Transilien. (voir détails page 60 et 61)

65



Vérifier la destination. Pour se rendre sur le quai et attendre le RER, emprunter le passage élargi et valider le titre de transport.



Si il n'y a pas de passage élargi, une fois votre titre de transport validé, l'agent vous ouvrira le portillon de service.

4. Je monte dans le RER

66



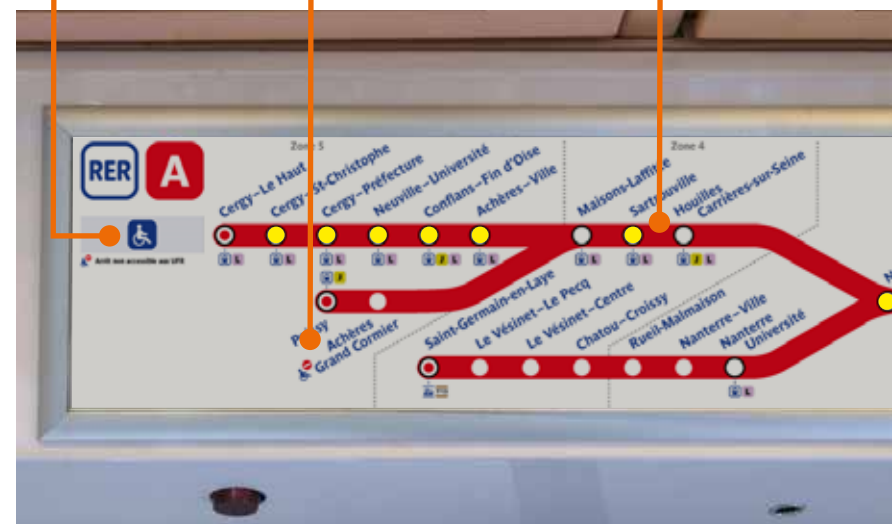
Se positionner en tête de train
pour attendre l'agent.
L'accès à la place dédiée se fait
généralement par la première porte
de la voiture de tête,
juste derrière le conducteur.

La rampe
est installée
par l'agent.
Il prévient
le conducteur
de votre gare
d'arrivée.

Toutes les gares
de la ligne
sont accessibles
aux personnes
en fauteuil
roulant.

Une gare n'est
pas accessible.
Elle est repérable
par le picto.

Les points
lumineux
indiquent
les gares
desservies
par ce RER.



Entre deux arrêts,
une annonce sonore indique
la prochaine gare desservie.

67

5. Je descends du RER

68



Une fois arrivé à destination,
un agent est présent pour
la mise en place de la rampe.
Il vous indiquera la sortie
adaptée la plus proche.

Besoin d'aide
ou une question,
n'hésitez pas
à joindre un agent
en passant
par la borne
située sur le quai.



69



Le jalonnement et le repérage de
l'ascenseur vers les quais, la sortie
ou les correspondances se fait
en suivant les panneaux
mentionnant le pictogramme :



Je signale un problème à la RATP

70

En envoyant un mail
à mission.accessibilite@ratp.fr



Dans le message,
fournir les informations
suivantes concernant
le problème rencontré :

- la date,
- l'heure,
- le numéro de la ligne
et sa direction
- le nom de la station,
de la gare ou de l'arrêt.

En téléphonant
au **3424**



C'est le numéro
du service client.
Vous pouvez
y obtenir
une information
ou faire
une réclamation.

71

En remplissant le formulaire
de **signalement d'obstacles**

Formulaire de signalement d'obstacles

Ce formulaire vous permet de signaler tout obstacle ou difficulté rencontré lors de vos déplacements. En nous donnant tous les détails, vous nous permettez d'améliorer les transports publics.

Si vous le préférez, à la place de ce formulaire, vous pouvez transmettre vos remarques par mail à mission.accessibilite@ratp.fr en indiquant « signalement » dans le titre du message.

Nous vous remercions pour votre signalement.
La mission Accessibilité RATP.

Pour mieux vous connaître :

Civilité : ☐ Mlle ☐ M. ☐ M.

Nom :

Prénom :

Adresse de messagerie :

Téléphone :

Adresse postale (voie) :

Adresse postale (ville) :

Vous êtes (cochez la case correspondante) :

☐ La personne qui rencontre des difficultés ☐ Un témoin d'une difficulté/d'un obstacle

☐ Un accompagnateur

Vous avez des difficultés pour (cochez la case correspondante) :

☐ Vous déplacer ☐ Vous orienter

☐ Voir ☐ Pas de difficulté particulière

☐ Entendre ☐ Autre, précisez

Vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité (cochez la case correspondante) :

☐ Oui ☐ Non

Le formulaire est disponible
dans les stations de métro, les gares RER et sur le site
ratp.fr/accessibilite/accessibilite-des-reseaux



Crédits photos © Ratp -
 Gilles Aligon,
 Hamdi Chref,
 Bruno Marguerite,
 Jean-François Mauboussin,
 Denis Sutton,
 Eric Touzé.



**MISSION
ACCESSIBILITE**

CONTACT
mission.accessibilite@ratp.fr