



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

lundi 30 avril 2018

ACCESSIBILITE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL, PSYCHIQUE, VISUEL ET AUDITIF : LA RATP OBTIENT LA LABELLISATION « CAP'HANDEO SERVICES DE MOBILITE » POUR LA LIGNE 1 DU METRO, UNE PREMIERE POUR UN OPERATEUR DE TRANSPORT PUBLIC

A l'occasion de la Journée mondiale des Mobilités et de l'Accessibilité, le 30 avril 2018, Elisabeth Borne, Ministre chargée des transports, Sophie Cluzel, Secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées, Valérie Péresse, Présidente de la région Île-de-France et Présidente d'Ile-de-France Mobilités, Christophe Najdovski, Adjoint à la Maire de Paris chargé des transports, et Catherine Guillouard, Présidente-directrice générale de la RATP, se sont rendus à la station Franklin Roosevelt sur la ligne 1, qui vient d'être labellisée « Cap'Handéo Services de mobilité » pour l'accueil des personnes en situation de handicap mental, psychique, visuel ou auditif. La RATP est le premier opérateur de transport public à obtenir cette certification valable en France.

La démarche, lancée par la RATP pour la ligne 1 du métro – empruntée par 750 000 voyageurs au quotidien –, permet, via la formation des 300 agents de station 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 station formés et équipements adaptés).

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 station de la ligne 1. 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 EQUIPEMENTS ADAPTES A TOUS

La RATP a lancé depuis quelques années le programme Equisens pour faciliter l'orientation et le cheminement des voyageurs souffrant de 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 prochainement déployé aux 368 stations et gares du réseau RATP.

C'est dans ce cadre que les équipements des stations de la ligne 1 ont été adaptés : des boucles magnétiques sur les automates de vente de titres ont été installées, des mains courantes ont été rallongées, des bandes d'appel à la vigilance ont été apposées en haut de tous les 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 souffrant de déficience visuelle.

Des expérimentations sont en cours sur la ligne pour tester de nouveaux équipements et signalisations. C'est le cas notamment des balises sonores, permettant le repérage des entrées et des points de services, qui sont en cours de test sur deux stations et seront déployées à l'automne dans toutes les stations de la ligne 1.

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.

DES REPERES FACILEMENT IDENTIFIABLES PAR LES VOYAGEURS

Quatre 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 stations. Les voyageurs seront 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 renouvelables, repose sur un référentiel de qualité, rédigé par des associations représentant les personnes en situation de handicap et des professionnels du secteur des transports.

La démarche de certification va être prochainement déployée sur les lignes 2, 10, 14 du métro et la ligne du RER A.

Par ailleurs, plusieurs lignes du réseau RATP sont labellisées S3A pour l'accueil des voyageurs en situation de handicap mental (les lignes 1, 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.

Catherine Guillouard, Présidente-directrice générale de la RATP, souligne que : « *Nous sommes très heureux et fiers d'être le premier opérateur de métro à recevoir la labellisation Cap'Handéo Services de mobilité. Ce label de qualité, créé par des personnes en situation de handicap et des professionnels du transport, correspond aux valeurs et à la mission de l'entreprise, qui s'est fortement mobilisée en faveur de l'accessibilité depuis plus de 25 ans. Dans un réseau historique très contraint, les équipes de la RATP montrent ainsi notre capacité à trouver, en lien avec les associations, des solutions nouvelles qui facilitent le quotidien des personnes en situation de handicap dans les transports* ».

Julien Paynot, Directeur général d'Handéo, précise : « *Nous félicitons la RATP pour son engagement dans la démarche qualité Cap'Handéo, mettant ainsi en avant sa volonté de favoriser l'autonomie des personnes handicapées et des personnes âgées. Cette démarche est une traduction opérationnelle du droit à la mobilité pour tous. C'est en agissant concrètement, avec des actes mesurables, comme est en train de le faire la RATP, que nous parviendrons à bâtir une société plus solidaire qui n'exclut personne. Nous ne pouvons qu'encourager la RATP à poursuivre et étendre cette démarche aux autres lignes du réseau et à toutes les situations de handicaps.* »

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 eux 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 bientôt les établissements et services accueillant les personnes autistes.

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

SERVICE DE PRESSE RATP
T.01 58 78 37 37
www.ratp.fr servicedepresse@ratp.fr
www.twitter.com/GroupeRATP
www.facebook.com/RATPofficiel
