

Je prends le RER



Pédagogie de la mobilité urbaine

Pédagogie de la mobilité urbaine

Fidèle à sa culture de service public, la RATP est engagée dans une politique d'amélioration de l'accessibilité de ses réseaux. Des objectifs très ambitieux ont ainsi été fixés à horizon 2015 pour faciliter le déplacement de tous les voyageurs.

Au-delà de la formation des agents, des nouveaux services et équipements déployés, la mission Accessibilité de la RATP développe son programme « École de la mobilité urbaine ». Elle crée des supports spécifiques répondant à ce besoin de pédagogie à destination de publics à mobilité réduite : personnes en fauteuil roulant, personnes déficientes sensorielles ou cognitives, personnes âgées... Pour s'adapter à la diversité des attentes, des guides pratiques, véritables modes d'emploi des transports, sont progressivement déclinés pour l'ensemble des réseaux (Bus, Tram, Métro, RER).

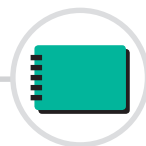
Des vidéos pédagogiques et des Ateliers Mobilité Adaptés viennent enrichir ce dispositif.



VIDEOS



ATELIERS



GUIDES PRATIQUES



**Une production
100%
partenariale**

L'ensemble de ces supports a été développé en partenariat avec des associations représentatives, qui possèdent l'expertise de ces publics et de leurs besoins. Ces mêmes associations s'impliquent également dans leur distribution au plus près de leurs adhérents.

Pour ce guide, nous adressons un grand merci à l'APF (Association des Paralysés de France) en la personne de Franck Maille pour ses précieux conseils et sa participation dans l'élaboration de ce guide. Nous remercions également Mobile en Ville, J'accède et l'AFM pour leur bienveillante relecture.

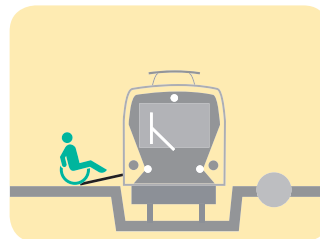
BON VOYAGE SUR NOTRE RÉSEAU !

1



Les outils pour
préparer mon voyage

5



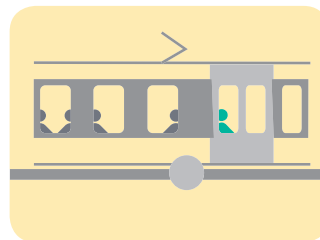
Je monte
dans le RER

2



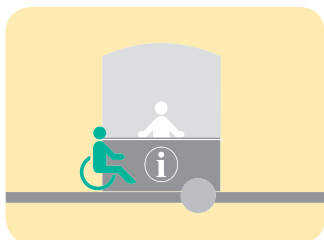
Je repère l'entrée
de la gare

6



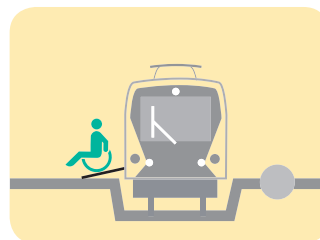
Je suis à bord
du RER

3



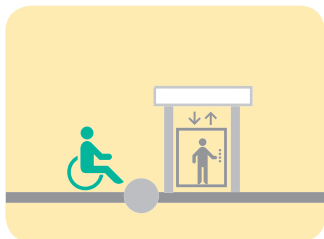
Je suis dans
la salle des billets
Je me présente à l'agent

7



Je descends
du RER

4



Je me dirige
vers le quai

8

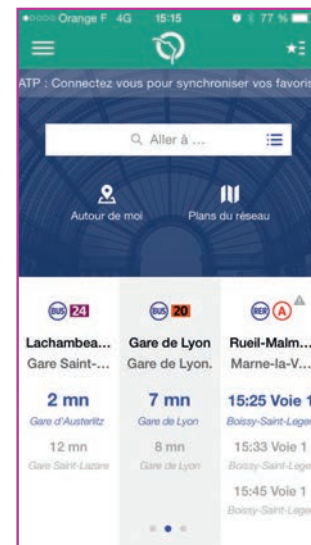
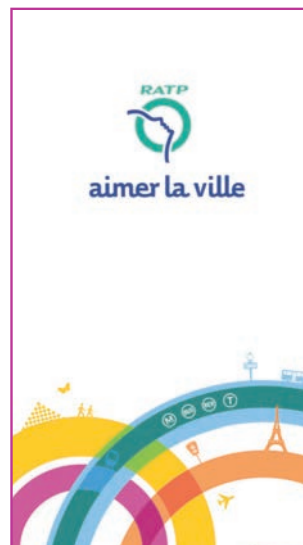


Je me dirige
vers la sortie



Le plan n°3 réseaux d'Île-de-France

Le plan n°3 indique les stations et gares accessibles sur les réseaux RATP et SNCF en Île-de-France. Ce plan est disponible dans toutes les gares RER.



L'application mobile

Une application mobile « RATP » peut être téléchargée. Elle est disponible sur tous les smartphones (Iphone, Android...). Elle permet par exemple de sélectionner des horaires favoris aux gares de son choix ou encore de repérer les gares RER accessibles.



Les outils pour préparer mon voyage

FR EN Rechercher Tourist information Inscription maRATP

Accessibilité

Se déplacer Le Groupe Actualités Carrières maRATP

Actualité > Se déplacer > Vos Infos Pratiques > Accessibilité

Zoom sur...

Pédagogie de la mobilité Bus accessibles Gares aménagées Réseaux Bus, Tram et Ferries

Mission Accessibilité

mission.accessibilite@ratp.fr
19 place Lachambaudie -
75570 Paris cedex 12

Carnet de voyage

Lors de chacun de vos trajets en bus et en RER, noter tout ce qui a facilité ou gêné vos déplacements.

L'accessibilité pour tous

La RATP s'est fixé des objectifs ambitieux pour relever le défi de l'accessibilité pour 2015. Ils témoignent d'une vision de l'accessibilité incluant toutes les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) : personnes mal ou non-voyantes, utilisateurs de fauteuil roulant, sourds ou malentendants, personnes en situation de handicap intellectuel, personnes âgées, ou encore voyageurs chargés de bagages ou accompagnés d'enfants... Quand l'accessibilité progresse, ce sont les déplacements de tous qui sont facilités ! Consultez le guide interactif et accessible

Gares aménagées

Le site ratp.fr

La rubrique Se déplacer > Accessibilité permet de connaître les gares accessibles.

3246 pour se renseigner par téléphone (0,34€/min)

Aide | Accessibilité | Plan du site | Contact | Contraste | un site du

info mobi .com

Service d'information sur l'accessibilité des transports en Ile-de-France

Voyageurs en fauteuil

Voyageurs non-voyants ou malvoyants

Voyageurs sourds ou malentendants

Voyageurs déficients intellectuels

- Plan du réseau accessible
- Gares et stations accessibles
- A proximité
- Plans à lisibilité améliorée
- Transports publics accessibles
- Transport spécialisé PM
- Transports publics accessibles
- Transport spécialisé PM
- Préparer votre déplacement
- Poser vos questions

Plus d'informations sur vos transports

09 70 81 83 85
N° Cristal, 7h-22h, 7j/7, sauf fer
mal

Posez vos questions par e-mail

Le site infomobi.com

Pour plus d'informations sur l'accessibilité des transports en Île-de-France, rendez-vous sur le site infomobi.com.

09.70.81.83.85 (N° Cristal)



“ En cliquant sur ma gare j'obtiens diverses informations la concernant.



Ce bouton **i** permet de connaître les facilités d'accès dans la gare.

Le plan interactif sur ratp.fr

La fiche de station m'indique la disponibilité des ascenseurs et leur localisation dans la gare.

Charles de Gaulle Étoile

M 1 2 6 RER A Zone tarifaire : 1

Avenue Wagram numeros pairs
Charles de Gaulle (place, 2 avenue de Wagram)

Avenue Wagram numeros impairs
Charles de Gaulle (place, 1 avenue de Wagram)

Avenue Hoche
Charles de Gaulle (place, avenue Hoche)

Avenue de la Grande Armee cote pair
Grande Armee (2 avenue de la)

Facilités d'accès

Ligne : RER A - RATP

! Equipement pour faciliter la circulation dans la gare : Passage élargi motorisé.

<p>Ascenseur</p> <p>Situation : Salle d'échange - Quai 1</p> <p>Direction : Est</p>	<p>Ascenseur</p> <p>Situation : Salle d'échange - Quai 2</p> <p>Direction : Ouest</p>
--	--

(Infomobi) Pour plus d'information contacter la RATP au 32 46 (0,34 €/min)



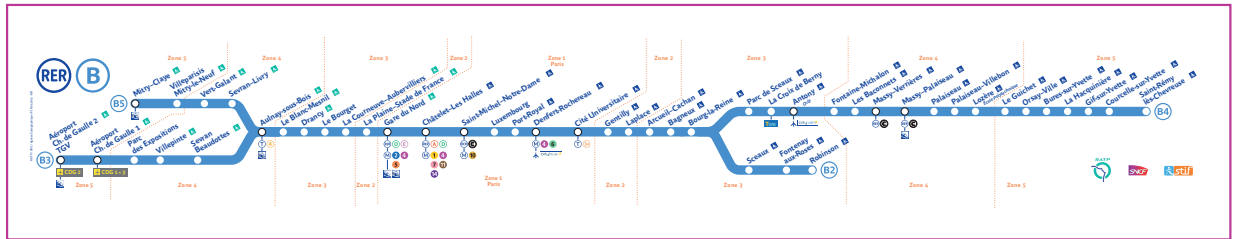
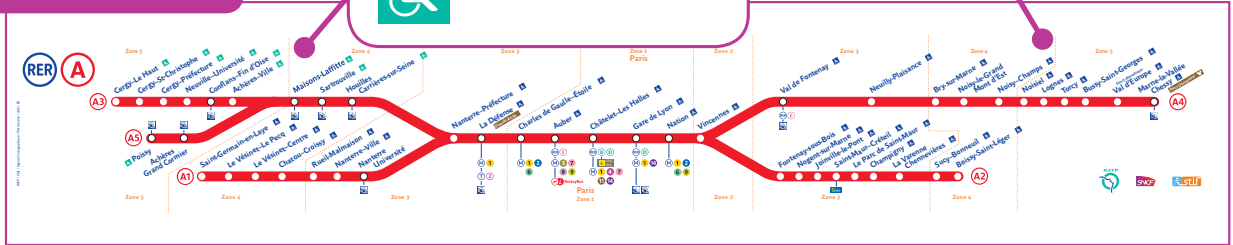
“ Je vérifie sur le plan que mes gares de départ et d'arrivée sont bien accessibles.



Gare accessible RATP



Gare accessible SNCF



Je pars d'une gare SNCF

Quelle que soit l'heure de départ :

- Tous les jours
- Pendant toute la durée du service

Je contacte le Service Accès Plus Transilien la veille de mon voyage.

Réservation par téléphone au **09.70.82.41.42** (tous les jours de 7h à 20h, prix d'une communication non surtaxée quel que soit l'opérateur).



Je pars d'une gare RATP

Quelle que soit l'heure de départ :

- Tous les jours
- Pendant toute la durée du service

Je me présente à l'agent RATP qui s'assure de la faisabilité de mon trajet.



Je repère l'entrée de la gare



Les totems indiquent l'entrée de la gare.



“ Quand la gare n'est pas de plain-pied, j'emprunte l'ascenseur.



1

J'informe l'agent RATP que je souhaite prendre le RER et lui indique ma gare de destination. L'agent peut ainsi vérifier la disponibilité des ascenseurs à l'arrivée.



2

Je peux acheter des billets à l'aide des appareils de vente et me faire accompagner par un agent.





Je passe



Je ne passe pas



“ Pour valider mon titre de transport :
Je l'insère dans la fente du valideur,
ou
J'approche mon Pass Navigo sur la zone violette.



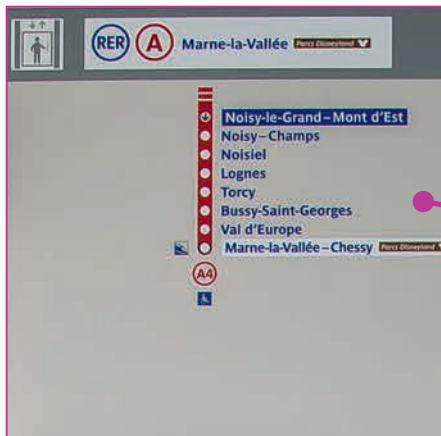
1

Je repère le numéro de ma ligne et ma direction.



2

Je me dirige en suivant la flèche sur le panneau.



3

Je repère la gare où je dois descendre après avoir vérifié ma direction.





Je monte dans le RER

L'agent met en place la passerelle pour me permettre de monter dans le RER.



“ Je monte en tête de train en utilisant la passerelle.





Je suis à bord du RER

Les points lumineux indiquent les gares desservies par ce RER.



Indique une gare accessible.



L'annonce sonore indique que le RER arrive à la prochaine gare desservie.



Je descends du RER

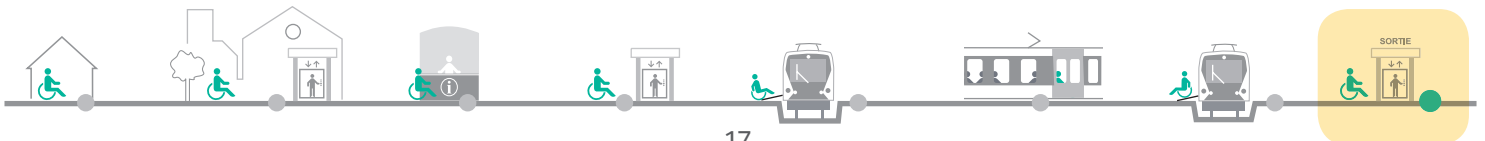
L'agent met en place la passerelle pour me permettre de descendre du train et m'indique la direction à suivre pour me diriger vers la sortie.



Je me dirige vers la sortie



“ Pour sortir de la gare, je repère la sortie avec ascenseur.



Pour entrer en contact avec un agent



Près des ascenseurs



Près des valideurs,
du guichet ou dans les
couloirs

Point contact, aux couleurs de la nouvelle charte, qui va progressivement équiper les gares.



Sur les quais




Dans la rame



Pour appeler un agent RATP :

- 1 J'appuie sur le bouton.
- 2 Un agent RATP me répond.
- 3 Je lui explique mon problème et lui dis où je suis.



Formulaire de réclamation PMR (Personnes à Mobilité Réduite) 

Civilité ^(M) : Madame Mademoiselle Monsieur
 Nom : _____ Prénom(s) : _____
 Adresse : _____
 Code postal : _____ Ville : _____
 Téléphone : _____ Courriel : _____

^(M) Vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité vous vous déplacez en fauteuil roulant sur place, vous avez demandé l'assistance d'un agent
 autres (précisez) : _____

Où et quand la gêne à votre déplacement a-t-elle été constatée ?
 Lieu (nom de la gare, de la station ou du point d'arrêt, numéro de ligne, etc.) : _____
 Date : ___ / ___ / ___ Heure : ___ h ___

A votre connaissance, le service en question est exploité par ^(M) :
 la RATP une autre entreprise (précisez, si possible) : _____

La gêne à votre déplacement est-elle due ^(M) :
 à l'inexistence d'un dispositif adapté permettant l'accessibilité,
 au dysfonctionnement du dispositif existant permettant l'accessibilité,
 autres : _____

La gêne à votre déplacement concerne-t-elle ^(M) :
 les dispositifs d'accès en gare, stations, points d'arrêt ^(M) :
 ascenseurs escaliers mécaniques autres : _____
 les dispositifs d'aide à l'embarquement dans les véhicules de type ^(M) :
 palettes bus PAQT RER (passerelle d'accès quai/train) autres : _____
 les dispositifs d'information voyageurs ^(M) :
 visuelle sonore autres : _____
 Autre dispositif : _____

Précisions complémentaires :

Fait le ___ / ___ / ___ (Signature) _____

La RATP vous tiendra informé(e), dans les meilleurs délais, des suites données à votre réclamation.
 Merci d'envoyer cette réclamation, par courrier postal uniquement, à :
 RATP - Mission accessibilité, LAC LDA0, 19 Place Lachambeaudie, 75570 PARIS CEDEX 12
^(M) Cochez la ou les case(s) correspondant à votre situation.



“ Je peux envoyer un mail à mission.accessibilite@ratp.fr en renseignant les données suivantes :

- Date
- Lieu/horaires
- Nom de la gare d'arrivée et de descente
- Direction du RER

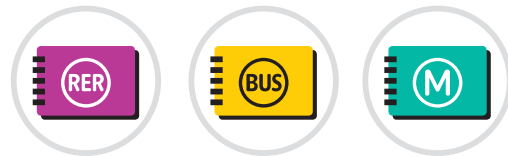
“ Je peux remplir le formulaire de réclamation PMR disponible dans les gares ou sur ratp.fr, rubrique Accueil > Se déplacer > Vos Infos Pratiques > Accessibilité > Aménagements



Notre démarche

La RATP, entreprise responsable et solidaire, confirme, par son programme « École de la mobilité urbaine » son engagement à faciliter au quotidien la mobilité de tous ses clients.

Pour en savoir plus sur notre démarche d'accessibilité et télécharger les autres guides, rendez-vous sur ratp.fr > Se déplacer > Accessibilité > Pédagogie de la mobilité.



N'hésitez pas à nous faire part de vos retours en nous contactant à : mission.accessibilite@ratp.fr.



Contact
mission.accessibilite@ratp.fr



Conception et réalisation : makheia  la deuxièmation.
Impression : Le réveil de la Marne. Crédits photos : RATP, Jean-François Mauboussin, Bruno Marguerite, Denis Sutton.