

# L'accessibilité

## dans les transports publics en Île-de-France

Dossier de Presse

STIF, l'Autorité Organisatrice  
des transports en Île-de-France

Mise à jour du 03/02/2010





# sommaire

## Introduction

- Préambule 3
- Point de vue 4
- Les chiffres 5
- Les dates 6

## 1. Investir dans des transports pour tous : le Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA)

- Mise en accessibilité du réseau ferré 8
- Mise en accessibilité du réseau routier 10
- Intégrer le facteur accessibilité dans la construction des nouvelles gares routières 12
- L'accessibilité un critère prioritaire pour le matériel roulant 13

## 2. Une mission de service public avec des services dédiés

- PAM : bientôt pour toute l'Île-de-France, un système complémentaire, ingénieux et efficace 15
- Le transport des élèves et des étudiants handicapés 16
- Infomobi, un site de référence 16
- Une tarification spécifique 17
- Un accompagnement au voyage, la prise en charge par les agents SNCF et RATP 17

## 3. L'information des voyageurs : partie intégrante de la problématique d'accessibilité

- Amélioration de la lisibilité de l'information sur les supports statiques 19
- Doublage sonore de l'information visuelle dynamique 20
- Mise aux normes d'accessibilité et adaptation des supports d'information sur internet 20
- Dispositifs de guidage des personnes non-voyantes dans les gares et stations 21



# Préambule

## La politique d'accessibilité du STIF, un vaste chantier, un travail nécessaire, un bénéfice pour tous

### Aujourd'hui :

Rénovation  
des gares : 40 %  
déjà accessibles.

Tous les bus de  
Paris accessibles.

100 millions  
d'euros  
d'investissement  
par an.

Le STIF, Autorité Organisatrice des transports en Île-de-France, a pour mission de définir, de coordonner et de financer les transports publics franciliens. Ces transports sont assurés par la RATP, la SNCF et les entreprises de bus privées regroupées au sein de l'association OPTILE.

Le développement de l'accessibilité du réseau de transport aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) est un axe majeur de la politique du STIF, et une préoccupation constante. On peut d'ailleurs le constater dans chacun des chantiers de rénovation des infrastructures existantes (gares et stations...) où la prise en compte de ces questions est aujourd'hui une évidence ; mais c'est une évolution très récente. Si en 1975 ces questions étaient déjà présentes, ce n'est qu'en 1992, puis en 2005 que la volonté politique s'est accompagnée d'un véritable plan de mise en œuvre, dont l'application elle-même pose de nombreux challenges technologiques.

L'Île-de-France possède un des plus vastes réseaux de transports en commun d'Europe. Il est très étendu, très développé et très diversifié, reflet d'une longue histoire qui s'est écrite petit à petit depuis plus de 150 ans. Sa modernisation et son homogénéisation est le grand défi relevé par le STIF avec ses partenaires.

Ce travail est conduit avec une idée constante : **que l'on se déplace avec une poussette, une canne, des bagages ou en fauteuil, la démarche d'amélioration de l'accessibilité des transports portée par le STIF est profitable à chacun de nous.** Et c'est dans cet esprit que sont conduites l'ensemble des réflexions sur le choix des véhicules et des modes de transports, sur les aménagements des gares avec une circulation facilitée, sur la lecture et la compréhension des informations...

C'est toujours en pensant à tous que le STIF a engagé un vaste chantier pour l'ensemble du réseau de transports francilien, avec plusieurs plans de mise en œuvre dont le Schéma Directeur d'Accessibilité est la pierre angulaire. À terme, l'action conduite par le STIF avec ses partenaires permettra de rendre 90 % du trafic d'Île-de-France accessible.

En complément de ces programmes et pour que les transports publics soient au plus près des Personnes à Mobilité Réduite, le STIF, en collaboration avec les départements, a développé un véritable service public de transports totalement adapté aux différents handicaps : les PAM, dont toute la Région sera pourvue à la fin de cette année. Rendre accessible c'est aussi mieux informer. C'est ce que fait aujourd'hui le site [www.infomobi.com](http://www.infomobi.com) et dans un avenir proche la création d'une véritable centrale de la mobilité pour l'Île-de-France comprenant l'information par internet mais aussi un centre d'appel et des services tels que la réservation des transports de substitution.

La route est encore longue avant d'atteindre tous nos objectifs. Nous partons de loin, mais aujourd'hui le train est en bonne marche.



# Point de vue

© Elodie Bongrain.



**Bruno MARZLOFF**

Sociologue – Groupe Chronos

## Droit à la mobilité et maîtrise d'usage



On est handicapé avec un fauteuil roulant, on l'est aussi (moins !) avec une poussette. Qu'on soit illettré des signes ou étranger, aveugle ou sourd, nous sommes tous des handicapés face aux messages d'origines diverses du monde du transport, ou on le sera. Le piéton est handicapé face à la voiture arrogante ou face aux scooters qui se garent sur le trottoir. L'âge, la maladie, la pénibilité, l'incompréhension, les déficiences, la situation de mobilité nous amènent tous au handicap à un moment ou un autre. L'accessibilité est le problème de chacun et de tous.

La télécommande de la télévision a été inventée pour pallier certains handicaps. Les SMS ont été mis au point pour aider les sourds. Aujourd'hui, qui pourrait se passer d'une télécommande ? Et qui n'utilise pas le texto ? Pour Nathalie Bellity\*, les travaux et progrès technologiques réalisés pour les personnes handicapées servent d'ailleurs à tout le monde. De la contrainte naît l'innovation. Les technologies sont d'abord adoptées parce qu'elles trouvent leur utilité dans le cadre du mode de vie choisi ou subi. Les progrès en accessibilité sont l'affaire de chacun et de tous.

Un colloque de Cerisy sur Le sens du mouvement\*\* concluait qu'un droit à la mobilité pourrait émerger et devrait devenir une priorité politique. À cette occasion, François Ascher pointait le droit au mouvement, comme base d'un service universel ou public de la mobilité. Le droit à la mobilité est une composante des maîtrises d'usage : de l'usage de la voirie, des espaces publics, des moyens de communication physiques ou non, de l'information consubstantielle aux mobilités. Les maîtrises d'usage sont d'abord une affaire de la demande, de la capacité révélée des usagers d'intervenir dans les changements d'une société. Le défi est continu. L'amélioration doit être constante. Chacun et tous sont concernés par les extensions des maîtrises d'usage qui feront évoluer les accessibilités, et, partant le droit à la mobilité.

Aujourd'hui, l'offre prend la mesure de ces exigences et inscrit la maîtrise d'usage dans les fondements de la construction de l'offre au même titre que les responsabilités qui incombent aux acteurs à l'exercice de la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre. La loi de février 2005 sanctionne désormais le droit à la mobilité et a donné dix ans aux transports collectifs et aux communes pour pratiquer les aménagements permettant l'accès direct, ou pour mettre en place des services de substitution en cas d'impossibilité technique avérée. La loi en fait obligation pour chacun et pour tous.



\* Déployer mes ailes, de Nathalie Bellity. Éditions First.

\*\* Le sens du mouvement. Modernité et mobilités dans les sociétés urbaines contemporaines, Sylvain Allemand, François Ascher, Jacques Lévy (dir.). Belin, 2004, 336 p.



# Les chiffres

Un réseau de transport plus accessible,  
une question qui nous concerne tous

**11,5 millions de Franciliens dont  
1,7 million** éprouvant quotidiennement des difficultés  
à se déplacer (âge, handicap, condition physique).

**La mise en accessibilité touche directement une part importante de la population.** Les aménagements de mise en accessibilité profitent à toutes les personnes à mobilité réduite et pas seulement aux personnes handicapées. La part actuelle de cette population est de l'ordre de 30 à 40 %. Ce taux devrait croître dans les années à venir avec le vieillissement de la population.

**Sur l'ensemble de la population francilienne, le handicap lourd toucherait environ 500 000 personnes de moins de 60 ans,** mais en plus des personnes handicapées, d'autres populations doivent être prises en compte dans l'évaluation des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et l'identification de leurs besoins. Les personnes âgées de plus de 60 ans à mobilité réduite (1,2 million d'individus) éprouveraient des difficultés (autre que l'inconfort ressenti) dans l'utilisation des transports en commun.

**Outre les personnes handicapées et les personnes âgées, d'autres Franciliens rencontrent des difficultés pour utiliser les transports en commun chaque jour.**

La situation de « handicap » peut être temporaire ou liée à une situation particulière du déplacement : personnes avec jeunes enfants, poussettes, valise, colis, etc. Certaines difficultés sont d'origine médicale ou sociale et propre à l'état de la personne : femme enceintes, personnes obèses, analphabètes, étrangers résidents, accidentés temporaires (jambes cassées, entorses...).



# Les dates

## Les grandes dates de l'accessibilité

**Réellement prise en compte depuis 1992**, la politique d'accessibilité se renforce grâce aux possibilités offertes par les technologies et la meilleure connaissance des besoins de la population concernée. La prise en compte de cette thématique est assurée transversalement aux activités du STIF. Avec l'appui de la Région Île-de-France, la politique du STIF en faveur des **Personnes à Mobilité Réduite (PMR)** porte sur la mise aux normes d'accessibilité du réseau de transports publics (gares, stations, points d'arrêts bus et matériel roulant), ainsi que sur le développement de transports spécialisés.

**La loi du 11 février 2005 sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées »** a donné une impulsion nouvelle à l'intégration dans la société des personnes handicapées. Elle confirme et renforce les obligations du STIF en prévoyant différentes mesures à prendre visant à ce que « la chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, soit organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées et à mobilité réduite » (article 45). La loi impose une accessibilité du réseau au plus tard pour février 2015 ; en outre l'échéancier des travaux ainsi que les engagements financiers doivent être détaillés dans un document cadre intitulé Schéma Directeur de l'Accessibilité (SDA).

**L'adoption en février 2008 par le Conseil du STIF du SDA (juillet 2009 pour son volet financier et de programmation)** entérine l'importance accordée à ce dossier ; les efforts financiers et les moyens humains déployés pour mettre aux normes les réseaux de transports en Île-de-France (ferrés et routiers) sont sans équivalents. Ils sont évalués à 2 Md€ jusqu'en 2018 pour la mise aux normes du réseau ferré (travaux dans les gares) et du réseau routier (aménagement des points d'arrêts). Le STIF a décidé d'en prendre 50 % à sa charge. Ces coûts ne prennent pas en compte celui du renouvellement du matériel roulant.



# 1. Investir dans des transports pour tous : le Schéma Directeur d'Accessibilité

Conjuguant modernisation des réseaux et solidarité, un Schéma Directeur d'Accessibilité a été adopté et est mis en œuvre pour rendre accessible les transports publics, réseau ferré et réseau routier, à toutes les personnes handicapées et à mobilité réduite à l'horizon 2015. Ce programme estimé à 2 milliards sera financé à 50 % par le STIF.

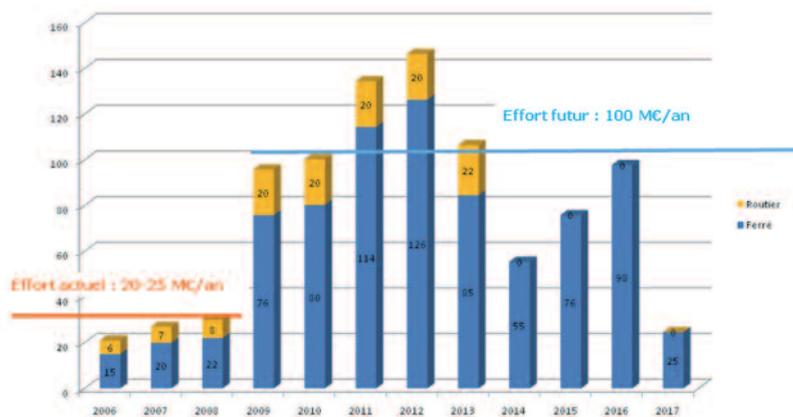
Le Schéma Directeur d'Accessibilité consiste à planifier l'ensemble de la politique d'accessibilité des transports en Île-de-France. C'est un document officiel de référence, dont on peut retrouver les équivalents dans chaque Région de France.

Le Conseil du 14 février 2008 a approuvé des orientations ambitieuses pour un Schéma Directeur d'Accessibilité des services de transport franciliens. Sur la base d'un état des lieux complet réalisé en concertation avec les partenaires de l'accessibilité, **sept priorités ont été adoptées** :

- garantir l'accessibilité du réseau routier dans les meilleurs délais possibles,
- assurer une prestation de service complète et cohérente d'utilisation des transports publics pour les Personnes à Mobilité Réduite,
- renforcer l'accessibilité à l'information voyageurs sur les réseaux,
- s'engager dans un rythme ambitieux, équitable et raisonné de mise en accessibilité des gares du réseau ferré,
- mettre en place un dispositif de gouvernance afin de garantir les conditions de mise en œuvre du SDA,
- permettre l'accessibilité financière pour les personnes en situation de handicap,
- rechercher de nouveaux financements.

## Le STIF multiplie par 4 ses investissements en faveur de l'accessibilité des transports en Île-de-France

Source : STIF



Mise à jour du 03/02/2010

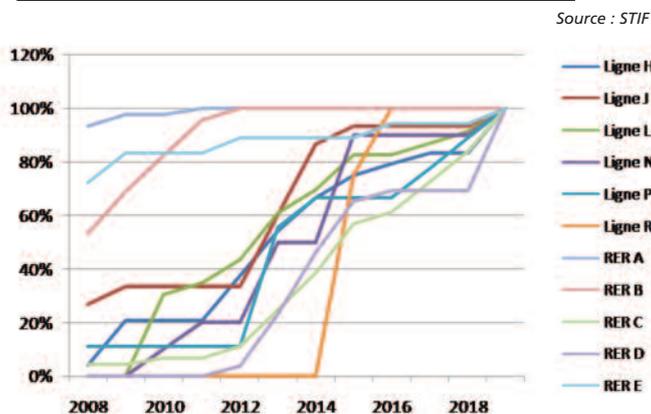


## Mise en accessibilité du réseau ferré

Les aménagements figurant dans la programmation de mise en accessibilité des gares d'Île-de-France assurent un accès complet des personnes à mobilité réduite, de la voirie (abords de la gare) jusqu'au train. Un référentiel de préconisations techniques garantit un traitement adapté aux contextes de chaque gare, de la conception et de la réalisation de chaque projet conforme aux préconisations de la loi. Ce référentiel précise notamment :

- les aménagements du parvis et des abords : éclairage, obstacle, revêtement du sol, largeur des accès...
- les conditions d'accès de plain-pied au bâtiment voyageurs : longueur des cheminements, type de sol, pente douce, portes automatiques...
- le traitement du bâtiment voyageurs : lisibilité des indications, accès des guichets et automates de vente, des toilettes...
- les possibilités d'accès aux quais : au moins un cheminement est traité, offrant notamment un passage spécifique des dispositifs de contrôle, des escaliers adaptés, un ascenseur ou monte-charge, une largeur de cheminement...
- l'aménagement des quais : largeur des cheminements, absence d'obstacle, bandes podo-tactiles d'éveil à la vigilance, espace d'attente avec sièges, hauteur adaptée au matériel roulant...

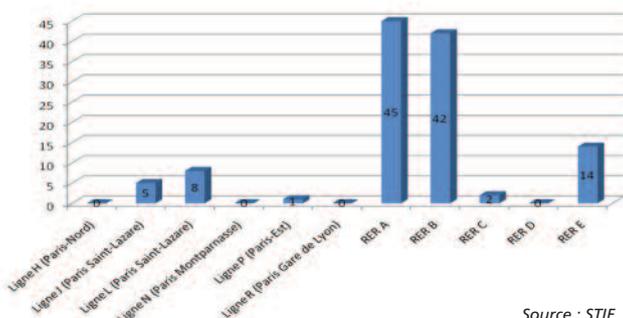
Par lignes, groupes de gares SDA rendues accessibles



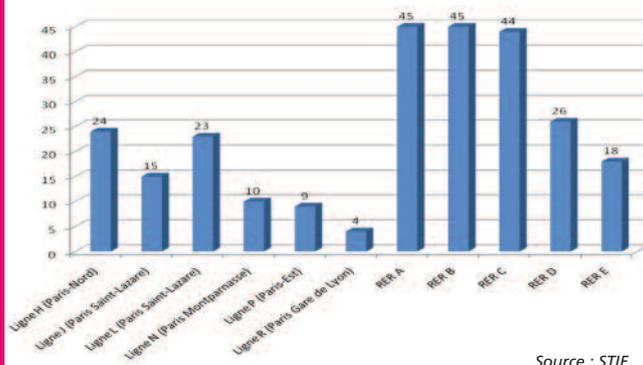
Ainsi, l'objectif est d'avoir 258 gares du réseau ferré francilien accessibles, dont 240 à l'horizon 2015, représentant 90 % du trafic. 115 gares sont d'ores et déjà accessibles ou financées pour être accessibles. 143 gares restent à aménager d'ici 2018 pour un coût total de 1,472 Md€ (études et travaux).

Le STIF consent un effort sans précédent en multipliant par 5 (sur les gares) son investissement actuel afin d'atteindre ces objectifs, soit 736 millions.

Gares accessibles, ou dont l'accessibilité est déjà financée et en cours de réalisation, aujourd'hui



Gares dont l'accessibilité est programmée dans le SDA en 2018



Mise à jour du 03/02/2010

**Deux concrétisations de la prise en compte des questions d'accessibilité dans les projets d'aménagement :**

*La mise en accessibilité du pôle transport RER de Châtelet-Les-Halles*



Sortie place Marguerite de Navarre  
© Patrick Berger et Jacques Anziutti architectes - Perspective : Studiosezz

Actuellement dans sa phase d'enquête publique (jusqu'au 29 janvier 2010), le projet présenté au public comprend un important volet accessibilité. Aujourd'hui, aucun accès direct entre le forum des Halles et la gare RER n'existe pour les Personnes à Mobilité Réduite. La salle d'échanges RER est desservie par un unique ascenseur situé rue de la Ferronnerie. L'accès aux quais de la gare RER est permis depuis la salle d'échanges grâce à 4 ascenseurs.

Demain, le projet de rénovation du pôle RER permettra à tous d'accéder à la salle d'échanges depuis les trois accès majeurs Place Marguerite de Navarre, Place Carrée et Porte Lescot. Une attention particulière sera portée aux différents types de handicap (déficience visuelle, auditive et motrice). Les 4 ascenseurs actuels desservant les quais seront conservés.

**Le premier pôle d'échanges régional**

- 3 lignes de RER.
- 5 lignes de métro.
- 750 000 voyageurs/jour dans l'ensemble du pôle RER et métro.
- 520 000 voyageurs/jour dans la gare RER, dont 440 000 transitent par la salle d'échanges RER.
- 2/3 de voyageurs en correspondance.
- Plus de 1 500 RER par jour.

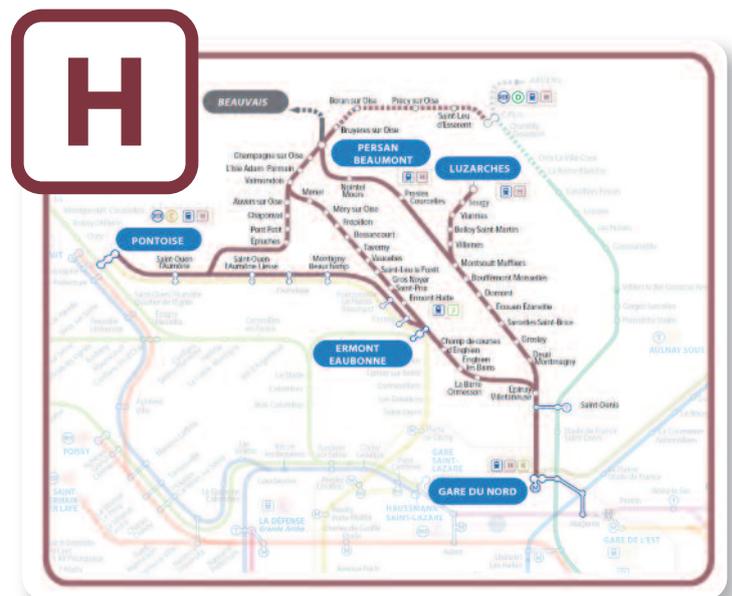
*Les gares de la ligne H*

En accompagnement de l'arrivée du nouveau matériel, c'est toute la politique d'accessibilité du STIF et de ses partenaires qui se concrétise.

**Début 2010**

- les gares de Paris-Nord, Luzarches et Groslay sont désormais accessibles, après des travaux menés dans le courant de l'année 2009,
- la gare de Bouffémont sera rendue accessible au second trimestre 2010,
- les gares de Domont, Sarcelles-Saint-Brice, Deuil et Montsoult Maffliers seront rendues accessibles en 2012,
- Les autres gares de la ligne seront rendues accessibles à l'horizon 2015-2018.

Selon les gares, les travaux nécessaires consistent à reprendre ou surélever les quais trop bas ou non plans, à créer des rampes d'accès, à mettre en place des ascenseurs et à aménager les bâtiments des gares (portes automatiques, guichets et distributeurs de billets surbaissés, sas PMR dans les lignes de contrôle de billets, boucles inductives pour les malentendants, etc.). Ils sont réalisés en partenariat avec la SNCF et Réseau Ferré de France.



Source : Transilien SNCF.

Un programme d'accessibilité de ligne est un projet long et coûteux. De la phase d'études à la fin des travaux, il convient de prévoir 4 ans pour rendre entièrement accessible une gare. Pour ne pas provoquer de perturbations trop fortes sur cette ligne en travaux, ces derniers seront effectués par tranche de 4 gares. Des mesures de rabattement sont bien entendu prévues pendant la durée des travaux.

Mise à jour du 03/02/2010



## Mise en accessibilité du réseau routier

### La Région Île-de-France compte environ 40 000 points d'arrêts

L'accessibilité des réseaux aux PMR est conditionnée par leur aménagement. Assuré par les collectivités gestionnaires de la voirie concernée (communes, départements, syndicats, EPCI...), il est financé à parts égales par le STIF et la Région Île-de-France. Pour Paris, le réseau de bus accessible constitue le moyen de substitution au réseau métro qu'il est techniquement impossible de rendre complètement accessible.

Le STIF finance en parallèle l'achat de nouveaux véhicules totalement accessibles. La quasi-totalité du parc de bus de Paris et de la petite couronne est aujourd'hui accessible ; en grande couronne, environ 50 % du parc total de cars et bus est concerné. Progressivement, c'est la totalité du parc de l'Île-de-France qui sera accessible.

Débutés en 2002, les efforts réalisés sur l'aménagement des points d'arrêts portent leurs fruits : Début 2010, l'ensemble des lignes du réseau parisien sont accessibles. Pour la grande couronne, une vingtaine de lignes est déclarée accessible fin 2009.

Le SDA s'est fixé comme objectif la mise en accessibilité de l'ensemble des lignes de la petite couronne d'ici 2015. Pour la grande couronne ( les départements du 95 - 78 - 91 et 77), ce sont les 450 lignes les plus stratégiques qui devront être rendues accessibles. Le choix de ces lignes s'effectue progressivement, en concertation avec les collectivités et les transporteurs. Cette démarche consultative a débuté début 2009 et devrait s'achever fin 2010, date à laquelle sera fixée la liste définitive des lignes retenues.

Le STIF finance 100 % des études des travaux de mise en accessibilité des points d'arrêts. **Par ailleurs, il prévoit de consacrer un peu plus de 100 M€ pour l'aménagement de ces points d'arrêts, réalisés par les collectivités locales, d'ici 2015, pour un coût total estimatif de 204 M€.**



© DR.

**Le STIF prévoit de consacrer un peu plus de 100 millions d'euros au seul aménagement des points d'arrêts d'ici 2015, pour un coût total estimatif de plus de 200 millions d'euros.**

### Objectifs 2015

- **créer à Paris et en petite couronne un réseau de substitution au métro** : accessibilité complète de 285 lignes et 11 000 points d'arrêts (100 % du trafic sur Paris et petite couronne),
- **développer en grande couronne un maillage complémentaire** à celui des gares accessibles du réseau de référence SDA : mise en accessibilité de 450 lignes et 12 000 points d'arrêts.

Mise à jour du 03/02/2010

## Exemple des bus parisiens

### À Paris, toutes les lignes de bus sont désormais accessibles aux Utilisateurs de Fauteuils Roulants (UFR)

Désormais, l'ensemble des 60 lignes de bus parisiennes est accessible aux Utilisateurs de Fauteuils Roulants. Une réalisation aussi majeure que nécessaire, rendue possible grâce à la co-maîtrise d'ouvrage de la RATP et de la Ville de Paris, ainsi qu'aux financements et à la volonté de la Région Île-de-France et du STIF.



© DR.

Fixé par le STIF dans son Schéma Directeur de l'Accessibilité, l'objectif était ambitieux : rendre les 60 lignes de bus parisiennes accessibles aux UFR avant début 2010. Malgré l'importance des travaux à réaliser, le pari a pu être tenu. L'ensemble du réseau de bus parisien est désormais accessible, offrant aux UFR une alternative efficace au réseau métro, dont l'intégralité de la mise en accessibilité demeure techniquement difficile à réaliser.

La mise en accessibilité des 60 lignes parisiennes n'aurait pu aboutir sans une co-maîtrise d'ouvrage réussie entre la RATP et la Ville de Paris. Après un minutieux diagnostic d'accessibilité réalisé sur tous les points d'arrêts de chacune des lignes, grâce à une collaboration étroite entre la RATP et la Direction de la voirie et des déplacements, la Ville de Paris s'est chargée de la réalisation des travaux d'aménagement (rehaussements de trottoirs, déplacements de mobiliers urbains voire d'arrêts, marquage des repères...), financés à parts égales par la Région Île-de-France et le STIF.

Si l'accessibilité totale des 60 lignes de bus parisiennes aux UFR représente une excellente nouvelle, elle ne saurait en aucun cas constituer une fin. Le prochain objectif pour le STIF et la RATP est désormais de garantir, d'ici 2015, la mise en accessibilité de l'ensemble du réseau de bus de la RATP en Île-de-France. Un objectif qui suppose tout à la fois de conserver un rythme soutenu, avec la mise en accessibilité de 40 à 50 lignes chaque année en moyenne, et de réussir un nouveau pari organisationnel, compte tenu de la nécessaire coordination avec les nombreuses collectivités traversées par les lignes.

Mise à jour du 03/02/2010

## Intégrer le facteur accessibilité dans la construction des nouvelles gares routières

**Les gares routières sont un maillon essentiel de la chaîne de déplacements et sont dans l'ensemble pourtant aujourd'hui peu accessibles** aux personnes à mobilité réduite : c'est essentiellement la hauteur des quais qui pose problème (seul 1/5 des gares analysées dispose de quais rehaussés).

Les travaux de mise aux normes peuvent être selon les cas très lourds (dépose de l'ensemble du mobilier, repose d'un mobilier aux normes, reprise de l'ensemble des quais et des cheminements, etc.) ou relativement légers notamment pour les gares les plus récentes (dépose et repose du mobilier, rehaussement des quais).

L'impératif de la mise aux normes fixé par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées d'ici 2015 et réaffirmé dans le SDA pour les transports collectifs routiers donne à ce point de diagnostic une importance particulière.

En effet, l'accessibilité fait partie du référentiel de qualité de service du Schéma Directeur des Gares Routières (SDGR) qui a été approuvé le 29 mai 2009 par le Conseil d'administration du STIF. Les programmes de rénovation en résultant seront mis en œuvre avant 2015 et seront cofinancés par le STIF et la Région Île-de-France.

Mise à jour du 03/02/2010

## L'accessibilité un critère prioritaire pour le matériel roulant

Le STIF investit dans des matériels et équipements neufs pour garantir l'accessibilité et la sécurité de tous les voyageurs, mais également pour préparer l'avenir et rendre les déplacements, en forte augmentation, toujours plus fiables et confortables.

Le Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) dans sa partie ferrée, s'articule avec le Schéma Directeur du Matériel Roulant (SDMR) afin d'assurer une cohérence complète des accès de la voirie jusqu'au train, dès la mise en service des travaux et dans les prochaines années.

Le SDMR détermine en effet les principales caractéristiques des matériels roulants futurs sur chaque ligne, en fonction des contraintes spécifiques à la ligne (besoins de déplacements, configuration des infrastructures) et d'une vision d'ensemble du parc.

Le choix d'un nouveau matériel est indissociable des infrastructures sur lequel il sera exploité. Le Francilien en est le meilleur exemple.

### Exemple du Francilien



© Bombardier.

### Un train accessible à tous : le premier train avec des dispositifs automatiques pour faciliter l'accès au train

Le Francilien est le premier train du réseau Transilien accessible en toute autonomie pour les usagers en fauteuil roulant. À cet effet, au moins une porte par rame sera équipée d'un « comble-lacune » mobile embarqué, qui se déploiera automatiquement dans les gares dont les quais sont à une hauteur de 92 cm.

Dans les gares dont la hauteur des quais est inférieure, une marche mobile coulissante facilitera l'accès aux voitures mais l'accessibilité à tous ne sera effective qu'après rehaussement des quais.

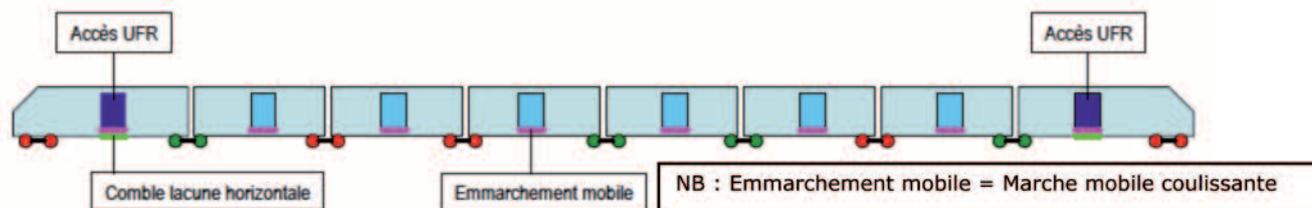


Marche mobile

Comble lacune

1. Sur un quai bas (55 cm), **facilité et fluidité** des échanges quai-train grâce à la marche mobile coulissante.

2. Sur un quai haut (92 cm), **accessibilité pour tous** grâce à un comble lacune mobile situé aux deux extrémités de la rame (lacune de seulement 0,5 cm).



Source : Transilien SNCF

Par ailleurs, le Francilien prévoit des places spécialement conçues pour les PMR et leur permet, de par sa conception, une circulation sans obstacle dans tout le train.

Mise à jour du 03/02/2010

## Le plancher haut du Francilien : le bon choix

Le Francilien est un train à plancher haut (97 cm au-dessus du rail), adapté aux quais hauts de 92 cm. Le choix de cette caractéristique déterminante résulte d'un long processus d'étude et de concertation lancé bien avant l'appel d'offres du Francilien, qui a depuis été étendu à l'ensemble des réseaux d'Île-de-France dans le cadre du Schéma Directeur du Matériel Roulant, élaboré par le STIF en cohérence avec le Schéma Directeur de l'Accessibilité.

- **La mise en accessibilité des réseaux ferroviaires suppose que les hauteurs des quais soient semblables à celles des planchers des trains qui s'y arrêtent** afin d'éviter les marches que les personnes en fauteuil roulant ne peuvent franchir (sauf à prévoir des dispositifs de rampes et d'élévateurs peu pratiques).
- **Or le réseau ferré d'Île-de-France présente plusieurs catégories de hauteurs de quais**, avec pour chacune un grand nombre de variations locales, dont principalement :
  - 1 m 15 (grand nombre de quais des lignes A, et B du RER),
  - 92 cm, hauteur spécifique à l'Île-de-France, rencontrée dès à présent sur un grand nombre de gares du réseau Saint-Lazare et de la ligne E du RER et adaptée à la hauteur du plancher de la majorité des trains du parc Transilien SNCF,
  - 55 cm, hauteur généralement rencontrée ailleurs sur le réseau ferré français, adaptée à la hauteur de plancher des TER.
- **En décembre 2003, l'orientation d'un train à plancher haut de 97 cm proposée par la SNCF lors de la validation du Cahier des charges du Francilien est confirmée à l'unanimité par le Conseil d'administration du STIF.** Cette décision s'est imposée sur les plans technique et économique compte tenu des spécificités de l'exploitation ferroviaire en Île-de-France et de la configuration des réseaux Paris-Saint-Lazare, Paris-Nord et Paris-Est. Sur ces trois réseaux, l'offre Transilien SNCF est en effet très peu imbriquée avec celle des TER à plancher bas des régions limitrophes, ce qui permet de choisir l'harmonisation « par le haut » des hauteurs de quai sans poser de réelles difficultés aux dessertes TER.
- **Le choix d'un train Francilien à plancher haut sur ces lignes permet d'assurer l'accessibilité avec des matériels plus adaptés à l'exploitation ferroviaire en zone dense**, avec un plancher plat, sans marche ni déclivité intérieure. Ils sont plus capacitaires et facilitent les échanges quais-trains dans les gares, d'où une meilleure fluidité du trafic. Cette solution a été retenue par la quasi-totalité des modes métro lourds du monde et un très grand nombre de réseaux ferroviaires (Japon notamment).
- **À contrario, le choix d'un train Francilien à plancher bas aurait été une réponse inadaptée**, retardant la radiation des trains les plus anciens (« petits gris ») du réseau Saint-Lazare et rendant impossible, sauf à créer de nouveaux quais, la desserte de nombreuses gares à quais hauts (gares de la ligne P communes avec la ligne E du RER, gares des lignes J et L communes avec le RER A). Ce choix n'aurait pas non plus dispensé des travaux les plus importants de mise en accessibilité des gares, des quais jusqu'à la voirie, sur les 3 réseaux concernés.

### Exemple du T Zen

© DR • Illustration © STIF.



**T Zen, le nouveau concept de transport imaginé et développé par le STIF depuis février 2009, a été créé pour accompagner l'évolution des modes de vie des voyageurs et des territoires en Île-de-France.**

Il illustre bien les nouvelles exigences du STIF dans le choix des nouveaux matériels et le choix des modes de transports. En effet les véhicules T Zen sont d'un accès facile pour tous. Les portes sont larges et s'ouvrent automatiquement à l'arrêt. Le plancher du véhicule est

bas, au même niveau que le quai, et l'entrée se fait de plain-pied offrant ainsi aux personnes en fauteuil roulant et plus largement à toute personne ayant du mal à se déplacer ou encombrée une entrée facile.



## 2. Une mission de service public avec des services dédiés



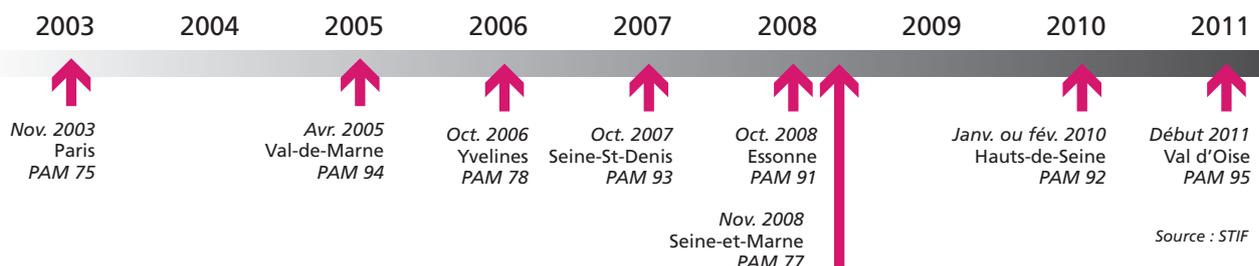
**PAM : bientôt pour toute l'Île-de-France, un système complémentaire, ingénieux et efficace**

La réalisation progressive d'un réseau de transport adapté aux besoins des personnes handicapées à un niveau départemental a été validée lors du Conseil du STIF du 10 octobre 2002. Depuis, le réseau PAM Île-de-France s'est progressivement mis en place. Le réseau PAM, **Pour Aider à la Mobilité**, est un service de transport à la demande réservé aux personnes lourdement handicapées (seules celles dont la Maison Départementale des Personnes Handicapées – MDPH – reconnaît l'invalidité à un taux d'au moins 80 % y ont accès).

Le réseau PAM Île-de-France a été conçu pour aider à l'insertion des personnes handicapées dans la vie sociale. Une priorité d'accès a donc été donnée pour les déplacements de type domicile-travail. Le service PAM permet également de se déplacer pour de nombreuses autres raisons : loisirs, visites à des amis et à la famille, pour des raisons administratives, etc (hors transports déjà pris en charge par une autre aide sociale).

Le service PAM propose des déplacements d'adresse à adresse (et non de points d'arrêts à points d'arrêts), avec un service d'accompagnement depuis ou jusqu'au véhicule. Ce service, coordonné par le STIF et financé à la fois par le STIF, la Région, et les départements, est délégué aux départements, à leur demande, depuis 2005. Un règlement régional fixe ses principales modalités. Sur cette base les départements réalisent les documents de mise en concurrence des opérateurs.

La mise en place des réseaux PAM a été progressive depuis 2003, date de la première mise en service par le département de Paris. En 2011, tous les départements franciliens auront adopté ce service.



Nombre de courses annuelles		2003	2004	2005	2006	2007	2008
PAM 75		7 441	116 264	185 523	220 997	257 799	276 075
PAM 94				29 159	58 614	61 973	59 271
PAM 78					9 580	49 437	53 938
PAM 93						2 992	33 675
PAM 91							
PAM 77							5 894

Mise à jour du 03/02/2010

## Le transport des élèves et des étudiants handicapés

**Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2005, le STIF rembourse le transport domicile-école des élèves et domicile-université des étudiants qui ne peuvent utiliser les transports en commun du fait de leur handicap.**

- Ce sont les Maisons Départementales pour les Personnes Handicapées franciliennes qui déterminent le besoin des élèves à bénéficier d'un transport individuel pour leurs trajets domicile-établissement.
- Les transports peuvent être assurés par des taxis, des sociétés de transport de voyageurs, des ambulances ou Véhicules Sanitaires Légers (VSL), ou encore par les familles des élèves/étudiants qui utilisent leur propre véhicule.
- Pour l'année scolaire 2008/2009, plus de 7 200 élèves handicapés ont bénéficié de la prise en charge de leurs frais de transport pour un coût de plus de 50 millions d'euros.

## Infomobi : un site de référence

**Pour délivrer une information adaptée et pertinente sur les transports accessibles, le STIF et la Région Île-de-France ont mis en place dès 2003 un service d'information spécifique pour les voyageurs handicapés ; le service INFOMOBI.**

Ce service est consultable sur internet à l'adresse [www.infomobi.com](http://www.infomobi.com) et joignable par téléphone au **0 810 64 64 64** ou courriel ([contacts@infomobi.com](mailto:contacts@infomobi.com)), de 6h à 24h, 7 jours sur 7, sauf le 1<sup>er</sup> mai.

Chaque mois, le site internet est consulté par 3 000 usagers et 400 demandes d'information sont traitées dont 90 % par téléphone.

### • Les demandes concernent :

- des recherches d'itinéraires accessibles pour les Usagers en Fauteuil Roulant (50 % des demandes),
- l'envoi de plans adaptés (à lisibilité améliorée pour les malvoyants ou des réseaux accessibles pour les UFR),
- des informations sur les dispositifs mis en place dans les transports pour favoriser la mobilité des personnes handicapées (tarifs, plans...),
- exceptionnellement, des besoins d'assistance lors du déplacement.

Chaque mois, le site internet est consulté par 3 000 usagers et 400 demandes d'information sont traitées dont 90 % par téléphone.

**0 810 64 64 64**

Numéro Azur - Prix d'un appel local  
depuis un poste fixe.

De 6h à 24h – 7 jours/7 sauf le 1<sup>er</sup> mai.

**infomobi.com**

Des plans adaptés et téléchargeables.

**contacts@infomobi.com**

Mise à jour du 03/02/2010

## Une tarification spécifique

### Les cartes Améthyste « gratuité », Améthyste ½ tarif, Émeraude et Rubis

Elles sont réservées aux personnes handicapées (ou âgées retraitées) sous conditions de ressources ou de statut. Elles sont achetées par les départements et la Ville de Paris qui décident, chacun pour leur compte, des catégories de bénéficiaires. Tous accordent au moins un de ces titres aux bénéficiaires de l'AAH (Allocation aux Adultes Handicapés). Une participation financière du voyageur peut être demandée par le département ou par Paris.

- **Cartes Améthyste « gratuité » et Améthyste ½ tarif**

La carte Améthyste « gratuité » permet de circuler gratuitement sur les réseaux RATP, Transilien SNCF et Véolia de Seine-Saint-Denis. La carte Améthyste ½ tarif donne le droit d'utiliser des Tickets t+ ou des billets « Origine-Destination » sur ces mêmes réseaux. L'une et l'autre s'obtiennent en s'adressant à sa mairie ou au département de résidence.

- **Carte Émeraude**

Exclusivement délivrée par la Ville de Paris, elle est valable dans le métro, le RER et le bus dans Paris et sur quelques lignes de banlieue pénétrant dans Paris. Elle s'obtient dans les antennes du centre d'action sociale de la Ville de Paris.

- **Carte Rubis**

Elle n'est valable que sur le réseau OPTILE, sauf sur les circuits touristiques. Elle s'obtient auprès des mairies ou du département de résidence.

- **La Carte d'invalidité Cécité**

Elle permet de justifier l'utilisation des carnets de Ticket t+ et des billets « Origine-Destination » avec une réduction de 50 % sur les réseaux RATP et Transilien SNCF pour le titulaire de la carte d'invalidité avec mention « cécité ». Elle donne droit à la gratuité pour l'accompagnateur sur ces mêmes réseaux.

## Un accompagnement au voyage, la prise en charge par les agents SNCF et RATP

**Dans les gares rendues accessibles de la voirie au train mais desservies par des matériels non encore renouvelés ou rénovés, il a été décidé de compléter les investissements par des services en gare pour offrir une accessibilité avec assistance de la voirie au train.** Ces services existent déjà dans certaines gares du réseau francilien. Ils nécessitent une réservation préalable dans les gares SNCF et permettent de disposer en gare de départ et d'arrivée, d'un agent RATP ou SNCF qui déploie une passerelle d'accès quai-train pour les usagers en fauteuil roulant. À titre d'exemple, en 2008, 20 000 prises en charge ont été effectuées par les agents RATP sur le seul RER A.



## 3. L'information des voyageurs : partie intégrante de la problématique d'accessibilité

**Renforcer l'accessibilité de l'information voyageur dans l'ensemble du réseau de métro et sur tous les réseaux ferrés et routiers rendus accessibles aux usagers PMR est également une priorité pour le STIF. L'objectif est de délivrer aux usagers en situation de mobilité réduite une information pertinente sous une forme adaptée.**

**Pour atteindre cet objectif, les priorités suivantes ont été identifiées par le STIF :**

- amélioration de la lisibilité de l'information sur les supports statiques,
- doublage sonore de l'information visuelle dynamique,
- doublage visuel de l'information sonore (information dynamique, cf les perturbations),
- mise en place de dispositifs de guidage des personnes non-voyantes dans les gares et stations,
- mise aux normes d'accessibilité des supports d'information sur internet,
- création d'un outil de recherche d'itinéraires prenant en compte les besoins spécifiques des PMR.

**Pour assurer le respect de ces priorités, la programmation s'appuie sur deux volets de travail :**

- le financement d'une programmation d'opérations de renouvellement et/ou de complément des équipements d'information voyageurs existants pour assurer une meilleure lisibilité et un doublage sonore,
- le financement d'expérimentations sur des solutions technologiques innovantes, notamment via des supports de guidages personnalisés.

L'objectif fixé par le Conseil du STIF prévoit de rendre conforme à la réglementation sur l'information accessible 100 % des gares du réseau ferré de référence et du réseau métro et 60 % du réseau routier.

Le Conseil du STIF décide donc en juillet 2009 d'un nouvel effort financier spécifique accessibilité estimé à 160 M€ d'ici fin 2014, ciblé sur une accélération des renouvellements des équipements existants pour permettre une meilleure lisibilité (notamment des poteaux d'arrêt) et un doublage des écrans dynamiques par des équipements accessibles (doublage sonore et journaux lumineux défilants).

Mise à jour du 03/02/2010

## Amélioration de la lisibilité de l'information sur les supports statiques

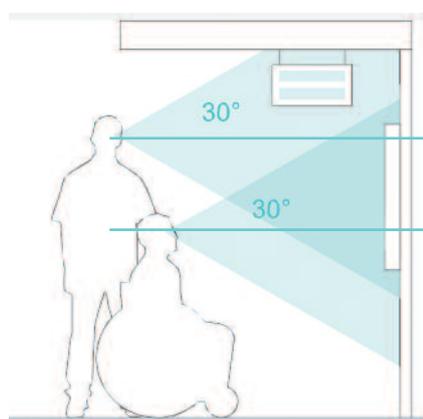
**L'amélioration de la lisibilité de l'information sur les supports statiques nécessite un travail préalable sur les supports et leur contenu :**

- pour les supports, l'objectif est d'optimiser leur emplacement, leur taille et leur forme si nécessaire. C'est en particulier le cas pour les poteaux d'arrêt,
- pour les contenus, il convient de travailler à la hiérarchisation de l'information et à la mise en valeur de l'information essentielle ainsi qu'optimiser la taille des caractères, les contrastes dans l'affichage.

Des travaux sont engagés sur les noms eux-mêmes, et le « renommage » de certains points d'arrêt ou noms de ligne devra être envisagé, afin d'en réduire le nombre de caractères et en accroître ainsi la lisibilité, aussi bien sur les supports aux points d'arrêt, les girouettes, les plans de ligne embarqués...

Néanmoins, les travaux menés par certains transporteurs ont mis en évidence l'impossibilité de respecter les hauteurs de caractères définies dans les textes d'application nationaux.

### Exemple d'application du SDIV : un critère de visibilité et de lisibilité de l'information : la « ligne de vision »



Ligne de vision normale debout  
1700 mm environ.

Limite de la ligne de vision pour  
une personne en fauteuil roulant  
1100 mm environ.

La ligne de vision d'un individu masculin debout est d'environ 1 750 mm à partir du sol.

La ligne de vision d'une personne en fauteuil roulant est d'environ 1 050 à 1 250 mm à partir du sol.

Ce paramètre doit impérativement être pris en compte lors de la mise en place des supports d'information voyageurs aux points d'arrêt, qu'il s'agisse de supports de signalétique, d'information statique ou dynamique.

Source :  
TransVision Consultants Ltd  
pour le Centre de développement -  
Transports Canada  
(octobre 1996).

Mise à jour du 03/02/2010

## Doublage sonore de l'information visuelle dynamique

L'information visuelle dynamique n'est pas accessible aux personnes non-voyantes. En cas de trop nombreuses informations, son doublage sonore peut rencontrer les problèmes suivants :

- pollution sonore,
- perte de sens (« trop d'information tue l'information »),
- difficulté de reproduire le séquençement de l'information visuelle sous forme sonore.

Plusieurs expérimentations sont en cours et elles explorent les pistes de travail suivantes :

- bouton poussoir aux points d'arrêts pour délivrer une information sonore à la demande,
- télécommande,
- option de sonorisation de l'information visuelle déportée sur média personnel tel que le téléphone mobile (Mobi+).

### Bouton poussoir sur un arrêt du réseau Valmy



*Ce dispositif encore expérimental permet, à la demande, de donner en sonore les temps d'attente donnés par l'afficheur, des prochains bus qui vont passer à l'arrêt. Il peut être disponible à certains ou à tous les arrêts équipés d'un afficheur d'une ligne. En cela, il double l'information visuelle donnée par l'afficheur.*



*Ce dispositif est déjà opérationnel sur le réseau Valmy. À l'avenir les réseaux STRAV, TRA, Montesson, CSO et certaines lignes des CIF en seront équipés.*

Source : STIF

## Mise aux normes d'accessibilité et adaptation des supports d'information sur internet

L'information sur les transports peut être consultée à distance, sur les sites des transporteurs ou du STIF. L'ensemble de ces supports d'information sur internet est en cours de mise aux normes d'accessibilité en vigueur.

En parallèle, la remontée des informations sur les équipements d'accessibilité deviendra systématique et obligatoire (accessibilité UFR des gares et stations, équipements d'information visuelle et/ou sonore aux points d'arrêt...).

**À partir de ces informations, seront développés de nouveaux services sur le site infomobi.com, dont notamment :**

- un service d'alerte par SMS et/ou courriel des ascenseurs en panne dans les gares empruntées par des usagers en fauteuil,
- un moteur de recherche d'itinéraire sur les réseaux de transport en commun accessibles aux usagers en fauteuils,
- des thermomètres de lignes et des itinéraires sous format vocal qui précisent les équipements sonores des lignes empruntées.

Mise à jour du 03/02/2010

## Dispositifs de guidage des personnes non-voyantes dans les gares et stations

Des dispositifs de guidage des personnes non-voyantes dans les gares et stations sont en cours d'évaluation. Deux solutions semblent prometteuses, une expérimentée en gare de Gagny par la SNCF et l'autre dans les stations de métro par la RATP. En cas d'évaluation positive, leur mise en place dans les gares et/ou stations devrait être progressivement généralisée à l'échelle de l'Île-de-France avant 2015. Les deux dispositifs testés ne sont pas exclusifs l'un de l'autre.

### Exemple 1 : expérimentation du dispositif de guidage en gare de Gagny avec la SNCF

Le dispositif, proposé par Transilien SNCF, se compose d'un plan relief de la gare et du quartier, de bandes de guidage au sol et de balises sonores de localisation. Leur articulation avec la télécommande universelle est présentée ci-dessous.



**1.** Camille arrive en gare de Gagny, la porte s'ouvre automatiquement.



**2.** Grâce à sa télécommande, elle peut vérifier le nom de la gare « Porte Gare-de-Gagny, Place de Verdun, accès RER E ».



**3.** Camille se dirige en suivant la bande de guidage.



**4.** Un repère spécifique lui indique une intersection.



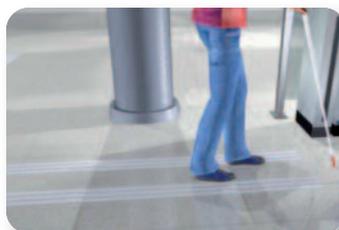
**5.** Grâce à sa télécommande, elle peut activer les bornes sonores proches.



**6.** Celle qui est à sa gauche annonce « Plan relief ».



**7.** Camille consulte le plan en relief. Elle repère le cheminement vers le quai pour Paris.



**8.** Grâce à sa télécommande, elle peut activer une borne sonore qui lui confirme « passage contrôlé ».



**9.** De la main droite, elle repère le bouton de commande de l'ouverture des portes car il est saillant.

Mise à jour du 03/02/2010

## Exemple 2 : expérimentation du dispositif de guidage « BlueEyes » avec la RATP

**Le système BlueEyes est une expérimentation menée dans le métro par la RATP. Il a été conçu et développé par la société faberNobel pour proposer un guidage audio et visuel dans le métro aux personnes non-voyantes. Le principe est de créer un réseau de balises en station qui localise les personnes non-voyantes par leur téléphone mobile et leur indique, en fonction d'un itinéraire pré-renseigné, le chemin à suivre dans les couloirs et les salles d'échanges à la manière d'un navigateur satellitaire.**

Le déroulement d'un déplacement comporte 3 étapes :

- 1. La préparation du déplacement :** l'application est téléchargée par l'utilisateur sur son téléphone mobile, ce qui lui permet de programmer son déplacement à l'avance (depuis son domicile ou dans la rue, par exemple) en saisissant une station/une gare de départ et une station/une gare d'arrivée.
- 2. La reconnaissance de l'utilisateur par le système en début de parcours :** dès qu'il arrive à l'entrée de la station/la gare de départ, le système de guidage intervient. L'utilisateur est reconnu et pris en charge via son téléphone mobile grâce aux balises réparties dans les couloirs, les salles d'échanges et sur les quais. L'utilisateur est ainsi guidé jusqu'à sa destination finale en étant averti des directions à prendre par un message vocal et visuel (flèches de direction) chaque fois qu'il passe près d'une balise Bluetooth.
- 3. L'assistance à l'utilisateur en cas d'erreur dans le cheminement :** si l'utilisateur s'égare dans son cheminement, le système le redirige automatiquement. S'il le souhaite, il peut également réécouter le message de la dernière balise.

