



L.P./J. VA

Gare de Nanterre-Université, hier. Le label S3A (accueil, accompagnement, accessibilité) est symbolisé par cet autocollant bleu et blanc sur la vitre.

Les agents RATP formés à accueillir les handicapés mentaux

ACCUEILLIR TOUS LES USAGERS. Y compris les plus fragiles. C'est ce que vise la RATP. Hier, elle a apposé, avec l'Union régionale des associations de parents de personnes handicapées mentales et de leurs amis, un nouveau sigle sur les guichets de la gare de Nanterre-Université : le label S3A symbolisé par un visage bleu et blanc. Il indique, comme sur l'ensemble des stations de la ligne, que les agents sont désormais formés à accueillir les handicapés mentaux.

« Ce sigle vise à rassurer ce public, se réjouit Marie-Thérèse Montcharmont, référente accessibilité, autisme et transport. Il sait désormais qu'il peut s'adresser aux agents et que ces derniers sauront comment lui répondre et le renseigner ».

SAVOIR QUEL LANGAGE UTILISER

Selon elle, « les personnes handicapées mentales ne savent, par exemple, pas toujours lire. Dans les transports, elles connaissent bien souvent leur trajet par cœur, mais il suffit d'un aléa pour qu'elles soient perdues ». Lors de la formation de deux heures, l'association insiste sur l'utilisation d'« un vocabulaire simple, de rester calme ». « Jusque-là, on se servait de notre expérience, détaille Sandrine, 41 ans, derrière son guichet. Mais parfois on veut bien faire alors que ce n'est peut-être pas le cas ». « C'est donc rassurant, rajoute Comba, 26 ans. Ça permet de savoir comment parler et à quoi veiller ».

Le RER A est la troisième ligne à disposer du label, après le RER B et la ligne 10 du métro en 2013. « C'est sur ce métro qu'il est né, du fait de l'initiative personnelle de la directrice de ligne », précise Marie-Christine Raoult, responsable de la mission accessibilité à la RATP. Une fois la totalité des agents du RER A formés fin avril, ce sera au tour de ceux des lignes 11 et 14. Puis, d'ici trois ans, de l'ensemble des agents d'accueil du réseau RATP.