

Le blog du RER A

02-12-2016

Accessibilité



Les gares du RER A sont entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite depuis l'an dernier. Mais tout le monde ne maîtrise pas forcément les solutions proposées.

Je sillonne beaucoup la ligne en ce moment à la rencontre des acteurs du RER A et j'ai été alertée, à La Défense, sur le fait que l'accessibilité de nos gares et stations a beau être une réalité, l'usage n'en est pas si évident.

Accessibles partout... mais encore faut-il savoir comment

Boris, qui y est agent en gare, depuis des années, m'a livré le diagnostic suivant : « *Ce n'est pas parce que l'on est en fauteuil que l'on comprend ou même connaît forcément le système d'accessibilité de la RATP et de la SNCF. Ce que je vois, c'est que les dispositifs d'accès aux trains sont pour certains mal connus : on prend parfois en charge des gens qui se retrouvent un peu perdus dans la gare. Et même quand ils ne le sont pas, s'ils ne savent pas comment va se passer la suite du trajet, notamment à l'arrivée, cela peut être stressant !* »

En réalité, ce sujet concerne tout le monde. Le terme générique « personnes à mobilité réduite », concerne finalement bien plus que les personnes en fauteuil. Il y a aussi les personnes âgées, les personnes avec des bagages volumineux ou des voyageurs avec des poussettes... Prenons l'exemple de parents avec des jumeaux : ils ne passeraient pas sans des équipements spécifiques! Pas question de plier la poussette et de prendre un enfant sous chaque bras...

Tout le monde est concerné et aussi parce que, si l'on voit quelqu'un visiblement désemparé dans la gare ou si elle demande de l'aide directement: il est impossible de l'aider, si l'on ne connaît pas le système en place. Il m'a donc semblé intéressant de vous faire connaître assez largement la procédure !

Pour savoir si une gare ou une station de métro est accessible aux personnes à mobilité réduite, il faut d'abord vérifier sur son plan que figure bien le pictogramme ci dessous:



Et si vous ne prenez que le RER A, c'est simple : l'ensemble des gares portent ce picto depuis 2015 ! C'est-à-dire que des ascenseurs et des passages élargis au niveau des lignes de contrôle ont été aménagés, mais également que le personnel a été formé à l'accompagnement des personnes à mobilité réduite. (L'accessibilité du quai au train se fait grâce à une passerelle mobile mise en place par les agents, pour permettre au passager en fauteuil roulant de monter et descendre du train, par la porte située derrière le conducteur.)

Repérer le trajet à l'avance

On n'abandonne évidemment pas une personne en fauteuil le long du quai : les agents en gare sont là pour l'accompagner et l'aider à accéder aux trains. **Ca fait partie de leurs missions, c'est important de le savoir et d'avoir conscience que ce n'est pas un « dérangement ».** Les agents sont habitués : *« Il y en a beaucoup que l'on connaît, ils prennent régulièrement les transports, m'ont expliqué les agents de la gare de Saint-Germain-en-Laye. Ca se passe toujours bien, on discute, il y a une relation au bout d'un moment : il ne faut vraiment pas hésiter à se présenter à nous. »*

Toutefois, les procédures ne sont pas tout à fait les mêmes à la SNCF et à la RATP. Voici donc les détails sur l'ensemble de la ligne.

Un accès immédiat avec la RATP... si tout va bien

Côté RATP, les personnes à mobilité réduite doivent se présenter en gare : aller au comptoir d'information. Les agents vérifient que toutes les installations fonctionnent en gare d'arrivée et si la personne pourra bien sortir de cette gare. Ils l'accompagnent alors sur le quai et préviennent la gare d'arrivée de manière à lui assurer le même type de service de l'autre côté.

Le mieux est évidemment de préparer votre voyage à l'avance. Ainsi, vous pouvez même vérifier par vous-même que tout fonctionne avant de vous déplacer en consultant les sites ci-dessous :

- RATP: http://www.ratp.fr/fr/ratp/v_155296/ascenseurs-et-escalators/
- SNCF: <http://www.infomobi.com/fr/voyageurs-en-fauteuil/transports-publics-accessibles/gares-et-stations-accessibles/>

Pour faire évoluer le service en fonction des besoins de ses clients, la RATP organise, en outre, tous les ans une enquête de satisfaction à partir des expériences terrains des voyageurs en fauteuil, « [Les carnets de voyage](#) ».



Le service « Accès plus » de la SNCF : anticipez

Pour se déplacer sur les branches Cergy ou Poissy et garantir son voyage (qu'il s'agisse de gares de départ ou de destination), il est nécessaire au préalable prendre de rendez-vous via le service « accès plus ».

Même si ce n'est pas une obligation, si vous voulez vous assurer de pouvoir accéder au train, il convient de réserver au plus tard la veille de votre voyage, avant 20h, en contactant le centre d'appel « [Accès Plus Transilien](#) » par téléphone au 0970 82 41 42 (*prix d'une communication non surtaxée, tous les jours de 7h à 20h*) ou par courriel à l'adresse accesplus@transilien-sncf.fr.

Cette procédure nécessite de planifier un peu votre déplacement et d'arriver une vingtaine de minutes à l'avance à la gare. L'avantage, c'est qu'en cas d'impossibilité technique et/ou d'aléas, la centrale de réservation met en place gratuitement une solution de substitution pour le voyageur qui a réservé : un taxi généralement.

Notez que SNCF fera évoluer ce service et les garanties associées **d'ici 2018**. Nous en discuterons donc d'ici quelques mois !

Pendant le trajet : le conducteur est au courant

Notez que pendant votre trajet, vous n'êtes pas délaissé. Même si vous ne le voyez pas, le conducteur est forcément informé de la présence d'un voyageur à mobilité réduite dans son train (pour qu'il sache à minima dans quelle gare le voyageur va s'arrêter).

En cas de besoin, dans les MIO9 (les trains à 2 niveaux les plus récents), vous pouvez même le prévenir en appuyant sur le bouton d'appel disponible dans ce type de trains du RER A.



Et les pannes des installations ?

Je fais, ici, un petit aparté sur le fonctionnement des installations, là-aussi suite à une remontée, mais cette fois d'un voyageur qui m'a interpellé via le blog : il était excédé à force de voir une porte d'accès, pour personnes à mobilité réduite justement, perpétuellement ouverte à Nanterre Université.

J'ai mené ma petite enquête et il s'avère qu'en effet, ce matériel a été détérioré, puis réparé et immédiatement vandalisé et ce, quasiment chaque semaine depuis la rénovation de la gare il y a un an. Les équipes de maintenance tentent évidemment de trouver des solutions pour renforcer le matériel mais pour ce cas de figure elles se retrouvent parfois démunies, face à une incivilité devenue chronique.

C'est assez fréquent que les installations soient détériorées du fait d'actes de vandalisme ou d'usages peu respectueux du matériel... Même si bien sûr il peut aussi arriver qu'un matériel soit en panne, dans l'attente d'une pièce particulière qui met du temps à être livrée. Mais cela me paraissait important de le dire, car sinon, ça ne se voit pas forcément et on peut avoir l'impression, comme à Nanterre, que la RATP ou SNCF et leurs personnels négligent ce type de réparations.

J'espère que ce billet vous a éclairé sur les dispositifs SNCF/RATP pour accompagner les déplacements des personnes à mobilité réduite. Il est pour moi également l'occasion de centraliser vos retours de terrain : avez-vous déjà eu l'occasion d'avoir recours à ces procédures prévues pour vous accompagner ? Quelle a été votre expérience ?