

# MOBILITÉ INCLUSIVE : UNE ÎLE-DE-FRANCE ACCESSIBLE À TOUS

DOSSIER DE PRESSE - AOÛT 2024

## 1 QU'EST-CE QUE LA MOBILITÉ INCLUSIVE ?

## 2 LA MOBILITÉ INCLUSIVE, UNE PRIORITÉ D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

2.1 Les exigences d'Île-de-France Mobilités en matière de mobilité inclusive.

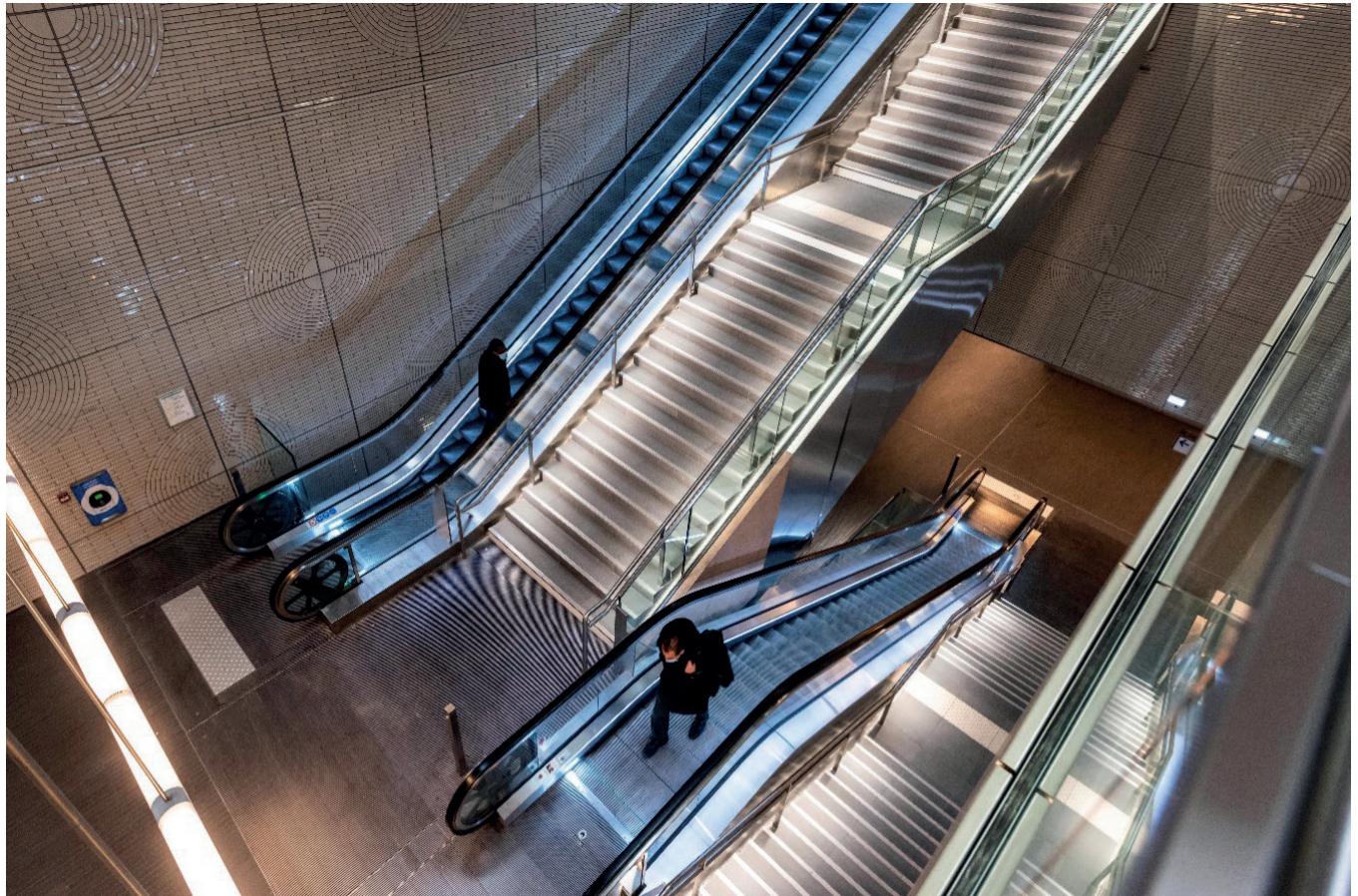
2.2 Une accessibilité améliorée pour chaque mode de transport

2.3 Améliorer l'information voyageurs et la formation du personnel pour plus d'accessibilité

2.4 Des transports adaptés pour les personnes en situation de handicap

## 3 LES CHIFFRES-CLÉS DE L'ACCESSIBILITÉ SUR LE RÉSEAU D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (AU 1<sup>ER</sup> JUILLET 2024)

# 1. QU'EST-CE QUE LA MOBILITÉ INCLUSIVE ?



**Garantir à tous l'accès aux transports en commun, tel est l'enjeu de la mobilité inclusive.**

**L'objectif est de pouvoir redonner de l'autonomie à chacun, qu'il s'agisse des personnes en situation de handicap mais également aux personnes à mobilité réduite, pour leur permettre d'utiliser les transports et de se déplacer sur l'ensemble du réseau francilien.**

Cette mobilité inclusive ne se résume donc pas seulement à pouvoir monter à bord d'un véhicule ou d'un train. Elle consiste également à permettre, en gares et stations, d'accéder aux services et à l'information (billettique, orientation, annonces accessibles), de disposer d'un personnel formé en gares, stations et à bord des véhicules, pour accompagner au mieux les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite et de pouvoir accéder aux informations nécessaires pour préparer son déplacement.

Les moyens de rendre les transports en commun accessibles se déclinent concrètement sur l'ensemble du réseau francilien : implantation d'ascenseurs, d'escaliers mécaniques, de rampes d'accès, d'assises dans les lieux d'attente, de balises sonores, d'appareils de vente à interface vocale, de bandes podotactiles d'éveil à la vigilance, mise des quais à bonne hauteur et travaux avec les collectivités pour la mise aux normes des voiries (trottoirs, traversées piétonnes, ...). C'est bien l'ensemble de la chaîne du déplacement qu'il faut adapter.



## 2. LA MOBILITÉ INCLUSIVE, UNE PRIORITÉ D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

**Rendre les transports en commun accessibles pour tous les usagers constitue un objectif principal pour l'autorité organisatrice des transports en Île-de-France, qui s'est engagée dans une politique ambitieuse de transformation de son réseau.**

Rendre accessible les transports publics, c'est permettre le déplacement pour toutes les personnes en situation de handicap et favoriser la mobilité inclusive. L'ensemble de ses éléments (cadre bâti, voirie, véhicule, informations, équipements etc.) doit donc être aménagé pour permettre de circuler et d'utiliser l'ensemble des services proposés aux voyageurs pour leurs déplacements.

Il s'agit également d'améliorer la qualité de service rendue à l'ensemble des voyageurs à mobilité réduite (femmes enceintes, parents avec poussette, personnes âgées, ...).

Depuis la loi de février 2005, l'accessibilité est intégrée dès la conception des futurs véhicules, des prolongements de lignes et des nouvelles lignes. C'est aussi un vaste programme d'aménagement et de mises aux normes du réseau existant, avec le Schéma Directeur de l'Accessibilité – Agenda d'accessibilité Programmée portant sur 268 gares et près de 900 lignes de bus en Île-de-France.



## ZOOM SUR : LE SCHÉMA DIRECTEUR DE L'ACCESSIBILITÉ (SDA) ET LE SCHÉMA DIRECTEUR D'ACCESSIBILITÉ - AGENDA D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE (SD'AP)

**Objectif du Schéma directeur d'accessibilité ?**  
Rendre accessible 268 gares du réseau historique qui couvriront 95% du trafic voyageurs ferroviaire et de proposer des transports de substitution en cas d'impossibilité technique entre deux gares sur ce réseau et rendre accessibles environ 870 lignes de bus en Île-de-France qui couvrent 93% du trafic voyageurs bus francilien.

Lancé en 2009, il a été complété en 2015 par le Schéma Directeur d'accessibilité – Agenda d'accessibilité programmée (SD'AP) qui fixe notamment un calendrier précis des travaux restant à réaliser sur les réseaux ferrés et routiers.

2,4 milliards d'euros sont consacrés à la mise en accessibilité du réseau ferré (50% Île-de-France Mobilités, 25% Région Île-de-France et 25% SNCF Gares & Connexions).



Île-de-France Mobilités investit non seulement dans les gares et stations, mais aussi sur les matériels roulants (thermomètres de ligne équipés de LED et information voyageurs sur les écrans pour des personnes mal entendantes, messages sonores pour les mal voyants...) et la formation de tous les agents en contact avec le public sur l'ensemble du réseau.



## 2.1 LES EXIGENCES D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS EN MATIÈRE DE MOBILITÉ INCLUSIVE

**Île-de-France Mobilités orchestre la transformation du réseau vers plus d'accessibilité. Les opérateurs (responsables de l'exploitation, la rénovation et la modernisation des lignes sur le réseau) sont contractuellement engagés à respecter certaines exigences :**

### L'accompagnement et l'assistance aux personnes à mobilité réduite

- Sur le réseau d'Île-de-France Mobilités opéré par SNCF, les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite peuvent réserver le service d'assistance Assist'enGare 24h avant le trajet. Elles auront la garantie qu'un agent sera bien présent au moment de leur déplacement et qu'une solution sera fournie en cas d'aléa. Les personnes à mobilité réduite peuvent solliciter l'assistance en gare en se présentant au guichet d'accueil.
- Sur le réseau RATP, les personnes peuvent se présenter spontanément en gare ou station pour être assistées ou accompagnées jusqu'au train, un agent étant présent dans chaque gare et station du premier au dernier train.

### La certification Cap'Handéo, pour la prise en charge de tous les handicaps

- L'ensemble des lignes franciliennes de métro, RER et train sont labellisées Cap'Handéo « Services de mobilité », la seule certification reconnue au niveau national. Elle garantit la bonne prise en charge des personnes en situation de handicap de la préparation du voyage (site internet, service clientèle), pendant le trajet (accueil dans les espaces, équipement, matériel) jusqu'à l'arrivée à destination. Les lignes de tramway T2, T5, T7 et T8 se lancent dans la certification Cap Handéo.
- Les lignes de métro ont aussi obtenu le label S3A (symbole d'Accueil, d'Accompagnement et d'Accessibilité) dédié aux personnes en situation de handicap mental.

- Pour mesurer l'effort réalisé par les opérateurs, il faut mettre en perspective les chiffres : 27 000 collaborateurs RATP ont, par exemple, été sensibilisés afin d'offrir un service adapté aux différents types de handicaps. Et 5400 agents RATP sont présents en gares et stations pour accompagner, informer et guider tous les voyageurs. De la même manière, les 13 000 collaborateurs de Transilien SNCF Voyageurs ont été sensibilisés aux enjeux des Personnes en Situation de Handicap, en collaboration avec les associations, des tutoriels accessibles à l'ensemble de ses agents où sont présentés les attentes, besoins et appréhensions

des personnes handicapées et des bons gestes métiers, attitudes et savoir être adaptés en fonction des besoins d'assistance.

### L'accès à une information claire, audible et compréhensible ;

L'ensemble des informations sont délivrées de 2 manières différentes : visuelles et sonores, sur les quais et à l'intérieur des matériels roulants (à l'exception de quelques lignes de métro non encore sonorisées aujourd'hui mais pour lesquelles une solution est en cours d'expérimentation, comme la ligne 6 du métro).

### La disponibilité des équipements (ascenseurs, escaliers mécaniques)

À titre d'exemple, L'état de fonctionnement des ascenseurs et des escaliers mécaniques est relevé trois fois par jour (matin, midi et soir) dans les gares SNCF et les gares et stations RATP. Il est possible de consulter, sur le site internet d'Île-de-France Mobilités, l'état de fonctionnement des ascenseurs à une gare ou station.

### La maintenance des équipements et la tenue des délais de réparation en cas de panne.



## 2.2 UNE ACCESSIBILITÉ AMÉLIORÉE POUR CHAQUE MODE DE TRANSPORT

**L'accessibilité des transports collectifs comporte quatre volets précis où Île-de-France Mobilités et ses opérateurs agissent concrètement, de la voirie jusqu'au moyen de transport emprunté.**



### Un volet routier (bus, car, arrêts, voirie)

Près de **880 lignes de bus sont prioritaires** et doivent être entièrement rendues accessibles. Elles représentent 93% de la fréquentation bus en Île-de-France.

Plus de 300 lignes de bus exploitées par la RATP à Paris et en proche couronne, dont toutes les lignes de bus parisiennes (65 lignes) sont d'ores et déjà entièrement accessibles, tandis qu'environ 240 lignes sont accessibles en grande couronne. En Île-de-France, ce sont donc 540 lignes de bus qui sont aujourd'hui accessibles aux personnes en fauteuil roulant, soit 60% du programme du Sd'Ap (schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée) réalisé.

Pour rappel, une ligne de bus est déclarée accessible dès lors que 100 % de ses véhicules et 70 % de ses points d'arrêt sont conformes aux normes d'accessibilité, que le personnel est formé à l'accueil et à la prise en charge des personnes en situation de handicap et que l'information voyageurs est mise à jour. En Île-de-France, 100% des véhicules sont aujourd'hui accessibles et disposent de palettes d'accès, d'annonces sonores et visuelles.

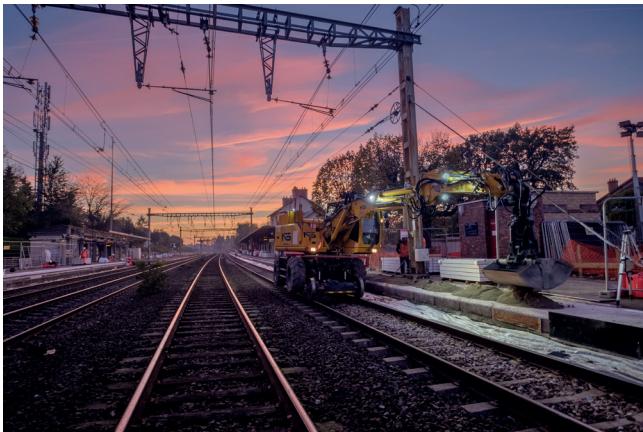
En plus de travailler conjointement avec les collectivités pour faciliter l'accessibilité physique des points d'arrêt et des lignes, Île-de-France Mobilités finance les études de diagnostic et d'aménagement pour les points d'arrêt à hauteur de 300€/arrêt, et le montant total des travaux à hauteur de 70 %. Depuis 2006, Île-de-France Mobilités a ainsi financé plus de 137 millions d'€ pour la mise aux normes d'environ 14 700 points d'arrêt.

### Un volet ferroviaire (trains, RER) ;

**Depuis 2009, Île-de-France Mobilités a réalisé un schéma directeur de l'accessibilité qui concerne un réseau de référence de 268 gares. Ces gares sont les plus fréquentées et couvrent 95 % du trafic voyageur de ces deux modes.**

La suppression des obstacles, l'installation de portes automatiques au niveau de la zone de validation du titre de transport, de guichets et de distributeurs de titres accessibles, la largeur des cheminements mais aussi l'adaptation ou la création d'ouvrage de franchissement des voies (passerelles et passages souterrains) avec la création d'ascenseurs, l'adaptation de la hauteur des quais aux trains et la mise en place sur ceux-ci de bandes d'éveil à la vigilance et la mise aux normes de l'éclairage et de l'information sonore et visuelle constituent les principaux travaux menés ou engagés pour faciliter l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

Au-delà de cette mise aux normes des gares existantes, l'accessibilité est incluse dans le programme de modernisation du matériel roulant, avec plus de 700 trains et RER neufs ou rénovés déjà déployés pour un investissement sans précédent d'Île-de-France Mobilités de 10 milliards d'euros.



Ces interventions sont lourdes et nécessitent parfois la fermeture d'une partie de la gare ou des aménagements temporaires pendant plusieurs semaines ou mois.

### Le cas du métro parisien

Le métro parisien date par endroits de plus de 100 ans, et ses concepteurs n'avaient à l'époque pas pris en compte l'accessibilité pour tous. Certains tracés présentent de nombreuses contraintes techniques ou patrimoniales (sites classés Monument Historique). Les modifier pourrait engendrer des dommages ou des effondrements (présence des réseaux d'eau, d'égouts, de gaz et d'électricité de la ville de Paris...). Seule une accessibilité partielle dans un nombre de stations limité peut être envisagé. Les travaux, en plus d'avoir un coût financier très important, prendraient entre sept à dix ans par ligne et impacteraient le trafic général au quotidien.

Pour faire face à cet immense défi, Valérie Pécresse, Présidente d'Île-de-France Mobilités et de la Région Île-de-France a proposé d'accélérer la mise en accessibilité dans le métro en Île-de-France, avec le plan « un métro pour tous ». C'est un chantier titanique pour rendre accessible les 13 lignes historiques de métro, sans prendre en compte les stations qui ne pourront pas être mises en accessibilité pour des raisons techniques avérées. Le coût estimé de la mise en accessibilité du métro est compris entre 15 et 20 Mds d'€. Il correspond à une estimation sur la base d'une étude réalisée par la RATP pour la ligne 6 du métro parisien dont le coût est estimé entre 660 et 850 M€, avec une durée de travaux de 6 à 10 ans. Il a été proposé une convention de financement entre Région Île-de-France, État et ville de Paris pour partager équitablement le coût de ce chantier. Des études complémentaires ligne par ligne seront à réaliser pour affiner ces chiffrages.

Aujourd'hui, la ligne 14, mise en service en 1998, est la seule ligne 100% accessible à tous. Le prolongement de la ligne 14 au nord et au sud et celui de la ligne 11 à l'est vont permettre d'augmenter le nombre de stations de métro accessibles. De plus, à l'occasion du prolongement

de la ligne 11, 10 des 13 stations existantes sont réaménagées (création de nouveaux accès, d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques).

Par ailleurs, depuis 2005, tout prolongement ou nouvelle ligne prend en compte les critères d'accessibilité. Ainsi, les lignes 15, 16, 17 et 18 seront également 100 % accessibles dès leur inauguration, tout comme les nouvelles stations réalisées dans le cadre des prolongements de lignes, lorsque le matériel roulant sera renouvelé (lignes 4 et 12).

Après l'accélération de la mise en accessibilité pour les voyageurs en fauteuils roulants des gares et de la mise en accessibilité pour les handicaps sensoriels des gares et du métro, la mise en accessibilité des lignes historiques du métro pour les voyageurs en fauteuil roulant, est un défi technique.

L'ensemble des lignes de métro est cependant 100% accessible pour les personnes en situation de handicap mental, auditif ou cognitif, et dispose aujourd'hui d'itinéraires de substitution en bus, tramway ou encore RER pour garantir la mobilité des personnes en fauteuil roulant et leur permettre de se déplacer sans emprunter les lignes de métro problématiques, grâce à de nouvelles installations :

Les postes des agents sont équipés de boucle à induction magnétique à destination des personnes malentendantes appareillées ;

Les lignes de contrôle sont dotées de signaux lumineux et sonores qui permettent de signaler l'acceptation ou non du titre de transport ;

Des portillons de service, d'une largeur de passage de 1,05m, ouverts sur demande auprès des agents, pour les personnes qui éprouvent des difficultés à franchir un appareil de validation : personnes avec poussettes, bagages, etc.

De plus, il est possible de substituer ses trajets en métro par les RER A et B, totalement accessibles, ainsi que les RER C, D et E, accessibles dans Paris intramuros. Les lignes de bus circulant dans Paris sont également accessibles, tout comme les lignes de tramway T3a et T3b, qui font le tour de Paris via le boulevard des Maréchaux, ainsi que l'ensemble des 12 autres lignes de tramway, totalement accessibles pour tous les voyageurs.



## 2.3 AMÉLIORER L'INFORMATION VOYAGEURS ET LA FORMATION DU PERSONNEL POUR PLUS D'ACCESSIBILITÉ



**Favoriser la mobilité inclusive, ce n'est pas seulement permettre aux voyageurs de prendre les transports en toute autonomie, c'est aussi accompagner au mieux les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite, pour leur permettre d'accéder aux informations nécessaires pour préparer leurs déplacements et d'acheter leurs titres de transports. Pour cela, Île-de-France Mobilités travaille sur deux volets de manière simultanée :**

### Un volet informations voyageurs (billettique, accès à de l'information adaptée) ;

Concernant la billettique, les personnes en situation de handicap peuvent bénéficier du forfait Améthyste, dont les modalités d'attribution sont définies par les départements. Ce forfait donne droit à des réductions pouvant aller jusqu'à la gratuité.

Quant aux accompagnateurs des personnes en situation de handicap, ils bénéficient de la gratuité des transports depuis le 1<sup>er</sup> avril 2021.

De plus, certains guichets de services et informations voyageurs sont abaissés pour les personnes en fauteuil roulant.

### Un volet formation du personnel

Des milliers d'agents RATP et SNCF sont formés au fonctionnement des équipements d'accessibilité, à l'accueil et à la prise en charge des personnes en situation de handicap. Ces formations sont intégralement financées par Île-de-France Mobilités.

Tous les conducteurs circulant sur des lignes de bus déclarées accessibles sont également formés à l'accueil des personnes en situation de handicap et au fonctionnement des palettes d'accès.

## ZOOM SUR : LE PROJET EQUISENS

De nombreux équipements ont été mis en place afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap sensoriel et cognitif :

- 1 Des automates de vente à interface vocale** installés progressivement dans les stations et gares afin de permettre l'achat de titres de transport/rechargement des titres de transport ;
- 2 Des balises sonores** (1 140) installées à l'extérieur au droit des accès pour en permettre le repérage par les personnes déficientes visuelles, et dans la salle pour leur permettre de repérer le comptoir d'information et l'appareil de vente à interface vocale ;
- 3** Pour sécuriser le déplacement des personnes déficientes visuelles, le long des quais en station, sont installées des Bandes d'Eveil de la Vigilance (BEV) et dans les escaliers des **bandes d'éveil de la vigilance (BEV)** avant chaque volée descendante, des nez de marches et des contremarches (1ère et dernière), de couleurs contrastées, des mains courantes rallongées au-delà des premières et dernières marches ;

- 4** Des interphones (4 570) répartis sur l'ensemble des espaces voyageurs pour entrer en contact avec l'agent de station. La nouvelle génération inclut une balise sonore (repérage par les déficients visuels) et une boucle à induction magnétique (à destination des malentendants appareillés).

Une signalétique améliorée, avec la mise en place des « hypers signes » (des panneaux dont les signes ont été grossis) pour faciliter les déplacements de tous les voyageurs. Une signalétique de proximité a aussi été installée afin d'identifier plus facilement le numéro d'entrée/sortie et sa dénomination, les services proposés et le contact possible avec un agent. L'ensemble des lignes du réseau métro, RER et tramway est équipé de l'information dynamique sur les quais. Ce dispositif visuels et sonores permet d'informer le temps d'attente avant le passage des 2 prochaines rames. Sans oublier l'information dynamique embarquée à bord des trains où l'information du prochain arrêt est donné sous forme sonore sur les lignes du réseau (RER A et B, Métro Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 11, 13 et 14)

## LE PROGRAMME EQUISENS EN CHIFFRES



**27 km**  
de mains courantes

**154 km**  
de nez de marches

**8 km**  
de bandes d'éveil  
de vigilance aux paliers  
d'escaliers

**3 km**  
de bandes d'interception  
sur les quais

**1260**  
balises sonores implantées  
aux entrées des gares,  
stations et dans les espaces.

Île-de-France Mobilités a financé la mise en œuvre de manchons en braille et en gros caractères sur tous les escaliers des stations sans correspondances des lignes de métro 9 et 10, ainsi que la station Duroc (desservie par l'institut des jeunes aveugles et des associations de personnes en situation de déficience visuelle). En fonction du retour d'expérience, il pourra être envisagé le déploiement de ces équipements sur d'autres lignes du réseau métro.

## 2.4 DES TRANSPORTS ADAPTÉS POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

**L'accessibilité, c'est aussi proposer des modes de transports variés, adaptés et à la demande pour faciliter le déplacement des personnes en situation de handicap.**

### Le service PAM



Crée en 2002, le service PAM est un transport à la demande spécialisé réservé aux personnes les plus lourdement handicapées. Conçu pour aider à l'insertion des personnes handicapées dans la vie sociale, il permet les déplacements domicile - travail et santé, mais permet également les déplacements de loisirs, visites à des amis et à la famille, de faire des démarches administratives.

Aujourd'hui, près de 15 000 usagers actifs de Pam réalisent chaque année un total de 730 000 trajets. Le service, disponible 7/7 de 6h à 00h et jusqu'à 00h30 les vendredis et samedis, monte en puissance cette année pour proposer une offre unifiée et un guichet unique de réservation et de demandes d'informations à l'échelle de toute l'Île-de-France, et non plus départementale.

A la fin de l'année 2024, le service sera presque totalement régionalisé, à l'exception du Val d'Oise qui rejoindra le Pam Francilien le 1<sup>er</sup> septembre 2025. Le Pam propose dorénavant plus de courses à des franciliens toujours plus nombreux.

Le coût annuel du fonctionnement du service s'élève à 45 M€, financés par la Région Île-de-France, Île-de-France Mobilités et les départements.

**L'engagement d'Île-de-France Mobilités :** que le coût du transport soit le même pour les Personnes à mobilité réduite (PMR) que pour les valides, avec un tarif unique du Pam à 2€ soit le prix d'un ticket de métro, pour les trajets de moins de 15km. Anciennement classés sous quatre catégories de longueur de trajet, les prix seront désormais classés en neuf zones tarifaires. Allant de 2 euros pour une distance entre 0 et 15 km, à 14 euros pour des trajets de 50 km et plus. **Ainsi, les tarifs seront ainsi plus précis et définis en fonction de la distance du trajet.**

### Le transport scolaire adapté

Île-de-France Mobilités a mis en place un service spécifique et gratuit de transport pour les élèves et étudiants en situation de handicap.

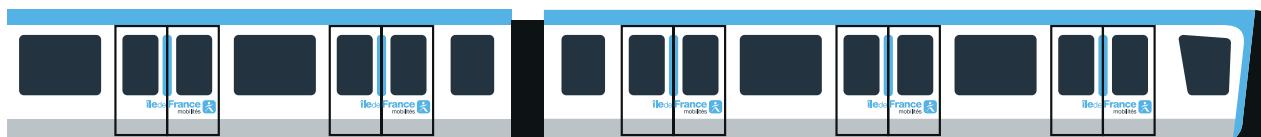
Le transport scolaire adapté permet **le transport collectif d'élèves dans des véhicules adaptés à leurs besoins** (voiture classique, aménagement pour fauteuil roulant, ambulance...).

A ce jour, **12 000** élèves et étudiants en situation de handicap bénéficient du transport adapté.



# 3. LES CHIFFRES-CLÉS DE L'ACCESSIBILITÉ SUR LE RÉSEAU D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (AU 1<sup>ER</sup> JUILLET 2024)

## MÉTRO



**100 %**

des stations accessibles à tout type de situation de handicap (hors UFR)

**29**

stations accessibles en toute autonomie aux personnes en fauteuil roulant :

21 stations, soit 100 % de la ligne M 14 (incluant la station Villejuif -Gustave Roussy fin 2024), et 8 stations sur la ligne M 11 (six nouvelles stations et deux existantes). 68 stations des nouvelles lignes M 15 16 17 et 18 totalement accessibles à horizon 2030

**216**  
ascenseurs

**793**  
escaliers mécaniques

## RER ET TRAINS



**1 agent**

présent en gare pour accompagner les personnes en situation de handicap (sur réservation)

**290 gares et stations**

du réseau ferré accessibles à tous les handicaps, dont :

→ 240 gares faisant parti du schéma directeur de l'accessibilité

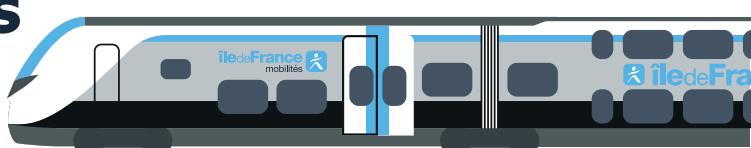
→ 50 stations du tram train



**100 % des stations**

du RER A et B totalement accessibles, avec 169 ascenseurs et 344 escaliers mécaniques sur le réseau RER exploité par la RATP



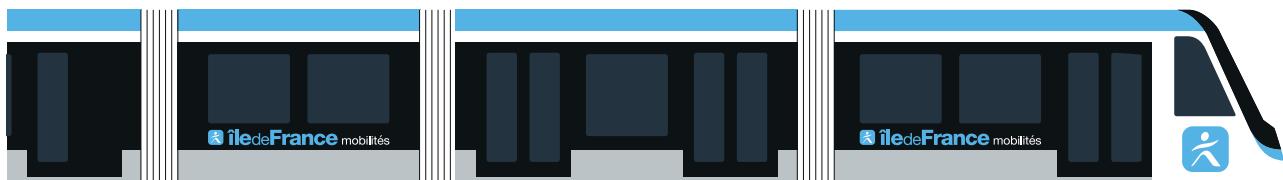
## TRAMWAY

# 100 %

des lignes de tramway urbains  
(10 lignes, 199 stations) sont accessibles  
avec des véhicules à plancher bas  
et de plain-pied avec le quai

# 100 %

des tramways sont équipées  
d'annonces visuelles et sonores



## BUS

# 100 %

des bus sont équipés d'annonces  
visuelles et sonores.



# 540 lignes

lignes de bus et cars accessibles en  
Île-de-France dont 100% des lignes  
parisiennes depuis janvier 2010.



## Contacts Presse :

### Île-de-France Mobilités :

#### Amélie Lange

01 82 53 80 90  
07 60 10 95 05

amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr

#### Alexandre Bergalasse

01 82 53 81 20  
06 99 76 07 26  
alexandre.bergalasse@iledefrance-mobilites.fr

#### Paul Parikhah

01 87 05 21 09  
07 60 10 93 88  
paul.parikhah@iledefrance-mobilites.fr

### Crédits photos :

© Cyril BADET - Île-de-France Mobilités  
© Jean-Marc GOURDON  
© KEOLIS  
© Île-de-France Mobilités  
© SGDB/ L.Wallendorff  
© AC. Barbier