



Formulaire de signalement d'obstacles

Ce formulaire vous permet de signaler tout obstacle ou difficulté rencontré lors de vos déplacements. En nous donnant tous les détails, vous nous permettez d'améliorer les transports publics.

Si vous le préférez, à la place de ce formulaire, vous pouvez transmettre vos remarques par mail à mission.accessibilite@ratp.fr en indiquant « signalement » dans le titre du message.

Nous vous remercions pour votre signalement.

La mission Accessibilité RATP

Pour mieux vous connaître :

Civilité : Mme M

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse de messagerie : _____

Téléphone : _____

Adresse postale (voie) : _____

Adresse postale (ville) : _____

Vous êtes (cochez la case correspondante) :

- La personne qui rencontre des difficultés Un témoin d'une difficulté/d'un obstacle
 Un accompagnateur

Vous avez des difficultés pour (cochez la case correspondante) :

- Vous déplacer Vous orienter
 Voir Pas de difficulté particulière
 Entendre Autre, précisez

Vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité (cochez la case correspondante) :

- Oui Non

Précisions sur votre difficulté de déplacement :

• Où et quand votre difficulté a eu lieu ?

Lieu (nom de la gare, de la station ou de l'arrêt) : _____

Numéro ou nom de la ligne : _____

Date : ____ / ____ / ____

Heure (même approximative) : _____

• Cette difficulté est liée :

(cochez une ou plusieurs cases ci-après et précisez la cause exacte du problème dans l'encadré « précisions supplémentaires »)

A des équipements en gare ou station ou point d'arrêt

Lequel ?

Ascenseurs

Palettes/rampe

Escaliers mécaniques/ Escalator

Portes

Escaliers fixes

Information visuelle (écran, panneaux...)

Appareil de vente

Information sonore

Appareil/borne de validation

Autres, précisez : _____

Pourquoi ?

Arrêt ou dysfonctionnement de l'équipement

Absence d'équipement

Positionnement de l'équipement

Au cheminement sur la voirie depuis ou vers l'arrêt ou la gare ou la station

Autres (précisez dans l'encadré « précisions supplémentaires » la cause exacte du problème)

Précisions supplémentaires sur votre signalement et/ou vos difficultés de déplacement (vous pouvez être plus précis sur le type d'équipement que vous utilisez, les circonstances de la (des) difficulté(s)...)

Votre déplacement (cochez la case correspondante)

S'agit-il d'un déplacement régulier ? Oui Non

Sur place, avez-vous demandé de l'aide à un agent ? Oui Non

Si oui, l'agent a-t-il su répondre à votre demande ? Oui Non

Avez-vous pu poursuivre votre trajet ? Oui Non

Si oui, de combien de temps votre parcours a-t-il été allongé ? _____

J'accepte que les données à caractère personnel que je communique soient traitées par la RATP pour vous informer de l'instruction de votre signalement, et également pour vous informer des actions entreprises par la RATP pour favoriser l'accessibilité sur ses réseaux. Elles sont conservées le temps nécessaire à la gestion des dossiers majoré des délais de prescription applicables (avec un maximum de 5 ans). Certaines données pouvant être considérées comme sensibles par la réglementation (notamment liées au handicap ou à la santé) seront transmises aux services habilités à les traiter du fait de leur mission (mission accessibilité). Pour l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de la RATP : protection-donnees@ratp.fr Pour plus d'information sur la politique de confidentialité de la RATP : <https://www.ratp.fr/politique-generale-de-confidentialite>

Fait le : ____ / ____ / ____

(Signature)

La RATP vous tiendra informé(e) des suites données à cette réclamation dans les meilleurs délais.

Merci d'envoyer cette réclamation par courriel (mission.accessibilite@ratp.fr) ou par courrier postal à l'adresse suivante :

RATP-MOP/ACC
Lac LC 13
54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12