

# Guide d'accessibilité du Tram



**GROUPE  
RATP**

# Bienvenue

## sur nos lignes de Tram



Toutes nos stations sont accessibles aux Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) par une rampe d'accès au quai ou un ascenseur. L'entrée dans le tram se fait en toute autonomie grâce à un plancher de plain-pied et à un espace réduit entre le tram et la bordure du quai. Les plateformes des rames accessibles aux UFR sont repérées par un pictogramme.



Tous les quais sont équipés de bandes d'éveil à la vigilance. Les rampes d'accès aux quais sont progressivement équipées d'un repère tactile à la canne pour assurer un cheminement en toute sécurité. Lorsqu'un des accès est équipé de marches, celles-ci sont sécurisées (bande podotactile, nez-de marche, main courante, éclairage optimisé...).



Une information dynamique sur les quais affiche en temps réel le temps d'attente avant l'arrivée des deux prochains trams à venir. A l'intérieur des voitures, une information à la fois visuelle et sonore annonce, au fur et à mesure du trajet, les stations desservies. Certaines lignes sont d'ores et déjà équipées d'écrans d'information présentant les correspondances multimodales.

## 1 PRÉPARER SON VOYAGE

La fonction **Recherche d'itinéraires** sur le site **ratp.fr** permet à tous les voyageurs de préparer leur trajet.

Le service **Clientèle est joignable au 3424**. Il est également accessible sur le site pour les personnes déficientes auditives grâce à une plateforme proposant des opérateurs qui peuvent communiquer à la fois en Langue des Signes, par Transcription de Texte ou en Langage Parlé Complété (LPC).



Le voyageur pose sa question – la plateforme s'adresse au service clientèle de la RATP et donne la réponse au voyageur.

### L'application mobile RATP

Disponible sur Iphone et Android, l'appli RATP vous permet de repérer vos stations de tram et de sélectionner les horaires de votre choix.



## REPÉRER LA STATION ET CHOISIR LE BON QUAÏ

2

Les stations de Tram sont facilement repérables par leur totem **T**. Des panneaux indiquant l'ensemble des stations desservies sont positionnés à chaque extrémité des quais. Vérifiez que votre station figure bien dans cette liste, sinon changez de quai. Vous pouvez également vérifier votre direction sur le panneau lumineux suspendu. Il indique la destination et le temps d'attente avant le prochain tram.



L'**information dynamique** est inscrite en majuscules et minuscules et est accessible via l'application PHYTEC préalablement chargée sur smartphone, ou via une télécommande universelle des feux piéton, équipée d'un petit haut-parleur.

## 3 ACHETER SON TITRE DE TRANSPORT

Attention, aucun titre n'est vendu à bord du tramway. Il est possible d'acheter un titre de transport à l'aide de l'appareil distributeur situé en milieu de quai. Son interface vocale permet de guider facilement les personnes non ou mal voyantes.



Pour déclencher l'interface vocale et acheter votre titre, il vous faut juste appuyer sur le coin inférieur droit de l'écran.



4

## APPELER UN AGENT

Une borne d'appel, située sur chaque quai à côté de l'appareil de vente, permet de se mettre en relation avec un agent de la ligne. Un nouveau modèle est progressivement mis en service et comprend un module sonore déclenchable par la télécommande des feux et permet ainsi aux personnes déficientes



visuelles de le repérer. Pour les déficients auditifs, une boucle magnétique permet aux personnes appareillées d'entrer en contact avec l'agent.

## 5 À BORD DU TRAM

Les portes d'entrée dédiées aux personnes en fauteuil roulant ou avec une poussette sont signalées par des pictogrammes.



Vous devez obligatoirement valider votre titre de transport lors de votre montée dans le tram pour être en règle. Les valideurs **Pass Navigo** sont disponibles à proximité immédiate des portes d'entrée.



Chaque voiture comporte des emplacements réservés aux utilisateurs de fauteuils roulants et des places prioritaires pour les personnes à mobilité réduite.



Des annonces visuelles et sonores de la prochaine station desservie permettent de suivre son trajet et de préparer sa sortie.



## UNE «TEAM» SUR CHAQUE LIGNE

Des équipes composées de 3 à 4 agents circulent tous les jours sur chaque ligne de 6h00 à 19h00.

Elles sont repérables grâce à leur gilet vert jade. Elles ont pour vocation d'aider les voyageurs pendant leur trajet, de lutter contre la fraude en incitant à la validation, et de vérifier le bon fonctionnement et la disponibilité des équipements.



**N'hésitez pas à faire appel à nos agents** qui disposent d'outils numériques pour vous renseigner à tout moment.

### À VENIR...

Un guide en FALC (Facile à Lire et à Comprendre) est en préparation et sera bientôt disponible sur le site RATP dans la rubrique « Pédagogie de la mobilité ».



Pour les non ou mal voyants : une recherche de solution collective de sonorisation déclenchée à l'aide de la télécommande universelle des feux piétons est en cours.

Plus d'informations / Contact  
[www.ratp.fr/accessibilite](http://www.ratp.fr/accessibilite)  
[mission.accessibilite@ratp.fr](mailto:mission.accessibilite@ratp.fr)

