

Aidez-nous à mieux vous servir !

Rendre les transports en commun accessibles à tous est une des missions fondamentales de la RATP. Depuis 2010, ce sont toutes les lignes de bus de Paris, de nombreuses lignes de bus en banlieue ainsi que 57 gares RER sur 65 qui ont été rendues accessibles aux utilisateurs de fauteuil roulant.

Dans une volonté d'amélioration constante de la qualité de ses services, la RATP travaille en étroite collaboration avec des associations de personnes à mobilité réduite, et notamment des personnes en fauteuil, afin de mieux répondre aux besoins spécifiques de ses clients.

En 2010, avec le soutien de l'APF Île-de-France, une étude a été menée auprès de personnes en fauteuil utilisatrices des transports en commun. L'objectif était de connaître leur perception des dispositifs mis en œuvre par la RATP. Cette étude a conduit à l'élaboration d'un plan d'actions concret : une progression des taux de disponibilité des équipements d'accessibilité, une attention particulière accordée à la formation des agents. Forts de cette expérience, la RATP et ses partenaires, l'APF, l'AFM, le GIHP-Île-de-France et Jaccede.com, souhaitent renouveler ce dispositif d'enquête en 2011 afin de permettre à plus d'utilisateurs de participer et de s'exprimer.

➔ Qui peut participer ?

Cette enquête concerne toutes les personnes en fauteuil qui utilisent de manière habituelle ou occasionnelle les bus RATP ainsi que les RER A et B.

Elle ne concerne pas les réseaux de métro, tramway et Transilien SNCF.

➔ Comment participer ?

En répondant simplement à 2 volets d'enquête :

- Des "Carnets de voyages" à compléter pendant 2 semaines pour chacun des trajets que vous réalisez en bus et/ou en RER, en notant ce qui a facilité ou gêné vos déplacements.
- Après avoir retourné vos carnets de voyage, un entretien téléphonique d'une dizaine de minutes vous sera proposé, permettant de faire le bilan de ces déplacements et de ce qu'il faut améliorer.

L'opération aura lieu du 10 au 22 octobre 2011.
Pour participer, il suffit de vous inscrire auprès de votre association, en laissant vos coordonnées postales et téléphoniques. L'institut CSA prendra contact avec vous par la suite pour vous transmettre les questionnaires et répondre à vos questions.

Ce projet est mené conjointement par la RATP, l'APF, l'AFM, le GIHP-Île-de-France et Jaccede.com. L'institut CSA est mandaté pour organiser le dispositif d'enquête et le traitement statistique des réponses.

Vos réponses seront analysées de manière strictement anonyme et vos coordonnées serviront uniquement à vous transmettre les questionnaires. CSA s'engage à ne divulguer aucune information ou coordonnées à la suite de l'enquête, conformément à la loi *Informatique et Libertés*.

La RATP et les associations présenteront les résultats de cette enquête aux participants d'ici la fin de l'année. Dans l'intervalle, nous vous remercions de respecter la confidentialité de ce protocole.

Nous vous remercions par avance pour votre participation à cette opération, dont l'objectif est de faire avancer l'accessibilité du réseau de transport en commun à tous.