



Rédacteur : DC 17 mai 2024

Service : Direction Commerciale

Ref : 2024-16221-DC-CNE-CNE-DL

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE DES STATIONS ORLYVAL

Ce document est destiné à répondre aux exigences réglementaires fixées par le Décret no 2017-431 du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité et modifiant diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public, et par l'Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité.

Il s'agit de mettre à disposition du public les informations relatives à l'accessibilité des établissements recevant du public (ERP), en l'occurrence les stations ORLYVAL, qui sont des ERP de type GA, affectés aux transports ferroviaires guidés.

## SOMMAIRE

I - Aperçu général de l'accessibilité au sein du Groupe RATP .....	3
L'accessibilité des gares RER et des gares Orlyval.....	4
L'accessibilité des stations de Métro .....	5
Les évolutions prévues sur le réseau RATP.....	6
II – L'accessibilité de la station Orlyval d'Antony.....	7
III – L'accès aux rames à la station Orlyval d'Antony.....	10
IV - Les fronts de Vente Automatique .....	12
V - Les guichets.....	13
VI - Les escaliers.....	14
VII - Les escaliers mécaniques .....	15
VIII - Les ascenseurs .....	15
IX - Les PID • Panneaux Indicateurs de Destination.....	16
X - Les BAU • Bornes d'Appel d'Urgence .....	16
XI – La signalétique.....	17
XII – La maintenance des équipements mobiles : ascenseurs et escaliers mécaniques.....	18
XIII – La formation des agents .....	19

## I - Aperçu général de l'accessibilité au sein du Groupe RATP

---

La mobilité est un enjeu sociétal de toute première importance, et de ce fait elle constitue un droit pour tous, y compris pour les personnes à mobilité réduite et porteuses d'un handicap. En tant qu'entreprise de service public, ORLYVAL s'attache à répondre aux besoins en mobilité de l'ensemble de ses voyageurs.

L'engagement du Groupe RATP en faveur de l'accessibilité date de bien avant les textes de loi parus en France en février 2005. Ainsi par exemple, un vaste programme d'installation d'ascenseurs dans les gares du RER a débuté dès 1995 et la première ligne de bus parisienne a été rendue accessible en 1992.

La loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » n'a fait que renforcer la poursuite des actions engagées, et ce conformément au cadre fixé par le Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) élaboré en 2009 par le Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF) et réactualisé en 2015 par le Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda d'Accessibilité Programmée (SDA-AD'AP).

En 2023, la mise en œuvre de ce schéma directeur d'accessibilité permet aux utilisateurs de fauteuil roulant d'emprunter 100 % des 65 gares RER A et B de la RATP, 100% des lignes de tramway RATP, 100% du réseau bus parisien et 87 % du réseau bus de banlieue, ainsi que la Ligne 14 du métro.

La ligne ORLYVAL est quant à elle 100% accessible aux utilisateurs de fauteuil roulant.

C'est en concertation avec neuf associations constituant le Comité Consultatif de l'Accessibilité (CCA1) créé en 2009, qu'est élaborée la mise en accessibilité des réseaux RATP. Régulièrement réunis, ces partenaires sont associés en amont et en suivi des études et réalisations menées par la RATP.

En parallèle des aménagements et des équipements mis en place, les agents présents en station/gare sont formés à l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap, qu'il s'agisse d'un handicap moteur, visuel, auditif ou mental. Depuis février 2023, toutes les lignes de Métro et les lignes RER A et B exploitées par la RATP sont certifiées Cap'handéo Services de mobilité.

**La ligne ORLYVAL est entrée dans le processus de certification Cap Handéo fin 2023 et son personnel a été formé au premier semestre 2024. Pour aboutir dans ce processus de certification, comme pour toutes les questions liées à l'accessibilité la ligne ORLYVAL s'appuie sur le Groupe RATP. A noter que la ligne Orlyval est déjà certifiée ISO9001 pour sa qualité de service.**

---

<sup>1</sup> Le CCA rassemble neuf associations majeures représentatives des différentes situations de handicap : **AFM** - Association Française contre les Myopathies • **Allegro Fortissimo** - Lutte contre les discriminations dont sont victimes les personnes de forte corpulence dans la société • **APF** - Association des Paralysés de France • **APPT** - Association des Personnes de Petite Taille • **CORERPA** – Coordination Régionale des Retraités et Personnes Agées • **CFPSAA** - Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes • **UNAFAM** - Union Nationale de Familles et Amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques • **Unapei** - Union nationale des associations de parents et amis de personnes handicapées mentales • **UNISDA** - Union Nationale pour L'Insertion Sociale du Déficiant Auditif

## L'accessibilité des gares RER et des gares Orlyval

La mise en accessibilité aux utilisateurs de fauteuil roulant (UFR) des 65 gares RER A et B du réseau RATP a été inscrite dans le Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) élaboré par le Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF) en 2009.



Les gares ORLYVAL sont quant à elles accessibles depuis l'origine. Les gares et stations accessibles aux personnes en fauteuil roulant, à d'Antony et à Orly sur la ligne Orlyval, sont toutes équipées d'ascenseurs permettant de relier les accès aux quais, de passages élargis au droit des lignes de contrôle, d'équipements de service utilisables en position debout comme en position assise ... Le personnel est également formé pour répondre aux besoins des personnes déficientes sensorielles et cognitives.

Dans le Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda d'Accessibilité Programmée (SDA – AD'AP) établi par le Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF) en 2015, il est mentionné, à fin 2014 :

« Concernant les 65 gares RATP du SDA, 62 gares RATP sont déclarées accessibles. L'avancement des études et travaux sur les 3 gares RATP qui restent à rendre accessibles est le suivant, à fin 2014 :

- 1 gare est en travaux, avec une mise en accessibilité qui est prévue d'être mise en service d'ici fin 2015 : la gare de Nanterre Université, dans le cadre des travaux du projet de pôle CPER
- 2 gares sont en études de niveau AVP : La Croix de Berny, dans le cadre des études du schéma directeur du RER B Sud et Luxembourg, avec une mise en service prévue par la RATP en 2019 ».

Depuis lors,

La gare de Nanterre Université a été mise en service en décembre 2015,

La gare de Luxembourg a été mise en service en mars 2019.

La gare de La Croix de Berny a été rendue accessible en avril 2021.

Ainsi 65 gares RER RATP sur 65 sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant, la ligne ORLYVAL se connectant au réseau à la gare ANTONY.

## L'accessibilité des stations de Métro

---

La ligne 14 du métro est entièrement accessible aux personnes en fauteuil roulant en toute autonomie.

Les prolongements des lignes 4, 11 et 12, achevés ou en cours d'achèvement, pourront être empruntés par les personnes en fauteuil roulant à l'issue des renouvellements des rames circulant sur ces lignes. En effet, les nouveaux matériels roulants seront alors équipés de l'ensemble des dispositifs permettant le libre accès et la sécurité des voyageurs en fauteuil roulant : des rames à niveau avec les quais, des espaces de circulation à bord compatibles avec les manœuvres du fauteuil, des emplacements réservés dotés d'équipements spécifiques (barre de maintien, bouton d'appel ...). Dans cette attente, seules les stations elles-mêmes sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Pour ce qui est du « réseau métro historique », sa mise en accessibilité aux personnes en fauteuil roulant n'est actuellement pas envisagée. En effet, la loi 2005-102 du 11 février 2005 a exempté les réseaux de transports ferroviaires et guidés existants du délai de 10 ans, à condition que les autorités organisatrices du transport public élaborent un schéma directeur d'accessibilité et mettent en place des transports de substitution accessibles.

Conformément à cette exigence, le Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF) a élaboré le « Schéma directeur d'accessibilité d'Île-de-France » (SDA) : la mise en accessibilité des stations métro existantes ne figure pas dans ce document. Cependant, pour offrir une alternative, il a été décidé de s'appuyer sur le réseau routier, avec pour objectif de rendre accessibles toutes les lignes de bus parisiennes. Légalement, le réseau bus est le réseau de substitution du réseau métro.

A noter également que des équipements sont mis en place dans toutes les stations de métro afin d'améliorer l'accessibilité des personnes en situation de handicap sensoriel : des balises sonores permettant aux déficients visuels de repérer les accès et les principaux services, des automates de vente à interface vocale, des bandes podotactiles d'éveil de vigilance à tous les paliers d'escaliers, des nez de marche contrastés, des mains courantes continues et prolongées horizontalement au départ et à l'arrivée des escaliers, des boucles à induction magnétique pour les malentendants appareillés à tous les guichets (...).

## Les évolutions prévues sur le réseau RATP<sup>1</sup>

---

La RATP a engagé divers projets destinés à améliorer l'accessibilité de ses réseaux au plus grand nombre de personnes. Ainsi par exemple la RATP poursuit son programme de mécanisation : dans les stations existantes, une quinzaine d'escaliers mécaniques ont été installés depuis début 2019, auxquels se sont rajoutés une douzaine d'escaliers mécaniques supplémentaires à fin 2023.

Le projet Equisens est destiné à améliorer l'accessibilité des personnes déficientes visuelles dans l'ensemble des stations métro et des gares RER, grâce à :

- o La mise en place de balises sonores destinées au repérage des accès et des principaux services présents dans la salle d'accueil (guichet, automate de vente) ;
- o La sécurisation des escaliers : installation de bandes d'éveil de la vigilance à chaque palier, contraste des nez de marches et des premières et dernières contremarches, allongement des mains courantes ;
- o Le repérage des bornes d'appel installées sur les quais via une bande d'interception.

D'autres interventions vont également améliorer l'accessibilité du réseau RATP pour les clients déficients sensoriels :

- o Le déploiement des automates de vente à interface vocale dans les stations non encore équipées ;
- o L'installation de manchons en braille et gros caractères sur les mains courantes des escaliers dans certaines stations, pour en indiquer la destination à la montée et à la descente ;
- o La poursuite de la mise en place d'une signalétique de grande taille « hypersigne » dans les stations complexes ;
- o Le remplacement des anciens interphones par des équipements de nouvelle génération dans lesquels sont intégrées une balise sonore (repérage par les déficients visuels) et une boucle à induction magnétique pour les malentendants appareillés.

---

<sup>1</sup> Extrait du registre public d'accessibilité de la RATP

## II – L'accessibilité de la station Orlyval d'Antony

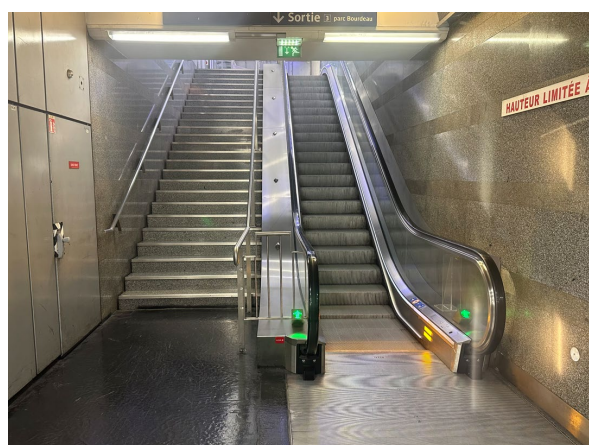
La station Orlyval d'Antony présente une structure architecturale sur deux niveaux :

- Un niveau supérieur accessible depuis la voirie ou par le quai de correspondance du RER B (Direction Sud), avec une salle d'échange et d'un quai dit « de départ ». Les rames vers Orly partent de ce quai.
- Un niveau inférieur accessible par le quai de correspondance du RER B (Direction Nord). C'est à ce niveau que se situe le quai dit « d'arrivée » sur lequel arrivent les rames en provenance de l'aéroport d'Orly.

Les deux niveaux sont reliés par un escalier, un escalier mécanique et un ascenseur. L'escalier présente une largeur de passage de 1,15m et d'une simple rambarde de chaque côté à une hauteur de 0,95m. La largeur de passage est de 1,15m



**Vue depuis le niveau supérieur**



**Vue depuis le niveau inférieur**



**Vue depuis le niveau supérieur**



**Vue depuis le niveau inférieur**

La largeur de passage de l'ascenseur est de 1m et le bouton d'appel est implanté à une hauteur de 0,80m.

La station Antony est accessible depuis la voirie et depuis les deux quais du RER B.

### **Accès depuis le réseau de surface ou la rue**

L'accessibilité directe depuis la surface est possible :

- Par un escalier permettant une circulation dans les deux sens (entrée/sortie). L'escalier présente une largeur de passage de 1,15m et d'une double rambarde de chaque côté à une hauteur de 0,70m et 0,95m. La largeur de passage est de 1,15m.
- Par un escalier mécanique avec sens réversible, privilégiant le sens (sortie) par défaut.

A noter que ces accès sont gérés par la RATP (entité gare RER B).



**Vue depuis le réseau de surface**



**Vue depuis le bas**

Depuis la surface, au pied des escaliers, l'accès à la salle d'échange de la station Antony d'Orlyval, se fait par une ligne de contrôle (péage). Les portillons automatiques équipant cette ligne de contrôle offrent un passage de 0,60m mais la ligne de contrôle est associée à un portillon non automatique présentant un accès d'une largeur de 1,15m.

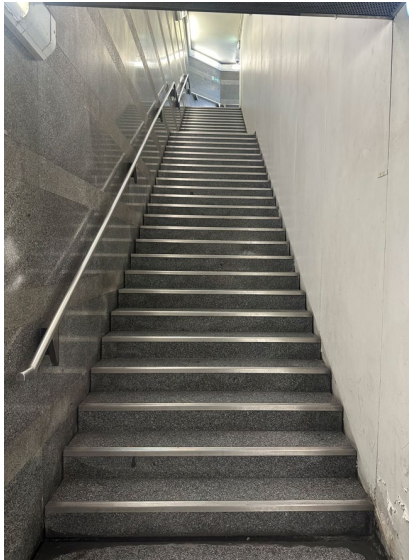


**Ligne de contrôle située en interface  
Accès la salle d'échange de la station Antony de la ligne Orlyval depuis le réseau de surface**

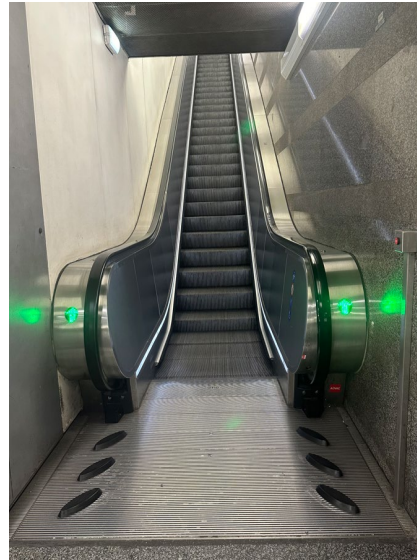
### **Accès depuis le quai du RER B direction Nord (Mitry/Aéroport Charles de Gaulle)**

La correspondance, depuis le quai de la ligne RER B en direction du Nord (Mitry/Aéroport Charles de Gaulle), s'effectue en empruntant un escalier pour la correspondance RER B vers Orlyval et un escalier mécanique dans le sens Orlyval vers RER B.

L'escalier présente une largeur de passage de 1,60m et une simple rambarde d'un seul côté à une hauteur 0.95m. La largeur de passage est de 1,15m



**Escalier de correspondance  
avec le quai du RER**



**Escalier mécanique de correspondance  
avec le quai du RER B**

Un couloir de correspondance passant sous les voies du RER B. permet d'atteindre les deux dispositifs ci-dessus depuis le niveau inférieur de la station Orlyval d'Antony. Le couloir de correspondance est équipé d'une rambarde centrale à une hauteur de 0,95m et deux plans inclinés de 0,60m de large



**Couloir de correspondance avec le quai du RER B au niveau inférieur de la station Antony**

### **Accès depuis le quai du RER B direction Sud (Massy Palaiseau/Saint Remy lès Chevreuse)**

Dans la direction Sud, la correspondance avec le quai de la ligne RER B en direction Massy Palaiseau/Saint Remy lès Chevreuse, se fait via un accès direct en continuité du quai jusqu'à la salle d'échange de la station Antony d'Orlyval.

### III – L'accès aux rames à la station Orlyval d'Antony

#### Lignes de contrôle en entrée et en sortie

L'accès à chaque quai est contrôlé par une ligne de contrôle permettant d'accéder au quai de départ (niveau supérieur) ou de sortir du quai d'arrivée (niveau inférieur). Ces lignes de contrôle sont constituées de portillons automatiques (péage) offrant un passage limité de 0,60m de large, de panneaux fixes, et au minimum d'un portillon non automatique offrant un passage plus large de 1,25m. Ces portillons facilitent le passage des personnes à mobilité réduite.

Un agent commercial est systématiquement présent et en capacité d'ouvrir le portillon. Le cas échéant, la ligne étant équipée de caméras le PCC peut se rendre compte du besoin et envoyer un agent sur place. Initialement réservé au personnel et aux services de secours, ces portillons sont mis également à profit pour permettre le passage des personnes en fauteuil roulant, accompagnées de poussettes ou d'enfants en bas âge ou encore des personnes chargées de bagages ou d'objets encombrants.

Niveau supérieur : quai de départ vers Orly



**Vue de la ligne de contrôle et des portillons entre la salle d'échange (niveau supérieur) et le quai de départ pour accéder aux rames en direction d'Orly.**

Niveau inférieur : quai d'arrivée des rames en provenance d'Orly



**Vue de la ligne de contrôle, de l'ascenseur et du portillon entre le quai d'arrivée (niveau inférieur) et l'accès au quai du RER B en direction du Nord**

## Sécurité des portes d'accès aux rames

La ligne Orlyval étant une ligne à conduite automatique (sans conducteur), les quais sont pourvus de façades de quai ; qui isolent complètement le quai des voies.

Chaque façade de quai est constituée de :

- Portes palières (PP), qui s'ouvrent lorsqu'une rame est à quai et assurent en toute sécurité les échanges des clients entre le quai et la rame.
- Portes de secours (PS), utilisables uniquement lorsqu'une rame ne s'est pas bien arrêtée face aux portes palières
- Portes d'extrémité de quai (PEX), qui permettent un accès de service à la plateforme des voies.
- Panneaux fixes, qui complètent la façade de quai.

Toutes les portes sont contrôlées en permanence à l'ouverture comme à la fermeture. Une ouverture accidentelle d'une des portes engendre une coupure de courant de l'énergie traction et l'arrêt de la circulation des rames.

La largeur d'ouverture des portes palières est de 1,60m, supérieure de 0,30m à celle des portes d'une rame, afin de garantir un passage minimum de 1,30m même en cas d'un léger écart d'alignement entre les portes de la rame et celles de la façade de quai. En cas d'un écart d'alignement plus important, le système n'autorise pas l'ouverture des portes, et donc interdit tout échange possible entre la rame et le quai.



**Vue d'une façade de quai de la ligne Orlyval**

L'espace (la lacune) entre le quai et la rame à l'arrêt empêche tout risque de chute de personne lors du transfert. Le système dispose aussi d'une détection d'obstacle en phase de fermeture des portes palières : en cas de détection le système commande un cycle de réouverture des portes palières.

Une rame reste immobilisée tant que toutes les portes de la façade de quai et de la rame ne sont pas fermées et verrouillées.

## IV - Les fronts de Vente Automatique

Chaque station de la ligne Orlyval est équipée d'un front de vente automatique (FAV) constitué de deux modèles d'appareil de vente délivrant des titres de transport : des ADUP – Appareil distributeur à l'usage du public.

La ligne est ainsi équipée de 17 ADUP de modèle A96 2020 et de 7 ADUP de modèle A2007 (modèle en cours d'installation au 1er semestre 2024).

Les deux modèles répondent aux normes en vigueur et en particulier au regard de

- La hauteur des interfaces entre 900 et 1300 mm, adaptée aux personnes en fauteuil roulant
- L'inclinaison de l'écran à 30°
- La normalisation du pavé numérique avec le point tactile sur le chiffre 5, pour les personnes déficientes visuelles



ADUP - Modèle A96-2020



ADUP- Modèle A2007

## V - Les guichets

---

Des guichets sont installés dans les trois stations pour vendre les titres de transport et informer les voyageurs.

Ils sont accessibles aux personnes déficientes auditives, puisqu'au moins un poste de travail est équipé d'une boucle magnétique destinée aux personnes malentendantes porteuses d'un appareil auditif.

Cette boucle permet une transmission de l'information sonore amplifiée et exempte des bruits ambiants, une fois l'appareil placé sur la position « T ».



**Guichet de vente et d'information à la station Antony**



Conformément à la réglementation, la présence de la boucle magnétique est repérable grâce au pictogramme représentant une « oreille barrée + T ».

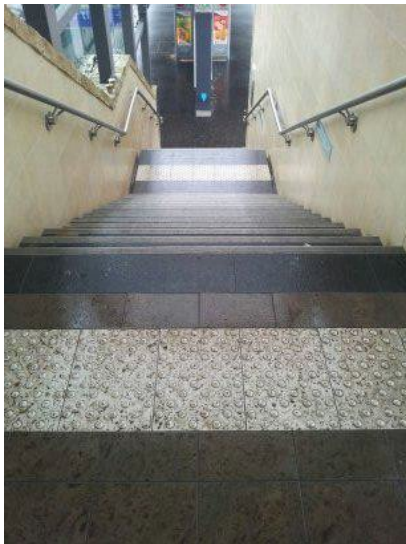
## VI - Les escaliers

---

Conformément aux exigences réglementaires d'accessibilité, les escaliers doivent pouvoir être utilisés en toute sécurité. Pour ce faire les marches des escaliers répondent aux exigences suivantes :

- hauteur inférieure ou égale à 17 cm pour l'existant
- largeur du giron supérieure ou égale à 28 cm.

En haut de chaque volée d'escalier, un revêtement de sol permet l'éveil de la vigilance à une distance de 0,50 m de la première marche grâce à un contraste visuel et tactile (conforme à la norme NFP 98-351).



### Les nez des marches

- sont contrastés visuellement par rapport au reste de l'escalier sur au moins 3 cm en horizontal ;
- sont non glissants ;
- ne présentent pas de débord excédant une dizaine de millimètres par rapport à la contremarche.

L'escalier donnant côté quai RER (Paris) comporte une main courante de chaque côté

- située à une hauteur comprise entre 0,80 m et 1,00 m ;
- se prolongeant horizontalement de la longueur d'une marche au-delà de la première et de la dernière marche ;
- continue, rigide et facilement préhensible ;
- différenciée de la paroi support grâce à un éclairage particulier ou à un contraste visuel.

Les escaliers intérieurs comportent un dispositif d'éclairage permettant d'assurer un éclairage moyen horizontal mesuré au sol de 150 lux.

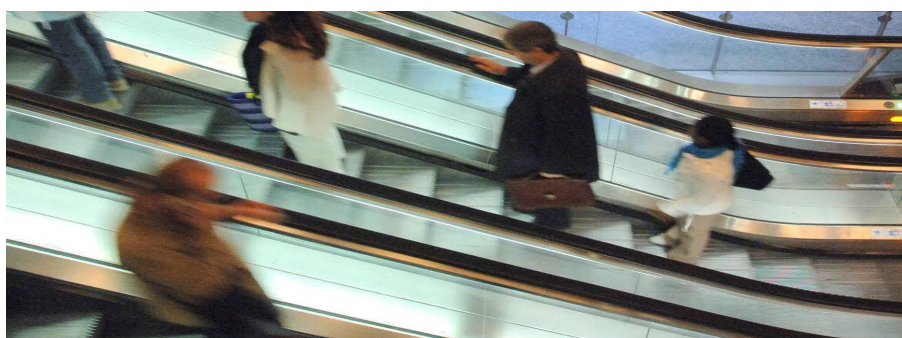
## VII - Les escaliers mécaniques

---

Les équipements peuvent être repérés, détectés et utilisés par des personnes ayant une déficience visuelle ou des difficultés à conserver leur équilibre.

Une signalétique adaptée permet de choisir entre l'escalier mécanique et un autre cheminement accessible. Les mains courantes situées de part et d'autre de l'équipement accompagnent le déplacement. L'équipement comporte un dispositif d'éclairage permettant d'assurer une valeur d'éclairage moyen horizontal au sol de 150 lux.

Le départ et l'arrivée des parties en mouvement sont mis en évidence par un contraste de couleur ou de lumière.

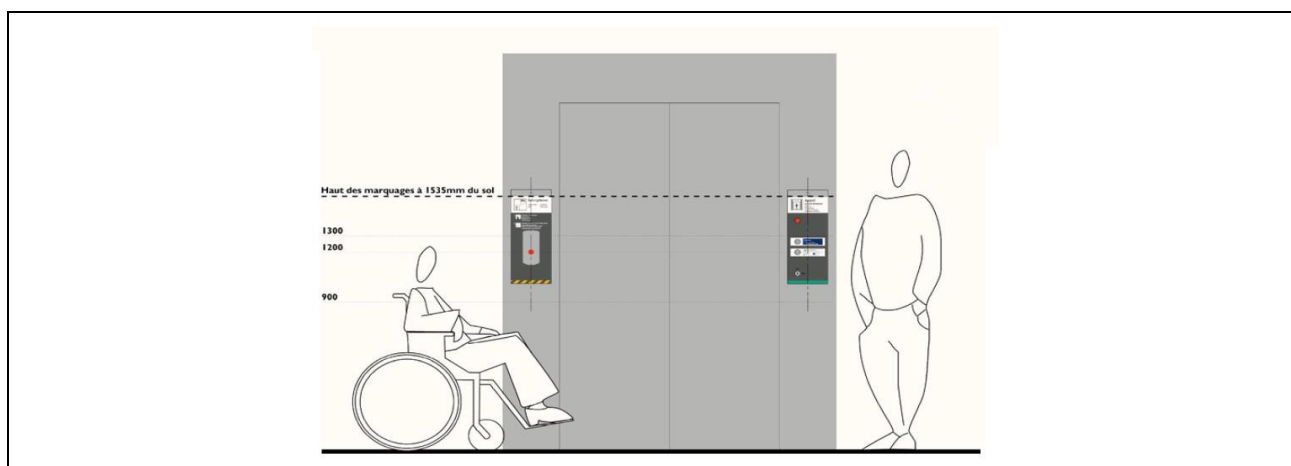


## VIII - Les ascenseurs

---

L'ascenseur à la station Antony est conforme à la norme NF EN 81-70. Il est doté, d'un Interphone d'Appel Voyageur (IAV). L'accès à la cabine est réalisé en toute autonomie. Le diamètre de giration de 1,50 m nécessaire aux Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) est assuré devant chaque ascenseur.

Dans la cabine, une platine centrale comprend, à une hauteur de 0,80m, les boutons de commande avec leur signalétique, le bouton d'appel pour l'alarme avec liaison interphone, le bouton d'ouverture des portes. Il est possible de zoomer les caméras de station sur la cabine pour s'assurer de la présence ou non d'une personne. La cabine comprend par ailleurs des indicateurs lumineux de montée et de descente et un système vocal d'annonce des niveaux.

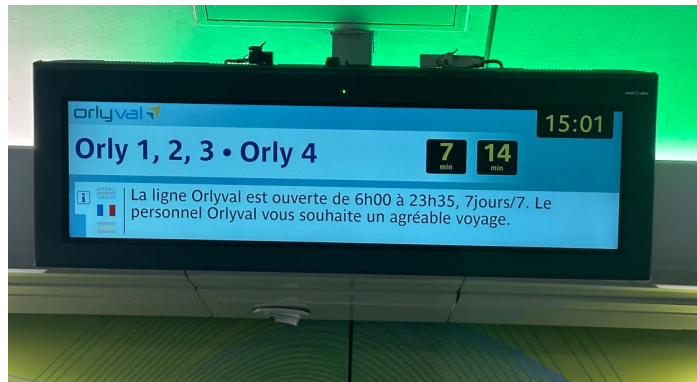


## IX - Les PID • Panneaux Indicateurs de Destination

---

L'information voyageurs dynamique par écrans indique les gares desservies par la navette arrivant et les temps d'attente.

L'affichage est conçu pour une perception optimale quel que soit l'environnement de son implantation (intensité lumineuse, antireflet, éclairage adapté en intérieur et en extérieur).



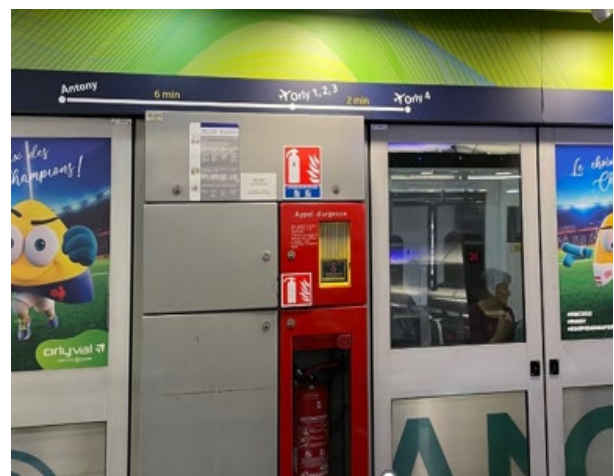
Exemple de panneau (écran) à quai

## X - Les BAU • Bornes d'Appel d'Urgence

---

Des Bornes d'Appel d'Urgence (BAU) sont présentes dans tous les espaces publics Orlyval. Ils permettent une mise en relation efficace et simple des clients avec le PCC. Les dispositifs de commande sont situés à 1,38m de hauteur par rapport au niveau du sol fini.

Les BAU sont facilement visibles et identifiables en tant qu'équipement de service mis à la disposition des voyageurs pour entrer en contact avec un agent. Passant par le réseau d'interphonie station, ces BAU contribuent à la sécurité dans les espaces.



Borne d'appel d'urgence présente en station et à quai

## XI – La signalétique

Sur le réseau RATP, les lignes de métro et de RER sont repérables par une signalétique contrastée. Ainsi chaque ligne s'est vu attribuer une couleur distincte. Cette charte est déployée sur l'ensemble du réseau de la RATP.

Orlyval a décliné pour sa ligne les principes de cette signalétique



Les jalonnements sont repérables selon le principe d'association de la couleur du support à une couleur de police ou un pictogramme. Ils se basent sur les trois grands principes suivants :

- Les supports à fond blanc sont utilisés pour les jalonnements vers le transport et les services ;
- Les supports à fond bleu sont utilisés pour les jalonnements vers les sorties ;
- Le fond gris est réservé aux services particuliers (ascenseurs, toilettes ...)



Exemple de signalétique présente sur les stations de la ligne Orlyval

L'utilisation des « hypersignes » dans certains espaces complexes permet de faciliter l'orientation des voyageurs. Le recours aux pictogrammes facilite la compréhension des messages.

## **XII – La maintenance des équipements mobiles : ascenseurs et escaliers mécaniques**

---

La ligne Orlyval dispose d'un ascenseur à la station Antony, dont Orlyval Service assure la maintenance via un contrat de sous-traitance. Quant à celui situé à la station Orly 4, il dépend de l'Aéroport De Paris (ADP) qui est en gestionnaire. Aucune intervention n'est faite sur cet appareil par Orlyval Service, seuls les signalements sont passés en cas panne à ADP.

La ligne Orlyval dispose également deux escaliers mécaniques à la station Antony (celui desservant le niveau supérieur au niveau inférieur et celui donnant accès au quai du RER B en direction Mitry/Aéroport Charles de Gaulle), dont Orlyval Service assure la maintenance via un contrat de sous-traitance.

L'escalier mécanique situé à la station Orly 4 dépend de l'Aéroport De Paris (ADP) qui est en gestionnaire. Aucune intervention n'est faite sur cet appareil par Orlyval Service, seuls les signalements sont passés en cas panne à ADP.

Les équipes de maintenance de la RATP travaillent à la fiabilité et à la disponibilité de ces équipements afin de contribuer à la qualité du service rendu aux voyageurs.

La maintenance appliquée aux ascenseurs et escaliers mécaniques se décline sous trois aspects :

- La maintenance corrective : Elle correspond à une intervention effectuée suite au signalement d'un dysfonctionnement par un agent.
- La maintenance préventive : Elle est planifiée en fonction des organes, des systèmes et des types d'équipements, et ce dans le respect de la réglementation applicable.
- La maintenance patrimoniale : La gestion de ce type de maintenance est définie par des procédures propres à la RATP. Il peut s'agir d'une révision générale ou d'une rénovation des équipements, au cours desquelles un nombre plus ou moins important de sous-ensembles est échangé.

Toutes les interventions de maintenance sont effectuées soit par du personnel RATP qualifié, soit par une entreprise spécialisée.

## XIII – La formation des agents

---

Les agents présents dans les stations sont les premiers représentants d'Orlyval en contact avec les voyageurs, notamment avec les personnes à mobilité réduite. Il en va de même des opérateurs qui sont des agents d'exploitation qui peuvent intervenir en soutien des agents commerciaux pour renseigner le public.

Afin de pouvoir répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite et leur apporter l'aide nécessaire, une formation spécifique a été mise en place à l'attention des agents commerciaux et des opérateurs d'Orlyval Service : sensibilisation aux différents types de handicaps, manipulation des équipements liés à l'accessibilité, mise à jour régulière des acquis (...).

Des référents entreprise ont été formés au sein du département commercial et au sein du département exploitation par des professionnels de la prise en charge des personnes handicapées (formation assurée par la mission accessibilité du département MOP de la RATP et ses partenaires).

La formation dispensée inclut les différents types de handicap : handicap moteur, visuel, auditif ou mental : elle permet par extension, de porter assistance à toute personne ayant des difficultés de compréhension ou d'orientation. Elle repose sur un document support réalisée par les agents commerciaux référents de l'entreprise.

Chaque formation a permis des mises en situation pour vérifier la justesse des gestes et des propos et des attitudes à tenir en fonction des différents types de handicap.

Depuis fin 2023, Orlyval s'est lancée dans la démarche de certification Cap'Handéo Services de Mobilité. Ce label permet d'afficher la capacité du personnel à bien prendre en charge les personnes en situation de handicap (moteur, visuel, auditif, mental) tout au long de leur trajet, depuis la prise d'information en amont jusqu'à la réalisation du trajet.

A noter que ce faisant, Orlyval Service s'inscrit dans la continuité et bénéficie de l'expérience du Groupe RATP puisque depuis février 2023, toutes les lignes de métro et de RER exploitées par la RATP sont elles-mêmes certifiées Cap Handéo Services de mobilité.

Pour plus d'information sur ce label et son référentiel, vous pouvez vous reporter au site [www.handéo.fr](http://www.handéo.fr). Vous pouvez également contacter le label au 01.43.12.19.29 si vous rencontrez des difficultés liées au non-respect des critères du référentiel.