



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

mercredi 13 juin 2012

### **La RATP ouvre son service clientèle aux personnes sourdes et aux personnes malentendantes**

**Le 14 juin 2012, la RATP inaugure un nouveau service lors du salon Autonomic à la Porte de Versailles. Il permet aux personnes sourdes et aux personnes malentendantes de joindre le service clientèle de la RATP en Langue des Signes Française (LSF) ou par écrit (TXT), sur [ratp.fr](http://ratp.fr).**

Les personnes sourdes et les personnes malentendantes peuvent désormais entrer en contact avec les téléconseillers du service clientèle (3246) par le biais d'un interprète, pour obtenir des informations sur les itinéraires, les objets perdus, etc.

Depuis le site [ratp.fr](http://ratp.fr), en cliquant sur le pictogramme « oreille barrée/LSF » ou sur l'avatar dans la page « contact », le client peut entrer en communication avec un téléconseiller qui fait le lien avec le service clientèle de la RATP. Il peut ainsi choisir de communiquer en Langue des Signes Française (LSF) via sa webcam ou par écrit.

La RATP a élaboré ce dispositif avec l'aide de l'Union Nationale pour l'Insertion Sociale du Déficiant Auditif (UNISDA). Celle-ci a apporté son expertise pour établir les indicateurs d'efficacité du dispositif et pour conseiller la RATP dans ses choix.

L'UNISDA est membre du Comité Consultatif de l'Accessibilité de la RATP, qui regroupe huit associations représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Ce dispositif s'inclut plus généralement dans la politique d'accessibilité de la RATP. Afin de se conformer aux exigences de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, la RATP se mobilise chaque jour pour rendre accessibles ses réseaux et services. Ainsi, dans chaque station de Métro et chaque gare RER, au moins un comptoir d'information est équipé d'une boucle magnétique permettant de faciliter les échanges entre les personnes malentendantes équipées d'une prothèse auditive et les agents.

En France, sur les 6,6 % de la population souffrant d'un déficit auditif, 483 000 personnes sont atteintes de déficience auditive profonde ou sévère. 600 000 sourds ou malentendants portent un appareil auditif et 80 000 personnes pratiquent au quotidien la Langue des Signes Française (LSF).

La RATP s'engage pour faciliter l'accès de tous à ses services.

---

**SERVICE DE PRESSE RATP**  
T.01 58 78 37 37  
[www.ratp.fr](http://www.ratp.fr) – [servicedepresse@ratp.fr](mailto:servicedepresse@ratp.fr)  
[www.twitter.com/groupeRATP](http://www.twitter.com/groupeRATP)

---