

GUIDE MOBILITÉ RÉDUITE

Information Voyageurs SNCF



ORGANISER VOTRE VOYAGE

Pour simplifier vos déplacements, SNCF a conçu toute une gamme de services particulièrement adaptés à vos besoins spécifiques de mobilité. Accueil et assistance en gare, ligne Urgence Accessibilité, Service Junior & Cie...

Retrouvez dans ce guide pratique toutes les prestations vous permettant de voyager sereinement.

Des facilités qui se déclinent également lors de la réservation ou de l'échange de votre billet, dans la prise en charge de vos bagages si vous le souhaitez, dans le choix du tarif le mieux adapté à votre situation ou d'un service combiné.

Les renseignements figurant dans le présent document ne sont pas exhaustifs. Ils sont donnés sous réserve de modifications qui auraient été apportées depuis cette édition de fin octobre 2021. Plus de renseignements sur le site accessibilite.sncf.com et dans le document « Les Tarifs Voyageurs » consultable sur le site www.sncf.com, rubrique « Nos engagements », puis « Conditions générales de transport ».

1 PRÉPARER MON VOYAGE

Réserver mon billet	7
Les réductions en France et en Europe	10
Les réductions en France	10
Zoom sur l'Île-de-France	12
Les réductions dans les autres régions de France	19
Les réductions en Europe	20
Les services d'assistance	21
Accès Plus sur les trains nationaux et internationaux	21
Accès TER sur les réseaux régionaux	24
Accès Plus Transilien sur le réseau Île-de-France	26
Liste des gares accessibles du réseau transilien Île-de-France	30
Rappels de sécurité	32
Les services optionnels pour simplifier votre voyage	33
Voyager léger avec Mes Bagages	33
Junior & Cie	38
Wheeliz	39
Service Mon Chauffeur	40
Ma Location AVIS	43
Retirer mon billet	44

2 ACCOMPAGNER CHACUN SELON SES BESOINS

Les équipements dans les gares	47
Le confort à bord des trains	54
Chiens-Guides et d'accompagnement	61

3 INFORMATIONS PRATIQUES

Suis-je prioritaire ?	65
Préparer mon voyage en langue des signes	66
Mon Assistant Visuel	67
3117, le numéro d'alerte SNCF	69
Relation client, médiation et conventions	70
Les droits des voyageurs	80

1

PRÉPARER MON VOYAGE

SNCF agit pour faciliter vos déplacements. Découvrez nos services toujours plus accessibles, de la réservation de votre billet aux services d'assistance, pensés pour vous permettre de voyager dans les meilleures conditions possibles.

Réserver mon billet	7
Les réductions en France et en Europe	10
Les services d'assistance	21
Les services optionnels	33
Quatre façons de retirer mon billet	44

RÉSERVER MON BILLET

Plusieurs canaux de vente sont disponibles pour acheter votre billet.

Titulaire d'une **carte mobilité inclusion** (qui remplace la carte d'invalidité depuis le 1^{er} janvier 2017) ou d'une **carte d'invalidité**, vous pouvez acheter votre billet :

- Dans les boutiques SNCF ou en gares.
- En ligne sur le site internet www.oui.sncf.fr
- Via le service Accès Plus par téléphone au 3635#45 ou 3635 et dites « service » puis « Accès Plus » (service gratuit + prix d'un appel).
- Via le service Ligne Directe par téléphone au 3635¹
- En agences de voyages agréées SNCF

Titulaire d'une **carte «réformé»** ou **«pensionné de guerre»**, seuls un déplacement au guichet en gare, l'appel au service Accès Plus ou au service Ligne Directe vous permettront de bénéficier de la réduction sur le prix de votre billet.

LE SERVICE SUR RENDEZ-VOUS

Bénéficiez d'un conseil personnalisé auprès d'un vendeur conseil et d'une prise en charge immédiate à l'horaire convenu dans le point de vente de votre choix parmi ceux proposant ce service².

Pour prendre rendez-vous, accédez au site www.rendezvous.sncf.com ou par téléphone au 3635¹ (puis #45 ou 3635 et dites « service » puis « Accès Plus ») ou dans n'importe quel point de vente SNCF.

⚠ Pendant votre voyage, votre carte peut vous être demandée, notamment pendant les contrôles à bord. Ne l'oubliez pas !

(1) 36 35 (service gratuit + prix d'un appel).
(2) Service gratuit proposé dans certains points de vente et dans la limite des créneaux horaires disponibles.

1 Carte Avantage & 3 profils



carte Avantage
JEUNE
12-27 ans



carte Avantage
ADULTE
27-59 ans



carte Avantage
SENIOR
60 ans et plus

+ un accompagnement Adulte

PRIX UNIQUE : **49€** / an

-30%

pour les adultes, pour vos voyages
en France et en Europe

Réductions

-60%

pour les enfants
(jusqu'à 3 enfants, de 4 à 11 ans)



Des prix plafonnés en 2nd classe en fonction de la durée des trajets en France

Max 39€ - trajet < 1h30 ; Max 59€ - trajet < 3h ; Max 79€ - trajet < 3h



Des conditions de voyage A/R souples afin de couvrir toujours plus d'usages et de modalités de voyage.

Il est désormais possible de faire un aller simple, si l'on voyage le week-end ou si l'on est accompagné d'un enfant.



Les Offres de dernières minutes sont renommées No FLEX

Réduction supplémentaire
sur les services

-15%

Junior & Cie, Mes Bagages, Restauration à bord
Ma Location AVIS



Les échanges et remboursements sont gratuits jusqu'à J-3

(puis 15€ à partir de J-2 pour TGV INOUI et maximum 12€ pour Intercités).

LES RÉDUCTIONS EN FRANCE ET EN EUROPE

Vous ou votre accompagnateur pouvez bénéficier de tarifs spécifiques sur nos lignes en fonction des mentions portées par votre carte mobilité inclusion ou d'invalidité. Les frais de réservation ne sont pas concernés par ces réductions.

Les réductions en France

Pour les personnes en situation de handicap

Pour demander votre carte mobilité inclusion, renseignez-vous auprès de la Maison départementale des Personnes handicapées (MDPH) de votre département. Votre accompagnateur peut bénéficier d'une réduction en fonction des mentions portées sur votre carte.

Si votre carte mobilité inclusion invalidité est **sans mention** ou si votre carte d'invalidité est **sans mention ou comporte l'une des mentions suivantes** :

- « station debout pénible »
- « canne blanche »

→ Une réduction de 50% sur le prix du billet est accordée à votre accompagnateur.

Si votre carte mobilité inclusion invalidité ou carte d'invalidité comporte **l'une des mentions suivantes** :

- « besoin d'accompagnement » ou « besoin d'accompagnement cécité »

- « tierce personne », « cécité » et/ou « étoile verte »

→ Votre accompagnateur paie **uniquement le coût de la réservation éventuelle qui varie selon la période et la classe.**



Si vous êtes titulaire d'une carte « priorité personne handicapée » ou d'une carte « station debout pénible », votre accompagnateur ne peut pas bénéficier de réduction.

Pour les personnes réformées ou pensionnées de guerre

Pour obtenir la carte qui vous permet de bénéficier des tarifs réservés aux personnes réformées ou pensionnées de guerre, renseignez-vous auprès des offices départementaux des anciens combattants et victimes de guerre. Vous pourrez bénéficier **de réductions fixées en fonction de votre situation** :

→ **50 % de réduction** si vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité avec **une barre bleue correspondant à un taux d'invalidité compris entre 25 et 45 %.**

→ **75 % de réduction** si vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité avec **une barre rouge pour un taux d'invalidité supérieur ou égal à 50 %.**

→ **75 % de réduction** pour vous-même et votre accompagnateur si vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité **avec deux barres rouges correspondant à un taux d'invalidité supérieur à 85 %.**

→ **75 % de réduction** pour vous-même, et gratuité pour votre accompagnateur, si vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité **avec deux barres bleues pour un taux d'invalidité de 100%.**

Pour les accompagnants de voyageur en fauteuil roulant (hors guide)

Pour les voyageurs (hors guide) accompagnant une personne handicapée en fauteuil roulant voyageant sur TGV en 1^{ère} classe sur des parcours nationaux, une réduction est accordée :

→ **30 % de réduction** sur le tarif Loisir du jour en 1^{ère} classe, à raison d'un maximum de 3 accompagnants complémentaires par personne handicapée, les accompagnants et la personne handicapée devant voyager ensemble sur le même parcours.

Zoom sur l'Île-de-France

Carte de cécité : Personne malvoyante ou aveugle

Vous habitez en Île-de-France et vous êtes porteur de la **carte mobilité inclusion avec la mention « Cécité besoin d'accompagnement »**, vous bénéficiez de **50% de réduction pour l'achat de billets** Origine/Destination (à l'unité ou en carnet) et de carnets de Tickets T+ pour des trajets effectués sur les réseaux SNCF, RATP et OPTILE.

Si votre guide voyage avec vous, il bénéficie de la gratuité du transport.

Pour votre accompagnant, demandez à un agent de lui faire passer les portes de contrôles sur présentation de votre carte d'invalidité ou CMI « Invalidité » avec sur-mention « Besoin d'accompagnement /Cécité ³ ».

Forfait Améthyste : ancien combattant, personne âgée ou handicapée

Le forfait Améthyste est délivré par les services sociaux de la Ville de Paris et des Conseils généraux d'Île-de-France si vous êtes une personne âgée, et que vous remplissez certaines conditions spécifiques.

Votre forfait Améthyste vous permet de voyager pendant 1 an de façon illimitée en Île-de-France, à l'intérieur des zones qui vous sont allouées par votre département.

Réservé aux anciens combattants, veuves d'anciens combattants et aux personnes handicapées ou âgées retraitées, vous pouvez, sous certaines conditions de ressources et de statut, bénéficier du **forfait Améthyste**.

Le forfait Navigo Améthyste peut être délivré gratuitement ou moyennant une participation financière, selon les conditions définies par votre département.

Renseignez-vous auprès de votre Conseil départemental pour connaître les conditions précises d'attribution et la procédure à suivre pour faire la demande de votre forfait Améthyste.

Cas de gratuité pour l'accompagnateur

Vous êtes porteur de la Carte Mobilité Inclusion « Invalidité » avec sur-mention « Besoin d'Accompagnement » ? Dans ce cas, votre accompagnant bénéficie de la gratuité du transport.

→ Si vous n'êtes pas Francilien :

- Optez de préférence pour un passe Navigo Easy disponible au guichet sur lequel charger vos titres. Vous pouvez également acheter des titres ticket T+ ou origine-destination magnétiques.

- Pour votre accompagnant, demandez à un agent de lui faire passer les portes de contrôles sur présentation de votre carte d'invalidité ou CMI « Invalidité » avec sur-mention « Besoin d'accompagnement ».

→ Si vous êtes Francilien :

Pour vous, si vous voyagez occasionnellement, optez de préférence pour un contrat Navigo Liberté + qui vous permettra de voyager librement en réglant le mois suivant, (trajets sur le périmètre T+ et bus aéroport uniquement). Si vous voyagez souvent, vous pouvez souscrire un forfait Navigo Annuel ou Mois.

(3) Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site <https://www.transilien.com/fr/page-tarifs/pmr-carte-de-cecite>.

→ **Demandez le passe Navigo de votre accompagnant** (avec mention « accompagnant ») en agence de la liste définie* munis de votre pièce d'identité, d'un justificatif de domicile et de votre carte d'invalidité ou CMI « Invalidité » avec sur-mention « Besoin d'accompagnement ».

→ Faites ensuite une demande de droits pour votre accompagnant sur le site internet de l'Agence Solidarité Transport.

Pour votre accompagnant, vous pouvez demander un passe Navigo «Accompagnant» dans l'une de ces agences :

→ **RATP :**
Châtelet-les-Halles,
Gare de Lyon, La Défense,
Noisy le Grand et Bourg la Reine.
Attention :
La Défense n'est pas
en accessibilité PMR.

→ **SNCF :**
Gare de l'Est, Gare Montparnasse,
Gare St Lazare, Juvisy, Melun.

BON À SAVOIR

Pour faire votre passe Navigo en agence, munissez-vous des documents suivants :

- Votre pièce d'identité.
- Un justificatif de domicile (quittance de loyer, charges de copropriété, facture d'électricité, facture de téléphone, taxe foncière, taxe d'habitation).

Votre Carte Mobilité Inclusion «Invalidité» avec sur-mention «Besoin d'accompagnement».

Pour vous faire aider dans votre démarche, **contactez le service solidarité transport :**

→ Par téléphone au 0 800 948 999, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

→ En ligne sur le site internet
www.oui.sncf.fr

→ Par mail via formulaire disponible sur le site :
www.solidaritetransport.fr/contact



(*) Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site
<https://www.transilien.com/fr/page-tarifs/pmr-carte-de-cecite>.

Cartes d'invalidité : réformés ou pensionnés de guerre

Les titulaires de cartes d'invalidité ONAC (Office National des Anciens Combattants) peuvent bénéficier, selon leur degré d'invalidité et leur lieu de résidence, soit de la **gratuité**, soit de **billets à tarif réduit** sur tout ou partie des réseaux franciliens.

Leur accompagnateur peut lui aussi dans certains cas bénéficier de ces avantages tarifaires.

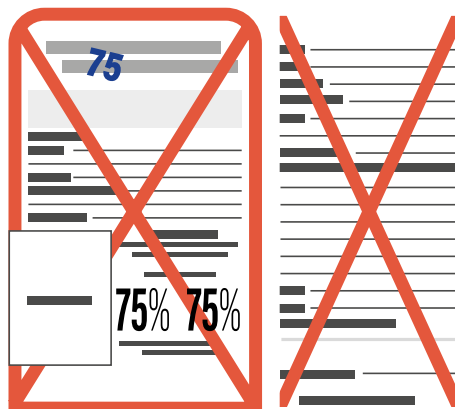
En cas de contrôle, le titulaire de la carte d'invalidité ONAC doit présenter sa carte pour justifier de son droit à réduction et de celui de son accompagnateur le cas échéant.

Carte d'invalidité avec 1 barre bleue

Vous êtes porteur de la carte d'Invalidité ONAC 1 barre bleue ?

→ Dans ce cas, vous bénéficiez de **50% de réduction** :

- sur les carnets de Tickets T+.
- les tickets «Origines-destination» (à l'unité ou en carnet).
- sur les trajets réalisés avec un contrat Navigo Liberté + (pour les Franciliens uniquement).



Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site : www.transilien.com/fr/page-tarifs/carte-invalidite-onac-une-barre-bleue

Carte d'invalidité avec 1 barre rouge

Vous êtes porteur de la carte invalidité ONAC 1 barre rouge ?
Bénéficiez de la gratuité du transport.

Comment voyager ?

→ Si vous n'êtes pas Francilien :
Rendez-vous au guichet au début de chaque trajet munis de votre carte invalidité ONAC 1 barre rouge.

→ Si vous êtes Francilien :

- Demander votre passe Navigo en ligne (délivré sous 20 jours) ou en agence munis de votre pièce d'identité, d'un justificatif de domicile et de votre carte invalidité ONAC 1 barre rouge.
- Faites ensuite une demande de droits pour vous auprès de l'Agence solidarité Transport.
- Une fois vos droits de gratuité accordés (sous une dizaine de jours), pensez à les activer sur le passe au guichet ou à l'automate.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site : www.transilien.com/fr/page-tarifs/carte-invalidite-onac-une-barre-rouge

Carte d'invalidité avec 2 barres rouges

Vous êtes porteur de la carte invalidité ONAC à double barre rouge, vous bénéficiez de la gratuité du transport pour vous et votre accompagnant.

Comment voyager ?

→ Si vous n'êtes pas Francilien :
Rendez-vous au guichet au début de chaque trajet avec votre accompagnant et munis de votre carte invalidité ONAC à double barre rouge.

→ Si vous êtes Francilien :

- Demandez votre passe Navigo et celui de votre accompagnant (avec mention « accompagnant ») en agence munis de votre pièce d'identité, d'un justificatif de domicile et de votre carte invalidité ONAC à double barre rouge.
- Faites ensuite une demande de droits pour vous et votre accompagnant auprès de l'Agence Solidarité Transport.
- Une fois vos droits accordés (sous une dizaine de jour), pensez à les activer sur les passes au guichet ou à l'automate.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site : www.transilien.com/fr/page-tarifs/carte-invalidite-onac-double-barre-rouge

Carte d'invalidité avec 2 barres bleues

Vous êtes porteur de la carte invalidité ONAC à double barre bleue, vous bénéficiez de la gratuité du transport pour vous et votre accompagnant.

Comment voyager ?

→ Si vous n'êtes pas Francilien :

Rendez-vous au guichet au début de chaque trajet avec votre accompagnant et munis de votre carte invalidité ONAC à double barre bleue.

→ Si vous êtes Francilien :

- Demandez votre passe Navigo et celui de votre accompagnant (avec mention « accompagnant ») en agence de la liste définie sur le site Transilien.com munis de votre pièce d'identité, d'un justificatif de domicile et de votre carte invalidité ONAC à double barre bleue.
- Faites ensuite une demande de droits pour vous et votre accompagnant auprès de l'Agence Solidarité Transport.

- Une fois vos droits accordés (sous une dizaine de jour), pensez à les activer sur les passes au guichet ou à l'automate.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site : www.transilien.com/fr/page-tarifs/carte-invalidite-onac-double-barre-bleue

Les réductions dans les autres régions de France

En complément des réductions nationales, des régions proposent des aides pour faciliter vos déplacements. Pour en savoir plus, contactez le service Accès TER de votre région (voir page 24). Retrouvez ci-dessous les réductions pour les régions concernées :

Dans la région

Auvergne-Rhône-Alpes :

Vous êtes titulaire de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) ou d'une pension d'invalidité avec des revenus annuels inférieurs à 80% du SMIC ? Bénéficiez d'une réduction de 90% sur vos déplacements en trains et en cars grâce à la carte TER ILLICO Mobilité.

Dans la région

Bourgogne-Franche-Comté :

Vous êtes bénéficiaire de la CMU-C ? Vous avez le droit à une réduction de 75% sur vos déplacements en trains et en cars avec la carte Tarif réduit solidaire.

Dans la région Bretagne :

Vous êtes titulaire de l'AAH ? Bénéficiez d'une réduction de 75% sur vos déplacements en trains et en cars grâce à la carte ACTUEL.

Dans la région Grand Est :

Vous êtes bénéficiaire de la CMU-C ? Vous avez le droit à une réduction de 80% sur vos déplacements en trains et en cars grâce à la carte Solidaire TER Grand Est.

Dans la région

Nouvelle-Aquitaine :

Vous êtes titulaire de l'AAH ? Bénéficiez de 24 trajets simples gratuits sur le réseau TER Aquitaine grâce à la carte Sésame.

Dans la région Provence

Alpes Côte d'Azur :

Vous êtes titulaire de l'AAH ? Bénéficiez de 90% de réduction sur vos déplacements en trains et en cars grâce au programme ZOU ! Solidaire.

Les Réductions en Europe

Les transporteurs européens, partenaires ou filiales du Groupe SNCF, proposent des prix adaptés à la situation de chacun.

Transporteur	Pays de destination	Tarif spécifique voyageur handicapé	Tarif spécifique accompagnateur d'un voyageur handicapé
Eurostar	France, Belgique, Angleterre Pays-Bas	Pour un voyageur en fauteuil roulant	Oui
Renfe-SNCF en coopération	Espagne	Non	Oui
TGV France-Bruxelles	Belgique	Oui	Oui
TGV INOUI France-Italie	Italie	Non	Oui
TGV France-Luxembourg	Luxembourg	Pour un voyageur en fauteuil roulant	Oui
TGV Lyria	Suisse	Pour un voyageur en fauteuil roulant	Oui
TGV Paris-Fribourg en Brisgau	Allemagne	Non	Oui
DB-SNCF en coopération	Allemagne	Pour un voyageur en fauteuil roulant	Oui
Renfe-SNCF en coopération	Espagne	Pour un voyageur en fauteuil roulant	Oui
Thalys	France, Belgique, Allemagne, Pays-Bas	Pour un voyageur en fauteuil roulant	Oui

LES SERVICES D'ASSISTANCE

Dans votre gare de départ et/ou à votre gare d'arrivée, les services d'assistance vous garantissent une prise en charge adaptée selon vos besoins.

Accès Plus sur les trains nationaux (TGV, TGV INOUI, TGV OUIGO et Intercités) et internationaux*

Accès Plus est un service **gratuit** d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'à la place dans le train pour les personnes handicapées et à mobilité réduite voyageant sur TGV, TGV INOUI, TGV OUIGO et Intercités.

Le service offre la possibilité :

→ d'acheter/ d'échanger vos titres de transport.

→ de réserver vos prestations d'accueil en gare (**Accès Plus n'est en aucun cas un service d'accompagnement pendant le voyage**).

→ d'accéder aux informations nécessaires au bon déroulement de votre trajet.

Qui peut bénéficier du service Accès Plus ?

→ **Sur les trains nationaux (TGV, TGV INOUI, TGV OUIGO et Intercités) et internationaux*** : Toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport en raison de :

- De tout handicap physique, mental, intellectuel ou sensoriel, qu'il soit permanent ou temporaire,
- De l'âge,
- Ou dont la situation requiert une attention appropriée (femme enceinte, à l'exception des parents voyageant avec poussette).

(*) TGV Lyria, TGV INOUI France-Italie, TGV France- Luxembourg, TGV France-Bruxelles, TGV France-Fribourg en Brisgau, Renfe-SNCF en coopération, DB-SNCF en coopération.

CONTACT D'URGENCE

Une ligne d'urgence est à votre disposition en cas de difficultés imprévues lors de votre voyage :

- par téléphone au 09 69 32 26 26, de 8H à 20H, 7 jours sur 7 (appel non surtaxé).
- En dehors de ces horaires, composez le 3117 (appel non surtaxé et enregistré), ou envoyez un SMS au 31177 (appel non surtaxé).



CONDITIONS POUR LES ACCOMPAGNATEURS

Deux personnes titulaires de cartes d'invalidité ne peuvent pas être accompagnatrices l'une de l'autre. Un enfant de moins de 12 ans ne peut pas non plus être considéré comme accompagnateur. Pour OUIGO, une personne de moins de 18 ans ne peut pas être considérée comme accompagnatrice.

Comment s'informer et réserver la prestation Accès Plus ?

Pour bénéficier de ces facilités, contactez Accès Plus dès l'achat de vos billets et **au plus tard 48 heures avant l'heure de départ de votre train.**

→ par **téléphone** : 7 jours sur 7 : 3635 puis #45 ou 3635 de 8h à 20h et dites « service » puis « Accès Plus ». ⁶

→ par **internet** sur :

- Pour réserver [accesplus.sncf.com](https://www.accesplus.sncf.com)
- Pour toute demande de renseignement [sncf.force.com/aplus/s/](https://www.sncf.force.com/aplus/s/)

→ Dans les gares et boutiques SNCF, sur **OUI.sncf** ou en agences de voyages agréées SNCF.

Comment se déroule la prestation ?

Vous êtes attendu à **l'accueil pour personnes à mobilité réduite** en gares, au moins 30 minutes avant le départ de votre train, muni de votre billet. Informé de votre venue, l'agent de la gare vous conduit et vous installe à votre place. Le service prévoit le portage **d'un unique bagage, de 15 kilos maximum**. Si vous ne remplissez pas ces conditions, **le service ne vous est plus garanti.**

La liste des gares proposant le Service Accès Plus est disponible sur le site www.accessibilite.sncf.com, rubriques « Informations et services » puis « Accessibilité gare par gare ».



Arrivé à destination, un agent vient vous chercher **à votre place à bord du train** et vous conduit à votre point de rendez-vous en gare ou vous accompagne jusqu'à votre prochain train en cas de correspondance dans la même gare.

(6) 36 35 (service gratuit + prix d'un appel).

Accès TER sur les réseaux régionaux

Accès TER est un service de réservation gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement aux trains comme aux cars TER permettant aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite de se déplacer plus facilement.

Qui peut bénéficier du service Accès TER ?

Vous pouvez bénéficier de ce service **gratuit** si vous êtes :

→ titulaire d'une **carte mobilité inclusion civile**, quels que soient votre handicap et le taux d'invalidité. Les **cartes de priorité, de station debout pénible ou de stationnement de véhicule** sont valables.

→ titulaire d'une **carte «réformé/pensionné de guerre»**.

→ utilisateur d'un fauteuil roulant dans votre vie quotidienne et **vous vous présentez en gare avec votre propre fauteuil**.

Comment s'informer et réserver la prestation Accès TER ?

Vous devez réserver le service Accès TER au moins 48 heures avant votre départ (sauf Hauts-de-France, 24 heures avant le départ) renseignez-vous auprès des Conseils régionaux concernés.

Accès TER

Auvergne-Rhône-Alpes

→ Par téléphone en contactant Accès TER : 08 01 01 02 02¹ du lundi au vendredi de 7h à 19h, le samedi de 8h à 13h.

→ Par internet : sur www.ter.sncf.com/auvergne-rhone-alpes, rubrique «Aide & Contacts»

Accès TER

Bourgogne-Franche-Comté

→ Par téléphone au 03 80 11 29 29¹ du lundi au samedi de 7h à 20h.
→ Par internet : sur www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte, rubrique «Services & Gares»

Accès TER BreizhGo

Bretagne

→ Par téléphone : 0 800 880 562¹ du lundi au vendredi de 6h15 à 20h, le samedi de 9h à 16h et les dimanches et fêtes de 13h à 20h.
→ Par internet : sur le site TER BreizhGo : www.ter.sncf.com/bretagne, rubrique «Services & Gares».

Accès TER Rémi Centre-Val de Loire

→ Par téléphone : au 0 800 83 59 23¹ du lundi au samedi hors jours fériés de 6h à 20h (service et appel gratuit)
→ Par internet : sur www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire, rubrique «Services & Gares»

Accès TER liO

Occitanie

→ Par téléphone 0 800 31 31 31, choix 3, du lundi au vendredi de 07h à 20h et le samedi de 09h à 14h
→ Par internet : sur le site www.ter.sncf.com/occitanie, rubrique «Services & Gares»

Accès TER Grand Est

→ Par téléphone : 0 805 415 415¹ du lundi au vendredi de 8h à 18h, le samedi de 9h à 14h.
→ Par internet : sur www.ter.sncf.com/grand-est, rubrique «Services & Gares»

Accès TER Hauts-de-France

→ Par téléphone : 0 805 50 60 70 (service et appel gratuits) Tapez 5 du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 9h à 18h, le dimanche de 9h à 13h.
→ Par internet : sur le www.ter.sncf.com/hauts-de-france, rubrique «Services & Gares»

Accès TER NOMAD Train Normandie

→ Par téléphone au 0800 801 801 services et appel gratuits, du lundi au samedi de 6h à 21h, les dimanches et jours fériés de 8h à 20h.
→ Par internet : sur le site www.ter.sncf.com/normandie/gares/accessibilite-pour-tous

Accès TER Pays de la Loire

→ Par téléphone : au 0 800 000 724¹ du lundi au vendredi hors jours fériés de 7h à 19h et le samedi de 8h à 12h30.
→ Par internet : sur www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire, rubrique «Services & Gares»

Accès TER Sud

→ Par téléphone : au 0 800 11 40 23¹, choix 3, du lundi au vendredi de 07h à 20h30 et le samedi de 07h à 14h.
→ Par internet : sur www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur, rubrique «Services & Gares» puis «A votre service», puis «Facilitez vos déplacements», et enfin «Accès TER SUD».

Accès TER Nouvelle Aquitaine

→ Par téléphone 0800 872 872, choix 4, du lundi au vendredi de 7h à 19h et le samedi de 10h à 18h.
→ Par internet : sur le site www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine, rubrique «Services & Gares».

(1) Appel non surtaxé

Comment se déroule la prestation ?

Vous êtes attendu à l'**accueil pour personnes à mobilité réduite** dans les gares, **au moins 30 minutes avant le départ** de votre train, muni de votre billet. Informé de votre venue, l'agent de la gare vous conduit et vous installe à votre place à bord du train.

Accès Plus Transilien sur le réseau Île-de-France

Accès Plus Transilien est un service gratuit d'accueil, d'information et d'assistance aux personnes à mobilité réduite. Il est disponible pour accéder aux trains Transilien du réseau d'Île-de-France.

Tous nos agents sont formés à l'assistance spécifique pour les Personnes en Situation de Handicap et les Personnes à Mobilité Réduite. Toutes les informations et les conditions générales d'utilisation du service sont détaillées sur le site : www.transilien.com/fr/page-deplacements/accessibilite-handicap

Arrivé à destination, un agent vient vous chercher à **votre place à bord du train** et vous conduit à votre point de rendez-vous en gare ou vous accompagne jusqu'à votre prochain train en cas de correspondance dans la même gare.

Qui peut bénéficier du service Accès Plus Transilien ?

→ **Si vous avez une carte d'invalidité de 80% ou plus (ou carte mobilité inclusion)**
Vous avez droit à une assistance garantie en gare et un voyage garanti sans frais supplémentaire.

Une assistance garantie en gare grâce à l'aide d'un agent pour vous accueillir et si cela est nécessaire vous accompagner pour la montée et la descente du train. Un voyage garanti car en cas d'imprévu, l'agent ou le centre d'appels rechercheront avec vous une solution alternative pour que vous arriviez en gare de destination.

→ Si vous n'avez pas de carte d'invalidité

Vous avez le droit de bénéficier du service Accès Plus Transilien. Les agents feront leur meilleur possible pour vous assister mais la garantie de voyage et d'assistance n'est pas applicable.

Comment bénéficier de la prestation Accès Plus Transilien ?

Le service Accès Plus Transilien est destiné aux personnes en situation de handicap (carte mobilité inclusion invalidité de 80 % ou plus et pour les UFR) :

→ Avec réservation

Ce service offre une assistance garantie pour :

- se déplacer 7 jours/7
- Sur la plage horaire du 1^{er} au dernier train.
- Sur tout le réseau transilien d'IDF (y compris sur le réseau RER A et B de la RATP).

La réservation auprès du service clients Accès Plus Transilien est possible dès 15 jours avant le voyage et jusqu'à la veille du voyage avant 13h.



(1) La liste des gares accessibles est à retrouver en p.30 et sur le site www.transilien.com rubrique «se déplacer & visiter» puis «accessibilité des gares».

→ Si votre voyage comprend une gare non accessible, le conseiller étudiera votre parcours pour vous proposer une solution alternative accessible par transport en commun ou bien avec un TRS (Transport Routier de Substitution) jusqu'à la gare accessible la plus proche.

Les véhicules de nos partenaires sont adaptés et les conducteurs sont formés pour vous accompagner.

Une confirmation du voyage et de votre assistance vous sera envoyée par mail la veille du voyage. Vous avez la possibilité d'annuler votre assistance au plus tard jusqu'à 02h30 avant votre voyage.

→ Sans réservation

En se présentant en gare aux heures de disponibilité du service d'assistance pour un trajet entre des gares accessibles sur le réseau Transilien d'Ile-de-France (y compris pour les gares RATP du RER A et B).



Réservation ou simple demande d'information :
→ Par téléphone, en composant le 0 970 82 41 42⁽¹⁾
→ Par courriel, en envoyant votre demande à accesplus@transilien-sncf.fr

Andilien : Pour faciliter le contact avec un agent en gare.



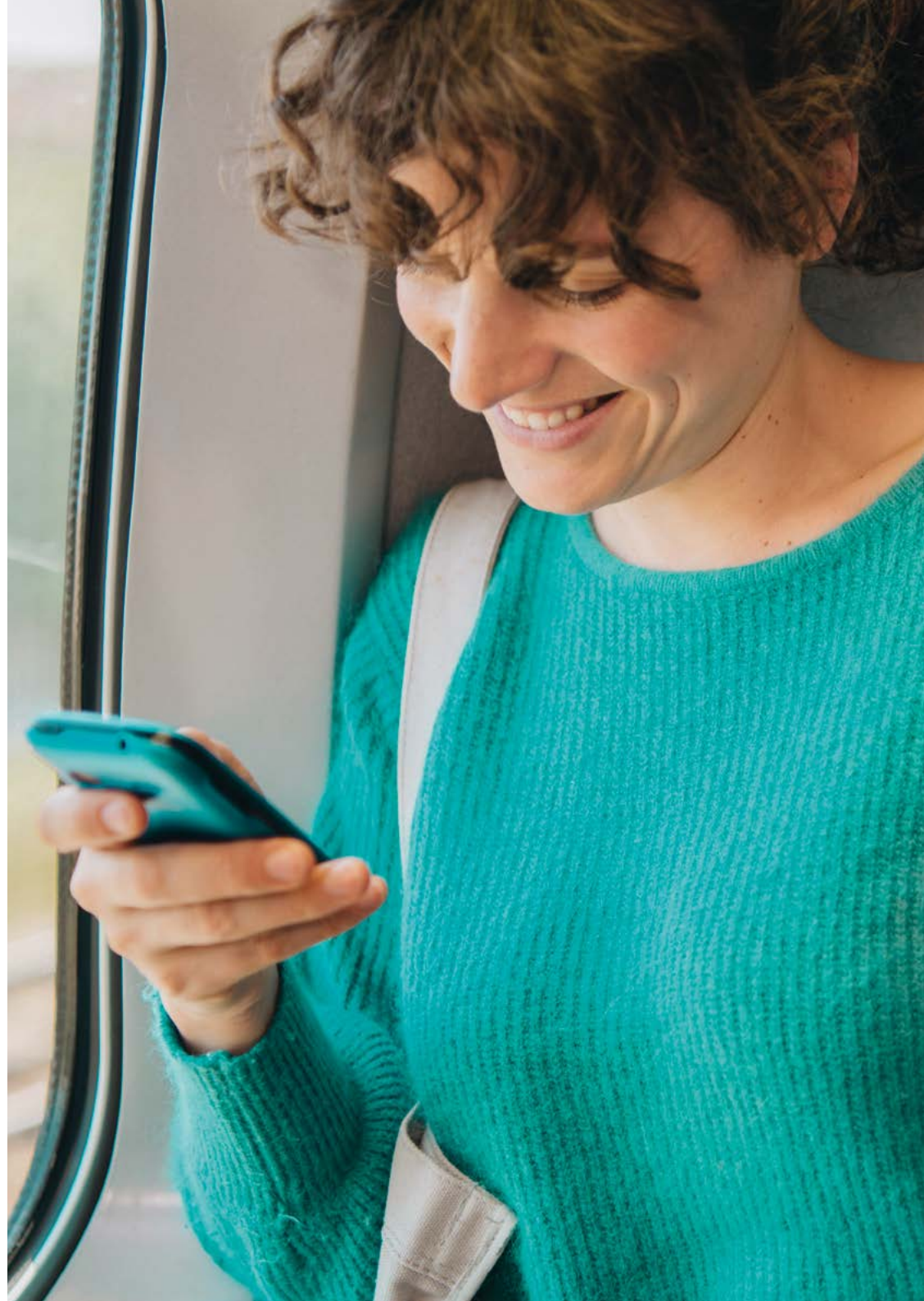
Andilien est une application mobile gratuite dédiée aux personnes en situation de handicap possédant une carte mobilité inclusion.

L'agent répondra à vos questions et viendra à votre rencontre si vous souhaitez une assistance ou de l'aide.

Inscrivez-vous en contactant le centre d'appel Accès Plus transilien puis téléchargez gratuitement l'application **Andilien** disponible sur Apple Store et Google Play.



Retrouvez les Conditions Générales d'Utilisation du service Accès Plus Transilien et celles de l'Application Andilien sur transilien.com, rubriques «Se déplacer » puis «Accessibilité».



(1) Appel non surtaxé, ouvert tous les jours de 7h à 20h

La liste des gares accessibles du réseau Transilien d'Île-de-France (au 1^{er} septembre 2021)

Le service Accès Plus Transilien est disponible dans toutes les gares du réseau Transilien d'Île-de-France. Vous pouvez vous présenter spontanément pour voyager entre gares accessibles. Dans la mesure où des travaux d'accessibilité sont programmés jusqu'en 2025 dans les gares d'Île-de-France, la liste à jour des gares accessibles est à retrouver sur le site www.transilien.com, rubriques « Se déplacer » puis « Accessibilité ».

Achères ville	A/L	Domont	H
Aéroport CDG 2 TGV terminal 2	B	Accès au train en autonomie	
Aéroport CDG 1 terminal 3	B	pour les UFR	
Arpajon	C	Dourdan	H
Asnières-sur-Seine	J/L	Dourdan la forêt	H
Aulnay-sous-Bois	B	Réservation obligatoire	
Bécon les Bruyères	L	Drancy	B
Bibliothèque		Emerainville	
François Mitterrand	C	Pontault-Combault	E
Bois-Colombes	J	Enghien-les-Bains	H
Bondy	E	Accès au train en autonomie	
Bouffémont-Moisselles :	H	pour les UFR	
Accès au train en autonomie		Épinay-sur-Orge	C
pour les UFR		Ermont Eaubonne	H
Boussy-Saint-Antoine	D	Accès au train en autonomie	
Cergy le Haut	A/L	pour les UFR	
Cergy Préfecture	A/L	Ermont Eaubonne	J/C
Cergy St-Christophe	A/L	Ermont-Halte	H
Chaville Rive Droite	L/U	Accès au train en autonomie	
Chaville Rive Gauche :	N	pour les UFR	
Travaux en cours		Esbly	P
Chelles Gournay	E/P	Evry Courcouronnes	D
Choisy-le-Roi	C	Fontainebleau Avon	R
Clichy Levallois	L	Gagny	E
Colombes	J	Garches Marnes-la-Coquette	L
Combs la Ville	D	Garges Sarcelles	D
Conflans Fin d'Oise	A/J/L	Grigny Centre	D
Conflans-Ste-Honorine	J	Groslay	H
Corbeil-Essonnes	D	Hausmann St-Lazare	E
Coulommiers	P	Houdan	N
Courbevoie	L	Javel	C
Créteil Pompadour :	D	Juvisy	C/D
Accès au train en autonomie		Houilles / Carrières-sur-Seine	A/L
pour les UFR		La Barre Ormesson	H

La Courneuve Aubervilliers	B	Paris St-Lazare	J/L
La Défense	A/L/U	Pierrefitte-Stains	D
La Garenne-Colombes	L	Plaisir Grignon	N
La Plaine Stade de France	B	Poissy	A/J
Lagny Thorigny	P	Pont Garigliano -	
Le Blanc-Mesnil	B	Hôpital Européen	C
Le Bourget	B	Rambouillet	N
Le Chénay Gagny	E	Travaux en cours	
Le Val d'Or	L	Roissy-en-Brie	E
Le Stade	J	Rosa Parks	E
Les Boullereaux Champigny	E	Rosny-sous-Bois	E
Les Clairières Verneuil	J	Sannois	J
Les Vallées	L	Saint-Cloud	L/U
Luzarches	H	Saint Gratien	C
Accès au train en autonomie		Saint-Leu la Forêt	H
pour les UFR		Accès au train en autonomie	
Magenta	E	pour les UFR	
Maisons-Alfort / Alfortville	D	Saint Ouen	C
Maisons-Laffitte	A/L	Transport Routier	
Mantes-la-Jolie	J	de Substitution	
Mitry Claye	B	Saint-Ouen l'Aumône Liesse	H/C
Montereau	R	Accès au train en autonomie	
Montigny Beauchamp	H	pour les UFR	
Accès au train en autonomie		Sarcelles St-Brice	H
pour les UFR		Accès au train en autonomie	
Montigny Beauchamp	C	pour les UFR	
Montfort-l'Amaury Mere	N	Sartrouville	A/L
Montreuil	L	Sevran Beaudottes	B
Montsoult Maffliers	H	Sevran Livry	B
Accès au train en autonomie		Sèvres Rive Gauche	N
pour les UFR		Travaux en cours	
Nanterre Université	A/L	Stade de France St-Denis	D
Nemours Saint Pierre	R	Suresnes Mont-Valerien	L/U
Neuville Université	A/L	Tournan	E/P
Nogent Le Perreux	E	Val d'Argenteuil	J
Noisy-le-Sec	E	Vauclerc	L
Ozoir-la-Ferrière	E	Versailles Château Rive gauche	C
Parc des Expositions	B	Versailles Chantier	N/U
Paris Est	P	Versailles rive droite	L
Paris Gare de Lyon souterrain	D/R	Vert Galant	B
Paris Gare de Lyon surface	R	Villeparisis-Mitry-le-Neuf	B
Paris Montparnasse	N	Villepinte	B
Paris Nord	B/D	Villiers-sur-Marne Plessis-Trevisse	E
Paris Nord	H/K	Yerres	D
Accès au train en autonomie			
pour les UFR			

Rappels de sécurité

Tout voyageur doit pouvoir accomplir, pour lui-même, certains actes de première nécessité (communiquer, se nourrir, aller aux toilettes etc.), être en capacité de présenter son titre de transport ainsi que l'ensemble des documents nécessaires durant son voyage (carte de réduction, justificatif d'identité, etc.), pouvoir respecter les consignes prévues et celles qui pourraient être données tant en situation normale que perturbée par les personnels à bord ou en gare.

Le voyageur doit pouvoir subvenir seul ou avec l'aide de son accompagnateur à sa vie à bord et à ses besoins de première nécessité. Les services d'assistance ne sont pas des services d'accompagnement/d'aide à la personne et/ou de surveillance pendant le voyage.

Si vous présentez des signes d'insuffisance respiratoire, vos récipients portables de gaz médical sont admis à bord dans la limite des quantités nécessaires à votre voyage. Si l'appareil nécessite une alimentation électrique, il vous est préconisé de vous munir de batteries vous permettant de couvrir une durée supérieure à celle du voyage

(en cas de retard de train ou de prise électrique défaillante).

Conditions d'accès des fauteuils roulants

Quel que soit le train à bord duquel vous voyagez, nous vous invitons à bloquer les roues de votre fauteuil.

Les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant (manuel ou électrique) sont : 70 cm de large, 1375 mm de hauteur et 120 cm de profondeur et (hors mains et bouts des pieds)¹.

Les plus petites roues doivent permettre le franchissement d'une lacune horizontale de 7,5 cm et verticale de 5 cm.

Dans le cas d'un fauteuil manuel, le poids du fauteuil roulant, de son occupant et de ses bagages ne doit pas excéder 200 kg. Ce poids est porté à 300 kg dans le cas d'un fauteuil roulant électrique ne nécessitant aucune assistance pour franchir un dispositif d'aide à l'embarquement et au débarquement.

(1) En accord avec les règles européennes des STI PMR n°1300/2014
(Spécifications techniques d'Interopérabilité pour les Personnes à Mobilité Réduite)

LES SERVICES OPTIONNELS POUR SIMPLIFIER VOTRE VOYAGE

SNCF s'investit dans la prise en charge de vos déplacements en train et vous propose un ensemble de services payants pour faire de votre voyage un moment agréable.

Voyagez léger avec le service Mes Bagages par TGV INOUI

Le service Mes Bagages rend vos voyages partout en France plus sereins et confortables. En effet, il prend en charge vos bagages où vous le souhaitez et les livre à l'adresse de votre choix¹.

→ Un service express : vos bagages livrés le jour de votre arrivée.

→ Un service flexible : vous avez la possibilité de faire livrer vos bagages à domicile ou de venir les récupérer dans un de nos 27 000 points relais Pick Up ou bureau de Poste.

→ Un service rassurant : le suivi du parcours de votre bagage, en temps réel.

(1) Service disponible partout en France. Disponible en Europe à partir de 2022.
(2) 36 35 (service gratuit + prix d'un appel).

Comment réserver ?

Mes Bagages

Rendez-vous dans les gares et boutiques SNCF, appelez le 3635² et dites « Bagages » ou connectez-vous sur mesbagages.oui.sncf. Choisissez le mode d'envoi : à domicile ou en Point Relais, les dates et les créneaux d'enlèvement et de livraison souhaités.

À quels tarifs ?

Corrélée à un billet de train SNCF, la prestation du service Mes Bagages est soumise à un taux de **TVA réduit à 10%**, soit les tarifs¹ suivants :

- **34€** par bagage classique (valises, sacs souples)
- **45€** pour le transport des skis ou des snowboards
- **30€** pour les fauteuils roulants
- **119€** pour les vélos sans assistance électrique

En option : la **livraison le week-end et la livraison en soirée** sont possibles pour un supplément de 5€ par trajet. Afin de s'adapter au mieux à vos contraintes, le service Mes Bagages vous propose une livraison le samedi de 9h à 18h (+10€ jusqu'à 22h) et le dimanche jusqu'à 13h.

L'offre est disponible :

- sur internet mesbagages.oui.sncf.fr
- par téléphone au 36 35 (service gratuit + prix d'un appel)
- en gares et agences de voyages agréées SNCF

BON À SAVOIR

Une réduction de -15% sur la commande est accordée à tous les porteurs d'une carte de réduction SNCF (Avantage ou Grand Voyageur) ainsi qu'aux clients du service Accès Plus (uniquement pour une réservation faite par téléphone).

Pour rappel : les avantages Accès Plus et carte fidélité ne sont pas cumulables.

Cette promotion ne s'applique pas pour le transport d'un fauteuil roulant.

Les bagages concernés par ce service

4 catégories de «bagages» peuvent être transportés.

→ **Bagages classiques :** valises, sacs souples, poussettes, cannes (maximum 7 bagages pour un envoi à domicile et 5 pour une dépose en point relais).

→ **Matériel de ski :** skis et snowboard (maximum 5 produits par commande quel que soit le mode d'envoi).

→ **Vélos sans assistance électrique** (maximum 2 par commande quel que soit le mode d'envoi).

→ **Fauteuil roulant** pliable et non motorisé (maximum 1 par commande quel que soit le mode d'envoi).

Tous vos bagages seront livrés en 72h à l'adresse de votre choix. Vous êtes éligible à cette offre si :

- Vous transportez entre 10 et 100 bagages (nous acceptons aussi les malles).
- Votre voyage est prévu dans au moins 6 jours.
- Vous partez d'un point avec tous les bagages et vous souhaitez tous vous les faire livrer au même endroit.

(1) Prix en vigueur au 01/04/2021

(2) Ces réductions sont valables uniquement pour les trajets en France et ne s'appliquent pas pour le transport d'un fauteuil roulant

(1) Le poids des bagages est de 25kg pour un envoi à domicile et 20kg pour un envoi d'un point relais.

Voyager en groupe, c'est simple et moins cher

Un voyage scolaire, associatif, collectif ou entre amis... À partir de 10 personnes, que vous soyez un groupe de personnes en situation de handicap avec accompagnateurs, parents et/ou enfants, amis ou collègues, ou bien une structure disposant d'un agrément « vacances adaptées et organisées » (VAO), la SNCF vous propose, pour vos trajets de bénéficier de son offre groupe disponible via son Agence Groupe.

L'offre groupe vous permettra d'obtenir :

- Des réductions pour les adultes jusqu'à 50%,
- Des réductions pour les jeunes de 12 à 27 ans jusqu'à 65%,
- Des réductions allant jusqu'à 50% du prix des jeunes, pour des enfants de 4 à 12 ans,
- Un délai de 15 jours pour confirmer votre voyage,
- L'accès à un service après-vente dédié par email ou téléphone. Pour bénéficier du service et être mis en relation avec un chargé de clientèle dédié, le groupe doit être constitué d'un minimum de 10 personnes . Il aura la possibilité de réserver son voyage jusqu'à 330 jours avant la date de celui-ci, soit près d'un an à l'avance.

→ Soit la réservation est possible immédiatement avec connaissance du prix et de l'horaire précis,

→ Soit la réservation est anticipée et est proposée sur une tranche horaire de 2 heures, sur une sélection de destinations et à prix garanti, avec communication de l'horaire précis des trains réservés près de 4 mois avant la date de votre voyage pour vous aider à vous organiser.

Par ailleurs, chaque voyageur en situation de handicap ou à mobilité réduite qui, au sein du groupe, souhaite disposer d'une prestation d'assistance personnalisée afin de l'aider à monter ou descendre des trains TGV Inoui, TGV OUIGO ou Intercités devra en faire la demande de manière individuelle auprès du service Accès Plus.

Soit en composant le 3635 puis tapez #45 ou dites « Service » puis « Accès Plus » (service gratuit + prix d'un appel). Nous vous conseillons de réserver votre assistance dès l'obtention de vos billets (nécessaire pour réserver l'assistance) et au plus tard 48h avant l'heure de départ du train.

 **Vous pouvez contacter l'Agence Groupe du lundi au vendredi de 8h30 à 18h (hors jours fériés) par téléphone au 0810 879 479 (0,05€ TTC/min + prix de l'appel), ou par email à l'adresse acvgroupes@sncf.fr.**

(1) Prix en vigueur au 01/04/2021

(2) Ces réductions sont valables uniquement pour les trajets en France et ne s'appliquent pas pour le transport d'un fauteuil roulant

(1) Le poids des bagages est de 25kg pour un envoi à domicile et 20kg pour un envoi d'un point relais.

Junior & Cie s'occupe de vos enfants

Votre enfant a entre 4 et 14 ans (inclus à la date du trajet) et doit voyager seul ? Vous êtes parents handicapés et vous voulez faire voyager votre enfant mineur, handicapé ou non, seul dans le train ?

SNCF propose son service d'accompagnement Junior & Cie pour un trajet animé et en toute sécurité.¹

Les animateurs Junior & Cie accueillent votre enfant en gare au point d'enregistrement du service et l'accompagnent à bord tout au long du voyage.

Ce service est proposé vers plus de 130 destinations pendant les vacances scolaires, et vers plus de 20 destinations le week-end (hors vacances scolaires).

Comment réserver ?

Connectez-vous sur juniorcie.oui.sncf

À quels tarifs ?

Junior & Cie est un service proposé à partir de 35€, en plus du prix du billet de train. Le prix varie selon le nombre d'enfants et la durée du voyage. La prestation est échangeable et remboursable sous conditions, jusqu'à 4 jours avant le départ.



(1) Le client garantit que l'enfant pour lequel il souhaite souscrire au service Junior & Cie ne nécessite pas de soins particuliers, ni d'assistance médicale pendant le voyage. Il s'engage à informer la SNCF de toute information de nature médicale ou de tout ordre, qui pourrait influencer sur la sécurité ou les conditions de voyage de l'enfant. Sous réserve du contenu de ces informations, la SNCF se réserve la possibilité de refuser l'enfant amené à utiliser le service Junior & Cie.

Le porte à porte façon Wheeliz

Wheeliz est le premier site de **location de voitures aménagées**, pour les personnes en fauteuil roulant. Grâce à la solidarité entre particuliers et au recensement fait par Wheeliz, ce partenaire de SNCF propose le plus grand choix de voitures aménagées en France. Vous avez besoin d'un véhicule pour rejoindre votre domicile ou lieu de vacances depuis une gare ? Trouvez en quelques clics une voiture adaptée pour la conduite ou pour le transport, partout en France, à partir de 45€/jour et bénéficiez de l'assurance tous risques MAIF.



Comment ça fonctionne ?

Rendez-vous sur www.wheeliz.com et choisissez le lieu, la date et le type de véhicule recherché. Consultez les annonces, sélectionnez la voiture qui correspond à vos besoins, échangez avec le propriétaire et réservez en ligne. Le jour J, rencontrez le propriétaire, signez le contrat et roulez !

Avec l'assurance tous risques MAIF, incluse dans toutes les locations, vous bénéficiez d'une assistance 24h/24 et pouvez circuler en toute sécurité. Le véhicule, le conducteur et ses passagers sont assurés !

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.wheeliz.com ou appelez le 01 79 72 80 22.

Facilitez votre voyage avec le service Mon chauffeur par TGV Inoui

Et Laissez-vous conduire par un chauffeur VTC ou taxi pour quitter ou rejoindre votre gare

Pour voyager en toute tranquillité, Mon Chauffeur est un service de réservation de VTC ou de taxis présent dans 140 villes et gares en France. Nos chauffeurs vous accompagnent avant et après votre voyage en train.

Vous souhaitez un chauffeur pour rejoindre votre gare ?

Vous devez effectuer une réservation à l'avance depuis votre domicile jusqu'à la gare souhaitée. Votre chauffeur vous attendra devant votre domicile à l'heure souhaitée afin de vous déposer à votre gare de départ.

Vous souhaitez un chauffeur pour quitter votre gare ?

Vous devez effectuer une réservation à l'avance de la gare d'arrivée à votre adresse de destination.

→ Astuce !

En réservant à l'avance, vous éviterez ainsi la longue file d'attente aux bornes de taxis en gare.

Votre chauffeur vous attendra à l'heure souhaitée au point de RDV précisé dans l'e-mail de confirmation : votre point de rencontre est situé à l'extérieur de la gare.

→ Astuce !

Lorsque vous réservez un chauffeur depuis une gare d'arrivée, nous vous conseillons de prendre suffisamment de marge pour rejoindre votre chauffeur au point de rendez-vous depuis votre quai d'arrivée. Vous éviterez ainsi des frais d'attente par rapport à l'heure de prise en charge prévue.

Le service Mon Chauffeur est adapté aux passagers à mobilité réduite

Votre chauffeur vous aidera à charger et décharger vos bagages du coffre. Si vous effectuez une réservation en véhicule « Berline », le matériel d'assistance médicale à transporter doit être pliable et tenir en toute sécurité dans



le coffre du véhicule de votre chauffeur. Pour un matériel plus volumineux ou non pliable, nous vous conseillons de réserver un véhicule de type « Van ». L'ensemble de nos chauffeurs accepte les chiens guide.

N'hésitez pas à contacter la flotte sélectionnée en amont de votre voyage pour tout renseignement.

Nos chauffeurs ont mis en place des mesures sanitaires pour vous protéger :

- les véhicules sont régulièrement aérés et nettoyés après chaque course.
- Le port du masque est obligatoire pour le chauffeur et tous les passagers âgés de + de 11 ans.
- Seule la présence de passager(s) est admise à l'arrière du véhicule (3 maximum).
- Durant le trajet, veillez à respecter les gestes barrières afin de vous protéger et protéger votre chauffeur
- À la fin de votre trajet, veuillez récupérer vos effets personnels et déchets éventuels (mouchoirs, bouteille d'eau...)

Où réserver ?

Directement à l'adresse monchauffeur.oui.sncf/trip-details
Ou dans la rubrique « Compléter mon voyage / Taxi & Vtx » depuis le site Oui.sncf, l'App Oui.sncf, TGV Pro, et le Portail Wifi à bord

Comment se déroule une course Mon Chauffeur ?

1 - RÉSERVATION

Je réserve un taxi ou un VTC en départ immédiat ou à l'avance

2 - CONFIRMATION

Je reçois un mail & un SMS avec le n° de ma course, l'adresse et l'heure de prise en charge

3 - NOTIFICATION

Je reçois un SMS « Mon Chauffeur est en route » puis un SMS « Mon chauffeur est arrivé »

Pourquoi réserver Mon Chauffeur ?

- Ma réservation est garantie
- Un chauffeur m'attend à mon arrivée en gare
- J'évite les files d'attentes de taxis
- Je me laisse conduire

Le service Ma Location AVIS par TGV INOUI

Une remise des clés du véhicule facile, gratuite et à toute heure

Vous avez besoin d'être indépendant dès votre descente du train ? Avec le service Ma Location AVIS, bénéficiez d'une solution avantageuse : réservez un véhicule de location AVIS ou BUDGET en même temps que votre billet de train dans 180 gares en France et 90 gares en Europe. Profitez de 10% de réduction minimum garantis toute l'année¹. Bénéficiez également du Meilleur Prix Garanti : si vous trouvez moins cher ailleurs, AVIS vous rembourse 2 fois la différence².

Si l'agence AVIS ou BUDGET est fermée à l'arrivée de votre train, un agent SNCF vous remet le contrat et les clés du véhicule que vous avez réservé. Avantage exclusif offert dans le cadre du service Ma Location AVIS³.

Le règlement de la location du véhicule s'effectuera, selon les tarifs, lors de la réservation ou directement en agence.

Comment réserver ?



→ Aux guichets des gares et dans les boutiques SNCF

→ Sur internet
www.oui.sncf/train/train-avis



(1) Offre soumise à conditions sur le tarif AVIS France (hors Corse), pour toute réservation prépayée.
(2) Voir conditions sur www.avis.fr/bons-plans/partenaires/transports-ferroviaires/sncf/offre-de-remboursement-de-la-difference.
(3) Valable jusqu'à la fermeture de la gare SNCF dans plus de 170 gares en France, soumis à conditions. Gratuit en cas de location de véhicule AVIS et 9,99€ en cas de location de véhicule BUDGET.

QUATRE FAÇONS DE RETIRER SON BILLET

Vous préparez votre voyage et vous vous demandez comment acheter votre billet et où le retirer ? Sachez que vous disposez de différentes solutions aussi simples qu'accessibles.

Venez dans l'espace Rendez-vous

Prenez un rendez-vous dans l'un des espaces de ventes en gare pour vos prochains voyages sur www.rendez-vous.sncf.com

Le «e-billet»

Achetez et imprimez votre billet électronique depuis chez vous sur internet ou auprès d'un point de vente agréé SNCF de votre choix (gares SNCF, téléphone au 3635¹, agences de voyage agréées SNCF).

Au moment du contrôle, il suffit de présenter votre e-billet ou votre carte de fidélité Voyageur². Si les conditions tarifaires le permettent, vous pourrez ensuite directement modifier ou annuler votre voyage jusqu'au départ du train.

Vous pouvez obtenir votre e-billet sur votre smartphone. Il vous suffit de télécharger gratuitement l'application SNCF ou Oui.sncf sur l'App Store et Google Play. A bord du train, vous n'aurez qu'à présenter, depuis l'application choisie, le code-barres du voyage ou de votre carte de fidélité Voyageur, au chef de bord qui le flashera avec son appareil de contrôle.

Les bornes libre service

Votre réservation est déjà effectuée ? Rendez-vous sur n'importe quelle Borne Libre Service en gare et retirez vos billets immédiatement. Insérez la carte bancaire utilisée lors du paiement² dans la borne de retrait et vous obtiendrez vos billets.



En dehors de l'Île-de-France, les bornes ne prennent pas d'espèces.



Privilégiez la borne avec le pictogramme «handicap» présent en haut à droite de la borne, pour faire vos opérations. Selon les bornes, les équipements disposent soit d'une prise casque audio ou de signalétique en relief dont du braille et d'un contraste plus que net afin de faciliter votre réservation.



(1) 36 35 (service et appel gratuit).

(2) Pour un retrait sur une Borne Libre Service, la présence d'une puce sur votre carte bancaire est nécessaire. Dans le cas contraire, sélectionnez un autre mode retrait. Vérifiez que la date d'expiration de votre carte bancaire servant au paiement est postérieure à la date prévue de retrait du billet.

2

ACCOMPAGNER CHACUN SELON SES BESOINS

Si le train occupe une place centrale dans les voyages, les infrastructures qui l'entourent sont aussi primordiales. Parkings, gares, signalétique... Pour arriver à destination dans les meilleures conditions, SNCF vous apporte toujours de nouveaux services.

Les équipements dans les gares ...	47
Le confort à bord des trains	54
Chiens-Guides et d'accompagnement	61

LES ÉQUIPEMENTS DANS LES GARES

Pour faciliter votre accès et vos déplacements en gares, des équipements adaptés sont progressivement installés. Si certains répondent à un besoin spécifique de mobilité, la plupart simplifient l'accès pour tous.



1 Les portes automatiques

Les portes automatiques, à l'entrée du bâtiment voyageurs, facilitent le déplacement des personnes en fauteuil roulant et des personnes mal ou non-voyantes qui peuvent rencontrer des difficultés pour ouvrir une porte manuelle.

2 Les plans inclinés

Pour faciliter les cheminements, des plans inclinés permettent aux personnes à mobilité réduite d'accéder au niveau desservi par un escalier ou quelques marches. La pente est étudiée afin de pouvoir être utilisée sans risque par les personnes en fauteuil roulant.

3 La vitrophanie

Système de marquage installé sur toutes les parois vitrées pour éviter les heurts sur la surface transparente. De couleur blanche ou équipée d'un dispositif auto-contrastant ces bandes de repérage sont positionnées à deux hauteurs, 1,10 m et 1,60 m.

4 Les bandes d'éveil à la vigilance

Ce système podotactile d'éveil a pour mission de signaler un danger grâce à des plots de forme bombée, régulièrement disposés en lignes parallèles décalées. Dans les gares, elles sont positionnées en haut de chaque volée d'escaliers et le long des quais à 50 cm du bord.

5 Les bandes de guidage

Chemin de surface détectable à l'aide d'une canne blanche, les bandes podotactiles de guidage sont composées de cannelures contrastées par rapport au sol, parallèles et séparées à intervalles réguliers de 3 cm environ dans le sens de la marche. Ce cheminement facilement identifiable est complété par des balises sonores. (voir page 50)



6 Les quais réhaussés

Le rehaussement des quais à une hauteur normée de 55 cm (hors Île-de-France), par rapport au niveau des voies, permet un accès direct entre le quai et le train.

7 Les escaliers

La première et la dernière contremarche de chaque volée de marches sont visuellement contrastées et les nez de marches munis d'un dispositif antidérapant et contrasté. Pour les escaliers mécaniques, le nez de chaque marche est de couleur contrastée. Les peignes de départ et d'arrivée sont également de couleur contrastée afin de mieux appréhender le départ et l'arrivée des escaliers mécaniques.

8 Le guichet d'accueil et de vente

Libérant un espace sous la tablette, les guichets permettent aux personnes en fauteuil roulant de placer leurs jambes en dessous. Ils sont équipés d'une boucle à induction magnétique (BIM), indiquée par un pictogramme représentant une oreille barrée, permettant aux personnes malentendantes d'être bien entendues et de mieux comprendre l'agent, en demandant à ce dernier de mettre la BIM sur la position « marche » avant de formuler sa demande.



9 Les balises sonores

Elles renforcent les dispositifs d'accompagnement destinés aux personnes déficientes visuelles et indiquent les différents services en gare ou les directions. Elles fonctionnent avec une télécommande universelle, disponible auprès de votre MDPH ou de votre association référente.

Il existe deux manières d'utiliser la télécommande :

- le déclenchement automatique : chaque balise se déclenche directement sur votre passage, dès que vous entrez dans le rayon de perception de la balise, situé entre 5 et 10 m selon le paramétrage utilisé.
- le déclenchement manuel : dès que vous le souhaitez, déclenchez vous-même la balise en appuyant sur la télécommande.

10 La signalétique et l'éclairage renforcés

La signalétique est améliorée et accessible avec notamment d'une police de caractère dénommée «Achemine» et l'utilisation des pictogrammes. «Achemine» est une police de caractère plus lisible et adaptée. Élaborée par SNCF, avec la participation de personnes

malvoyantes, elle est utilisée pour tous les éléments de signalétique au fur et à mesure des travaux de mise en accessibilité des gares et des trains.

Pour que les pictogrammes soient visibles et compris par tous, il faut veiller à :

- pouvoir identifier les lieux de manière précise en recourant à un symbole explicite.
- pouvoir visualiser les équipements et les fonctionnalités notamment en introduisant un mouvement réel pour mieux comprendre l'usage.
- utiliser des formes pleines avec un espace significatif entre deux formes pour une meilleure visibilité.

Par ailleurs, les dispositifs d'éclairage sont remplacés et renforcés dans le bâtiment voyageurs, au niveau des escaliers et sur les quais.

11 Les mains courantes

Elles sont installées à deux hauteurs, prolongées horizontalement, avant et après l'escalier de 30 cm ou de l'équivalent d'une marche, et contrastées par rapport à l'environnement.

12 L'information tactile en braille et en relief

Présentes sur les mains courantes supérieures des escaliers, les informations en braille et en relief positif permettent aux personnes déficientes visuelles de se repérer et de s'orienter dans la gare.

13 La boucle à induction magnétique (BIM)

Système d'aide à l'écoute installé au niveau des guichets, des espaces de vente et de certains espaces d'attente. Il filtre les sons « parasites » de la gare pour les personnes malentendantes porteuses d'un appareil auditif qui, de ce fait, comprennent plus clairement les informations données par l'agent SNCF.



14 Les ascenseurs

Ils sont signalés par un pictogramme et équipés d'une sonorisation et d'information visuelle, de boutons de commande en braille et de barres d'appui.

15 Les passerelles et souterrains dotés d'ascenseurs

Ils permettent le passage d'un quai à un autre, en toute sécurité. Ils sont éclairés et dotés de signalétique directionnelle.

Et aussi :

Les écrans plats d'affichage

Ces écrans affichent de gros caractères afin de faciliter la lecture. Les couleurs de fond d'écran ont été étudiées de manière à donner naturellement, dès le premier coup d'oeil, une indication au voyageur sur la nature de l'information délivrée. Le tableau des arrivées est sur fond vert, celui des départs sur fond bleu, les informations conjoncturelles sont sur un bandeau défilant dont la couleur dépend de la nature de l'information.

Plateforme élévatrice et rampes mobiles

Ces équipements, avec assistance humaine, permettent aux personnes en fauteuil roulant de monter à bord du train et d'en descendre en comblant les lacunes verticales et horizontales entre le train et le quai.

Depuis 2016, un nouveau modèle d'élévateur, spécialement adapté aux quais étroits, complète les équipements existants.

Les portiques d'embarquement

Situés à l'entrée des quais grandes lignes, ces dispositifs de lutte anti-fraude sont composés de portes vitrées qui s'ouvrent et se ferment automatiquement après validation par le voyageur de son billet.

Seuls les passagers disposant d'un billet valide et quel que soit son support pourront franchir ces portes, les assurant d'être sur le bon quai et d'embarquer dans le bon train.

Sur chaque ligne de contrôle, un passage élargi permet aux personnes en fauteuil roulant de valider et passer sans difficulté. Une balise sonore, située à son aplomb, indique aux personnes déficientes visuelles, équipées d'une télécommande universelle le cheminement à suivre.

En hauteur, ces dispositifs d'auto-validation sont équipés d'un portique sur lequel des écrans affichant les informations relatives au voyage. Le message clarifié et la signalétique adaptée accentuent la visibilité et donc l'accessibilité du dispositif.



Les nouveaux portiques d'embarquement sur les grandes lignes.

LE CONFORT À BORD DES TRAINS

SNCF met tout en œuvre pour rendre votre trajet à bord le plus agréable et confortable possible.

À bord de TGV et TGV INOUI

Vous voyagez en fauteuil roulant ? Des espaces dédiés vous sont réservés dans le cas où vous ne pourriez pas vous installer dans un siège voyageur. L'espace dédié est situé en 1^{ère} classe, vous payez le prix d'un billet 2^e classe. Cette tarification peut s'étendre à votre accompagnateur.

Lorsque l'espace dédié n'est plus disponible aux personnes en fauteuil et que vous pouvez vous transférer sur un siège voyageur, en 1^{ère} ou 2^e classe, vous paierez alors votre billet au tarif correspondant à la classe de la voiture choisie, votre accompagnateur éventuel bénéficiera alors de la gratuité ou du demi-tarif selon la mention indiquée sur votre carte mobilité inclusion¹.

Votre fauteuil devra être plié et rangé dans le respect des règles de sécurité afin de ne pas gêner les déplacements.

Comment préparer au mieux votre voyage ?

Pour vous informer sur l'accessibilité des trains, nous vous invitons à contacter le Centre de Service Accès Plus². Nos conseillers répondront à vos questions.

Profitez également d'une chaise de transfert pendant votre voyage dans les TGV Atlantique Lacroix, TGV Réseau Lacroix et TGV Lyria. Si les toilettes sont trop étroites pour permettre à votre fauteuil d'y entrer, ces TGV disposent d'une chaise roulante de petite dimension. Cette chaise de transfert vous permettra de vous rendre aux toilettes si celles-ci ne sont pas accessibles en autonomie.

N'hésitez pas à la demander auprès du chef de bord.



Espace dédié aux usagers en fauteuil roulant à bord du TGV Océane

(1) Voir le paragraphe Réductions en France et en Europe en p.10.

(2) Retrouvez leurs coordonnées p.24.

À bord d'Intercités

La réservation de l'espace dédié aux personnes en fauteuil roulant est obligatoire. Pour leur confort, Intercités dispose d'une voiture dotée d'un ou plusieurs espaces plusieurs espaces à leur attention. Des toilettes aménagées sont accessibles en autonomie si votre fauteuil répond aux normes européennes en vigueur (voir page 32).



À bord de TER

Les matériels neufs de type Regiolis et Regio 2N, offrent plusieurs espaces dédiés pour les personnes en fauteuil roulant et des toilettes accessibles en autonomie. Vous pouvez vous assurer de l'accessibilité du train ou de l'autocar que vous allez emprunter auprès des Centres Relation Client régionaux (Page 24).

⚠ Si votre liaison TER s'effectue par car, pour garantir votre confort, réservez votre place pour fauteuil roulant auprès de l'Accès TER de votre région.

À bord des trains sans réservation obligatoire

Vous pourrez trouver des places réservées en priorité à deux types de voyageurs :

- Les titulaires d'une carte mobilité inclusion, ainsi que leurs accompagnateurs.
- Les personnes en possession d'une carte portant la mention « station debout pénible » ou « priorité pour personne handicapée ».

En Île-de-France

Pour améliorer vos conditions de voyage, SNCF dispose de plusieurs types de trains accessibles en Île-de-France.

Voyagez à bord des 234 franciliens ! Chacune de ces rames possède 2 espaces dédiés aux utilisateurs en fauteuil roulant. Vous y trouverez également des places réservées aux personnes à mobilité réduite.



Francilien :
234 rames
2 espaces UFR
Lignes E, J, K, L, H et P

Depuis 2018, le Regio 2N Transilien se déploie en Île-de-France. Ce nouveau fleuron de l'accessibilité facilite vos déplacements avec un confort bonifié. Ces trains contribuent au développement de la mobilité de tous dans la région francilienne.



Regio 2N Transilien :
32 rames
3 espaces UFR
Lignes D, N, U et R



Voyages en Europe

→ Pour vos voyages en **TGV Lyria**
(TGV Lyria France-Suisse)

À bord de TGV Lyria, dans les voitures 1 ou 11, une place en 1^{ère} classe est spécialement réservée pour les personnes en fauteuil roulant. Lors de votre réservation, n'oubliez pas de demander que cette place vous soit attribuée.

Si cet espace n'est pas disponible et si vous pouvez vous transférer sur un siège voyageur, il est possible de réserver une place classique. Votre fauteuil doit être plié et rangé pour respecter les règles de sécurité et ne pas gêner les déplacements. Dans ce cas, réservez la demande d'assistance directement auprès des services d'accueil des gares de votre parcours.

Les toilettes sont également adaptées et accessibles aux personnes handicapées.

Une chaise appelée « **chaise de transfert** » est à disposition à bord de TGV Lyria. Elle permet de se déplacer pour se rendre aux toilettes si celles-ci ne sont pas accessibles en autonomie. Pour disposer de cette chaise, il suffit d'en faire la demande auprès du contrôleur.

→ Pour vos voyages
TGV France-Italie

Des espaces sont aménagés en 1^{ère} classe pour vous permettre de voyager en fauteuil roulant.

→ Pour vos voyages en **Eurostar**
entre la France, la Belgique
et l'Angleterre et les Pays-Bas.

Un espace est spécialement aménagé pour accueillir les personnes en fauteuil roulant en classe Standard Premier et Business Premier.

Dans les gares où les services de portage sont disponibles (Londres St Pancras International, Paris Gare du Nord et Lille Europe), le transport gratuit des bagages vous est proposé, dans la limite de deux bagages de 15kg maximum par bagage et d'un petit bagage à main par personne. Ce service est payant lorsqu'il n'est pas couplé à une demande d'assistance en gare.

Pour bénéficier de ce service, présentez-vous à l'enregistrement au moins 75 minutes avant le départ¹.

→ Pour vos voyages en **Thalys** entre la France, la Belgique, l'Allemagne et les Pays-Bas.

Un espace est spécialement aménagé pour accueillir les personnes en fauteuil roulant dans les voitures 1, 11 et 21. Des toilettes adaptées se trouvent également à proximité.

→ Pour vos voyages en **TGV et ICE** entre la France et l'Allemagne.

Dans la voiture 1, 4 places en 1^{ère} classe sont réservées pour les personnes en fauteuil roulant.



(1) Seulement 40 minutes avant si vous êtes titulaire de la carte blanche Eurostar ou voyagez en Business Premier.

CHIENS-GUIDES ET D'ACCOMPAGNEMENT

Les chiens-guides d'aveugle ou d'accompagnement, munis de leur carte d'identification et de leur chasuble, voyagent gratuitement et sans billet dans tous les trains. Conformément à la loi du 11 février 2005, le port de la muselière n'est pas obligatoire à condition que vous puissiez justifier de l'éducation de votre chien guide ou d'accompagnement. Dans certains cas, si l'espace sous le siège n'est pas suffisant pour votre chien, le chef de bord peut vous proposer, en fonction de l'occupation du train, un remplacement dans un espace plus spacieux.

Spécificités Eurostar

Eurostar accueille à bord les chiens guides et les chiens d'assistance accrédités et non accrédités. Votre chien voyage gratuitement, mais **vous devez lui réserver une place**. Quatre chiens au maximum sont acceptés par train. Pour être sûr qu'il puisse monter à bord, pensez à indiquer que vous voyagez avec votre chien au moment de la réservation, minimum 48 heures avant votre départ en appelant notre service client au 01 70 70 60 99, sélectionnez ensuite l'option 2, puis l'option 4.

Si votre chien est accrédité, il doit avoir été dressé par un organisme :

- Assistance Dogs Europe
- Assistance Dogs (Royaume-Uni)
- Fédération Internationale du Chien Guide
- Assistance Dogs International

 Les autres animaux ne sont pas admis à bord d'Eurostar.

De quels documents ai-je besoin ?

Pour entrer ou sortir du Royaume-Uni avec votre chien guide ou votre chien d'assistance, vous devez présenter certains documents de suivi vétérinaire. Sans eux, votre chien risque d'être mis en quarantaine. Pensez à vous munir de tous les papiers nécessaires.

 Pour plus d'informations, contactez le Pet Travel Scheme helpline, minimum 48 heures avant départ :
Telephone: +44 (0)370 241 1710 (08h30 à 17h00 heure britannique, du lundi au vendredi, fermé les jours fériés)
Mail : pettravel@apha.gov.uk
Fax : +44 (0)1245 458749
Renseignements : <https://www.gov.uk/bring-pet-to-uk/guide-dogs>

Où puis-je emmener mon chien-guide ou mon chien d'assistance ?

Les chiens guides et les chiens d'assistances accrédités et non accrédités certifiés peuvent emprunter les itinéraires Eurostar suivants :

- Paris <-> Londres ou Ebbsfleet
- Bruxelles <-> Londres ou Ebbsfleet
- Lille <-> Londres ou Ebbsfleet
- Calais <-> Londres ou Ebbsfleet
- Amsterdam <-> Londres ou Ebbsfleet
- Rotterdam <-> Londres ou Ebbsfleet

Il n'est pas possible d'entrer au Royaume-Uni avec un chien en gare d'Ashford International. Seules les gares de Londres St Pancras International et d'Ebbsfleet International sont habilitées à effectuer les vérifications nécessaires à votre arrivée. Au retour par contre, vous pouvez quitter le Royaume-Uni depuis Londres, Ebbsfleet ou Ashford.

 Les chiens (y compris les chiens d'assistance certifiés, les chiens-guides et les chiens de soutien émotionnel) ne sont pas autorisés sur les liaisons depuis le Royaume-Uni vers Lyon, Avignon, Marseille, Bourg-St-Maurice, et entre Bruxelles et les Pays-Bas.



3

INFORMATIONS PRATIQUES

Priorité, numéro d'urgence, droits des voyageurs...
Découvrez toutes les informations pratiques pour le bon déroulement de votre voyage en train.

Suis-je prioritaire ?	65
Préparer mon voyage en langue des signes	66
Mon assistant visuel	67
3117, le numéro d'alerte SNCF	69
Convention, médiation et relation client	70
Droits des voyageurs	80

L'accessibilité sur nos sites internet et applis mobiles

Pour mieux comprendre l'accessibilité de SNCF, visitez nos sites et outils digitaux :

→ Le site accessible : www.sncf.com

→ Le site référent de l'accessibilité de la SNCF :

www.accessibilite.sncf.com

→ Le registre d'accessibilité sur :

www.gares-sncf.com/fr/nos-services/registre-accessibilite-gares

→ L'appli gratuite Assistant SNCF disponible sur le Play Store et l'App Store

SUIS-JE PRIORITAIRE ?

Dans une file ou salle d'attente, à bord d'un train, vous êtes prioritaire si :

→ Vous êtes titulaire d'une carte mobilité inclusion

→ Vous êtes titulaire d'une carte de priorité, d'une carte portant la mention « station debout pénible » ou « priorité pour personne handicapée »

→ Vous bénéficiez d'une carte familiale de priorité

N'hésitez pas à faire connaître votre priorité aux autres clients et/ou demander de l'aide à un agent pour vous faire reconnaître comme client prioritaire.



PRÉPAREZ VOTRE VOYAGE EN LANGUE DES SIGNES

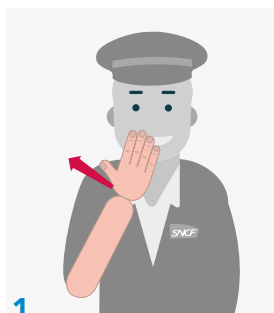
Depuis juillet 2011, SNCF permet la mise en relation d'un voyageur sourd ou malentendant avec un conseiller du centre de service Accès Plus, par l'intermédiaire d'un interprète. La communication par webcam se fait en langue des signes française (LSF), par transcription écrite de la parole (TTRP) ou par codeur (LPC).

Pour accéder à ce service gratuit, rendez-vous sur la page www.oui.sncf/services/acces-plus dédiée aux personnes à mobilité réduite. De cette page, vous pouvez également accéder au centre relais et au Visio T'chat.

Quelle que soit votre déficience auditive, vous avez la possibilité de préparer votre voyage dans les moindres détails depuis chez vous grâce au centre relais.

Vous pouvez entrer en contact avec un interprète du centre relais, par webcam en LSF, par transcription écrite ou par codeur. Il est l'intermédiaire entre vous et Accès Plus. Vous avez ainsi la possibilité d'acheter un titre de transport et/ou réserver le service gratuit Accès Plus en toute facilité.

Ce service est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30.



1



2

Bonjour

MON ASSISTANT VISUEL

Mon Assistant Visuel (MAV) est un outil développé depuis janvier 2019 pour pallier l'absence d'informations visuelles dans les trains (TGV INOUI, Intercités, TGV OUIGO, TER, TGV Lyria) dépourvus d'écrans d'affichage dans les voitures.

C'est un service co-construit avec les associations représentatives des handicaps auditifs et mentaux, partenaires de la SNCF.

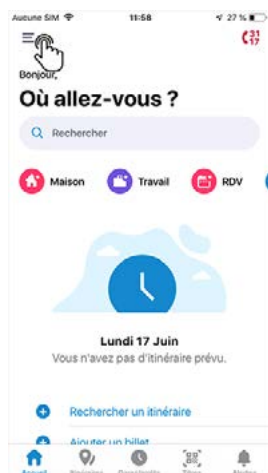
Pour y avoir accès, il faut au préalable télécharger gratuitement l'application Assistant SNCF.

MAV permet de recevoir des notifications personnalisées en temps réel sur votre smartphone.

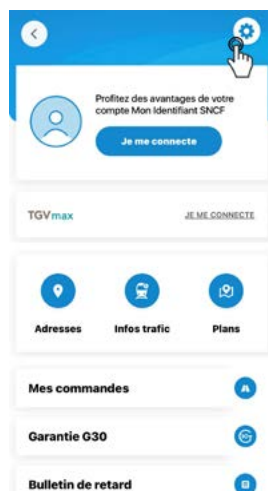
Vous recevrez une notification après chaque annonce sonore du chef de bord, qu'elle soit d'ordre commerciale, de service ou de sécurité.



COMMENT ACTIVER MON ASSISTANT VISUEL ?



Étape 1
Ouvrez le menu
déroulant de
l'application SNCF



Étape 2
Ouvrez la rubrique
« Les paramètres »



Étape 3
Cochez la case
« Annonces à bord
de votre train »

Étape 4
Afin de recevoir les notifications
de votre trajet, retrouvez-les :

- Avec la référence de votre dossier dans la rubrique « Achats » puis « Importer un billet »
- Après une recherche par départ, arrivée et horaire de votre train dans « Rechercher un itinéraire » puis enregistrez le trajet
- En scannant le code barre de votre billet avec votre smart-phone dans la rubrique « Achats » puis « Scanner un billet »
- Avec le numéro de votre train dans « Rechercher un itinéraire » puis dans « Recherche par n° de train »

3117, LE NUMÉRO D'ALERTE SNCF

Un numéro d'urgence est disponible 24h/24 et 7j/7 en cas d'incident sur l'ensemble du réseau ferré français.

Si vous êtes témoin d'une situation dangereuse dans une gare ou dans un train (malaise, agression, vol), vous pouvez joindre le numéro d'urgence :

- la gare et l'heure de départ du train ainsi que sa destination
- l'endroit du train où se passe l'incident (avant, milieu ou arrière du train)

→ Par téléphone au 3117
(appel gratuit)

→ Par SMS au 31177
(coût de votre opérateur)

→ Par l'application mobile
« Alerte 3117 »

Vous serez alors mis en relation avec un opérateur du centre de Gestion des Appels SNCF qui vous demandera les informations suivantes :

→ votre numéro de téléphone :
pour pouvoir vous rappeler
en cas d'interruption
de la communication.

→ nature de l'incident :
danger ou malaise

→ lieu de l'incident : gare ou train
si l'incident a lieu dans un train,
vous pourrez indiquer :

Grâce à ce numéro d'alerte,
les secours sont prévenus et
interviennent rapidement.

Plus d'information sur
www.alerte3117.fr



RELATION CLIENT, MÉDIATION ET CONVENTIONS

Plusieurs canaux sont à la disposition des clients pour émettre toutes remarques ou réclamations sur le déroulement de leur voyage.

Si vous avez une réclamation ou une remarque à faire sur le déroulement de votre voyage ou sur son organisation, SNCF met à votre disposition une adresse unique :

**Service Relation Client SNCF
62973 ARRAS Cedex 9**

Aucun remboursement ne peut être effectué sans l'envoi des titres originaux papier ou sous forme IATA ou ISO ou des Billets Imprimés. En cas d'aléa durant votre voyage, vous pouvez faire annoter votre billet par le chef de bord. Pour faciliter le traitement de la réponse et réduire son délai, indiquez votre adresse mail, votre numéro de téléphone et l'horaire auquel vous pouvez être joint.

Médiation SNCF Voyageurs

SNCF met à la disposition des clients de SNCF Voyageurs, Eurostar, Thalys et Chemins de fer de la Corse ayant un différend non résolu à propos d'un voyage en train, un service gratuit de médiation.

Si vous avez épuisé les recours auprès de transporteurs, vous pouvez demander au Médiateur SNCF Voyageurs, personnalité extérieure à l'entreprise, de réexaminer votre dossier. Disposant de moyens dédiés, elle a pour mission d'instruire et d'arbitrer le litige en toute indépendance.

Le Médiateur peut être saisi directement, c'est-à-dire sans intermédiaire, ou via une association de consommateurs agréée au plan national qui vous conseille et vous aide à constituer votre dossier pour la médiation, ou via le Défenseur des droits ou ses délégués départementaux, ou encore via le Centre Européen des Consommateurs.

Vous pouvez vous adresser au Médiateur :

- Par courrier :
Médiateur SNCF Voyageurs
TSA 37701
59973 Tourcoing cedex

- Par Internet, en complétant le formulaire

Exposez votre litige de manière concise et précisez votre demande. Fournissez tous les justificatifs utiles (notamment, copies de billets ou de procès-verbal, échanges de courriers avec SNCF). À défaut de ces pièces, votre demande ne pourra pas être examinée. Si le litige concerne un procès-verbal d'infraction de SNCF Voyageurs, vous disposez d'un délai de deux mois à compter de la date du procès-verbal pour adresser votre contestation au Centre de recouvrement indiqué sur votre procès-verbal puis au Médiateur .



Conventions

Protocole d'accord entre 9 associations nationales représentant les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite, et SNCF sur l'accessibilité.



Le 16 février 2006, un protocole d'accord est signé entre la SNCF et plusieurs associations nationales représentant les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite. La SNCF s'appuie sur l'écoute et l'échange afin de prendre en compte les besoins spécifiques de chacun. Les associations ont un rôle prépondérant notamment pour tester nos transports en commun ferré ou routier, des équipements, des services innovants ou encore les aménagements réalisés en gare. Ce protocole a été renouvelé le 8 octobre 2020.

Liste des associations de ce protocole

A.F.M Téléthon – Association Française contre les Myopathies
1 rue de l'Internationale BP59
91002 Evry CEDEX
01 69 47 28 28
www.afm-telethon.fr

A.P.F. France Handicap Association des Paralysés de France
17 boulevard Auguste Blanqui
75013 Paris
01 40 78 69 00
www.apf-francehandicap.org

A.P.P.T – Association des Personnes de Petite Taille
47 rue Vaneau 75007 Paris
01 48 52 33 94
www.appt.asso.fr

C.F.P.S.A.A – Confédération Française pour le Promotion Sociale des Aveugles et des Amblyopes
6 rue Gager-Gabillot
75015 Paris
01 45 30 96 12
www.cfpsaa.fr

C.F.R – Confédération Française des retraités
83-87 avenue d'Italie
75013 Paris
01 40 58 15 00
www.retraite-cfr.fr

HANDISPORT – Fédération Française Handisport
42 rue Louis Lumière
75020 Paris
01 40 31 45 42
www.handisport.org

RFVAA – Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés
Mairie de Dijon - CS 73310
21033 Dijon
03 45 18 23 20
www.villesamiesdesaines-rf.fr

UNAPEI – Union Nationale des parents de Personnes Handicapées Mentales et de leurs Amis
15 rue Coysevox
75876 Paris CEDEX 18
01 44 85 50 60
www.unapei.org

UNANIMES – Union des Associations Nationales pour l'Inclusion des Malentendants et des Sourds
MVAC boîte 111
55 rue Perrée
5003 Paris
01 44 07 22 59
info@unanimes.fr

Convention entre les associations nationales agréées de consommateurs et SNCF sur les services nationaux aux voyageurs

SNCF affirme son statut d'entreprise publique nationale assurant des missions de service public, notamment dans le cadre de contrats ou de conventions signés avec les Autorités Organisatrices des Transports (Île-de-France Mobilités, Conseils Régionaux et l'État pour les trains d'équilibre du territoire dénommés Intercités).

SNCF s'engage à rendre le train accessible au plus grand nombre, y compris par sa politique commerciale. Les exigences de tous les voyageurs, relayées par les associations nationales agréées de consommateurs, sont, à ce titre, au cœur des préoccupations de l'Entreprise : un billet pour une relation donnée, une place assurée en cas de réservation, un horaire prévu respecté, des conditions de sécurité, de sûreté et de confort assurées, l'information nécessaire fournie, la propreté dans les gares et dans les trains.

Afin d'améliorer la qualité de l'offre ferroviaire dans laquelle SNCF s'est investie, les associations nationales agréées de consommateurs signataires de la présente convention et SNCF se sont entendues pour rappeler ce que les voyageurs sont en droit d'attendre en termes de services.

SNCF s'engage à répondre aux attentes essentielles des voyageurs :

1 Droit aux meilleures conditions

Les voyageurs doivent pouvoir accéder aux meilleurs tarifs et aux services les plus intéressants en fonction de leur situation et de leurs attentes.

2 Transparence commerciale

Les voyageurs doivent trouver facilement les informations usuelles, et notamment le contenu des offres et les conditions d'échange et de remboursement, dans les gares et boutiques SNCF, dans les guides qui sont à leur

disposition, sur Internet et par téléphone.

La documentation doit être sincère et transparente. SNCF veille à délivrer des informations horaires et tarifaires fiables et cohérentes sur tous les supports de communication.

3 Information en temps réel

Les voyageurs doivent pouvoir connaître la situation du trafic, les éventuels retards et leurs causes. Ils doivent être informés de l'horaire prévu de départ et d'arrivée. SNCF veille à ce que l'ensemble des voyageurs soient informés de manière homogène, quels que soient les canaux d'information qu'ils utilisent.

4 Service à bord

Les voyageurs doivent trouver à bord les informations utiles pour le bon déroulement de leur voyage jusqu'à son terme, ainsi que les réponses à leurs attentes en matière de sécurité et de sûreté à bord.

5 Information en situation perturbée

Conformément à l'article L. 1222-8 du code des transports, en cas de perturbation du trafic, tout usager a le droit de disposer d'une information gratuite, précise et fiable sur le service assuré. En cas de perturbation prévisible, cette information doit être délivrée au plus tard vingt-quatre heures avant le début de la perturbation.

Pour connaître les trains qui circulent, SNCF met à disposition des voyageurs différents moyens d'information : annonces dans la presse, affichage en gare, numéros verts, sites Internet et mobiles.

6 Assistance en situation perturbée

Les voyageurs qui subissent un retard de plus de trente minutes doivent se voir aider par le chef de bord ou le personnel d'accueil pour assurer leur acheminement et faciliter les correspondances (horaire, voie).

En fonction du temps d'attente estimé et des moyens disponibles, les voyageurs des TGV et des trains Intercités peuvent recevoir, si nécessaire, une boisson et/ou une collation.

7 Garantie voyage (Garantie 30 minutes)

Les voyageurs des TGV et des Intercités qui subissent un retard d'au moins trente minutes ont droit à une compensation. Le montant se calcule selon l'importance du retard et il se doit d'être conforme au règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Pour obtenir une compensation, il suffit de faire une demande sur le site www.g30.sncf.com ou par courrier.

8 Accès facilité au Service Relation Client

SNCF met à disposition pour toute réclamation une adresse nationale: «Service Relation Client SNCF 62973 ARRAS Cedex 9», une adresse spécifique pour la région Île-de-France : «Relations clientèle Transilien 94207 IVRY Cedex» et des adresses régionales, reprises sur les sites TER des régions concernées, pour l'envoi des réclamations TER. SNCF travaille également à l'élargissement des moyens de contact en facilitant, en particulier, l'accès au Service Relation Client par courriel.

9 Droit de recours

Les voyageurs peuvent adresser un recours, lorsque les décisions des services clientèle ne leur donnent pas satisfaction, à la Médiatrice SNCF en la saisissant directement ou par l'intermédiaire d'une des associations nationales agréées de consommateurs signataires de la convention avec SNCF (voir p.74). La Médiatrice peut être saisie par courrier ou en ligne. Les voyageurs conservent leur droit d'engager une action judiciaire, auquel cas le processus de médiation prend fin.



10 Voyageurs handicapés

SNCF s'est engagée à rendre accessibles, pour le réseau national, les dessertes assurées par les TGV et les trains Intercités (exceptés Intercités de nuit) ainsi que les gares desservies par ces trains. En effet, la SNCF respecte le schéma directeur national «Agenda d'Accessibilité Programmée» (Ad'AP). Il couvre la période 2015-2024 et porte sur la mise en accessibilité de 160 gares nationales pour un montant de 900 millions d'euros. Ce schéma est complété par 20 nouveaux schémas Ad'AP régionaux qui ont été rédigés par les conseils régionaux en leur qualité d'autorité organisatrice du transport ferroviaire régional et par le STIF en Île-de-France. SNCF s'engage aussi, dans le cadre du service Accès Plus, à proposer un éventail de services pour faciliter le voyage des personnes handicapées et à mobilité réduite (informations pratiques, réservation des prestations d'assistance, achat des billets de train) et, grâce à l'information fournie à tous les acteurs de la chaîne du déplacement, à assurer un voyage serein à son client handicapé. Pour ce faire, SNCF s'engage à former ses agents, au contact de la clientèle, à la connaissance des différents types de handicap et aux bonnes attitudes pour accueillir un client aux besoins spécifiques.

11 Qualité de service

SNCF s'engage, pour répondre aux attentes des clients et des Autorités Organisatrices des Transports, dans une démarche d'amélioration de la qualité de service tout au long du parcours voyageur, notamment en matière d'information, d'intermodalité et de propreté.

Pour les gares, cette démarche fondée sur la satisfaction des clients s'articule autour de dix promesses déclinées en un référentiel de service, avec un système de mesure évalué par un organisme externe et un pilotage régulier. Les actions les plus significatives seront communiquées de façon très concrète en gare.

Au-delà des obligations réglementaires (être en possession d'un titre de transport valable sur le train emprunté ainsi que des documents permettant de justifier d'une réduction éventuelle), les voyageurs s'engagent à respecter les obligations suivantes :

12 Observation des règles de sécurité et respect du matériel

Les voyageurs doivent observer les règles de sécurité du transport ferroviaire, éviter tout

comportement qui pourrait perturber la bonne circulation des trains et utiliser le signal d'alarme uniquement en cas d'urgence. Ils doivent respecter le matériel mis à leur disposition tant à bord qu'en gare.

13 Respect des autres voyageurs et du personnel

Les voyageurs doivent se comporter de façon à éviter de déranger les autres passagers et se conformer aux règles écrites ainsi que celles données par le personnel SNCF tant à bord qu'en gare.

Ils doivent se conduire correctement vis-à-vis du personnel SNCF.

14 Remise à disposition des places non utilisées

Les voyageurs dans l'obligation de décaler ou de renoncer à leur voyage doivent, avant le départ du train, remettre à disposition les places réservées en annulant leur billet, au guichet de vente, à distance par téléphone au 36 35 (service gratuit + prix appel).

dire «annulation», ou sur le site Internet : www.oui.sncf

SNCF assure une large diffusion de la convention (en gare, dans les guides d'information et sur Internet). Dans le cadre du Protocole d'accord qui organise la concertation depuis 1990 entre les associations nationales agréées de consommateurs et SNCF, celles-ci évalueront ensemble tous les trois ans l'application de la convention. Elles pourront, à cette occasion, et d'un commun accord, en faire évoluer les termes.

Convention signée le 31 mai 2011 par :

Les associations nationales agréées de consommateurs

ADEIC, AFOC, ALLDC, ASSECO-CFDT, CGL, CNAFAL, CNAFC, CNL, CSF, Familles de France, Familles Rurales, FNAUT, INDECOSA-CGT, ORGECO, UNAF. SNCF, le Président Guillaume Pepy.

Liste des associations de consommateurs

ADEIC (Association de Défense, d'Éducation et d'Information du Consommateur)
27 rue des Tanneries
75013 Paris
01 44 53 73 93
www.adeic.fr

AFOC (Association Force Ouvrière Consommateurs)
141 avenue du Maine
75014 Paris
01 40 52 85 85
www.afoc.net

ALLDC (Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs)
150 rue des Poissonniers
75883 Paris Cedex 18
01 53 09 00 29
www.leolagrange-conso.org

CNAFAL (Conseil National des Associations Familiales Laïques)
19 rue Robert Schumann
94270 Le Kremlin Bicêtre
09 71 16 59 05
www.cnafal.org

CNAFC (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques)
28 place Saint-Georges
75009 Paris
01 48 78 81 61
www.afc-france.org

CSF (Confédération Syndicale des Familles)
53 rue Riquet
75019 Paris
01 44 89 86 80
www.la-csf.org

Familles de France
28 place St-Georges
75009 Paris
01 44 53 45 90
www.familles-de-france.org

Familles Rurales
7 cité d'Antin
75009 Paris
01 44 91 88 88
www.famillesrurales.org

FNAUT (Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports)
32 rue Raymond Losserand
75014 Paris
01 43 35 02 83
www.fnaut.fr

INDECOSA-CGT (Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés CGT)
263 rue de Paris
93516 Montreuil Cedex
01 55 82 84 05
www.indecosa.cgt.fr

UNAF (Union Nationale des Associations Familiales)
28 place St-Georges
75009 Paris
01 49 95 36 00
www.unaf.fr

LES DROITS DES VOYAGEURS

En vertu du règlement européen n°1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, les voyageurs ont¹ :

Six droits essentiels s'appliquant à l'ensemble des services de transport ferroviaire dans l'union européenne

1 Droit d'acheter leur billet sans difficulté :

Vous avez le choix d'acheter votre billet dans les gares avec un personnel d'accueil ou à une Borne Libre Service (BLS), ou par internet.

2 Droit de voyager en toute sécurité :

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires d'infrastructure et les gestionnaires de gare ont l'obligation de prendre les mesures appropriées pour garantir la sûreté des voyageurs dans les gares et à bord des trains.

3 Droit au transport pour les voyageurs à mobilité réduite :

Si vous êtes en situation de handicap ou que votre mobilité est réduite, vous devez pouvoir voyager sans difficulté. Les billets et réservations doivent vous être proposés sans frais supplémentaires. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gare doivent mettre en place et appliquer des règles d'accès non discriminatoires.

4 Droit à l'information sur l'accessibilité des services pour les voyageurs à mobilité réduite :

Les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets doivent vous communiquer des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires ainsi que les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord.

5 Indemnisation en cas de blessures ou décès, responsabilité concernant les bagages :

À condition que les causes de l'accident ne soient pas dues à des circonstances qui lui sont extérieures, l'entreprise ferroviaire doit indemniser le voyageur blessé ou les ayant droits du voyageur décédé pour les préjudices consécutifs aux blessures ou au décès.

L'entreprise ferroviaire est également responsable de :

- la perte ou la détérioration des bagages à main en cas de blessure ou décès du voyageur,
- la perte ou la détérioration des bagages enregistrés uniquement.

6 Obligation d'assurance des entreprises ferroviaires :

Les entreprises ferroviaires ont l'obligation d'être correctement assurées pour couvrir leur responsabilité envers les voyageurs et leurs bagages.

Et des droits s'appliquant à tous les services de transport ferroviaires internationaux

→ Information :

Les entreprises ferroviaires vous tiennent informés de leurs offres (trains et billets), ainsi que des retards et autres incidents susceptibles de se produire et d'affecter leurs services internationaux.

→ Assistance aux personnes à mobilité réduite :

Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gare doivent vous aider au moment où vous montez à bord des trains internationaux. Vous recevez aussi normalement une assistance dans les gares où interviennent vos correspondances, ainsi qu'à la gare d'arrivée de votre train international. Vous devez contacter l'entreprise ferroviaire de votre voyage au moins 48 heures à l'avance selon les modalités prévues (numéro de téléphone, site internet, etc.).

(1) Le présent résumé est donné à titre informatif et ne se substitue pas aux dispositions du règlement n° 1371/2007.

→ **Versement d'une avance en cas d'accident ferroviaire :**

En cas d'accident en relation avec l'exploitation ferroviaire, l'entreprise ferroviaire exécutant le contrat de transport au moment de l'accident devra verser une avance de 21 000 euros aux ayant-droits des voyageurs décédés dans un délai de quinze jours après l'identification de la personne physique ayant droit à l'indemnisation ; en cas de blessure le montant de l'avance sera proportionnel à vos besoins économiques immédiats.

 **RÉCLAMATIONS
ET ORGANISME NATIONAL
CHARGE DE L'APPLICATION
DU RÉGLEMENT**

Un voyageur peut déposer une réclamation auprès de toute entreprise ferroviaire concernée, en règle générale, l'entreprise ferroviaire qui a vendu le billet.

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) est compétente pour recevoir vos réclamations concernant un manque à l'obligation d'information contenue à l'article 8 paragraphes 1 et 3 du règlement 1371/2007.

Pour plus de renseignements, vous pouvez également consulter le site suivant : www.europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_fr ou via Europe Direct 00 800 678 910 111.

Version numérique accessible : @Access42

Illustration de couverture : © SNCF et graphica.fr

Crédit photos : SNCF Médiathèque - F. Gasquet, Direction de l'Accessibilité SNCF - SNCF Réseau

Un guide réalisé par :

Direction de l'Accessibilité SNCF

SNCF Réseau

Direction générale Clients et Services

12, rue Jean Philippe Rameau

CS 80001 - 93212 La Plaine Saint-Denis cedex.

