



RAPPORT ACCESSIBILITÉ 2020



RAPPORT 2020 DIRECTION DE L'ACCESSIBILITÉ

Toujours plus de gares, de trains
et de services accessibles
aux voyageurs à mobilité réduite.



Le handicap est l'affaire de tous. Mieux le prendre en compte c'est aussi savoir se mettre à la place d'une personne en situation de handicap. Pour son édition 2020 du rapport d'accessibilité, les équipes de la direction de l'Accessibilité de SNCF Réseau ont choisi de symboliser cette posture en mettant en scène les lettres du mot accessibilité. Elles se mêlent,

se chevauchent, se dédoublent... jusqu'à devenir illisibles comme peut l'être un environnement dans lequel rien ne serait pensé pour les personnes en situation de handicap. À nous tous de rester vigilants, d'essayer de nous mettre à la place d'une personne en situation de handicap pour que le système ferroviaire soit accessible à tous.

Retrouvez ce rapport en version accessible sur
www.accessibilite.sncf.com

«Ce document a été édité en Achemine, police de caractère SNCF créée grâce au travail de concertation avec les associations nationales de personnes en situation de handicap.»

La direction de l'Accessibilité adresse ses sincères remerciements à tous les collaborateurs ayant participé à l'élaboration de ce rapport.

ISABELLE DELON

Directrice Générale Clients et Services
de SNCF Réseau



Depuis le 1^{er} janvier 2020, SNCF Réseau a la responsabilité d'assurer la coordination des acteurs pour la mise en accessibilité du système de transport ferroviaire aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. À cette date la direction de l'Accessibilité a donc tout naturellement rejoint la direction Générale Clients et Services de SNCF Réseau.

Forte de son projet d'entreprise «TOUS SNCF Ambition Réseau», SNCF Réseau met tous ses clients, entreprises ferroviaires et autorités organisatrices, ainsi que leurs usagers, au cœur de ses préoccupations.

En 2020, en dépit de la singularité de la situation et des contraintes extraordinaires qui ont pesé sur tous, SNCF Réseau s'est adaptée à la crise et s'est mobilisée pour continuer à répondre à l'ensemble des besoins clients et, malgré ce contexte, la quasi-totalité des chantiers de maintenance et de régénération du réseau a pu être assurée.

La crise sanitaire a pris une part importante dans les échanges avec les associations représentatives des personnes handicapées ou à mobilité réduite, afin que chacun puisse s'adapter aux évolutions ou

♥ La direction de l'Accessibilité a un long historique de dialogue et de concertation avec les transporteurs SNCF habitués à échanger avec les associations depuis plusieurs années et la présence de nouvelles entreprises ferroviaires va nous permettre d'enrichir encore nos discussions. ♥

Isabelle Delon

suspensions temporaires de services ou encore au port du masque ou de la visière. L'année a aussi été marquée par la signature du nouveau protocole de concertation avec les associations qui a permis notamment d'intégrer dans les commissions techniques mensuelles et les conseils consultatifs biannuels l'ensemble des entreprises ferroviaires et les futurs entrants. La direction de l'Accessibilité a un long historique de dialogue et de concertation avec les transporteurs SNCF habitués à échanger avec les associations depuis plusieurs années et la présence de nouvelles entreprises ferroviaires va nous permettre d'enrichir encore nos discussions. Alors que 2020 a été marquée par une accélération de la digitalisation dans tous les domaines, je souhaiterais évoquer une avancée riche de promesses: le Groupe SNCF s'est doté d'un schéma pluriannuel de mise en accessibilité numérique qui va nous aider à mobiliser toute l'entreprise

sur ce thème et à ancrer l'accessibilité numérique dans les habitudes. Enfin, la direction de l'Accessibilité a continué tout au long de l'année son travail de veille réglementaire tant au niveau français qu'europpéen et a notamment participé activement aux travaux sur la Loi Orientation Mobilité et la plateforme unique de réservation des prestations d'assistance pour les PSH/PMR attendue pour 2024, ainsi qu'aux travaux sur les évolutions de la STI¹ PMR et du droit européen des voyageurs.

Je remercie tous les acteurs pour la richesse de nos échanges et les avancées concrètes obtenues grâce au travail collectif. Les perspectives sont prometteuses et la coopération se poursuivra en 2021.

¹. Spécifications techniques d'interopérabilité

CONTEXTE ET FAITS MARQUANTS



Laëtitia Monrond, Directrice de l'Accessibilité de SNCF, direction Générale Clients et Services SNCF Réseau	8
Chiffres clés de l'accessibilité en 2020	10
Le nouveau pacte ferroviaire: ce que dit la Loi	11
À qui s'adresse la politique accessibilité?	12
Le schéma directeur national d'accessibilité, un des piliers de la politique accessibilité	13
Les associations partenaires	15
Des instances pour construire ensemble	16
Un nouveau protocole de concertation	20
Faits marquants 2020	22

Cédric Lorant, président d'Unanimes, Union des Associations Nationales pour l'Inclusion des Malentendants et des Sourds	24
Pascale Ribes, présidente d'APF France Handicap	26
Sylvain Paillette, membre du Comité Directeur de la Fédération Handisport	28
Des agents testeurs qui ont su s'adapter à la crise	30
Communiquer et échanger malgré les contraintes sanitaires	32
En route vers les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 !	34
Enzo Romoli, manager affaires européennes pour le Groupe SNCF	37



ACCESSIBILITÉ DES GARES

L'accessibilité des équipements, une priorité absolue	40
Les équipements et aménagements d'accessibilité en gare	42
Agendas d'accessibilité programmée Point d'étape sur le schéma directeur national d'accessibilité	48
Agendas d'accessibilité programmée Point d'étape sur les schémas directeurs régionaux d'accessibilité	50

Des avancées prometteuses en gare de Cosne-Cours-sur-Loire	53
En Île-de-France, déjà 120 gares accessibles sur les 209 annoncées	54
Point d'étape sur le schéma directeur d'accessibilité en Île-de-France	56
Accessibilité de la gare de Saint-Denis: un bilan positif à mi-parcours	58

ACCESSIBILITÉ DES TRAINS



Des trains aux normes qui s'inspirent des usages	62
Développer une mobilité durable et accessible en région	67

En Île-de-France les nouveaux matériels plus accessibles arrivent	70
---	----

LES SERVICES D'ASSISTANCE ET D'INFORMATION



Des services au plus près des attentes des clients PMR	76
Les différents services d'assistance	79
Carole Tabourot, Directrice de l'Expérience Clients et des Services en Gare de SNCF Gares & Connexions	82
Lawrence Moore Evans, Accessibility Manager (Responsable Accessibilité) d'Eurostar	84
Les services de relation client pour répondre aux besoins des voyageurs	86

Pendant la crise, le dispositif de formation des agents s'adapte	89
Cap sur le numérique	90
Des outils digitaux toujours plus utiles	93
Lever les freins et saisir les opportunités	94
Henri Pidault, Directeur général de e.sncf	96
Julie Taldir, Directrice Communication Clients, Territoires et Concertation de SNCF Réseau	98

L'INNOVATION POUR FACILITER LES DÉPLACEMENTS



L'innovation et le numérique au service des voyageurs	102
Des dizaines de solutions innovantes en faveur de l'accessibilité	103
À l'heure de la pandémie, les start-ups innovent toujours plus	106

Mon Assistant Visuel, un succès qui ne se dément pas	108
L'innovation au service de l'inclusion, la SNCF partenaire du Handitech Trophy	110

CONTEXTE ET FAITS MARQUANTS





LAËTITIA MONROND,

Directrice de l'Accessibilité de SNCF, direction Générale Clients et Services SNCF Réseau

Rencontre avec Laëtitia Monrond qui a pris ses fonctions le 1^{er} février 2021, succédant à Carole Guéchi qui a rejoint le Ministère de la Transition Écologique en tant que Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité. Au cours de sa carrière, Laëtitia Monrond a notamment participé à la mise en œuvre du schéma directeur d'accessibilité pour Transilien SNCF en liens étroits avec les associations représentantes des personnes en situation de handicap.



L'accessibilité relève désormais de la responsabilité de SNCF Réseau. Quelles sont vos missions?

Laëtitia Monrond — Depuis le 1^{er} janvier 2020, la direction Générale Clients et Services de SNCF Réseau, avec sa direction de l'Accessibilité, est responsable de la coordination des acteurs pour la mise en accessibilité du système de transport ferroviaire national. Nous apportons notre expertise aux autorités organisatrices et aux transporteurs, selon les principes de neutralité et d'équité de traitement. Nous assurons un suivi réglementaire, participons à l'évolution de la législation liée à l'accessibilité et animons les acteurs de ce sujet du Groupe SNCF.

Comment vous êtes-vous adapté à la situation inédite liée à la crise sanitaire?

L. M. — En 2020, nous avons su adapter nos modes de fonctionnement pour répondre à la crise sanitaire. Nos relations et notre activité avec les associations nationales représentatives des personnes handicapées et à mobilité réduite se sont renforcées :

- Sept commissions techniques d'accessibilité, en format digital, ont été organisées;
- Un nouveau protocole qui prolonge la concertation jusqu'en 2024 a été signé.

Par ailleurs, malgré la crise, la quasi-totalité du programme 2020 de mise en accessibilité des gares et des quais a pu être respecté. Nous avons, avec les différents acteurs du Groupe SNCF, poursuivi les discussions sur l'évolution de la «STI¹ PMR» et du droit européen du voyageur, dans le cadre de groupes de travail européens. En lien avec le Ministère de la Transition Écologique

Développer les actions en faveur des plus fragiles, pour favoriser leur autonomie de manière durable.

Laëtitia Monrond

et la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité, nous avons également avancé sur la mise en œuvre, à horizon 2024, d'une plateforme unique de réservation des prestations d'assistance pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.

2024 est une échéance clef...

L. M. — 2024 marquera la dernière ligne droite des schémas directeurs d'accessibilité - agendas d'accessibilité programmée (SD'AP), une étape importante dans les travaux de mise en accessibilité des gares et des trains. C'est aussi l'année des Jeux olympiques (JO) et paralympiques. Nous sommes particulièrement attentifs à l'accessibilité des gares dans les villes qui accueilleront des épreuves, tant d'un point de vue des équipements que des services. Les JO sont une bonne occasion d'innover et d'explorer de nouvelles solutions, notamment pour le guidage en gare des personnes aveugles ou malvoyantes ou la traduction des informations en langue des signes française... afin d'aller encore plus loin dans l'attention que nous portons à la manière dont nos clients vivent leur voyage. Leur satisfaction à l'égard des services d'assistance de SNCF est très bonne avec un résultat de plus de 90% mais il suffit d'un seul «raté» et nous le savons très vite sur les réseaux sociaux! L'accessibilité, ce sont des travaux, des investissements financiers importants mais aussi beaucoup d'humain, d'attention et d'écoute à l'égard de tous nos clients, transporteurs et voyageurs! ■

¹. Spécifications techniques d'interopérabilité



CHIFFRES CLÉS DE L'ACCESSIBILITÉ EN 2020

68

GARES RENDUES ENTIÈREMENT ACCESSIBLES DU BÂTIMENT VOYAGEURS JUSQU'AUX QUAIS, À FIN 2020, SUR LES 160 POINTS D'ARRÊT NATIONAUX

262 000*

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT JUSQU'À LA PLACE RÉSERVÉE VIA LE SERVICE ACCÈS PLUS DANS LES TRAINS NATIONAUX

1 288

AGENTS SUPPLÉMENTAIRES FORMÉS À L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES EN 2020

290 RAMES RÉGIOLIS

ET
162 REGIO 2N EN SERVICE À FIN 2020

*À noter: ce chiffre est très en deça de celui de 2019 (700 000) du fait des périodes de confinement décidées par le Gouvernement.

CHIFFRES CLÉS DE LA DIRECTION DE L'ACCESSIBILITÉ EN 2020

UNE ÉQUIPE DE **8 PERSONNES** ET **50 RÉFÉRENTS**

9

ASSOCIATIONS NATIONALES PARTENAIRES

1

CONSEIL CONSULTATIF

7

COMMISSIONS TECHNIQUES

PRÈS DE 2 000

VISITEURS UNIQUES PAR JOUR SUR LE SITE ACCESSIBILITE.SNCF.COM

PLUS DE 20 ACTUALITÉS

1

REVUE DE PRESSE HEBDOMADAIRE



LE NOUVEAU PACTE FERROVIAIRE: CE QUE DIT LA LOI

La loi pour un nouveau pacte ferroviaire de juin 2018 entérine la création, au 1^{er} janvier 2020, d'un groupe public unifié dans le domaine du transport ferroviaire et de la mobilité. Celui-ci réunit les anciens Épic SNCF, SNCF Mobilités et SNCF Réseau, ainsi que leurs filiales. Cette loi repose sur quatre piliers:

- Le changement de structuration du Groupe qui retrouve sa forme originelle de société avec l'État pour unique actionnaire.
- L'assainissement financier du Groupe (reprise de la dette par l'État à hauteur de 35 milliards d'euros) afin d'augmenter ses capacités d'investissement dans la modernisation et la rénovation du réseau ferroviaire.
- L'ouverture à la concurrence progressive et différenciée.
- La fin du recrutement au statut et la négociation d'un nouveau contrat social.

LA SNCF EN 2020: UN NOUVEAU GROUPE

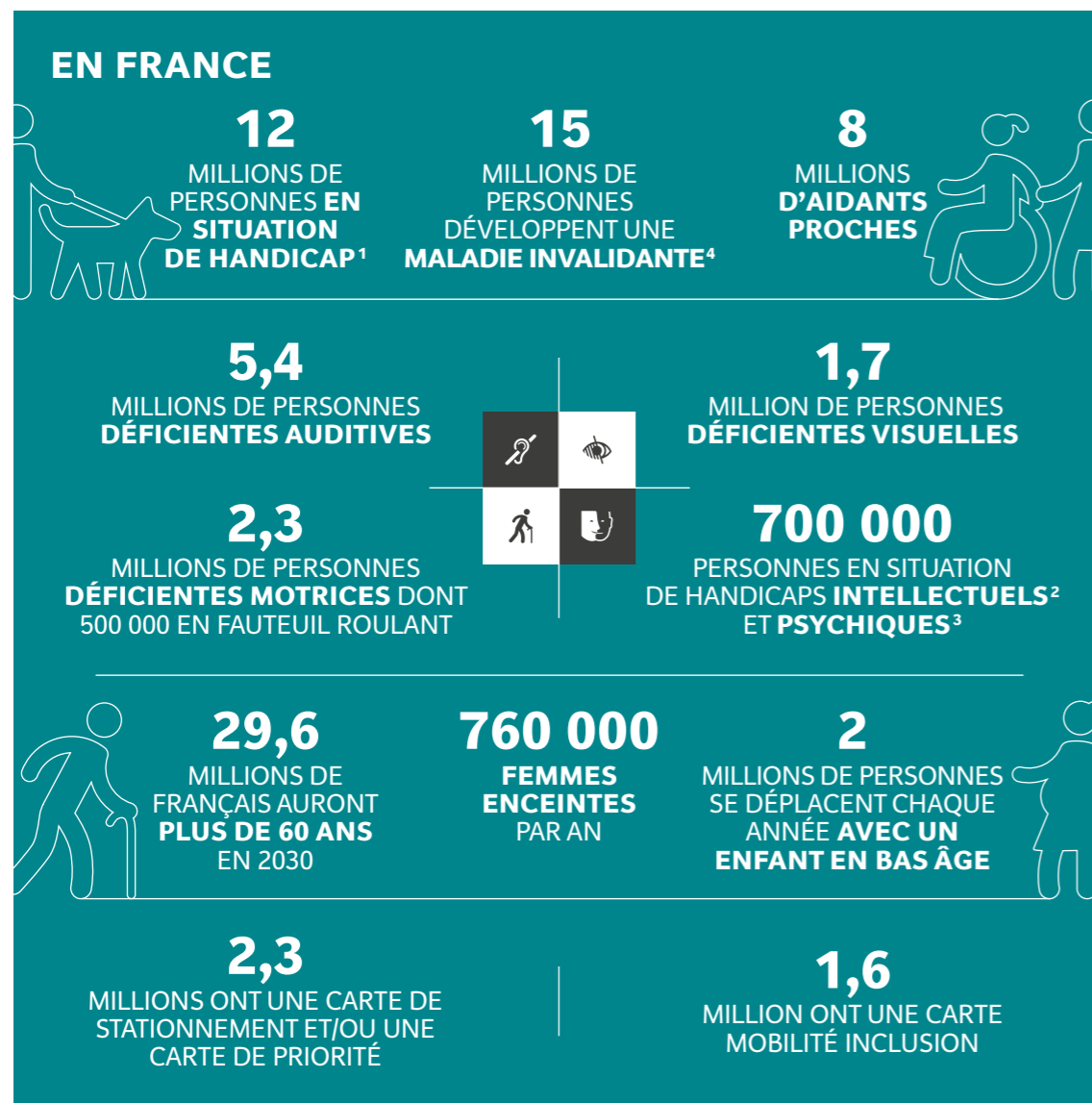
Depuis le 1^{er} janvier 2020, la direction de l'Accessibilité (auparavant rattachée à l'EPIC de tête SNCF) a rejoint la direction Générale Clients et Services (DGCS) de SNCF Réseau. Celle-ci est en responsabilité de l'organisation de la circulation des trains de ses clients, actuels et

futurs, sur le réseau SNCF, dans une logique de développement de la qualité de service et des trafics. La politique de service de la DGCS s'intègre complètement dans le Projet d'Entreprise «Tous SNCF Ambition Réseau» qui s'attache à la satisfaction des clients que sont les entreprises ferroviaires ainsi qu'à celle de leurs clients finaux. Le périmètre confié à la Direction de l'Accessibilité concerne la coordination de l'ensemble des acteurs de l'accessibilité au sein du Groupe afin d'assurer l'accessibilité du système ferroviaire, en gare et à bord, la concertation avec les associations nationales représentatives des personnes handicapées et à mobilité réduite ainsi que la veille réglementaire française et européenne sur les sujets d'accessibilité. L'objectif est de coordonner toutes les actions qui vont permettre d'améliorer l'accessibilité du système ferroviaire dans toutes ses composantes, avec le gestionnaire des gares SNCF Gares & Connexions, avec les autorités organisatrices de la mobilité et avec toutes les entreprises ferroviaires qui circulent sur le réseau ou qui circuleront demain. ■



À QUI S'ADRESSE LA POLITIQUE ACCESSIBILITÉ ?

L'accessibilité ne concerne pas seulement les personnes en situation de handicap. La politique de la SNCF est inclusive : une gare ou un train accessible, c'est l'assurance de répondre aux besoins de mobilité du plus grand nombre.



Source INSEE sur l'ensemble de la page. — 1. Source Association de gestion de fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph). — 2. Difficultés de l'apprentissage, du langage ou retards mentaux, autisme, trisomie. — 3. Personnes bipolaires, schizophrènes... — 4. Alzheimer, Parkinson, cancer, diabète, VIH, insuffisance cardiaque ou respiratoire, épilepsie, sclérose en plaque (source : Ministère de la Santé et des Solidarités).

LE SCHÉMA DIRECTEUR NATIONAL D'ACCESSIBILITÉ, UN DES PILIERS DE LA POLITIQUE ACCESSIBILITÉ

Le schéma directeur national d'accessibilité – agenda d'accessibilité programmée (SDNA d'AP) validé par arrêté du ministre des Transports en 2016, décrit la manière dont le service ferroviaire national va poursuivre sa mise en accessibilité. Il couvre tout le périmètre de la chaîne de déplacement. Incluant le point d'arrêt, celle-ci comprend le bâtiment voyageurs, l'accès aux quais, les quais, l'information et les services associés. Afin de définir les points d'arrêt retenus dans ce schéma, l'État a fixé trois critères de priorisation :

- la fréquentation ;
- la proximité d'une structure spécialisée ;
- le maillage territorial.

MENER À BIEN LES PROJETS DURANT LA CRISE SANITAIRE

La mise en accessibilité des gares est un enjeu majeur pour SNCF Gares & Connexions. La crise sanitaire a eu des impacts à l'échelle nationale, comme régionale. En province, ce sont ainsi 10 gares qui ont vu leurs chantiers perturbés, voire reportés. La SNCF a travaillé tout au long de 2020 pour les reprogrammer dans les trois prochaines années. « Si un des impacts de la crise sanitaire est économique, les projets d'accessibilité de

SNCF ont été sanctuarisés », déclare Jean-François Thomas, Directeur au sein de la direction des Opérations et des Territoires de SNCF Gares & Connexions. Il ajoute : « 350 millions d'euros par an y sont consacrés, avec en priorité la mise à hauteur des quais et les ouvrages de franchissement ». À la suite des différentes phases de confinement, la priorité a été donnée à la reprise des chantiers. Cependant, leurs finitions ont pris du retard et donc les déclarations d'accessibilité aussi. En dépit de la crise sanitaire le niveau de production a été satisfaisant.

UN PLAN DE RELANCE POUR SOUTENIR L'ACCESSIBILITÉ FERROVIAIRE

Le plan de relance de l'État annoncé en septembre 2020 inclut un soutien fort à la mise en accessibilité des gares : 120 millions d'euros permettront ainsi de l'accélérer dans les années à venir. Ils font partie intégrante des 350 millions d'euros par an et seront ventilés sur plusieurs années. Le travail se poursuit pour définir les gares et les opérations concernées. ■



ASSISTANCE
VOYAGEUR HANDICAPÉ



Vous avez des questions ?
Un service d'assistance est
à votre disposition.

Vous souhaitez un avis de
transport pour votre voyage ?
Un service d'assistance est
à votre disposition.

Vous avez besoin d'un
avis de transport pour votre
voyage ? Un service d'assistance
est à votre disposition.

Vous souhaitez réserver un
billet pour un voyage ? Un service
d'assistance est à votre disposition.



LES ASSOCIATIONS PARTENAIRES

Panorama des associations représentatives participant à la co-construction de la politique d'accessibilité de SNCF Réseau



L'association APF France Handicap pour les Paralysés de France



L'Association Française AFM-Téléthon contre les Myopathies



La Fédération Française Handisport pour la vie sportive des personnes handicapées moteur



L'UNION des Associations Nationales pour l'Inclusion des Malentendants et des Sourds (UNANIMES) pour les personnes sourdes et malentendantes



La Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes (CFPSAA) pour les personnes aveugles et malvoyantes



L'Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis (UNAPEI) pour les personnes handicapées mentales



L'Association des Personnes de Petite Taille (APPT)



La Confédération Française des Retraités (CFR)



Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA) pour les personnes âgées



↳ Le Conseil Consultatif pour l'Accessibilité (CCPA) regroupe les associations nationales partenaires et les représentants des activités du Groupe.

DES INSTANCES POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE

Même si la pandémie a bousculé le calendrier 2020, un Conseil Consultatif pour l'Accessibilité (CCPA) s'est tenu en semi-présentiel le 08 octobre. Luc Lallemand, PDG de SNCF Réseau, et Marlène Dolveck, Directrice Générale de SNCF Gares & Connexions le présidaient.

Ce conseil regroupe les associations nationales partenaires, les entreprises ferroviaires, actuelles et candidates, et les représentants des activités du Groupe, en assemblée plénière, pour définir ce qu'il est judicieux de construire ensemble :

- une politique partagée de l'action et des évolutions de la SNCF en matière d'accessibilité ;
- des réponses de fond aux associations sur les sujets d'intérêt général ;
- le suivi de l'avancement des travaux des groupes de travail ;
- la validation des propositions des groupes de travail.

Retour sur les thématiques abordées au CCPA du 08 octobre 2020.

LA DIRECTION DE L'ACCESSIBILITÉ

Depuis le 1^{er} janvier 2020, la direction de l'Accessibilité est rattachée à la direction Générale Clients et Services (DGCS) de SNCF Réseau. Isabelle Delon, Directrice Générale de la DGCS est revenue à l'occasion de cette rencontre sur le Nouveau Pacte Ferroviaire qui confie à SNCF Réseau la prise en charge de missions de service public. La facilitation de l'accès des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite (PSH/PMR) à la chaîne de déplacements ferroviaire, quel que soit le transporteur circulant sur le réseau ferré national, en fait partie. Isabelle Delon a également rappelé l'ambition commune à SNCF Réseau et au Groupe SNCF de développer et de favoriser les déplacements en train, au cœur des enjeux sociaux, sociétaux et écologiques.

UN POINT SUR LES AVANCÉES EN TERMES D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

L'année 2020 marque un tournant pour l'accessibilité numérique avec la rédaction du schéma pluriannuel de mise en accessibilité numérique du groupe SNCF durant l'été, concrétisant le pacte numérique signé par la SNCF

♥ L'accessibilité figure parmi les priorités stratégiques de notre entreprise. Elle est un élément clé de la satisfaction de nos clients. Pour réussir cette mission la qualité des échanges avec les associations de personnes en situation de handicap est essentielle. ♥

Luc Lallemand,
Président Directeur Général de SNCF Réseau.

fin 2016. Henri Pidault, Directeur du numérique du Groupe SNCF, a dressé le bilan des progrès accomplis dans le digital ces cinq dernières années. Il a tout particulièrement salué [OUI.sncf](http://oui.sncf), qui s'est très tôt emparé du sujet pour améliorer les interfaces de l'application SNCF et du site de vente. Un autre bon point a été attribué à la direction de l'Accessibilité, qui maintient le bon niveau d'accessibilité de son site : www.accessibilite.sncf.com. Le travail collectif entre la direction de la Communication Corporate, la direction de la Communication SNCF Réseau et la direction du Digital a permis d'obtenir le label niveau Argent pour le site SNCF : www.sncf.com dès 2019 et en 2020 la labellisation du site SNCF Réseau.



DES NOUVEAUX TRANSPORTEURS ONT INTÉGRÉ LE CONSEIL CONSULTATIF POUR L'ACCESSIBILITÉ

Intégrés nouvellement aux instances de concertation, à la suite du Nouveau Pacte Ferroviaire, les représentants des sociétés Railcoop, Eurostar, Thalys, Deutsche Bahn et Renfe ont présenté leur entreprise respective, ainsi que leurs engagements actuels et à venir concernant l'accessibilité. Eurostar indique travailler actuellement sur son «*Accessible*

Travel Policy» dont l'objectif est de cadrer la politique d'accessibilité d'Eurostar en matière de services, d'accès au train ou encore de situations perturbées. L'amélioration de l'accessibilité numérique de son site web et la formation des agents aux besoins des personnes en situation de handicap sont aussi d'actualité. Enfin Eurostar travaille sur les impacts du Brexit, avec entre autres le sujet de l'acceptation des chiens d'assistance et des documents à fournir. Railcoop, nouveau venu sur le marché ferroviaire français, entend

« Dans le projet d'entreprise de SNCF Gares & Connexions, la responsabilité sociale est au cœur de nos engagements, et je suis ravie d'être auprès des associations qui représentent cet engagement pour la collectivité française. »

Marlène Dolveck,
présidente-directrice générale
de SNCF Gares & Connexions



↳ Les conseils sont l'occasion d'associer les participants aux nouvelles réalisations de SNCF en matière d'accessibilité. Ici l'accueil pour les personnes en situation de handicap de la gare de Lyon à Paris.

↳ Le Conseil consultatif du 8 octobre dernier a été organisé en format hybride : en présentiel et à distance.



se positionner en complément des offres des autres opérateurs. C'est une société coopérative d'intérêt collectif comptant 7800 sociétaires. Ils contribuent concrètement à la définition des services ferroviaires que proposera Railcoop, dont l'accessibilité. Des cercles de réflexion alimentent les opérationnels, dont un intitulé «train et handicap». Railcoop compte lancer en juin 2022 la liaison Bordeaux-Lyon et réfléchit à des mesures qui pourraient être prises pour faciliter l'accès des animaux à bord des trains. Outre les chiens d'assistance les animaux de compagnies peuvent jouer un rôle important dans la mise en confiance des PSH/PMR dans une situation de stress telle qu'un voyage en train.

SIGNATURE D'UN NOUVEAU PROTOCOLE DE CONCERTATION

Le changement de positionnement de la direction de l'Accessibilité imposait l'écriture d'un nouveau protocole des parties prenantes. La signature d'un troisième protocole de concertation entre la SA SNCF Réseau, sa filiale SNCF Gares & Connexions et les associations nationales représentatives des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite fût un temps fort de cet unique CCPA de 2020. ■



UN NOUVEAU PROTOCOLE DE CONCERTATION

Le Conseil Consultatif pour l'Accessibilité du 8 octobre a donné lieu à la signature d'un nouveau protocole de concertation, signé par neuf associations nationales représentatives des personnes en situation de handicap et de seniors, Luc Lallemand, PDG de SNCF Réseau, et Marlène Dolveck, Directrice Générale de SNCF Gares & Connexions.

→ Marlène Dolveck, Directrice Générale de SNCF Gares & Connexions et Luc Lallemand, PDG de SNCF Réseau, lors de la signature du nouveau protocole de concertation.



LE TROISIÈME PROTOCOLE DE CONCERTATION EN 15 ANS

En vigueur jusque 2024, il est le troisième protocole de concertation en 15 ans entre le groupe public SNCF et des associations représentatives des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Derrière cette nouvelle version, une volonté de définir de nouveaux principes de concertation en grand. En effet, tous les transporteurs bénéficient désormais d'un égal accès aux instances de dialogue animées par la direction de l'Accessibilité. Ces dernières permettent de réfléchir autour des questions d'accessibilité de la chaîne de déplacement physique et digitale.

LES ASSOCIATIONS TOUJOURS AU CŒUR DES RÉFLEXIONS

L'accessibilité du transport public est co-construite entre la direction de l'Accessibilité et les associations représentatives des personnes à mobilité réduite. Ainsi, il semblait naturel qu'elles deviennent aussi les interlocuteurs privilégiés des transporteurs déjà présents et de ceux qui candidatent pour exploiter des lignes sur le réseau ferré français. Dans un marché du transport ferroviaire de voyageurs désormais ouvert à la concurrence, l'objectif est que l'ensemble des acteurs soit bien informé des obligations réglementaires en matière d'accessibilité et prenne connaissance des bonnes pratiques issues des retours d'expérience et des usages clients. ■



→ Octobre 2020, Julia Tabath et Fatima Khallouk d'AFM Téléthon lors du Conseil Consultatif Pour l'Accessibilité (CCPA).



→ Joseph Vandendriessche de l'APPT et Jérôme Renotte de la Direction de l'Accessibilité de SNCF lors du Conseil du 8 octobre.



FAITS MARQUANTS 2020

4 février — Projet d'aménagement de zones d'attente sécurisées (ZAS)
dans les gares souterraines intra-muros **de la ligne C du RER.**

16 février — Test de vitrophanie
système de marquage des parois vitrées visant à éviter les heurts sur les surfaces transparentes, **à la gare de La Barre Ormesson (95).**

19 mai — Présentation des évolutions de la «Formation PSH/PMR» (hors Île-de-France)
création d'une formation sur une demi-journée pour les agents au contact de la clientèle qui n'assurent pas la prestation d'assistance.

11 juin — Présentation de KEIA à l'association Unanimes
KEIA travaille sur la traduction automatique en langue des signes. Dans le cadre de la préparation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024, la SNCF évalue les cas d'usage possibles auprès des représentants associatifs.

9 juillet — Présentation du projet de renouvellement du matériel pour les trains d'équilibre du territoire sur les lignes Paris-Bercy - Clermont-Ferrand et Paris-Austerlitz - Toulouse.
Les associations sont invitées à donner leur avis sur l'accessibilité du matériel à chaque étape.

23 juillet — Dans le cadre du programme de rénovation de **26 rames duplex** pour disposer d'une flotte homogène sur l'axe Atlantique, **visite de la rame rénovée «Océane Like» en compagnie des associations.**
L'amélioration de son accessibilité est à l'étude.

4 septembre — Visite de la gare de Nantes (44) avec des associations de personnes déficientes visuelles

17 septembre — Présentation du projet des travaux en gare de Paris Nord prévus en 2024

17 septembre — Présentation de l'accessibilité des bornes libre-service et de l'enrichissement de l'offre tarifaire
Depuis juillet 2020, la réservation de places sur borne libre-service et/ou sur le «Libre-Service Accompagné» est étendue aux passagers titulaires d'une carte d'invalidité.

JANVIER | FÉVRIER | MARS | AVRIL | MAI | JUIN | JUILLET | AOÛT | SEPTEMBRE | OCTOBRE | NOVEMBRE | DECEMBRE



3 mars — Atelier intermétiers avec des agents SNCF dans le cadre du groupe de travail sur les portes d'embarquement
Ce groupe de travail avait pour but de faciliter l'accompagnement des PMR/PSH au train dans certains cas précis dans le cadre du process d'accueil embarquement automatisé.

23 juin — Présentation par Transilien SNCF de l'habillage des interphones en gare
Pour permettre aux voyageurs d'en connaître l'existence, une solution envisagée est de les «habiller» en mettant en avant leur fonctionnalité et leur accessibilité.

23 juin — Dans le cadre du programme JOP 2024, synthèse des retours des associations sur les habitudes de déplacements lors des grands événements sportifs.

1 septembre — Lancement d'un questionnaire sur les déplacements des personnes déficientes visuelles
pour évaluer si l'existence du système de guidage reposant sur les balises sonores est connu et mesurer si elles seraient prêtes à recourir à un système nécessitant un smartphone.

3 septembre — Annonce du plan de relance de 100 milliards d'euros dont 4,7 pour le ferroviaire, avec un objectif dédié à la mise en accessibilité des gares. L'accessibilité des gares pour les personnes à mobilité réduite doit être réalisée d'ici 2025 dans le cadre des schémas directeurs d'accessibilité – agendas d'accessibilité programmée (Sd'AP).



15 octobre — Présentation du nouveau parcours de réservation sur le site OUI.sncf
À terme, la réservation **pour les personnes en situation de handicap se fera grâce à un formulaire étendu**, qui pourra concerner jusqu'à 9 passagers avec un ou plusieurs PSH et un ou plusieurs guides de personne handicapée.

15 octobre — Présentation par eSNCF du plan pluriannuel de mise en accessibilité numérique

17 novembre — Discussions autour de la signalétique du TGV du futur, le TGV M, prévu pour 2024. Depuis l'origine du projet les associations nationales sont associées à chaque étape, une première.



INTERVIEW

CÉDRIC LORANT

président d'Unanimes, Union des Associations Nationales pour l'Inclusion des Malentendants et des Sourds



Que défend Unanimes aujourd'hui ?

Cédric Lorant — Unanimes fédère les principales associations nationales représentatives des personnes sourdes, malentendantes et de leurs familles. Nous défendons les besoins de deux millions de personnes auprès des pouvoirs publics, en matière d'éducation, d'emploi, d'accès aux services publics, ce qui inclut les questions de mobilité. C'est pourquoi nous travaillons depuis sa création avec la SNCF.

Quels sont les besoins spécifiques ?

C. L. — Les sourds s'expriment oralement, en langue des signes française (LSF) ou en langue française parlée complétée (LfPC). D'autres handicaps, visuels ou autres, peuvent se cumuler. Ces choix de communication doivent être respectés et trouver une traduction en termes d'information, afin que leurs parcours, quel que soit le domaine, soient les plus fluides possibles.

En termes de mobilité, nous veillons surtout à la qualité des contenus, à l'accessibilité des supports et à la communication directe.

Que reprenez-vous de vos échanges avec la SNCF ?

C. L. — Nos échanges soutenus et productifs ont créé une véritable émulation avec d'autres transporteurs : Renfe, DB, Thello, Eurostar, Thalys, etc. Cela nous permet de mesurer la maturité de la SNCF en matière d'accessibilité. En nous confrontant à d'autres cultures, nous devons préciser nos besoins, être plus pédagogues quant à nos attentes. Cela permet enfin de mieux appréhender certaines contraintes ferroviaires. Et grâce aux commissions techniques d'accessibilité mensuelles, nous pouvons expérimenter et valider des solutions avec les équipes opérationnelles. Cela va aussi dans le bon sens.

La transformation digitale portée par le Groupe vous permet-elle d'avancer ?

C. L. — Oui. Par exemple, depuis 2020, nous pouvons enfin réserver nos billets sur l'appli Oui SNCF lorsque nous voyageons en famille ! Avant, nous devions passer par la vente physique s'il y avait une personne sourde, un accompagnateur, des enfants... Concernant l'option Mon Assistant visuel sur l'appli SNCF - transcription textuelle des annonces sonores à

bord des trains -, la crise sanitaire a retardé la communication et SNCF doit la rendre un peu plus intuitive. Mais les personnes sourdes apprécient en général ce genre de notifications sur leur smartphone. Depuis février 2021, nous pouvons entrer en contact avec le service client SNCF Accès Plus pour des réponses sous-titrées, en LSF ou en LfPC.

Dans quels domaines devraient encore porter les efforts ?

C. L. — En ce moment se pose la question du masque inclusif. La SNCF mène deux expérimentations, une en interne pour les salariés sourds et malentendants et une dans les plus grandes gares. En période plus ordinaire, il s'agit de veiller à l'information en situation perturbée : les transcriptions sur écran sont souvent synthétiques, voire remplacées par des traductions en anglais. Enfin, le recours à des solutions automatisées avec avatars, à des interprètes LSF, codeurs LfPC ou transpositeurs de textes *via* écran aux guichets, sur les quais ou à bord, est vraiment espéré pour 2024. ■



INTERVIEW

PASCALE RIBES, présidente d'APF France Handicap

Quels sont les engagements d'APF France Handicap ?

Pascale Ribes — Nous militons pour que les personnes handicapées puissent vivre comme tout le monde, afin que l'égalité des droits et des chances soit respectée et qu'elles puissent exercer pleinement leur citoyenneté et leurs libertés fondamentales. Notre approche est inclusive : nous sommes des êtres humains à part entière et non pas de « simples » objets de soin.

Comment cela se traduit-il en termes de mobilité ?

P. R. — Voyager est un droit fondamental pour tous. Notre action vise à lever tous les obstacles rencontrés, de façon à le rendre effectif. La SNCF est aussi dans cette approche. Beaucoup d'efforts ont été faits, mais il faut continuer. La période que nous traversons par exemple a ajouté à nos difficultés en termes d'accompagnement dans les situations de contact physique ou d'exonération du port du masque, ce qui allait à l'encontre des règles édictées par SNCF. Cela se régularise peu à peu.

Que pensez-vous du travail de concertation ?

P. R. — Que ce soit lors des conseils consultatifs, des commissions techniques d'accessibilité (CTA) ou d'échanges informels, l'écoute est là et les dossiers avancent. Nous sommes sollicités en amont des projets, comme sur le cahier des charges du futur TGV. Nous testons du matériel... Dans cet espace dédié au dialogue, nous pouvons interpellier et faire remonter les difficultés et la SNCF s'engage à les aplanir autant que possible. Ce dialogue civil est primordial pour lever chaque entrave. En 15 ans de concertation, il y a eu un vrai bond en avant dans la méthode de travail.

Quels événements vous ont marqué en 2020 ?

P. R. — Nous saluons la signature du nouveau protocole de concertation en octobre et la présence d'associations de personnes âgées autour de la table. Rendre accessible le ferroviaire à tous les handicaps, c'est aussi faciliter les parcours pour tous, personnes valides, parents avec poussettes, seniors, etc. C'est un vrai facteur de cohésion sociale et de lutte

contre les discriminations. Nous saluons également l'implication des transporteurs autres que la SNCF dans la concertation, ce qui nous permet de partager notre culture de l'accessibilité dans ses dimensions techniques, numériques ou de langage comme le FALC (« facile à lire et à comprendre »).

Sur quels points faudrait-il accélérer ?

P. R. — Nous ne doutons pas du respect du calendrier des schémas directeurs de mise en accessibilité des gares. Nous sommes plus inquiets concernant celle des quais d'ici aux Jeux olympiques et paralympiques. Il serait aussi utile de renforcer la communication en Europe, afin de garantir qu'en bout de parcours des trains, les agents en gare, en Allemagne ou ailleurs, soient prévenus de notre arrivée, ou pour partager les bonnes pratiques. En Espagne par exemple, on ne nous oblige pas à être présents 30 minutes avant le départ du train. On peut enfin toujours s'améliorer sur l'information voyageurs et les aménagements pour bénéficier de davantage de services en gare. ■



En 15 ans de concertation, il y a eu un vrai bond en avant dans la méthode de travail.

Pascale Ribes



INTERVIEW

SYLVAIN PAILLETTE, membre du Comité Directeur de la Fédération Handisport

Comment avez-vous été amené à travailler avec la SNCF ?

Sylvain Paillette — La fédération rassemble des sportifs handicapés moteur, déficients visuels, sourds et malentendants. 30 000 d'entre eux voyagent en groupe à travers la France pour rejoindre les lieux de compétition ou individuellement pour se rendre à l'entraînement. Notre qualité d'usagers fréquents, aux besoins très différents, et la variété des handicaps que nous représentons, sont riches d'enseignements pour la SNCF. C'est pourquoi nous avons été sollicités pour participer aux conseils consultatifs et commissions techniques d'accessibilité (CTA).

La Fédération fait-elle le choix du train ?

S. P. — Trop de déplacements s'effectuent en voiture ou minibus adaptés pour des raisons de praticité. Cela nous a d'autant plus été imposé en 2020 que les personnes handicapées avaient été désignées à risque face à la Covid-19. Nous souhaiterions utiliser le train le plus souvent possible, dans un souci écologique et économique, y compris en Europe. Toujours est-il que nos déplacements en groupe requièrent une certaine logistique. Des questions très pratiques se posent : Accès Plus est limité à six personnes, accompagnants compris, et les réservations groupe ne commencent

qu'à dix ; une personne transférable d'un fauteuil roulant à un siège doit-elle être comptabilisée de la même façon ? Une rame n'accueille qu'un seul fauteuil roulant et la voiture bar est inaccessible à moins de faire appel à d'autres voyageurs, etc. J'aimerais que nous avancions sur ces sujets, avec des process bien établis pour éviter les frustrations, tant du côté des clubs que des agents SNCF.

Quel est votre état d'esprit vis-à-vis de la concertation ?

S. P. — Nous sommes dans la co-construction, pas dans la revendication. Je suis très attaché à l'usage. Il ne s'agit pas de contourner les règles qui préservent notre sécurité, la responsabilité des clubs et celle de SNCF, mais de procéder autrement : identifier les besoins spécifiques de chaque discipline et ce qui peut s'anticiper pour mettre en évidence les efforts possibles de part et d'autre. Le protocole signé en octobre 2020 nous permettra de progresser. Cela touche autant notre organisation que les services, la mise en accessibilité des gares que la réglementation. Le sport se révèle parfois précurseur, dans les nouvelles technologies par exemple. Et si notre expérience peut aider à transformer ce qui fait nos exceptions en une règle qui profite à tous, j'en serai ravi.

Certains collaborateurs SNCF font aussi partie de votre fédération...

S. P. — En effet, SNCF compte plusieurs athlètes de haut niveau et des agents jouent dans nos clubs. L'entreprise accompagne les personnes handicapées qui ont un double projet, sportif et professionnel. Cela permet aussi de sensibiliser les agents au handicap. SNCF s'engage pour ses personnels comme pour ses clients. ■



Si notre expérience peut aider à transformer ce qui fait **nos exceptions en une règle qui profite à tous**, j'en serai ravi.

Sylvain Paillette



DES AGENTS TESTEURS QUI ONT SU S'ADAPTER À LA CRISE

Depuis plusieurs années, un groupe d'une trentaine d'agents SNCF en situation de handicap contribue à améliorer l'accessibilité ferroviaire. Leur passion du service public, leur expertise métier et une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) les amènent à se réunir régulièrement. Ces réunions se font à titre bénévole, aux côtés des associations, lors des tests et des audits organisés par la direction de l'Accessibilité. Le double regard de ces agents SNCF, à la fois œil interne et utilisateurs des transports ferroviaires, sur les équipements

en phase de prototypage ou sur les services avant leur lancement, facilite les projets pour le bien commun.

Avec les bouleversements inhérents à l'année 2020, ils ont dû modifier leurs habitudes pour rester actifs. Chacun a apprivoisé davantage les outils numériques, notamment pour continuer à échanger sur les thématiques qui leur sont chères *via* le réseau social interne SNCF. L'occasion pour ces agents en situation de handicap de faire le bilan sur les avancées de l'entreprise en matière de digital. ■

→ Un groupe d'une trentaine d'agents SNCF en situation de handicap participe à titre bénévole à l'amélioration de l'accessibilité ferroviaire.



Gabriel Heffer

COLLABORATEUR SNCF
POUR OPTIM'SERVICES
PRODUCTION COMPTABLE

« Dans mon quotidien, le numérique est un atout puisqu'il représente un moyen supplémentaire de communiquer, au-delà du papier et du contact humain. D'autant qu'il y a moins de risques d'erreur avec le digital, notamment parce que ce mode de communication aide à éviter les malentendus. SNCF travaille beaucoup pour améliorer l'accessibilité de chacun et j'espère que cela continuera ainsi, même face à de futurs concurrents ferroviaires. Il ne faut pas arrêter le progrès, c'est certain, et toujours redoubler d'efforts pour imaginer des réponses novatrices aux problématiques actuelles. »



Olivier Fougeray

EXPERT SNCF EN TRACÉ
ET GÉOMÉTRIE LIGNES
À GRANDE VITESSE

« SNCF parvient à s'ancrer dans son époque et est parfois même précurseuse. Je pense notamment à Mon Assistant Visuel qui me permet d'avoir les annonces à bord des trains par écrit et qui me change la vie. En contrepartie, l'offre numérique interne mériterait encore d'être améliorée. Une question demeure: pourquoi ne pas trouver un moyen de produire une interface sécurisée répondant aux besoins de chacun? »



COMMUNIQUER ET ÉCHANGER MALGRÉ LES CONTRAINTES SANITAIRES

Dans le contexte de la COVID-19, les décisions du Président de la République ont notamment porté sur la réduction à leur strict minimum des contacts et déplacements. Des contraintes fortes auxquelles la direction de l'Accessibilité de SNCF a su s'adapter au service des voyageurs et de ses partenaires.

MAINTENIR LA COMMUNICATION POUR LE BIEN-ÊTRE DES VOYAGEURS

Les services d'assistance aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite de SNCF ont été adaptés aux circonstances de la crise. Pour répondre aux nombreuses interrogations et inquiétudes de chacun, la direction de l'Accessibilité SNCF Réseau a tenu les voyageurs informés des évolutions de la situation grâce à des publications régulières sur le site www.accessibilite.sncf.com.

SAVOIR S'ADAPTER POUR POURSUIVRE LES ACTIONS COMMUNES

La SNCF a su s'adapter au maximum pour maintenir les échanges avec les associations représentatives de personnes handicapées. «*Entretenir le lien avec les associations et*

les correspondants était primordial», raconte Céline Pierquin, assistante de la direction de l'Accessibilité. «*Pour maintenir des réunions régulières à distance, nos équipes se sont formées à Microsoft Teams. Puis, nous avons réalisé des tutoriels en format PDF à transmettre aux associations pour qu'elles apprivoisent l'outil. Ainsi, grâce au numérique, nous avons uniquement connu deux mois sans Commission Technique d'Accessibilité (CTA)*».

Les différents acteurs participant aux instances de concertation ont aussi dû s'adapter, à l'instar des interprètes en Langue des Signes Française (LSF). Deux professionnels de l'École Française de Langue des Signes (EFLS) sont présents à chaque réunion et permettent aux personnes déficientes auditives de communiquer. Pour s'assurer qu'aucun aléa du virtuel ne

trouble le bon déroulé des rencontres, une retranscription écrite et en direct est aussi assurée par les services de Visuel Vox.

CHACUN A SU SE FAMILIARISER AVEC LE NUMÉRIQUE

«*Le temps des réunions est réduit en moyenne d'une heure, puisque fixer un écran pendant une journée entière peut vite devenir compliqué*», poursuit Céline Pierquin. Mis à part ce paramètre et la nécessité de rappeler les règles avant chaque rencontre, ces CTA virtuelles se déroulent de la même façon que celles en présentiel. Au fil des mois, chacun a su se familiariser avec le numérique et s'habituer à cette façon de procéder.

Le Conseil Consultatif pour l'Accessibilité (CCPA) du 8 octobre 2020 a connu un traitement mixte. Les associations et quelques intervenants, accompagnés de la Direction de l'Accessibilité, ont assisté à la rencontre en présentiel tandis que les autres participants l'ont suivie via Microsoft Teams. «*L'organisation avec les équipes techniques a été un travail important pour que tout se déroule au mieux et que les gestes barrières soient respectés*», ajoute Céline Pierquin. «*Les interprètes en LSF étaient sur place. Grâce aux efforts de chacun, cette rencontre importante qui a permis la signature d'un nouveau protocole a pu se tenir sans encombre !*» ■



De précieux alliés pour le confort des personnes malentendantes:

- La Direction de l'Accessibilité travaille avec les interprètes de l'École Française de Langue des Signes (EFLS) depuis 2018. Cet organisme promeut l'accessibilité des personnes sourdes dans le milieu entendant. Il propose un service d'interprète en Langue des Signes Française 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, des sensibilisations à la surdité, ou encore des services d'accompagnement.
- Via une plateforme, Visuel Vox retranscrit les propos en temps réel afin de rendre accessibles toutes sortes de réunions aux personnes ayant une déficience auditive ou maîtrisant mal le français.
- Pour allier le respect des gestes barrières au confort des personnes malentendantes, la Direction de l'Accessibilité a fait appel à la société Solutions Surdité pour l'organisation du Conseil Consultatif pour l'Accessibilité (CCPA). Basée dans le Haut-Rhin, elle a créé des masques transparents pour faciliter la lecture labiale.



EN ROUTE VERS LES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES 2024 !

La France se prépare à accueillir les Jeux Olympiques et Paralympiques (JOP) de Paris en 2024 et de nombreux acteurs y travaillent déjà chaque jour pour ne laisser aucun détail de côté. Face à la dimension exceptionnelle de cet événement, les autorités de transport ont un rôle majeur à jouer. L'ambition est forte: 100% des sites de compétition accessibles en transports en commun.

→ Angéline Lanza, championne d'Europe du 200 mètres et du saut en longueur et chargée de communication travaux et sécurité externe chez SNCF Réseau.







LA DIRECTION DE L'ACCESSIBILITÉ DE SNCF RÉSEAU SUR LE PARCOURS DE LA FLAMME

En 2020, la direction de l'Accessibilité de SNCF Réseau a été associée aux travaux de la direction de Programme JOP et à la TEAM 2024 de la SNCF. Elles fixent les orientations stratégiques de l'organisation de l'évènement et arbitrent les sujets remontés par le comité de pilotage Groupe, tout en faisant des points réguliers sur l'avancement général des travaux. «Il est important que nous soyons intégrés dans la démarche de management

des risques afin que l'accessibilité soit prise en compte dans tous les aspects de la préparation des Jeux», explique Jérôme Renotte, expert à la direction de l'Accessibilité. Ainsi, le parcours client des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite est analysé par toutes les entités du Groupe pour identifier leurs besoins. Ces besoins sont-ils couverts actuellement? Si oui, est-ce de manière satisfaisante? «Une fois ces questions posées, il faut regarder si les Jeux ne sont pas l'opportunité de développer des solutions pour mieux répondre à certains besoins», poursuit Jérôme Renotte.

ZOOM SUR

Les 4 missions pour réussir la mobilité pendant les JOP

-  → Atteindre un très haut niveau de qualité de service: délivrer les services attendus, innovants et en sécurité (services physiques, digitaux, fluidité des flux, plan de transport...) pour chaque client, pendant et après les Jeux, dans le respect des engagements fondamentaux de l'entreprise.
-  → Faire des Personnes à Mobilité Réduite une priorité: boucler l'ensemble des engagements pris en matière de mise en accessibilité et leur apporter la liberté de se déplacer facilement en train pendant les JOP 2024 et au-delà.
-  → Entraîner les équipes et les guider vers l'excellence: se préparer tous ensemble à accueillir les Jeux et faire naître le sentiment de fierté d'appartenance au Groupe SNCF à travers de la réussite collective.
-  → Garantir un niveau de disponibilité optimale des infrastructures pendant les JOP 2024 pour assurer une qualité de service de très bon niveau à la hauteur de cet événement.



↳ Trésor Makunda, champion du monde et d'Europe du 100 mètres, multi-médaillé aux Jeux paralympiques fait partie du programme d'athlètes de haut niveau de la SNCF.

Par ailleurs, un questionnaire a été envoyé aux associations représentatives des personnes handicapées partenaires de la direction de l'Accessibilité au cours de l'été 2020. L'objectif? Comprendre les habitudes de déplacement des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap lors des grands événements sportifs afin de mieux anticiper l'évènement à venir.

UN ÉVÈNEMENT CLÉ POUR AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ SUR LE LONG TERME

— Les JOP 2024 représentent un vrai enjeu pour mettre l'accessibilité en lumière avant, pendant, mais surtout après l'évènement.

La notion « d'héritage des Jeux » est primordiale : les actions sont faites en vue des Jeux, mais conservées dans le futur. Dans une interview accordée au site [Internet Handicap.fr](http://InternetHandicap.fr), le champion de basketball handisport Ryadh Sallem témoignait des effets bénéfiques des JOP : « J'ai participé à six Jeux paralympiques et j'ai toujours constaté un avant et un après en matière d'accessibilité, mais aussi un changement de regard sur le handicap. Il faut miser sur les Jeux de Paris 2024 pour acculturer la société à cet enjeu de taille pas seulement pour les personnes handicapées mais pour tous les Français ». ■

INTERVIEW

ENZO ROMOLI,

manager affaires européennes pour le Groupe SNCF



L'Europe, une ambition collective

Quelle est l'ambition de l'Europe en matière d'accessibilité?

Enzo Romoli — Son ambition est de créer un espace ferroviaire unique, où tous les voyageurs, en situation de handicap ou non, bénéficient des mêmes conditions d'accès et des mêmes droits. L'Europe est incontournable sur ces questions : en plus d'une stratégie globale de long terme, renouvelée tous les 10 ans, en faveur des droits des personnes handicapées, deux règlements régissent l'accessibilité des réseaux ferroviaires : un sur les droits des voyageurs ferroviaires et un second sur les spécifications techniques d'interopérabilité en faveur des personnes à mobilité réduite (STI PMR). C'est pourquoi la SNCF est active au niveau européen pour échanger sur les questions d'accessibilité du réseau et apporter son expérience.

Quelles ont été les avancées en 2020?

E. R. — 2020 a été une année importante avec des discussions sur

les révisions de la STI PMR et du règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires. Ce dernier a d'ailleurs été officiellement adopté le 17 mai 2021 et sera applicable, dans sa version révisée, à partir de juin 2023 au niveau régional comme national. Ce texte intègre désormais le handicap dans son acception la plus large, telle que le définit la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Nous sommes parvenus à un véritable nivellement par le haut.

Comment cela se traduit-il?

E. R. — Certaines mesures sont très concrètes pour les personnes handicapées et à mobilité réduite : le délai de demande d'assistance garanti passera de 48 heures à 24 heures. En cas de retard d'un train, le service de remplacement devra fournir un niveau d'assistance comparable. Si certaines mesures sont déjà prises par la SNCF, il est essentiel d'améliorer le socle de droits pour tous les passagers en Europe. Et si nous pouvons parfois servir de modèle, alors tant mieux. ■

ACCESSIBILITÉ DES GARES





L'ACCESSIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS, UNE PRIORITÉ ABSOLUE

Facteur essentiel pour la mobilité des personnes à mobilité réduite, l'accessibilité des équipements est une priorité absolue pour la SNCF. Elle se mobilise avec SNCF Gares & Connexions pour faire en sorte que les gares soient accessibles à tous les voyageurs qui y transitent chaque minute. Ainsi, l'ensemble des activités du groupe ferroviaire travaille

dans l'ombre pour améliorer les équipements réglementaires et le confort des lieux: bâtiments et équipements, information et services commerciaux. Ces améliorations continues ont un objectif concret: que chacun puisse accéder aux gares en confiance et sécurité, et voyager selon ses besoins. ■



↳ En haut et en bas des escaliers, une bande contrastée permet de mieux appréhender le départ et l'arrivée..



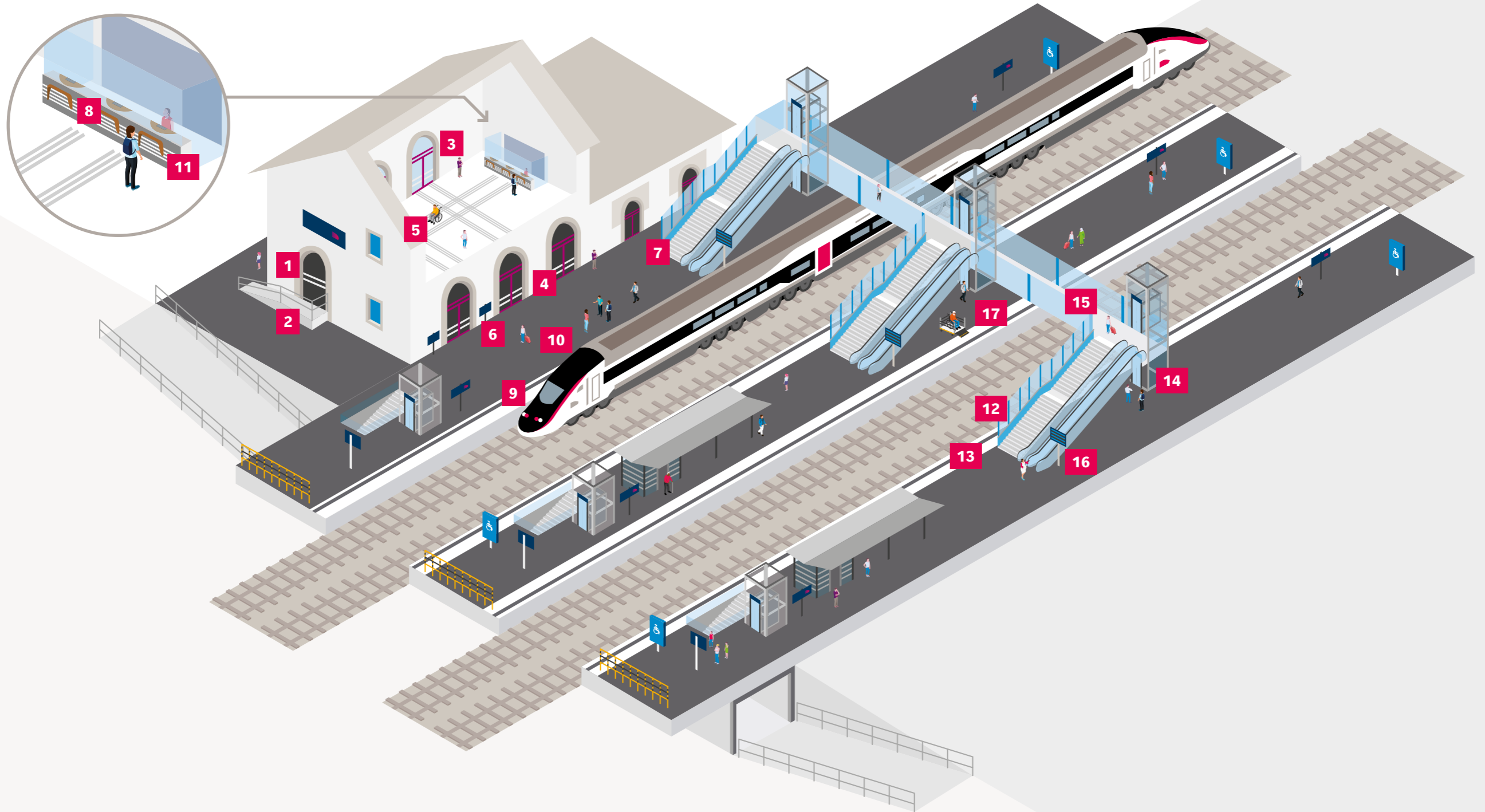
↳ Un système de marquage, appelé vitrophanie, est installé sur les parois vitrées pour éviter les heurts sur la surface transparente.





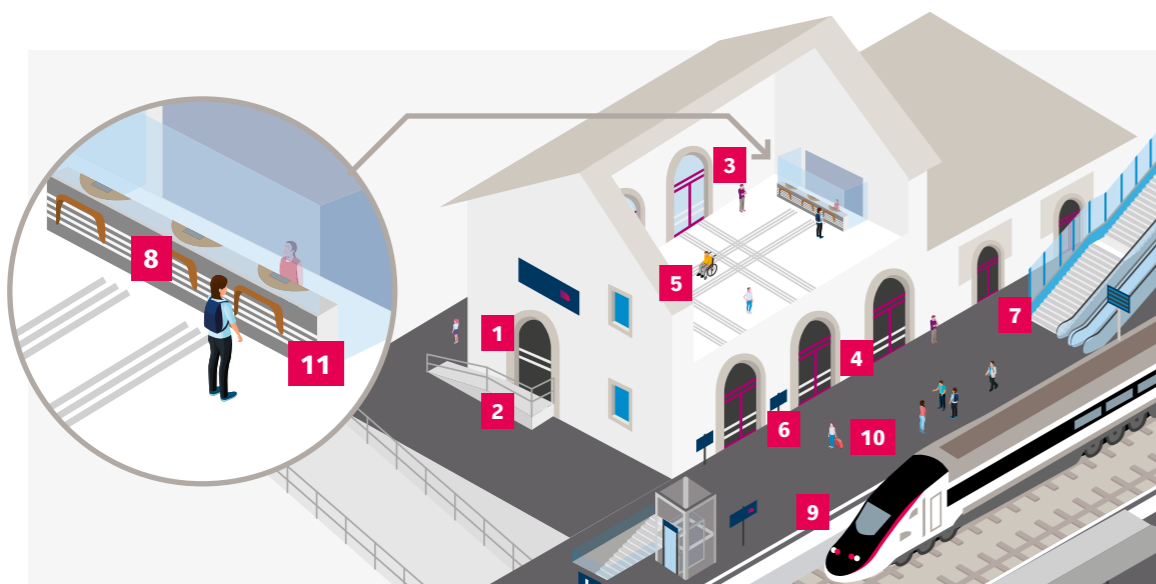
ZOOM SUR

LES ÉQUIPEMENTS ET AMÉNAGEMENTS D'ACCESSIBILITÉ EN GARE





ZOOM SUR LES ÉQUIPEMENTS ET AMÉNAGEMENTS D'ACCESSIBILITÉ EN GARE



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 par quelques marches. La pente est étudiée afin de pouvoir être utilisée sans risque par les personnes en fauteuil roulant.

3. LA VITROPHANIE

Un système de marquage est installé sur toutes les parois vitrées pour éviter les heurts sur la surface transparente. De couleur blanche ou auto-contrastante, ces bandes de repérage sont positionnées à deux hauteurs : 1,10 mètre et 1,60 mètre.

4. 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. 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 cinq et dix mètres selon le paramétrage utilisé.
- Le déclenchement manuel : dès que vous le souhaitez, vous déclenchez vous-même la balise en appuyant sur la télécommande.

5. LES BANDES DE GUIDAGE

Les « chemins de surface » sont détectables 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 centimètre environ dans le sens de la marche.

6. LA SIGNALÉTIQUE ET L'ÉCLAIRAGE RENFORCÉS

La signalétique est améliorée et accessible avec notamment la police de caractère «Achemine», 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.

7. LES ESCALIERS

La première et la dernière contremarche de chaque volée de marches sont visuellement contrastées ; les nez de marches sont 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.

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, indiquée par un pictogramme représentant une oreille barrée (voir point 11 sur le fonctionnement de la boucle magnétique).

9. 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 centimètres du bord.

10. LES QAIS RÉHAUSSÉS

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

11. LA BOUCLE MAGNÉTIQUE

Ce système d'aide à l'écoute est 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, grâce à ce dispositif, comprennent plus clairement les informations données par l'agent SNCF.



ZOOM SUR LES ÉQUIPEMENTS ET AMÉNAGEMENTS D'ACCESSIBILITÉ EN GARE

12. LES MAINS COURANTES

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

13. L'INFORMATION 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.

14. LES ASCENSEURS

Ils sont signalés par un pictogramme et équipés d'une sonorisation et d'une 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.

16. LES ÉCRANS PLATS D'AFFICHAGE

SNCF poursuit son travail avec les associations représentatives des personnes handicapées et à mobilité réduite pour renouveler l'affichage de ses écrans d'information et améliorer leur lisibilité. 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 liées à l'actualité figurent sur un bandeau défilant dont la couleur dépend de la nature de l'information.

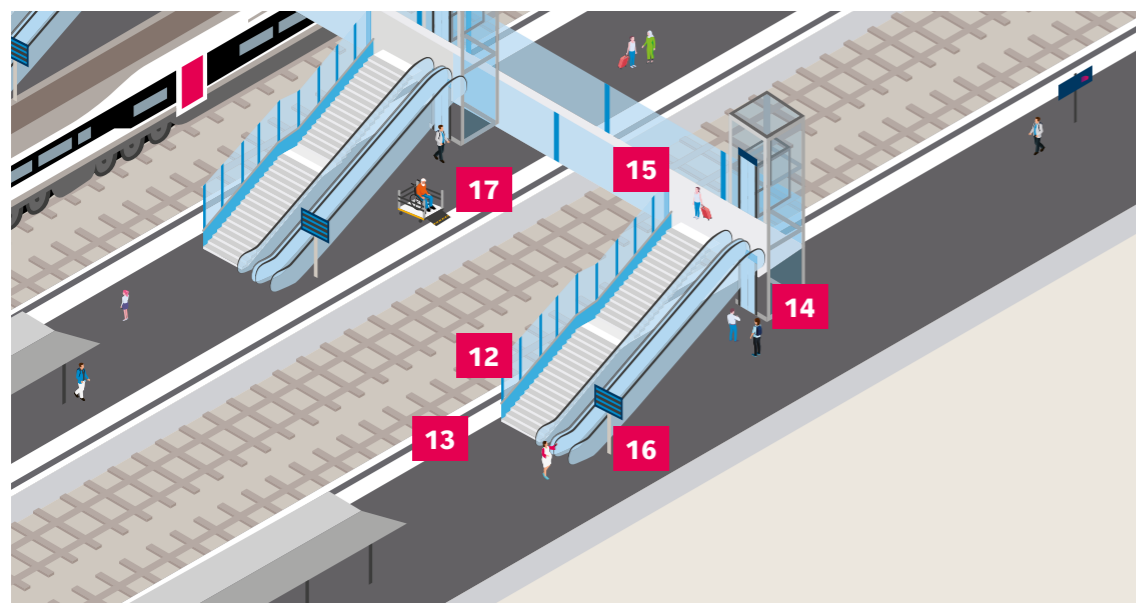
17. PLATEFORMES ÉLÉVATRICES ET RAMPES MOBILES

Ces équipements, avec assistance humaine, permettent aux personnes en fauteuil roulant de monter à bord du train en comblant les lacunes verticales et horizontales entre le train et le quai. Un nouveau modèle d'élévateur, spécialement adapté aux quais étroits, complète les équipements existants.

ET AUSSI... LES PORTIQUES D'EMBARQUEMENT

Situés à l'entrée des quais grandes lignes, ces dispositifs de lutte antifraude 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, quel que soit son support, peuvent 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'autovalidation sont équipés d'un portique sur lequel des écrans affichent les informations relatives au voyage. Le message clarifié et la signalétique adaptée accentuent la visibilité et donc l'accessibilité du dispositif.

→ Les portiques d'embarquement qui équipent de plus en plus les quais grandes lignes ont été conçus pour en permettre l'accessibilité.





AGENDAS D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE

POINT D'ÉTAPE SUR LE SCHÉMA DIRECTEUR NATIONAL D'ACCESSIBILITÉ



En 2020, fin des travaux d'accessibilité* sur le **PÉRIMÈTRE BÂTIMENT VOYAGEURS**, dans **deux nouvelles gares**. **SOIT UN TOTAL DE 133 POINTS D'ARRÊT MIS AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ.**



En 2020, fin des travaux d'accessibilité* sur le **PÉRIMÈTRE DES QUAIS** dans **quatre nouvelles gares**. **SOIT UN TOTAL DE 70 POINTS D'ARRÊT MIS AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ.**



41%

En 2020, fin des travaux d'accessibilité* sur **LES DEUX PÉRIMÈTRES** dans **huit nouvelles gares** soit un total de 68 gares mises aux normes d'accessibilité sur les deux périmètres.

- | | | | |
|----------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Abbeville | Colmar | Lyon Perrache | Saint-Nazaire |
| Agen | Dole | Lyon Saint-Exupéry TGV | Saint-Raphaël Valescure |
| Aix-en-Provence TGV | Épinal | Marseille Saint-Charles | Strasbourg |
| Angoulême | Forbach | Metz Ville | TGV Haute Picardie |
| Antibes | Futuroscope | Meuse TGV | Thionville |
| Avignon Centre | Grenoble | Montélimar | Tourcoing** |
| Avignon TGV | Guingamp | Montpellier Saint-Roch | Troyes |
| Bar-le-Duc | La Baule-Escoublac | Morlaix | Valence |
| Belfort | Laval | Mulhouse | Valence TGV Rhône-Alpes Sud |
| Belfort-Montbéliard TGV | Le Havre | Nancy | Val-de-Reuil |
| Bellegarde | Lens | Nice | Vannes |
| Besançon Franche-Comté TGV | Les Arcs-Dranguignan | Redon | Vendôme- Villiers-sur-Loir |
| Bourg-en-Bresse | Lille Europe | Reims | Vichy |
| Brest | Lille-Flandres | Rennes | |
| Caen | Longueau | Rochefort | |
| Cannes | Lons-le-Saunier | Roubaix** | |
| Champagne-Ardenne TGV | Lorient | Rouen Rive-Droite | |
| Châteauroux | Lorraine TGV | Saint-Brieuc | |
| Clermont-Ferrand | Lyon-Part-Dieu | Saint-Étienne Châteaucreux | |

* Bien que les travaux soient déclarés terminés, il peut rester des réserves à lever.
Gares livrées en 2020 — ** Deux gares non prioritaires car non inscrites à l'Ad'AP

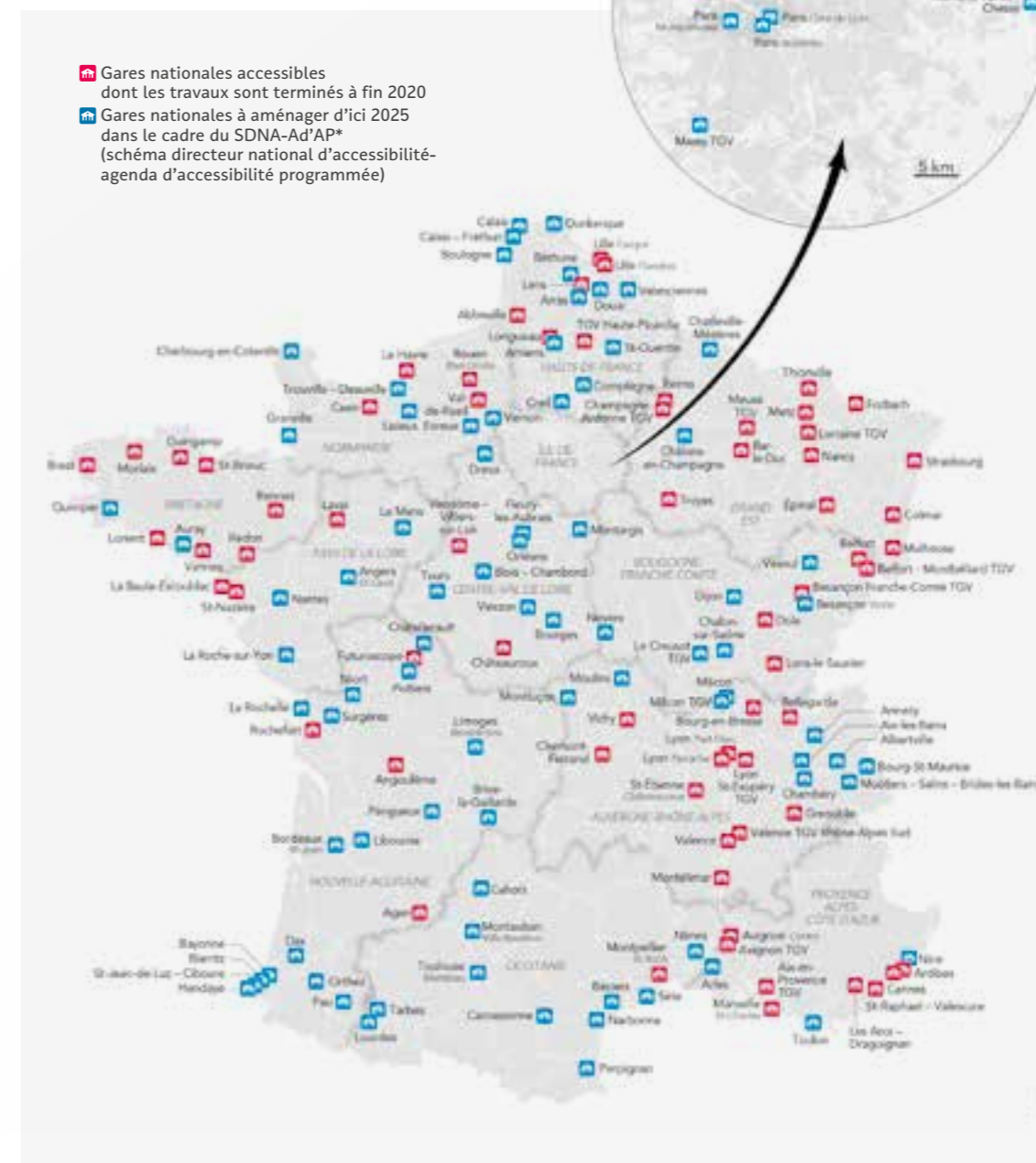
ACCESSIBILITÉ 2025

160
GARES NATIONALES
À AMÉNAGER

68
GARES DÉJÀ
RÉALISÉES FIN 2020



- Gares nationales accessibles dont les travaux sont terminés à fin 2020
- Gares nationales à aménager d'ici 2025 dans le cadre du SDNA-Ad'AP* (schéma directeur national d'accessibilité-agenda d'accessibilité programmée)





AGENDAS D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE

POINT D'ÉTAPE SUR LES SCHÉMAS DIRECTEURS RÉGIONAUX D'ACCESSIBILITÉ



En 2020, fin des travaux d'accessibilité* sur le **PÉRIMÈTRE BÂTIMENT VOYAGEURS**, pour **14 nouveaux points d'arrêt**. **SOIT UN TOTAL DE 246 POINTS D'ARRÊT MIS AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ** sur ce périmètre.



En 2020, fin des travaux d'accessibilité* sur le **PÉRIMÈTRE DES QUAIS**, pour **15 nouveaux points d'arrêt**. Cinq points d'arrêt bénéficient de mesures de substitution suite à leur classement en « impossibilité technique avérée » (ITA) totale. **SOIT UN TOTAL DE 154 POINTS D'ARRÊT MIS AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ** sur ce périmètre.



→ **37%**

135 gares sont désormais accessibles sur **LES DEUX PÉRIMÈTRES**

- | | | | | |
|-------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Abancourt | Châteaubriant | Guéret | Loup | Bréda |
| Aix-en-Provence | Chaulnes | Guichen-Bourg-des-Comptes | Lyon Jean Macé | Port-de-Bouc |
| Alençon | Chaumont | Ham | Lyon Saint-Paul | Questembert |
| Amboise | Clermont-de-l'Oise | Herrlisheim | Malansac | Quimperlé |
| Ancenis | Colomiers-Lycée-International | Hirson | Manosque-Gréoux-les-Bains | Riom-Châtel-Guyon |
| Argentan | Combourg | Hyères | Marmande | Rive-de-Gier |
| Aubagne | Coutances | L'Aigle | Marseille | Roanne |
| Auch | Diemerdingen | La Bassée | Blancarde | Romans - Bourg-de-Péage |
| Aurillac | Dioulouard | La Brohinière | Mazamet | Saint-Antoine |
| Baume-les-Dames | Dirinon | La Chapelle-Centre | Méru | Saint-Chamond |
| Beaune | Dives-Cabourg | La Ciotat | Moirans | Saint-Dié-des-Vosges |
| Beauvais | Dol-de-Bretagne | La Pomme | Molsheim | Saint-Jean-Pied-de-Port |
| Bellac | Echirrolles | La Tour-du-Pin | Montbéliard | Saint-Joseph |
| Bischowiller | Elbeuf-Saint-Aubin | Landaul-Mendon | Montluel | le Castellás |
| Bourgoin-Jallieu | Erstein | Landévant | Neussargues | Saint-Just-en-Chaussée |
| Brassac-les-Mines | Fécamp | Laon | Nice Riquier | Saint-Lô |
| Sainte-Florine | Firminy | Le Dorat | Noyon | Saint-Louis |
| Bréauté-Beuzeville | Franchet d'Espèrey | Le Mont-Dore | Oderen | Saint-Malo |
| Brioude | Frouard | L'Hermitage - Mordelles | Oloron-Sainte-Marie | Saint-Marcellin |
| Bueil | Gaillon-Aubevoye | Limoux | Paray-le-Monial | Saint-Sulpice |
| Cavaillon | Gardanne | Lison | Pessac | |
| Cenon | Givors | Longpré-les-Corps-Saints | Pont-à-Mousson | |
| Challans | Grenoble | Lyon-Gorge-de- | Pontchaillou | |
| Charmes | Universités-Gières | | Pontcharra-sur- | |

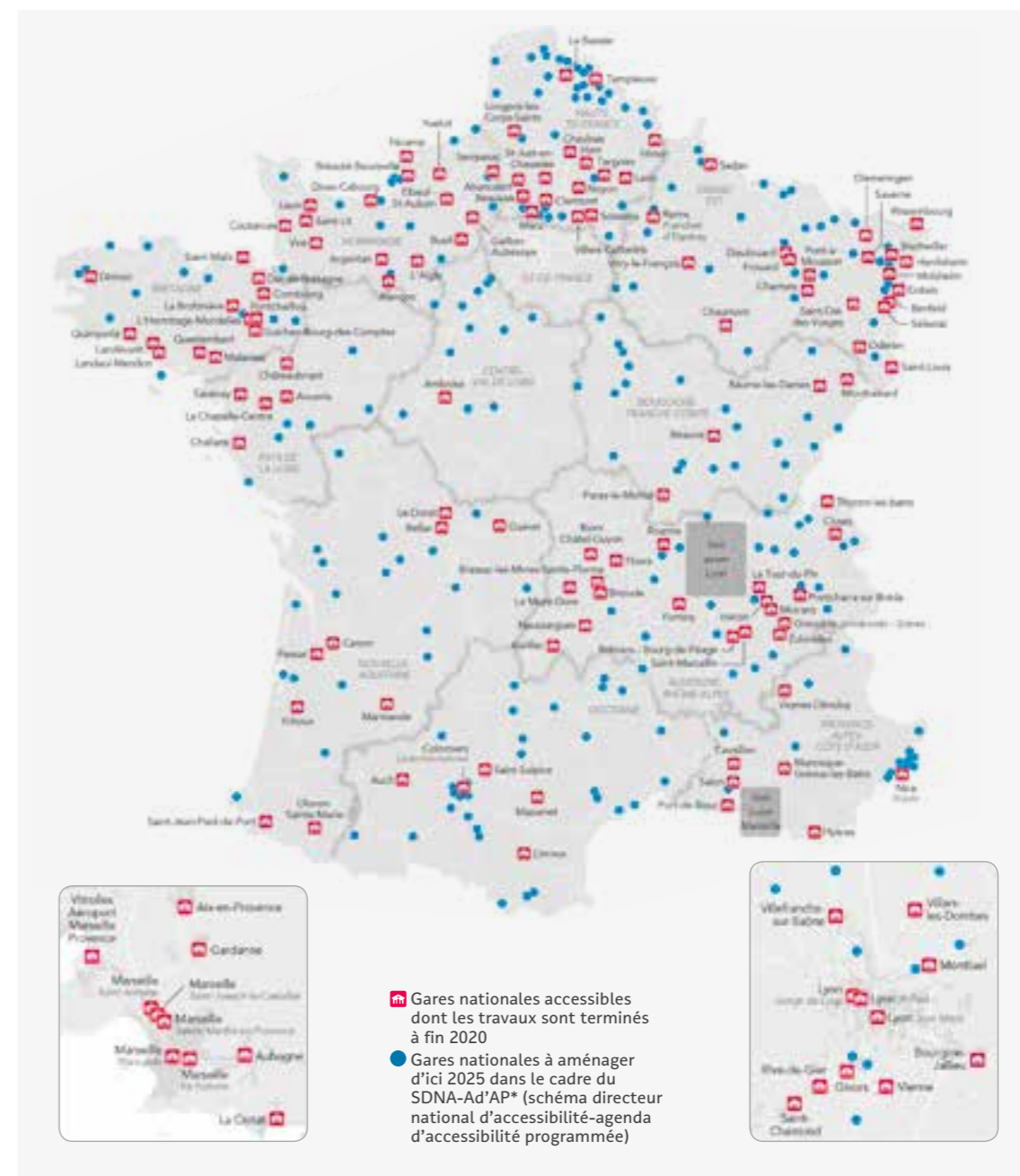
- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| Sainte-Marthe en Provence | Salon |
| Savenay | Saverne |
| Sedan | Sélestat |
| Serqueux | Soissons |
| Templeuve | Tergnier |
| Thiers | Thonon-les-Bains |
| Veynes Dévoluy | Vienne |
| Villars-les-Dombes | Villefranche-sur-Saône |
| Villers-Cotterêts | Vire |
| Vitrolles Aéroport | Vitry-le-François |
| Voiron | Wissembourg |
| Ychoux | Yvetot |

Gares livrées en 2020 — * Bien que les travaux soient déclarés terminés, il peut rester des réserves à lever. — ** Point d'arrêt avec ITA

ACCESSIBILITÉ 2025

368
GARES RÉGIONALES (HORS ÎLE-DE-FRANCE) À AMÉNAGER

135
GARES DÉJÀ RÉALISÉES



m Gares nationales accessibles dont les travaux sont terminés à fin 2020
● Gares nationales à aménager d'ici 2025 dans le cadre du SDNA-Ad'AP* (schéma directeur national d'accessibilité-agenda d'accessibilité programmée)



DES AVANCÉES PROMETTEUSES EN GARE DE COSNE-COURS-SUR-LOIRE

Les inaugurations de gares et visites de chantiers ferroviaires ont connu de nombreux chamboulements en 2020. Toutefois, l'équipe de la direction de l'Accessibilité a eu la chance de se rendre à Cosne-Cours-sur-Loire le 24 août en compagnie des équipes de SNCF Gares & Connexions pour voir l'avancée des travaux de mise en accessibilité de la gare. À l'invitation de Jérôme Grand, Directeur Territorial SNCF de la région Bourgogne-Franche-Comté, les élus ont pu découvrir le quai 1 rehaussé sur 283 mètres,

la rampe couverte et ont eu droit à la présentation de la deuxième phase de chantier prévue sur le quai 2. Michel Neugnot, vice-président du Conseil régional Bourgogne-Franche-Comté, et Daniel Gillonnier, maire de Cosne-Cours-sur-Loire, étaient également présents pour constater le bon déroulement du chantier. À l'issue de ces travaux, plus de 500 voyageurs par jour pourront accéder plus facilement aux TER de la ligne Paris Bercy/Nevers/Clermont-Ferrand.



↳ À la fin de l'année 2020, pas moins de dix gares de Bourgogne-Franche-Comté sont devenues accessibles aux personnes à mobilité réduite, dont quatre gares TGV.



↳ La gare de Cosne-Cours-sur-Loire illustre l'engagement de la région Bourgogne-Franche-Comté dans la mise en accessibilité de ses gares.

LES GARES DE BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ METTENT LE CAP SUR L'ACCESSIBILITÉ

— La gare de Cosne-Cours-sur-Loire illustre bien l'engagement de la région Bourgogne-Franche-Comté dans la mise en accessibilité de ses gares. À la fin de l'année 2020, pas moins de dix gares régionales sont devenues accessibles aux personnes à mobilité réduite, dont quatre gares TGV. Dans la liste figurent notamment Montbéliard, Beaune, Dole, Belfort ou encore Lons-le-Saunier. Entre 2018 et 2020,

un montant total de près de 40 millions d'euros a été investi pour rendre les gares de la région adaptées à chacun. La Bourgogne-Franche-Comté poursuit ses projets et multiplie les chantiers de mise en accessibilité, à l'instar de celui de la gare de Dijon-Ville débuté en février 2020. ■



EN ÎLE-DE-FRANCE, DÉJÀ 121 GARES ACCESSIBLES SUR LES 209 ANNONCÉES

Deux grands outils de planification forment le socle de la politique de service et d'accessibilité de la région Île-de-France :

- Le schéma directeur d'accessibilité, adopté en juillet 2009, est le résultat d'une étude menée en partenariat avec tous les acteurs du transport francilien, et l'Agenda d'Accessibilité Programmée, venu compléter ce Schéma en novembre 2014, en réponse aux nouveaux décrets permettant de poursuivre la mise en accessibilité des réseaux ferroviaires jusqu'en 2024.

- Le contrat, signé le 9 décembre 2020, par Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions, pour la période 2020-2023. Il succède à celui signé par le Syndicat des Transports d'Île-de-France (ex Île-de-France Mobilités) et SNCF Mobilités en 2015, pour la période 2016-2019. Le nouvel accord a été conclu avec Valérie Pécresse, la présidente d'Île-de-France Mobilités (IDFM), Christophe Fanichet, Président-Directeur général de SNCF Voyageurs, Marlène Dolveck, Directrice générale de SNCF Gares & Connexions, en présence de Sylvie Charles, Directrice de Transilien.

Le Président-Directeur général de la SNCF, Jean-Pierre Farandou, s'est félicité de cette signature : « Avec ce nouveau contrat pensé pour les voyageurs, Transilien SNCF vise l'excellence, et y réussira en coopération étroite avec SNCF Gares & Connexions et dans un dialogue resserré avec SNCF Réseau ». À travers le nouveau contrat, l'ambition commune est d'adapter toujours mieux l'offre de transport et les services fournis en gare aux besoins des voyageurs. Le contrat prévoit un investissement total de 8,1 milliards d'euros, dont 1,7 milliard consacrés à la mise aux normes d'accessibilité de 73 gares.

Enfin, un protocole de concertation, signé le 7 décembre 2016 entre six associations nationales représentant les personnes handicapées et SNCF Transilien, vient renforcer cette politique. L'AFM Téléthon, l'APF France Handicap, l'APPT, la CFPSAA, l'UNAPEI et UNANIMES travaillent avec la SNCF à l'amélioration de l'accessibilité des transports franciliens. L'objectif reste la rénovation de 209 gares avant 2024, pour faciliter la mobilité de 90% des usagers des transports publics d'Île-de-France.



↳ En 2024, 90% des usagers des transports publics d'Île-de-France devraient bénéficier de gares accessibles.

En 2020, 6 gares supplémentaires sont déclarées accessibles :

Courbevoie	Javel
Dourdan	Juvisy
Dourdan La Forêt	Montereau



En 2020, six points d'arrêts supplémentaires ont été déclarés accessibles. Si les phases de confinement et déconfinement ont retardé les finitions des travaux et les déclarations d'accessibilité, 2020 a tout de même été une excellente année en termes de production, pour un investissement s'élevant à 170 millions d'euros. Au total, 121 gares de la région Île-de-France sont désormais déclarées accessibles et l'ambition pour 2021 est d'en déclarer 15 à 20 de plus. ■



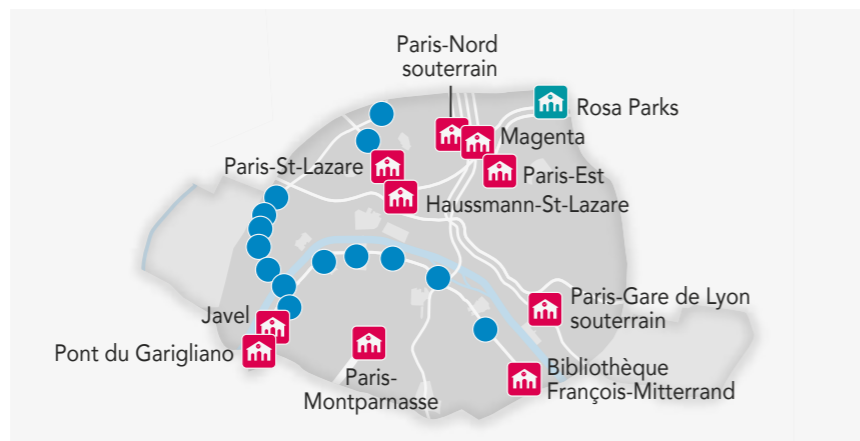
POINT D'ÉTAPE SUR LE SCHÉMA DIRECTEUR D'ACCESSIBILITÉ EN ÎLE-DE-FRANCE

Gares franciliennes accessibles dont les travaux sont terminés à fin 2020

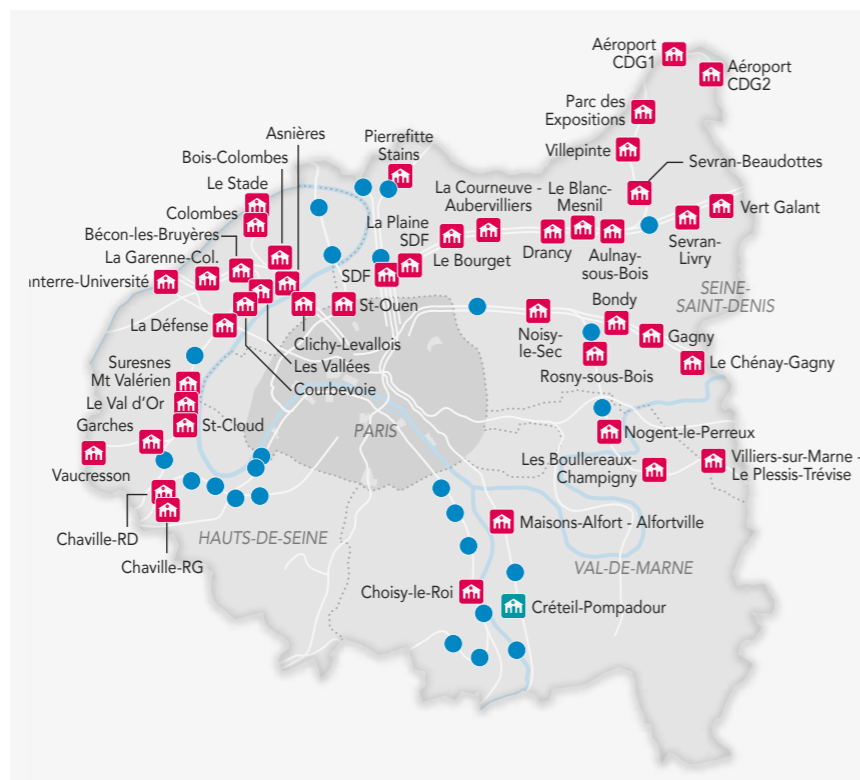
Gares à réaliser d'ici 2024 dans le cadres des SDA-Ad-AP (schéma directeur d'accessibilité-agenda d'accessibilité rogrammé)

Sept gares accessibles hors SDA-Ad-AP

PARIS



PETITE COURONNE



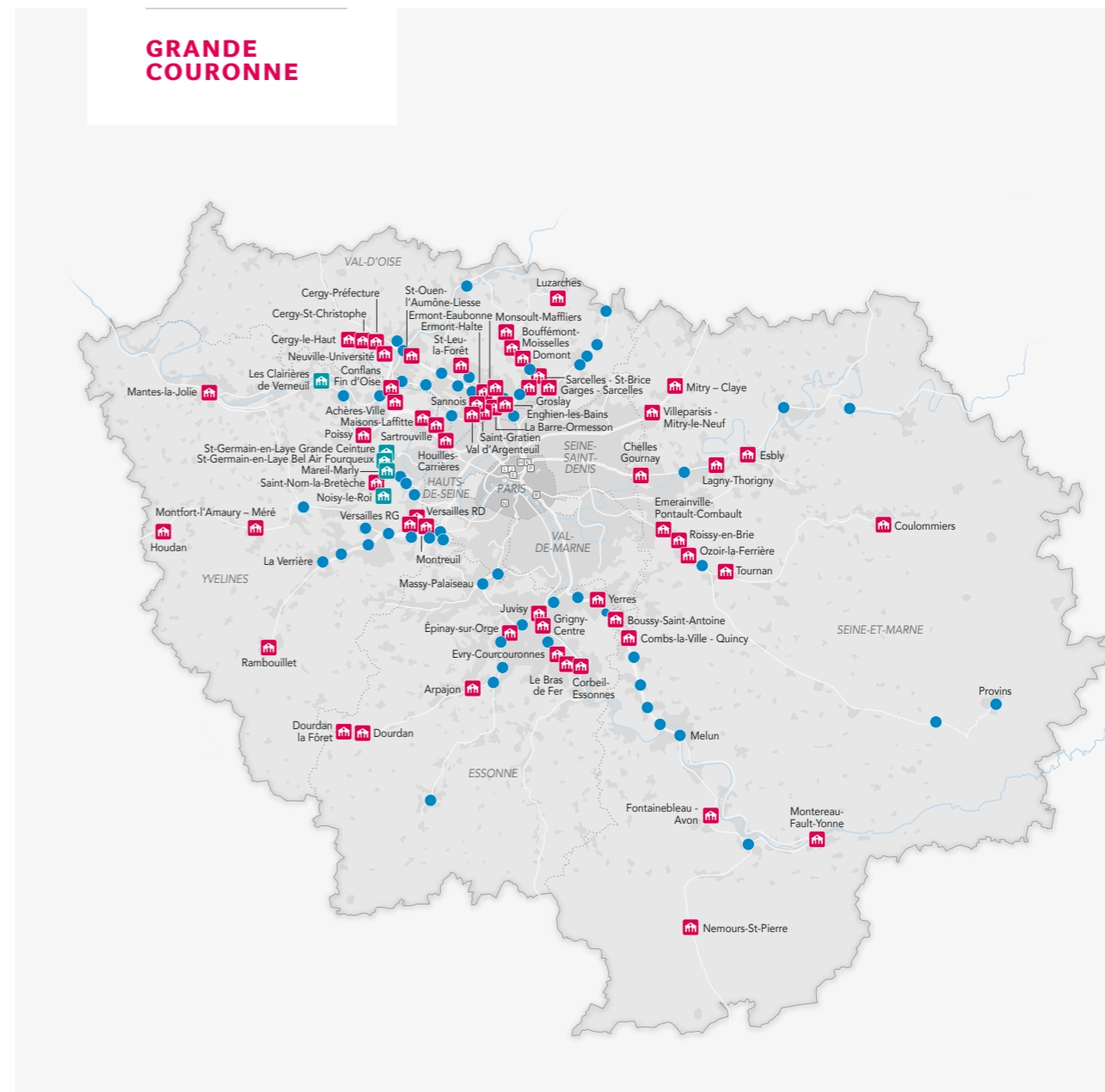
209

GARES EN ÎLE-DE-FRANCE
À AMÉNAGER

121

GARES DÉJÀ RÉALISÉES
À LA FIN 2020

GRANDE COURONNE





ACCESSIBILITÉ DE LA GARE DE SAINT-DENIS: UN BILAN POSITIF À MI-PARCOURS

Fin 2020, la moitié du temps imparti pour rendre accessible la gare de Saint-Denis L'île-Saint-Denis (RER D et ligne H) s'est écoulée. Entrée depuis avril 2019 dans une phase de travaux de grande ampleur d'une durée de quatre ans la gare sera accessible à tous les voyageurs d'ici 2024.

Avec +40% de voyageurs attendus à horizon 2030 et l'échéance des Jeux Olympiques et paralympiques de 2024, ces travaux signent le top départ d'une profonde transformation de l'axe Nord du réseau ferroviaire. Le premier bilan s'avère positif pour ce chantier hors-normes qui respecte tous les délais fixés, et cela en dépit des phases de confinement. Pour rappel, ce pôle accueille 90000 voyageurs quotidiens qui empruntent l'un des 770 trains qui s'y arrêtent. Le chantier s'inscrit dans un programme sans précédent, financé par Île-de-France Mobilités, la Région Île-de-France et le groupe SNCF, qui rendra 209 gares SNCF accessibles d'ici 2024.

ÉQUIPES MOBILISÉES, PLANNING TENU

En septembre 2020, l'équipe de la direction de l'Accessibilité a assisté à la mise en place du nouveau souterrain de 70 mètres de long, point d'orgue de la première moitié du chantier en gare de Saint-Denis. Les bouleversements liés à la crise sanitaire n'ont pas perturbé les 500 ouvriers qui se sont relayés sur le terrain, pour mener à bien cette opération d'envergure. La nouvelle gare de Saint-Denis sera présentée en 2023, et l'aménagement des lieux se poursuivra au-delà. ■

5
ASCENSEURS

2
ESCALIERS MÉCANIQUES

1
NOUVEAU BÂTIMENT VOYAGEURS ACCESSIBLE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

PRÉSENCE DE BALISES SONORES, ÉCLAIRAGES CONFORMES ET BANDES DE GUIDAGE INSTALLÉES

4
QUAIS REHAUSSÉS SOIT 5200 M²

1
RAMPE D'ACCÈS

1
NOUVEL ACCÈS À L'OUEST (RUE COIGNET)

1
CABINE DE SANITAIRES ADAPTÉS CRÉÉE



→ Le 16 septembre, l'opération la plus spectaculaire des quatre années de chantier a été menée: le glissement sous les voies des deux cadres en béton, de 35 mètres chacun, du futur passage souterrain.

Mise accessibilité d'une gare

1 → LA PHASE ÉTUDE 3 ANS EN MOYENNE

Identification des travaux à réaliser



Ordonnancement et déroulement des travaux



Planification des circulations des trains en tenant compte des zones de travaux

2 → LA PHASE TRAVAUX 1 À 2 ANS EN MOYENNE

Travaux préparatoires



Dépose des équipements existants



Travaux de génie civil (Fondations souterraines, passerelles, quais)



Aménagement du bâtiment voyageurs



Mise en service

← Finitions des travaux et remise en places des équipements

← Rehaussement des quais (nuit, week-end et vacances scolaires)



ACCESSIBILITÉ DES TRAINS





DES TRAINS AUX NORMES QUI S'INSPIRENT DES USAGES

Voyages SNCF est passée à la vitesse supérieure pour le renouvellement de son matériel roulant permettant à la fois une meilleure accessibilité et le développement de nouveaux services.

LE TGV L'OCÉANE

—
En février 2020, la première rame du TGV Duplex est sortie du Technicentre de Bischheim pour être livrée à Voyages SNCF. Celle-ci a nécessité un an de rénovation complète et fait partie d'une série de 28 rames. Trois ans de travaux, plus de 17 500 heures de travail et quatre mois de transformation par rame sont prévus. Toutes seront mises en service entre la fin 2021 et le début de 2022 sur les lignes Paris-Rennes, Paris-Nantes et Paris-Metz/Nancy, soit juste avant l'arrivée du TGV M, le TGV du futur.

Le matériel rénové permettra de profiter de nouveaux services à bord et aux personnes voyageant en fauteuil roulant de bénéficier d'un espace adapté comprenant quatre sièges et un bouton d'appel pour prévenir le chef de bord si nécessaire. Par ailleurs, des écrans équipés d'un système d'information voyageurs embarqué (SIVE)

diffuseront de l'information en temps réel (arrêts, vitesse, temps de parcours), comme en situation perturbée (cause de la perturbation, incidences), afin d'offrir une expérience optimale.

LE TGV M

—
En 2016, la SNCF et Alstom ont signé un partenariat historique qui annonçait la mise en circulation du TGV du futur, le TGV M. En dépit des bouleversements sociaux et économiques provoqués par la crise sanitaire, Voyages SNCF a maintenu la commande des 100 rames, passée il y a deux ans. La production du nouveau train continue, avec une mise en service prévue pour 2024 et un déploiement sur tout le territoire échelonné jusqu'en 2033.

→
Une voyageuse en fauteuil roulant installée dans le TGV Océane et son espace dédié.





↳ Les toilettes des rames Océane entièrement rénovées qui seront toutes mises en service d'ici 2022.

Le TGV M se veut plus écologique, mais surtout plus accessible. Conçu en étroite collaboration avec les associations d'usagers en fauteuil roulant, il permettra aux voyageurs en situation de handicap et à mobilité réduite d'embarquer en toute autonomie et d'accéder aux sanitaires plus facilement.

Alain Krakovitch, directeur de Voyages SNCF, se félicite déjà des installations à venir, annoncées comme «*un concentré d'innovations inédites*». La commande de ce TGV du futur représente un budget de trois milliards d'euros, soit 25 millions d'euros par rame.

OUIGO, LE TGV POUR TOUS

Depuis avril 2013, la SNCF propose son offre Ouigo qui permet aux voyageurs d'accéder à la grande vitesse à bas prix. Ces dernières années, de nombreuses améliorations ont été apportées sur le plan de l'accessibilité : un repérage plus aisé à bord grâce à l'exploitation des contrastes de couleurs, une meilleure identification des différents espaces et équipements par les personnes malvoyantes, ainsi qu'un déplacement facilité dans le train grâce aux moyens de préhension des sièges. Ouigo dessert 41 destinations : du nord de la France depuis Lille,

jusqu'au sud avec Marseille, en passant par Paris, Rennes, Nantes, Lyon, Nice, Toulouse, Bordeaux, Montpellier ou encore Strasbourg. En juin 2020, Ouigo a encore étendu son offre avec des trajets entre Lyon Part-Dieu et Paris Gare de Lyon.

Au dernier trimestre de l'année, Ouigo s'est mis à l'heure espagnole. Pour rappel, la filiale de SNCF en Espagne, Rielsfera, s'était vu attribuer en 2019 une dizaine de sillons dans chaque sens au départ de Madrid. Cette transaction a eu lieu dans le cadre de l'ouverture à la concurrence en Espagne des dessertes à grande vitesse.






Le 22 septembre 2020, Héléne Valenzuela, directrice générale de Ouigo España, et le directeur de Voyages SNCF, Alain Krakovitch, ont annoncé que la desserte proposée par Ouigo España comporterait cinq allers-retours quotidiens entre Madrid et Barcelone dans un premier temps. D'autres liaisons viendront étoffer cette offre de lancement Madrid et Valencia, puis Madrid et l'Andalousie.

DU CÔTÉ D'INTERCITÉS

Le 18 septembre 2020, l'offre du constructeur espagnol CAF a été retenue avec une première commande ferme de 28 rames Intercités destinées aux lignes

ZOOM SUR

Les nouveaux équipements d'accessibilité à bord du TGV M

-  → Un dispositif d'aide au repérage des portes (ARP) qui facilite l'orientation des personnes déficientes visuelles en indiquant le numéro de voiture et la destination du train.
-  → Plus de confort pour les espaces dédiés aux utilisateurs de fauteuil roulant : deux transferts possibles sur des sièges classiques, des prises USB et électriques, etc.
-  → Des mains courantes double lisse pour monter à l'étage et faciliter les déplacements des personnes âgées ou de petite taille.
-  → Un Système d'Information Voyageurs Embarqué (SIVE) à base d'écrans, qui permet aux personnes déficientes auditives de bénéficier de l'information à bord.
-  → Une signalétique contrastée compréhensible facilement pour les personnes déficientes mentales.



Paris-Clermont-Ferrand et Paris-Limoges-Toulouse. Une option de 75 rames dont 15 destinées à la « Transversale Grand Sud » Bordeaux-Marseille est prévue. Les nouvelles rames bicourant aptes à 200 km/h remplaceront progressivement à partir de 2023 les trains Corail. Toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite, ces rames comptent chacune 420 places dont quatre spécialement dédiées à l'accueil de fauteuils roulants.

Comme annoncé en 2019, neuf rames remplaceront progressivement les rames Intercités de la ligne du piémont pyrénéen Toulouse-Bayonne.

Par ailleurs, face aux problèmes techniques rencontrés par certaines rames de la région Normandie, Voyages SNCF a pris la décision en septembre 2020 de lui apporter son aide. De ce fait, elle a engagé le transfert de six rames Coradia Liner (Alstom) en Normandie. ■



↳ Le TER Regio 2N est le premier matériel qui permet à une personne en fauteuil roulant de se transférer sur un siège voyageur.

DÉVELOPPER UNE MOBILITÉ DURABLE ET ACCESSIBLE EN RÉGION

Au fur et à mesure du renouvellement des matériels TER, les Régions investissent dans du matériel comportant des aménagements spécifiques pour faciliter l'accès et la mobilité à bord aux personnes en situation de handicap. Ces équipements sont pour la plupart issus du travail de concertation avec les associations de personnes handicapées. Quelques-uns de ces aménagements sont spécifiques pour faciliter le déplacement en fonction du type de handicap mais la plupart apportent une facilité d'accès pour tous. En 2020 les régions ont continué cette politique d'investissement ambitieuse.



↳ Les rames Coradia Liner sont toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite.



↳ La 300^e rame de Régionalis, cette série de TER nouvelle génération plus accessible a été livrée en juin 2020.

RÉGIONALIS: ET DE 1, ET DE 2, ET DE 300 !

Il y a un peu plus d'une décennie, 1000 exemplaires de rames de type Régionalis ont été commandés par SNCF à Alstom pour le compte des Régions. En juin 2020, le constructeur a livré la 300^e rame de cette série de TER nouvelle génération. Au début du mois de juillet, les commandes ont atteint le nombre de 387 rames, marquant la progression de la livraison. Le TER Régionalis est conforme à la STI PMR et offre plusieurs types de configurations techniques et d'aménagements pour les passagers à mobilité réduite.

Entre autres, les toilettes du Régionalis sont plus spacieuses pour permettre le passage d'un fauteuil électrique tout en restant d'un encombrement comparable. Elles sont équipées d'une serrure tactile innovante, de barres de maintien bien contrastées et positionnées avec pertinence, de signalétique en braille et en relief. Comme pour TGV 2N2 et Regio 2N, l'ordre des équipements du lave-main «savon / eau /sèche main» (de gauche à droite) a été imposé sur tous les WC pour donner un repère pour les personnes aveugles, conformément aux préconisations du «Train Laboratoire de l'Accessibilité».

DANS LE GRAND EST, 376 MILLIONS D'EUROS DÉPLOYÉS POUR RÉGIONALIS TER

Fin 2019, la région Grand Est a signé une commande de 39 trains, dont 30 Régionalis TER pouvant circuler en Allemagne, à l'usine Alstom de Reichshoffen. Malgré la crise sanitaire, les premiers trains sont toujours annoncés pour 2023. La Région entend faire rouler ces Régionalis dans cinq ans, sur sept de ses lignes TER qui se prolongent en Allemagne, vers Trèves et Sarrebruck au départ de Metz, Sarrebruck, Karlsruhe, Offenbourg et Neustadt au départ de Strasbourg, et Müllheim au départ de Mulhouse.

EN RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE 32 RAMES SUPPLÉMENTAIRES DE REGIO 2N

La région Centre-Val de Loire a commandé au cours de l'année 32 rames en version Omneo Premium. Cette livraison permettra d'assurer des trains inter-villes destinés aux lignes Paris-Orléans-Tours, Paris-Bourges-Montluçon et Paris-Montargis-Nevers. Le 25 août 2020, la Région a fait circuler la première de ces rames entre Orléans et Blois. Le TER Regio 2N est le premier TER permettant à une personne en fauteuil roulant de se transférer sur un siège voyageur. Il s'agit également du premier train à deux niveaux avec un accès de plain-pied pour les personnes en fauteuil roulant. Sur ce matériel

un accent particulier a été mis dans des aménagements spécifiques pour les personnes en situation de handicap tels que, les mains courantes, les doubles rampes d'escalier, les WC universels ou encore les serrures tactiles. Ces nouveaux trains permettront notamment aux voyageurs déficients visuels de réserver une place spécifique pour le confort de leur chien guide.

DANS LES HAUTS-DE-FRANCE, UN BUDGET AMBITIEUX POUR DE NOUVELLES RAMES

En décembre 2020, la région des Hauts-de-France a voté la commande de 33 rames Regio 2N pour un montant de 565 millions d'euros. Ces rames seront mises en circulation progressivement entre 2024 et 2025 sur trois lignes : Maubeuge-Paris, Amiens-Paris et Saint-Quentin-Paris. La Région a également annoncé son intention d'investir un milliard et demi d'euros pour les trains au cours des prochaines années. ■



EN ÎLE-DE-FRANCE LES NOUVEAUX MATÉRIELS PLUS ACCESSIBLES ARRIVENT

Les trains, les tramways et les bus intègrent aujourd'hui pleinement les problématiques liées à l'accessibilité des transports: rampes d'accès dans les bus, places adaptées, informations visuelles et sonores. Le matériel neuf ou rénové est actuellement plus rapidement déployé sur l'ensemble du réseau.

→ Ce sont 73 rames Regio 2N plus accessibles et capacitaires qui seront déployées d'ici 2022.



REGIO 2N TRANSILIEN POURSUIT SON CHEMIN

En Île-de-France, les trains Regio 2N équipent déjà une partie du RER D et la ligne R. Fière de cette avancée, Île-de-France Mobilités a financé fin avril 2020 l'acquisition de huit rames complémentaires pour l'exploitation des lignes D et R. Depuis le 14 décembre 2020, les trains Regio 2N arrivent aussi progressivement sur la ligne N du Transilien, en commençant par l'axe Paris Sèvres Rive Gauche. Ce nouveau matériel nécessite de faire quelques aménagements

sur la ligne, principalement pour remettre à niveau les quais et réaliser des travaux d'accessibilité. Au total, ce sont 73 rames plus confortables, accessibles et capacitaires qui seront déployées d'ici 2022.

Ces nouveaux trains sont notamment équipés d'un Système d'Information Voyageurs Embarqué (SIVE) pensé pour les personnes handicapées et à mobilité réduite, enfin ils offrent plus d'espace pour se déplacer.



→ Les rames Regio 2N offrent plus d'espace pour se déplacer.





ZOOM SUR

Les 116 rames du RER D continuent leur mue

Toujours prévu pour la toute fin de 2021, le projet Waouh suit son cours. Celui-ci, débuté en avril 2019, consiste à la rénovation de l'intégralité des rames du RER D pour les mettre aux normes de l'accessibilité. Cette transformation représente un investissement de 137 millions d'euros de la part d'Île-de-France Mobilités.

Pour faciliter l'autonomie des voyageurs en situation de handicap et à mobilité réduite, les rames rénovées vont bénéficier des aménagements suivants : plus de contraste pour mieux identifier les portes d'accès du train et les marches des escaliers, l'intégration d'une double rampe, l'installation d'une nouvelle signalétique et l'identification d'un espace dédié pour les utilisateurs de fauteuil roulant (UFR) sur deux plateformes d'accès.



LE RER NOUVELLE GÉNÉRATION SE DÉVOILE

Prévu pour le dernier trimestre de 2021, le tant attendu RER Nouvelle Génération (NG) a eu droit à une présentation officielle le 18 septembre 2020 par Alstom. Les 255 rames de ces nouveaux trains desserviront d'abord la ligne D du RER en région parisienne, puis la ligne E. Les extrémités de ses rames seront sur un seul niveau pour que les personnes en fauteuil roulant et les voyageurs avec poussettes ou bagages puissent s'installer confortablement. La plate-forme d'échange a été abaissée au niveau des quais pour une meilleure accessibilité. Beaucoup plus vaste que sur les anciens modèles elle est dotée de portes de 2 mètres de large pour faciliter les montées et descentes.

L'ÎLE-DE-FRANCE COMMANDE 13 NOUVEAUX TRAM-TRAINS DUALIS

En novembre 2020, l'Île-de-France a acheté 13 tram-trains à la société Alstom pour un montant de 70 millions d'euros. Parmi elles, 11 sont destinées à compléter le parc de la ligne T4 qui relie Bondy à Aulnay-sous-Bois et Montfermeil (Seine-Saint-Denis). Les deux autres circuleront sur la future ligne T12 entre Massy-Palaiseau et Evry (Essonne) qui s'ouvrira en 2023. D'autre part,

une ligne T13 permettra aux voyageurs de se déplacer entre Saint-Germain-en-Laye et Saint-Cyr-l'École (Yvelines) en 2022. Destiné à répondre au besoin de mobilité accrue entre les réseaux urbain et périurbain, le tram-train Citadis Dualis fait le lien entre le centre-ville et la banlieue sans rupture de charge, en conciliant les avantages du train et du tramway. Le tram-train est un matériel roulant à plancher bas intégral conçu pour être exploité sur le réseau ferré national classique et sur lignes urbaines. À la fin de 2020, un total de 78 rames circulait sur la ligne T11 Express, ainsi que sur la plus récente ligne T4. Actuellement, 15 tram-trains offrent 95 places assises dont 12 identifiées comme prioritaires. Un espace dédié aux fauteuils roulants est présent à chacune des extrémités et un comble-lacune à chaque porte facilite les montées et descentes de chacun.

LES LIGNES DE BUS TOUJOURS BONNES ÉLÈVES

Comme pour les lignes de tramway, les lignes de bus SNCF en Île-de-France sont aujourd'hui presque intégralement accessibles aux personnes à mobilité réduite et en situation de handicap. Seulement 30% des arrêts ne le sont pas, parce qu'ils sont situés dans des rues très pentues, comme à Montmartre ou Ménilmontant par exemple. Du côté des autocars Noctilien SNCF, 12 lignes sont affichées accessibles sur les 16 qui composent le réseau. Les bus Noctilien sont tous équipés d'une plateforme élévatrice homologuée s'adaptant au niveau du sol, d'un système de radiocommunication GSM (standard de communication sans fil développé spécifiquement pour les applications et les communications ferroviaires), d'un Système d'Information Voyageurs Embarqué (SIVE) diffusant des annonces sonores, ainsi que d'écrans diffusant des informations visuelles. ■

ZOOM SUR

Les autres transports d'Île-de-France suivent le courant de l'accessibilité

En novembre 2020, Jacques Galvani, adjoint d'Anne Hidalgo à la mairie de Paris, a présenté sa feuille de route en matière de handicap et de mobilité. Un projet de création de navettes électriques à la demande est à l'étude ainsi qu'une offre de vélos adaptés, voire de scooters électriques accessibles. Par ailleurs, le service public réservé aux personnes à mobilité réduite, handicapées ou dépendantes PAM (Pour aider à la mobilité) devra être amélioré.

Dans le cadre de la révolution des transports lancée en 2016 par Valérie Pécresse, présidente de la région Île-de-France et d'Île-de-France Mobilités, le programme de renouvellement du matériel roulant prévoit la livraison de 700 rames accessibles d'ici 2024.

LES SERVICES D'ASSISTANCE ET D'INFORMATION



DES SERVICES AU PLUS PRÈS DES ATTENTES DES CLIENTS PMR

L'innovation est indissociable de l'évolution des services et d'une meilleure information pour les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite. C'est en s'appuyant sur l'innovation que la SNCF poursuit le développement des services permettant de répondre aux besoins spécifiques de ses clients les plus fragiles. Pour ces derniers, l'enjeu est de pouvoir trouver de l'aide

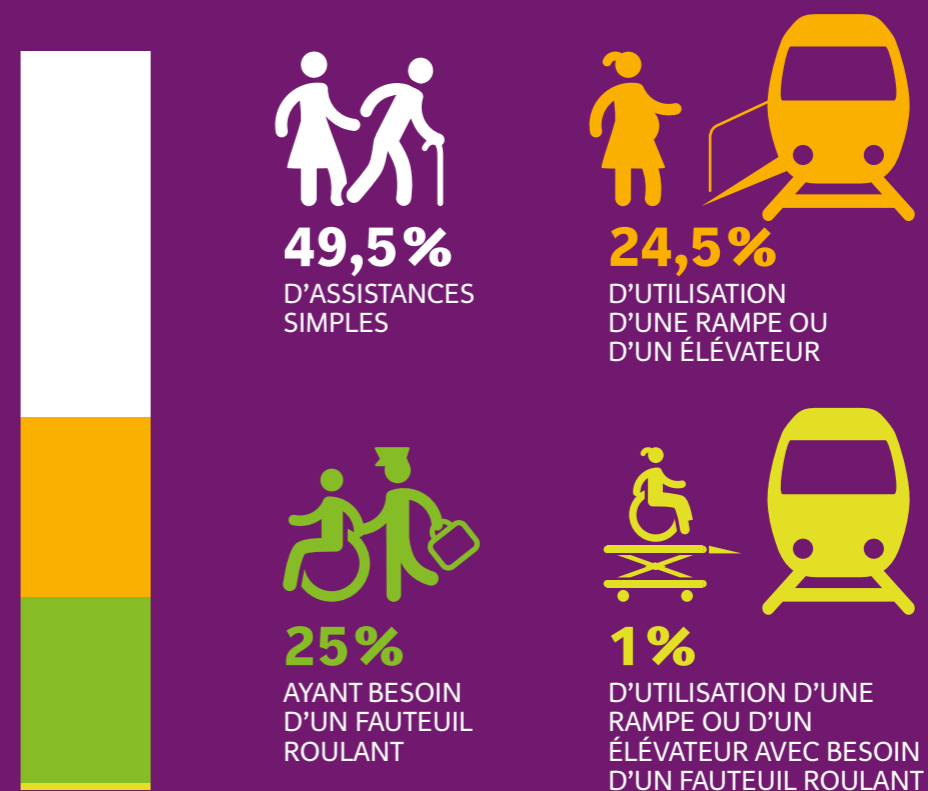
ou des renseignements utiles à chaque étape du parcours, depuis la préparation du voyage, avec l'achat du billet et la réservation de la prestation d'assistance, jusqu'au bon déroulement du trajet. Une palette de services en constante évolution pour s'adapter aux besoins leur est proposée. ■



↳ Accès Plus, proposé par les transporteurs de SNCF Voyageurs, permet de réserver un service d'assistance gratuite pour accéder aux trains.

Détails des prestations d'assistance en 2020

PRÈS DE **400 000**
PRESTATIONS D'ASSISTANCE
ONT ÉTÉ RÉALISÉES EN GARE



En raison de la crise sanitaire,
ce sont **52,2%** de prestations
d'assistance de moins qu'en 2019.





LES DIFFÉRENTS SERVICES D'ASSISTANCE

SNCF assure dans près de 900 gares un service d'assistance gratuit aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Dans ces gares, tout voyageur peut se présenter, au minimum 30 minutes avant un trajet, et demander une assistance pour embarquer à bord d'un train. La prise en charge n'est pas garantie car elle dépend à la fois des équipements de la gare et du train et de la disponibilité des agents. De ce fait, les différents transporteurs proposent de la réserver gratuitement afin de prévoir la présence d'un agent ou d'un prestataire.

ZOOM SUR ACCÈS PLUS

Baptisé Accès Plus, ce service est disponible gratuitement sur réservation pour tous sur les trains nationaux et internationaux de SNCF Voyageurs (TGV INOUI, TGV Ouigo, TGV Lyria, TGV INOUI France-Italie, TGV France-Bruxelles, TGV France-Luxembourg, TGV Paris-Fribourg en Brisgau, Renfe-SNCF en coopération, DB-SNCF en coopération, Thalys, Intercités). La prestation s'effectue, au départ, depuis un lieu accessible de rendez-vous

dans la gare jusqu'à la place dans le train et, à l'arrivée, de celle-ci vers le train en correspondance ou le lieu de rendez-vous en gare ou la sortie, ou encore la station de taxi.

Pour en bénéficier, le client doit être en possession d'un titre de transport pour le trajet et la date identiques à ses demandes de prestation d'assistance.

Le client peut réserver son assistance:

- Par internet: www.accesplus.sncf.com ou <https://sncf.force.com/aplus/s/demande-prestation> ;
- Par téléphone, de 8h à 20h, 7 j/7: 3635 #45 (service gratuit + prix d'un appel) ;
- Auprès d'un vendeur en gares, boutiques, sur OUI.sncf (www.oui.sncf/services/accesplus) ou en agences de voyage agréées SNCF.

SUR LE RÉSEAU RÉGIONAL: ACCÈSTER

Accès TER est le service régional de prestations d'assistance.

Il existe 11 centres de réservation Accès TER, mis en place à la demande des Régions et dont l'organisation et l'exploitation sont confiées à la SNCF.

Utiliser les services Accès Plus et Accès TER pour:

- s'informer sur l'accessibilité des trains et des gares
- réserver une assistance en gare pour accéder au train, et en descendre, dès l'achat du billet et au plus tard 48 h avant l'heure de départ du train
- bénéficier du portage gratuit d'un bagage unique de 15 kilos maximum. Aucun portage supplémentaire n'est possible (ni en poids ni en nombre).

EN ÎLE-DE-FRANCE : ACCÈS PLUS TRANSILIEN

Accès Plus Transilien est un service gratuit d'accueil, d'information et d'assistance aux personnes en situation de handicap. Il est disponible sur l'intégralité du réseau SNCF Transilien.

INFORMATION ET RÉSERVATION

- **0 970 82 41 42** : tous les jours de 7h à 20h (appel téléphonique non surtaxé)
- **accesplus@transilien-sncf.fr** : pour toute réservation par courriel
- **www.transilien.com** / rubrique « se déplacer & visiter » / « accessibilité » : pour connaître la liste des gares accessibles et les conditions générales d'utilisation du service.

Pour faciliter le déplacement des personnes en situation de handicap, le service Accès Plus Transilien est renforcé. Il est désormais possible de se présenter en gare spontanément et d'utiliser l'appli Andilien pour être mis en relation avec un agent en gare dans les heures de présence prévues.



LES BÉNÉFICIAIRES DES SERVICES ACCÈS TER ET ACCÈS PLUS TRANSILIEN

Le service est ouvert :

- **aux clients titulaires d'une carte d'invalidité** (ou carte mobilité Inclusion Invalidité) dont le taux d'invalidité reconnu par la MDPH est au moins de 80% ;
- **aux clients handicapés se présentant dans la gare avec leur propre fauteuil.**

Les personnes mineures doivent être accompagnées. Pour effectuer son voyage, le client doit être muni d'un titre de transport approprié.

Si le client est à mobilité réduite mais ne fait pas partie des bénéficiaires décrits plus haut, il peut néanmoins bénéficier d'une assistance en fonction de la disponibilité du personnel et dans la limite de l'accessibilité de la gare et des trains.

Le personnel SNCF, ou un prestataire habilité, fait son possible pour satisfaire les besoins du client handicapé dans la limite de la sécurité et des contraintes techniques.



VOYAGER EN TRAIN AVEC UN FAUTEUIL ROULANT

Selon la réglementation européenne STI PMR, les dimensions maximales du fauteuil roulant acceptées dans un train de voyageurs sont de 70 centimètres de large sur 120 centimètres de profondeur, avec un diamètre de braquage maximum de 1500 millimètres.

Quant au poids en charge autorisé, il ne doit pas dépasser :

- **300 kilogrammes** pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages), **dans le cas d'un fauteuil électrique** ne nécessitant aucune assistance
- **200 kilogrammes** **dans le cas d'un fauteuil roulant manuel** pour le fauteuil et son occupant.



QUE FAIRE EN CAS D'URGENCE ?

Une ligne d'urgence est à la disposition des utilisateurs des transports SNCF en cas de difficultés imprévues lors d'un voyage :



Par téléphone au
09 69 32 26 26
de 8h à 20h, 7 jours sur 7
(numéro non surtaxé)



En dehors de ces horaires,
en composant le **3117**
ou en **envoyant un SMS au 31177**
(numéro non surtaxé).

INTERVIEW

CAROLE TABOUROT,

Directrice de l'Expérience Clients et des Services en Gare – SNCF Gares & Connexions



Quelle est votre ambition pour les gares ?

Carole Tabourot — Nous voulons pouvoir accueillir tous nos clients, sans discrimination. Nous proposons des points d'accueil dédiés et un service Assistance PMR pour permettre aux personnes qui en ont besoin de se déplacer en gare et de prendre leur train. La garantie de la prestation passe par une réservation Accès Plus, Accès TER ou Accès Plus Transilien. Demain, le service s'ouvrira à tous les transporteurs.

Quels sont vos projets ?

C. T. — En 2020, nous avons réfléchi avec les pouvoirs publics à une plateforme unique de réservation de prestations d'assistance qui sera ouverte en 2024 à tous les transporteurs. En 2025 elle le sera aussi pour les opérateurs de transport urbain *via* les Autorités organisatrices. Une avancée rendue possible grâce au transfert de la responsabilité de l'accessibilité à SNCF Réseau. Elle inclura la gestion de la relation clients et le suivi de l'exploitation pour garantir la continuité du service, y compris en situation perturbée.

En 2020, nous avons réfléchi avec les pouvoirs publics à une plateforme unique de réservation de prestations d'assistance qui sera ouverte en 2024 à tous les transporteurs.

Carole Tabourot

Qu'en est-il des aménagements ?

C. T. — Les principes concernant les espaces d'accueil ont été réaffirmés auprès des responsables de gare et des directeurs de programme qui gèrent les travaux : chaque nouvel emplacement sera défini avec les associations locales ou nationales. Il sera situé en zone centrale, près des arrivées de taxis, des toilettes, ascenseurs et, autant que possible, au niveau des quais. Les bulles d'accueil ont aussi été repensées : le prototype développé avec AREP à Paris Gare de Lyon servira de modèle à l'avenir.

Comment vos services se sont-ils adaptés à la crise ?

C. T. — L'accompagnement des personnes PSH/PMR s'est poursuivi, mais en tant qu'employeur, nous devons aussi protéger nos agents. Seul le service bagages a été suspendu quelques semaines pendant le premier confinement et nous avons peu à peu accepté le port de la visière au lieu du masque, sur dérogation. Certaines équipes portent des masques inclusifs, nous en déploierons d'autres. L'adaptation a été rapide grâce à un travail soutenu avec les associations, les pouvoirs publics et les transporteurs. Cela a renforcé notre vision de l'inclusivité et notre volonté de trouver les meilleures solutions, pour tous nos publics. ■

INTERVIEW

LAWRENCE MOORE EVANS**Accessibility Manager**
*(Responsable Accessibilité) d'Eurostar***Comment vous êtes-vous emparé du sujet de l'accessibilité chez Eurostar ?**

Lawrence Moore Evans — Eurostar propose des services dédiés depuis sa création, mais la fonction de responsable Accessibilité n'a été instituée qu'en septembre 2020. Elle permettra de nous améliorer de manière coordonnée et de renforcer les relations avec les associations du secteur, une obligation imposée, entre autres, par l'autorité de régulation du rail Britannique, l'Office of Rail and Road, qui demande à toute entreprise ferroviaire britannique de mettre à jour, annuellement, la licence: l'Accessible Travel Policy. Notre siège étant à Londres, nous devons également respecter

la législation anglaise en termes d'égalité des droits. Quant à sa définition, selon cette législation, elle inclut toute personnes ayant besoin d'aide à l'accessibilité par exemple, les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite, les personnes âgées, les mineurs, parents avec bébés...

Quels chantiers vous attendent ?

L. M. E. — La crise sanitaire a eu un impact considérable sur notre activité, avec une forte baisse de la fréquentation. Actuellement nous travaillons sur un plan de relance qui inclura l'amélioration de l'accessibilité. Nous voulons rassurer nos voyageurs notamment ceux qui ont un besoin d'accessibilité

spécifique. Nous prévoyons de traiter plusieurs points comme la mise à jour de notre site internet pour le rendre plus accessible, la création de formations liées à l'accessibilité pour l'ensemble de l'entreprise, le renforcement de notre communication sur les procédures d'accessibilité, l'amélioration de l'accompagnement de nos clients qui ont un besoin d'assistance. Nous espérons aussi proposer à l'avenir un service d'assistance Eurostar avec du personnel dédié dans les gares européennes.

Vous avez rejoint la démarche de concertation conduite par SNCF Réseau. Qu'en reprenez-vous ?

L. M. E. — En prenant la responsabilité de l'accessibilité en 2020 SNCF Réseau a ouvert la concertation à l'ensemble des transporteurs. C'est très enrichissant d'entendre la voix du Groupe SNCF, un référent en matière d'accessibilité, de porter la vision d'Eurostar, et d'échanger avec les associations françaises, car ce sont les meilleurs experts. Le Conseil consultatif et les

commissions techniques d'accessibilité permettent de trouver des solutions équilibrées entre les besoins d'accessibilité et les contraintes ferroviaires pour éviter les frustrations. Cela peut aussi nous inspirer en Angleterre. ■



🎧 C'est très enrichissant d'entendre la voix du Groupe SNCF, un référent en matière d'accessibilité, de porter la vision d'Eurostar, et d'échanger avec les associations françaises, car ce sont les meilleurs experts. 🌟

Lawrence Moore Evans

LES SERVICES DE RELATION CLIENT POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES VOYAGEURS

SNCF Voyageurs met à la disposition de ses passagers des services de Relation Client pour toute réclamation liée au déroulement du voyage, à l'organisation ou à la réalisation d'une prestation d'assistance.

AU NIVEAU NATIONAL

Un centre de relation client centralise les réclamations à l'échelle nationale, pour faciliter le traitement des réponses. Il est basé à Arras. Dans la codification des réclamations, une typologie concerne celles qui ont trait à l'accessibilité ou qui émanent de voyageurs handicapés ou à mobilité réduite.

Le service clientèle envoie des réponses précises et personnalisées, par courrier ou par mail, dans les plus brefs délais. Chaque réclamation fait l'objet soit d'une enquête, soit d'un retour d'expérience. L'objectif? Permettre à SNCF Voyageurs d'améliorer la qualité de service et d'approfondir les connaissances des agents sur les meilleurs gestes et attitudes à avoir face aux voyageurs en situation de handicap et à mobilité réduite.





Typologie des réclamations au niveau national

346

RÉCLAMATIONS REÇUES

Ces chiffres incluent les réclamations qui concernent les services d'accueil mettant en œuvre la prestation Accès Plus.

LES MOTIFS RÉCURRENTS DE RÉCLAMATION

-  → L'accessibilité des lieux et des trains
-  → Un défaut d'assistance
-  → L'attitude du personnel
-  → Les bagages



EN RÉGION

On compte, en 2020, 11 Centres de Relation Client (CRC) TER, en cohérence avec la réforme territoriale qui a réduit le nombre de régions métropolitaines. Leur rôle est de recevoir et de traiter les réclamations. Ces CRC regroupent près de 150 agents au service des voyageurs en situation de handicap ou à mobilité réduite; tous sont formés pour traiter les demandes liées aux dossiers voyage de clients à besoins spécifiques. ■

→ Chaque réclamation fait l'objet soit d'une enquête, soit d'un retour d'expérience.



Typologie des réclamations au niveau régional

161

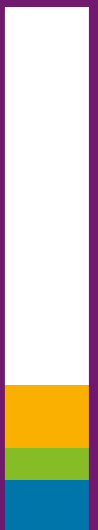
RÉCLAMATIONS EN 2020

72% offre de service accès TER en région (offre inadaptée ou absente)

12% prise en charge spontanée

6% accessibilité des gares et équipement / confort à bord

10% Les autres motifs portent sur les services en gare ou à distance et le confort à bord des cars



DÉLAIS DE RÉPONSE MOYENS

50 jours
POUR LES COURRIERS



38 jours
POUR LES COURRIELS





Le centre de relation client SNCF Transilien

3

ENCADRANTS



18

CONSEILLERS, DONT 14 SPÉCIALEMENT FORMÉS AUX SITUATIONS DE HANDICAP



1

ASTREINTE POUR LE SERVICE ACCÈS PLUS TRANSILIEN EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE



↳ En Île-de-France chaque ligne dispose d'un correspondant accessibilité.

EN ÎLE-DE-FRANCE

Le centre de relation client SNCF Transilien gère l'ensemble de la relation client à distance de SNCF Transilien et du service Accès Plus Transilien lié aux déplacements de clients à besoins spécifiques. ■

EN 2020, **77** RÉCLAMATIONS ONT ÉTÉ ENREGISTRÉES, ÉMANANT DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP OU À MOBILITÉ RÉDUITE.

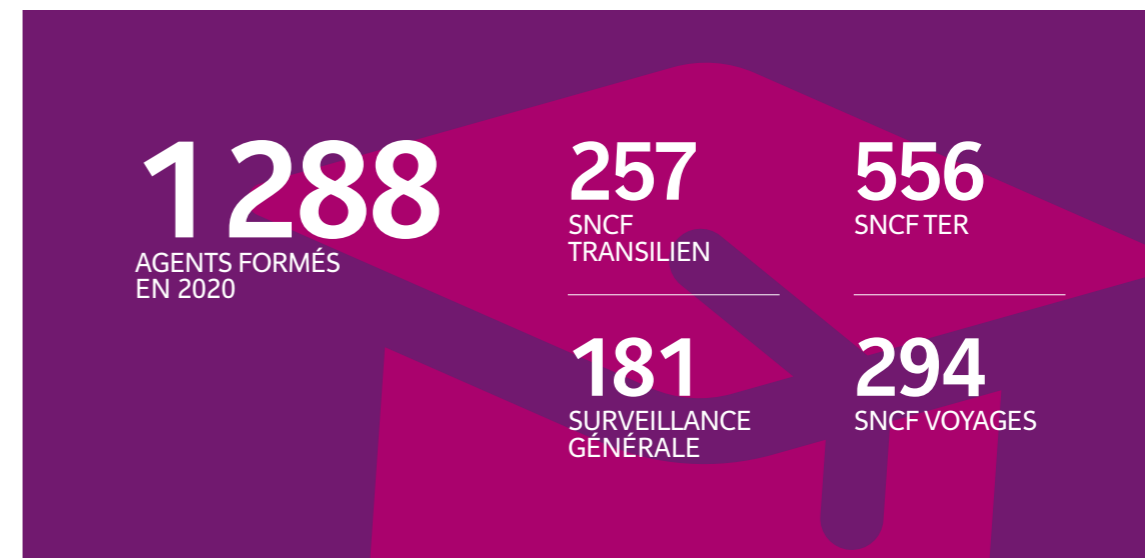
Les cas récurrents sont communiqués au chef de projet accessibilité de Transilien, ainsi qu'au correspondant accessibilité de la ligne concernée, pour la mise en œuvre de plans d'action correctifs.

PENDANT LA CRISE, LE DISPOSITIF DE FORMATION DES AGENTS S'ADAPTE

Pour toujours mieux répondre aux besoins des voyageurs, tous les agents SNCF amenés à être en contact avec les clients reçoivent une formation concernant les clients en situation de handicap ou à mobilité réduite. Les formations (initiales ou continues) portent sur les aspects essentiels de l'accessibilité.

En 2020, l'offre s'est adaptée avec une formation d'une journée pour les agents réalisant des missions d'assistance et d'une demi-journée pour les autres. Un moyen qui permet de former plus d'agents dans un délai plus court. Malgré les conditions particulières de l'année, plus de 1000 agents ont

pu être formés au cours des douze mois de 2020. Cet apprentissage permet aux agents SNCF de mieux comprendre les problématiques liées à l'accessibilité et d'interagir plus efficacement avec les clients. Ils peuvent identifier ainsi plus facilement les besoins des clients sensibles, notamment lorsqu'il s'agit de handicaps invisibles. ■



CAP SUR LE NUMÉRIQUE

L'année 2020 a permis aux acteurs mobilisés autour de l'accessibilité numérique de réfléchir ensemble, avant de passer à l'action en 2021.

COMPRENDRE LES FONDAMENTAUX DU NUMÉRIQUE ACCESSIBLE

Le périmètre de l'accessibilité numérique est très large et évolue en permanence. Il englobe les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels ainsi que le mobilier urbain numérique. La tâche est vaste et doit s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue. Chacune de ces interfaces doit tendre à devenir :

- perceptible : par exemple, en proposant des équivalents textuels à tout contenu ou en facilitant la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ;
- utilisable : notamment en fournissant à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer ou en rendant toutes les fonctionnalités accessibles par le clavier ;
- compréhensible : en faisant en sorte que les pages web fonctionnent de façon prévisible et en aidant l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie ;
- compatible : principalement en optimisant la compatibilité avec les utilisations actuelles, mais aussi futures, y compris avec les technologies d'assistance.

SE PRÉPARER EN FORMANT DES COLLABORATEURS COMPÉTENTS

En octobre, cinq collaborateurs ont suivi un parcours de reconversion afin de devenir auditeurs en accessibilité numérique. Cette nouvelle équipe aux profils divers partage un solide bagage numérique et une forte motivation. À terme, les auditeurs sauront conseiller les équipes de la SNCF, proposer des pistes d'amélioration en matière de digital inclusif et s'assurer que les projets et innovations sont en conformité avec la loi.

En parallèle, chaque entité du Groupe a commencé à se doter d'un référent numérique. Ce dernier est chargé de vérifier que les critères d'accessibilité sont intégrés aux processus d'appel d'offres et d'identifier les applicatifs prioritaires à auditer.



Des formations sur l'accessibilité numérique proposées aux agents SNCF

Lancée en 2015 par le Gouvernement, la Grande École du Numérique délivre un label à des formations aux métiers du numérique en France. À ce titre elle labellise aujourd'hui plusieurs centaines de formations. Depuis le dernier trimestre de 2020, elle met à la disposition de tous les collaborateurs SNCF une formation virtuelle pour aborder l'accessibilité numérique. À travers six modules, les concepteurs de contenu sont sensibilisés à la thématique et apprennent à adapter chaque étape de leurs projets aux internautes en situation de handicap.

LE SCHÉMA PLURIANNUEL DE MISE EN ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE COMME LIGNE DIRECTRICE

Rédigé au second semestre 2020, le Schéma pluriannuel de mise en Accessibilité Numérique sert de plan d'action pour améliorer l'expérience numérique des personnes handicapées et à mobilité réduite. « Grâce à ce schéma qui court jusqu'en 2022, SNCF devance la loi et devient précurseur sur le sujet », commente Marina Lourenco, en charge du numérique à la Direction de l'Accessibilité. Elle précise : « En énonçant des objectifs clairs et en sensibilisant des acteurs internes, l'accessibilité numérique est pleinement prise en main ». ■

DES OUTILS DIGITAUX TOUJOURS PLUS UTILES

Les phases successives de confinement et de déconfinement ont accéléré l'essor des outils numériques. Applications mobiles, sites web ou e-mailings autant de canaux sur lesquels SNCF mise au quotidien pour faciliter l'information aux voyageurs, l'achat de billets, et l'organisation du voyage.

SNCF-RÉSEAU.COM 100% CONFORME AU RGAA 4

—
Un bouton pour renforcer les contrastes de couleurs ou désactiver les animations, une navigation au clavier possible sur la totalité des pages, des vidéos accompagnées d'une transcription textuelle détaillée et de sous-titres synchronisés... Autant de fonctionnalités disponibles sur SNCF-Reseau.com qui offrent une expérience optimale aux internautes handicapés. En effet, le site Internet est désormais pleinement accessible à tous les utilisateurs.

Le 2 octobre, SNCF Réseau a publié une déclaration d'accessibilité numérique, rendant officielle sa conformité totale au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA 4). Ces critères, édités par la direction interministérielle du numérique, déterminent les normes et réglementations autour du digital pour tous. Selon sa dernière version, le référentiel a établi l'obligation pour les sites Internet de publier une déclaration d'accessibilité numérique à compter du

23 septembre 2020. «SNCF-Reseau.com tire véritablement son épingle du jeu en étant totalement conforme», explique Marina Lourenco, en charge du numérique au sein de la Direction de l'Accessibilité SNCF. «Une dizaine de pages du site ont fait l'objet d'un audit pour dresser un état des lieux précis, et elles ont toutes réussi les tests haut la main». Un grand pas pour le digital !

S'INFORMER ET SE PRÉPARER GRÂCE AU GUIDE

—
À la fin de l'année 2020, la direction de l'Accessibilité SNCF a initié la refonte du Guide Mobilité Réduite. La nouvelle version permettra d'actualiser celle publiée en 2019. Ce guide pratique recense tous les services disponibles pour faciliter le voyage des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite. Pour convenir au maximum d'utilisateurs possible ce guide sera téléchargeable en version numérique accessible sur www.accessibilite.sncf.com et disponible en version papier à la demande. ■

www.accessibilite.sncf.com continue d'informer sur la mobilité et le handicap

En 2020 encore, www.accessibilite.sncf.com a accompagné les internautes en situation de handicap et à mobilité réduite à travers des actualités et informations. Ce site Internet, piloté par la direction de l'Accessibilité de SNCF depuis 2007, offre des détails sur l'accessibilité des gares, des trains et des services d'assistance. Cette année, son taux de fréquentation mensuel était en moyenne de 2 030 visiteurs et 8 000 pages parcourues.



LEVER LES FREINS ET SAISIR LES OPPORTUNITÉS

L'accessibilité numérique prend une importance accrue alors que notre société se digitalise chaque jour davantage. Marina Lourenco, chargée de l'accessibilité numérique au sein de la Direction de l'Accessibilité SNCF en témoigne: «La question de l'accessibilité numérique est apparue dès lors que le web a été créé afin de fournir un service universel et accessible à tous, ce qui inclut naturellement les personnes ayant un handicap visuel, auditif, physique, de parole, cognitif ou neurologique. Aujourd'hui, les enjeux de l'accessibilité numérique sont d'autant plus importants que le digital ne cesse d'évoluer dans la société.»



CE QU'EN PENSENT LES ASSOCIATIONS

Au cours du dernier trimestre de 2020, les associations partenaires de SNCF ont été sollicitées pour partager leurs usages du numérique.

Ghislaine Thomas

REPRÉSENTANTE DE L'ASSOCIATION
DES PERSONNES DE PETITE TAILLE

«Il est vrai que la SNCF fait énormément d'efforts pour rendre le digital adapté à chacun, même s'il faudrait davantage simplifier les choses. Je pense que je peux parler pour beaucoup de personnes en situation de handicap, car l'accès au numérique n'est pas donné à tout le monde, surtout dans le contexte actuel. C'est parfois compliqué d'appréhender tous ces nouveaux outils quand on est né avant l'essor de la technologie. La crise sanitaire a toutefois poussé plus d'une personne à apprivoiser davantage le numérique, moi la première!»



Françoise de la Charlerie

MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DES ASSOCIATIONS UNANIMES ET UNAPEDA

«La démocratisation du digital est un atout pour les personnes en situation de handicap pour qui l'accès aux informations, aux achats et aux déplacements est grandement simplifié. On peut tout de même parfois se sentir un peu démuni face à la multitude de plateformes numériques existantes qui peuvent vite perdre l'utilisateur. Il faut connaître l'existence de chaque entité digitale, mais aussi savoir choisir la plus pertinente en fonction de l'usage que nous souhaitons en faire. SNCF fait beaucoup dans le développement des applis, mais il reste encore à homogénéiser le tout.»



Cédric Lorant

PRÉSIDENT D'UNANIMES

«Personnellement, je trouve que le numérique offre de nouveaux services pour voyager en plus grande sérénité. Par exemple, il est maintenant possible d'effectuer une réservation à distance, de gérer ses commandes et billets en ligne, de joindre le service clients en un clic et de trouver des informations grâce aux divers réseaux sociaux et applications mobiles. Ces nouvelles offres digitales sont toutefois encore perfectibles. J'attribuerais un carton rouge au fait qu'il existe encore beaucoup trop de sites Internet et d'applis: difficile de savoir quels canaux numériques sont à privilégier pour effectuer une démarche.»



INTERVIEW

HENRI PIDAULT,

Directeur général de e.SNCF



Quels sont vos enjeux en matière d'accessibilité numérique ?

Henri Pidault — La digitalisation ne peut être synonyme d'exclusion. En tant qu'entreprise délégataire de service public, nous œuvrons pour que tous nos publics aient accès aux mêmes services. Et puisque notre transformation digitale se poursuit, nos réflexions doivent nécessairement inclure l'accessibilité. Nous devons promouvoir les standards et les bonnes pratiques au sein du Groupe et de ses filiales.

Quelles étaient les priorités en 2020 ?

H. P. — La priorité était avant tout réglementaire : se doter d'un schéma pluriannuel en accessibilité numérique pour les trois prochaines années pour structurer nos actions. Si le sujet de l'accessibilité numérique n'est pas nouveau pour le Groupe, le périmètre couvert s'est considérablement élargi. Nous entendions ainsi faire évoluer les interfaces internes, dans un esprit de symétrie des attentions... Le schéma pluriannuel se décompose en trois parties : une sur la sensibilisation / formation de nos collaborateurs, une veille sur le marché et les nouvelles solutions proposées et un audit de nos

interfaces prioritaires afin de les rendre à terme plus accessibles. Pour ce faire, nous avons proposé à cinq collaborateurs d'être formés au métier d'auditeurs. Nous avons à présent une force de frappe importante pour faire monter tout le Groupe en compétence sur ces sujets.

Comment sensibilisez-vous les collaborateurs ?

H. P. — Nous disposons en interne d'une École du Numérique, avec des centaines de MOOC. Nous en avons proposé un dédié aux enjeux de l'accessibilité numérique. Il se compose d'un socle commun et de modules spécifiques selon les métiers (développeurs, acheteurs, concepteurs de contenus...). Nous avons aussi créé un Label Dirigeant Numérique destiné aux cadres dirigeants et supérieurs qui inclut l'accessibilité. Pour finir, nous nous adossons à des journées thématiques autour du handicap pour relancer le sujet et l'inscrire dans un bagage minimum pour tous.

Comment gérez-vous l'accessibilité des sites et applications que vous développez ?

H. P. — Nous prenons le sujet sous différents angles.

- ① Des référents ont été nommés dans chacune des directions Numériques du Groupe, afin de garantir la prise en main du sujet partout dans l'entreprise.
- ② Les auditeurs proposent des séances de sensibilisation aux référents applicatifs afin qu'ils

prennent conscience des enjeux et des obligations lors de la construction des sites mais aussi tout au long de leur cycle de vie.

③ Nous considérons que cette compétence doit être au cœur de la formation de nos développeurs. Nous mettrons un point d'honneur à inclure la connaissance du RGAA et de ses 107 critères dans le cursus de base de nos développeurs en reconversion.

Comment avancez-vous avec vos prestataires ?

H. P. — Nous travaillons avec les Achats pour inclure au plus tôt les exigences de l'accessibilité numérique dans nos cahiers des charges. La responsabilité sociale et environnementale – dont relèvent ces critères – compte à présent pour 20% dans la note attribuée à nos prestataires. Cependant, nous nous apercevons que le sujet n'est pas toujours traité ou compris. Il est impératif, pour aller vers un numérique plus inclusif, que l'accessibilité numérique entre dans les programmes de formations des développeurs, UI designers... et ce, dès l'école.

La crise a-t-elle accéléré la prise de conscience ?

H. P. — La crise a mis en exergue le rôle du digital pour assurer la continuité de service. Elle a favorisé la prise de conscience générale sur la nécessité de disposer d'environnements de travail adaptés, physiques et numériques. Avec 80 000 personnes en télétravail, cela ouvre des perspectives. ■

INTERVIEW

JULIE TALDIR,

Directrice Communication Clients, Territoires et Concertation de SNCF Réseau

Quels sont les enjeux de la communication sur l'accessibilité ?

Julie Taldir — Depuis le 1^{er} janvier 2020, SNCF Réseau est le garant de l'accessibilité du système ferroviaire. Le sujet évoque spontanément les enjeux de la mise en accessibilité physique du réseau, des gares, des trains mais celle de nos communications est aussi primordiale, notamment l'accessibilité numérique. Nous nous devons d'être exemplaires. Il faut accélérer et sensibiliser massivement nos interlocuteurs, les former aux enjeux de l'accessibilité numérique de la communication clients qui passe de plus en plus par des canaux digitaux.

Quelle était votre priorité de cette première année ?

J. T. — Il fallait mobiliser les équipes autour de notre site Internet SNCF-reseau.com, afin qu'il soit mis en conformité totale avec le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA 4), et qu'il réponde ainsi aux mêmes exigences que les sites sncf.com et accessibilite.sncf.com. Nous nous

étions fixé la fin d'année pour publier notre déclaration d'accessibilité numérique, document officialisant cette mise en conformité. Nous y sommes parvenus après six mois de développement avec la direction Numérique. Paradoxalement, la crise sanitaire nous y a aidés, mettant en évidence l'importance du numérique en cette période marquée par la distanciation physique.

Comment avez-vous fait évoluer votre site ?

J. T. — De nombreux aspects ont été revus pour naviguer sur la totalité des pages au moyen du seul clavier, mieux identifier les liens, donner la possibilité de désactiver des animations ou de renforcer les contrastes de couleurs. Autre exemple : nos vidéos sont désormais accompagnées de transcriptions textuelles détaillées et de sous-titres synchronisés. Nous avons été particulièrement attentifs aux besoins nés de handicaps visuels et cognitifs. Toutes ces évolutions, tant en termes de contenus que techniques, ont été testées et validées par des membres d'associations représentatives.

Comment travaillez-vous avec e.sncf qui porte les enjeux d'accessibilité numérique pour l'ensemble du Groupe SNCF ?

J. T. — Nous travaillons bien sûr en coopération. En 2020, nous avons participé à l'élaboration du schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2020-2022 du Groupe. Celui-ci vise à faire monter en compétences les collaborateurs SNCF sur les questions d'accessibilité numérique et à mettre à niveau les quelques 2 000 sites et applications internes et grand public. Nous avons commencé par identifier, avec les référents numériques, les sites et applications de SNCF Réseau qui devaient être conservés, clôturés ou mis à niveau. Nous avons également développé ensemble des modules de formation destinés aux auditeurs devant attester de leur conformité.

Quelles sont vos prochaines échéances ?

J. T. — Nous avons d'autres « médias » à rendre accessibles : les sites dédiés aux grands projets d'infrastructure portés par SNCF Réseau et leurs documents associés, les plateformes collaboratives à travers lesquelles nous sollicitons de plus en plus nos clients. Il s'agit aussi de renforcer, avec SNCF Gares & Connexions, l'accessibilité de l'information travaux. Nos efforts vont donc s'amplifier sur l'ensemble de nos canaux de communication. ■



L'INNOVATION POUR FACILITER LES DÉPLACEMENTS





L'INNOVATION ET LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DES VOYAGEURS

SNCF continue à faire du numérique et de l'intelligence artificielle une force pour aider les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite. En 2020 encore, l'accès aux services et le parcours en gare sont les chantiers prioritaires de cet investissement digital. Par exemple, au mois de mars, de nouvelles fonctionnalités ont été déployées sur les bornes en libre service ainsi que sur celles accompagnées dans les boutiques Grandes Lignes SNCF. Il est désormais possible d'acheter sur ces bornes un billet pour une place dédiée aux personnes en

fauteuil roulant comme pour leur guide ou accompagnateur. À ces nouveautés s'ajoutent les innovations développées en interne par SNCF, comme l'outil Mon Assistant Visuel (MAV), qui continue de séduire les utilisateurs en diffusant une retranscription textuelle sur smartphone des annonces audio à bord des trains. Par ailleurs, l'entreprise ferroviaire continue d'apporter son soutien aux start-up spécialisées dans les technologies de l'accessibilité et à parrainer avec fierté le concours HandiTech Trophy 2020. ■

→ Il est désormais possible d'acheter sur les bornes en libre service un billet pour une place dédiée aux personnes en fauteuil roulant comme pour leur accompagnateur.



DES DIZAINES DE SOLUTIONS INNOVANTES EN FAVEUR DE L'ACCESSIBILITÉ

La Fab Design de SNCF, agence digitale interne, accompagne tous les projets de développements numériques qui facilitent l'expérience utilisateur des personnes en situation de handicap: des applis simples à utiliser, des interfaces accessibles, une navigation numérique fluide. La SNCF a à cœur que les personnes à mobilité réduite trouvent des solutions personnalisées et des outils adaptés à leurs besoins. L'objectif? Permettre à tous de voyager sans obstacle et sans stress! Par ailleurs, la SNCF soutient des start-ups prometteuses et inspirantes, qui enrichissent l'accessibilité des services ferroviaires grâce à des solutions innovantes.

OMNI, LE FAUTEUIL ÉLECTRIQUE VIA UNE TROTTINETTE QUI A LE VENT EN POUPE

Depuis les salons Autonomic de Rennes et de Lille en 2019, la SNCF apporte son soutien à Charlotte Alaux, fondatrice d'Omni. La start-up propose une solution de fixation qui permet de motoriser en quelques secondes n'importe quel fauteuil roulant en l'accrochant simplement à une trottinette électrique. Le 17 décembre 2020, Charlotte Alaux a reçu le prix «entrepreneur créateur» au cours des Trophées H'up. Ces derniers mettent en lumière les chefs d'entreprise en situation de handicap œuvrant pour l'autonomie de chacun.

KEIA, L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE TRADUCTRICE EN LANGUE DES SIGNES

«Lorsque l'interprète humain n'est pas disponible, Keia prend le relais». Tel est le credo de cette start-up qui compte bien permettre aux entreprises, organisations et associations d'améliorer leur politique d'accessibilité. Ainsi, Keia propose une technologie d'interprétation artificielle qui traduit les supports audio, vidéo ou écrit en langue signée: Langue des Signes Française (LSF), Langue française Parlée Complétée (LPC) et en sous-titres. Le dispositif prend les traits d'un avatar en 3D qui est



personnalisable. Par ce biais, toutes les publications deviennent accessibles au plus grand nombre.

STREETCO CONTINUE DE TRACER SON CHEMIN

—
Soutenue depuis plusieurs années par SNCF, Streetco est la première application GPS piétonne adaptée aux personnes à mobilité réduite. Cette technologie est collaborative et s'enrichit donc chaque jour des trajets et des observations des utilisateurs, pour former une communauté solidaire entre valides et moins valides. En janvier 2020, Streetco a rejoint la septième promotion de OUI Link, l'accélérateur de start-ups de e.Voyageurs SNCF. Cette opportunité permet de ce fait à la société de bénéficier de l'expertise digitale des collaborateurs de la SNCF. Arthur Alba, cofondateur de Streetco, espère intégrer sa technologie dans l'Assistant SNCF.

NAVILENS, LE DISPOSITIF DE GUIDAGE POUR PERSONNES DÉFICIENTES VISUELLES

—
NaviLens cherche à aider les personnes malvoyantes qui ont du mal à utiliser la signalétique traditionnelle. Afin de leur offrir plus d'autonomie et de contextualiser les informations nécessaires dans les environnements inconnus, NaviLens met à la disposition des utilisateurs déficients visuels des QR codes. Ceux-ci doivent simplement être numérisés, sans que les usagers aient besoin de savoir précisément où ils sont placés. Pour le moment, la technologie est implantée sur le réseau de transport en commun de Barcelone, en Espagne, et espère se développer pour contribuer à rendre les villes plus inclusives.

ROGERVOICE, ALLIÉ DE SNCF POUR AIDER LES PERSONNES SOURDES

—
Il y a cinq ans, la SNCF accordait sa confiance à Rogervoice dans le cadre du programme Jeunes Pousses de SNCF Développement. Un partenariat qui se poursuit. L'appli permet aux personnes malentendantes de téléphoner grâce à un système de retranscription des appels. Depuis la fin 2020, elles peuvent échanger avec les téléconseillers Accès Plus, Accès TER, Accès Plus Transilien, OUI.sncf, Ouigo et Keolis par l'intermédiaire d'un opérateur traducteur. La communication se fait par caméra en Langue des Signes Française (LSF) ou en Langue française Parlée Complétée (LPC) ou en Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP).

BENUR, LE VÉLO ADAPTÉ EN PHASE DE COMMERCIALISATION

—
Un tricycle à assistance électrique adapté aux fauteuils roulants et sans transfert: voici le concept novateur de Benur, qui est officiellement entré sur le marché français au printemps 2020. Benur a à cœur d'avoir un maillage sur tout l'hexagone afin de rendre le vélo accessible à tous. De nombreux territoires, urbains et nature, proposent des vélos Benur à la location, de courte ou de moyenne durée, pour un usage quotidien ou de loisirs, notamment dans la région Rhône-Alpes. En parallèle, SNCF continue de suivre de près l'éclosion du projet et SNCF Gares & Connexions réfléchit à l'expérimenter dans différentes gares.



MON COPILOTE, LA PLATEFORME WEB POUR LES TRAJETS SOLIDAIRES

—
Mon Copilote met en relation des particuliers à mobilité réduite à la recherche d'un accompagnateur, pour partager leur trajet. Les accompagnateurs sont des co-pilotes chargés d'assister ou de rassurer les personnes en situation de handicap, quel que soit leur mode de transport: à pied, en transport en commun, par covoiturage ou en avion.

WHEELIZ, POUR UNE VOITURE AMÉNAGÉE À PORTÉE DE MAIN

—
La Direction de l'Accessibilité a noué un partenariat avec Wheeliz, le premier site de location de voitures aménagées, entre particuliers, pour les personnes en situation de handicap. La plateforme permet, en quelques clics, de réserver en ligne le véhicule qui correspond à ses besoins, avec un système d'assurance intégré. ■





À L'HEURE DE LA PANDÉMIE, LES START-UPS INNOVENT TOUJOURS PLUS

En 2020, la Direction de l'Accessibilité SNCF a continué à mettre en lumière de nouveaux projets qui pourraient bien changer la donne en matière d'accessibilité et de mobilité. Face aux contraintes sanitaires, les salons assurant la promotion des start-ups ont dû s'adapter aux différentes phases de confinement et déconfinement.

«PARCOURS DE SOLUTION POUR L'ACCESSIBILITÉ», PARIS & CO, 13 OCTOBRE 2020

En octobre, Jérôme Renotte, expert au sein de la Direction de l'Accessibilité SNCF, a eu l'opportunité de se rendre au salon «*Parcours de solution pour l'accessibilité*», organisé par Paris & Co. Ce jour-là, les entrepreneurs présentaient des projets articulés autour de quatre thèmes : le renfort d'autonomie, l'amélioration de la mobilité et la sécurisation des déplacements, la pratique et la diversification des loisirs, et l'insertion sociale et professionnelle. Parmi eux, Ouispeak est une plateforme d'hotline vidéo où peuvent se relayer jusqu'à 250 interprètes en langues étrangères, en langue des signes française (LSF) et en langage parlé complété (LPC). Selon Jérôme Renotte, «*cette plateforme pourrait avoir une véritable utilité dans le*

système ferroviaire, notamment dans la perspective des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024 pour informer les futurs visiteurs de tous les pays et ayant tous des besoins spécifiques de communication». Autre création qui espère faire date, LPLIZ une application communautaire, comptant aujourd'hui 5 000 membres qui met en relation une personne en recherche d'aide et une autre en capacité de l'aider. «*En ces temps de COVID où la pandémie peut paralyser les actes et les gestes de solidarité, c'est une appli très utile*», poursuit Jérôme Renotte.

«BIGUP FOR STARTUP, ÉDITION RÉGION SUD», 22 OCTOBRE 2020

Jérôme Renotte a également profité du salon virtuel «*Bigup For Startup, édition Région Sud*» pour rencontrer de nouvelles structures impliquées dans le secteur du handicap. À la suite d'un appel à projets

de SNCF Gares & Connexions, des créateurs ont proposé des solutions pour améliorer l'expérience vécue par les voyageurs en gare. Parmi elles, deux projets visant à améliorer le guidage en gare des personnes déficientes visuelles ont été présentés à la Direction de l'Accessibilité. Créé par FeelObject, Virtuoz est un plan tactile et vocal qui permet au client malvoyant de se faire une représentation mentale du lieu dans lequel il se trouve. Pour Jérôme Renotte, «*associer le vocal au tactile est une aide précieuse pour comprendre plus facilement le plan, et permettre de donner des informations complémentaires, comme les horaires d'ouverture d'un service*». Également

présentée ce jour-là, My Digital Buildings est une application de guidage par reconnaissance d'image, qui crée un «*jumeau numérique*» du bâtiment dans lequel l'utilisateur se situe. Les utilisateurs peuvent ensuite être guidés vocalement sur plusieurs mètres. «*Dans les grands espaces tels qu'une gare, il reste nécessaire de disposer d'un système de guidage qui sache géolocaliser précisément l'utilisateur, comme le propose My Digital Buildings. Ce système prometteur a l'avantage de ne nécessiter aucune infrastructure, tout repose sur le jumeau numérique qui aura été créé au préalable par un scan haute précision de la gare*», conclut Jérôme Renotte. ■

→ Sur le salon «Parcours de solution pour l'accessibilité», organisé par Paris & Co.





↳ Sophie Cluzel, Secrétaire d'État chargée des personnes handicapées, présente Mon Assistant Visuel qui facilite les voyages des personnes sourdes et malentendantes

MON ASSISTANT VISUEL, UN SUCCÈS QUI NE SE DÉMENT PAS

Depuis 2019, Mon Assistant Visuel facilite les voyages en train des personnes sourdes et malentendantes. Grâce à cette innovation, les annonces vocales des chefs de bord sont relayées par écrit directement sur le smartphone du voyageur, et cela en temps réel. Sur les quelques 400 TGV qui circulent en France, seuls 30% sont équipés d'un système d'écran qui permet de retranscrire visuellement les différentes annonces à bord. Ce dispositif, une première en Europe, pallie cette difficulté. En 2020, l'engouement s'est confirmé, puisque ce sont 201 000 personnes qui ont activé le dispositif dans l'application SNCF. Ils étaient 134 000 en 2019. Autre progrès, l'outil est désormais utilisable sur l'ensemble des trains: TGV, inOui, Lyria, Alleo, Ellipso, et Ouigo), TER et Intercités. Plus de 8 millions de notifications

ont été envoyées par le biais de Mon Assistant Visuel en 2020, soit quatre fois plus que l'année précédente.

LES CHEFS DE BORD, PREMIERS ACTEURS DU DISPOSITIF

—
Mon Assistant Visuel n'a pas séduit que les voyageurs, les chefs de bord conquis par ses fonctionnalités ont grandement contribué au succès de cette technologie. Les agents SNCF ont adapté leur pratique à l'outil numérique et tous les contrôleurs et chefs de bord y ont désormais accès. À la fin de l'année 2020, près d'un message sur quatre était envoyé à l'initiative du chef de bord, que ce soit pour informer sur les services à bord ou pour communiquer sur une situation particulière (perturbation, sécurité, etc.) participant ainsi au bon déroulement et à la quiétude du voyage. ■

Les chiffres clés de Mon Assistant Visuel en 2020

8
MILLIONS DE
NOTIFICATIONS
ENVOYÉES

201 000
CLIENTS ACTIFS





L'INNOVATION AU SERVICE DE L'INCLUSION, LA SNCF PARTENAIRE DU HANDITECH TROPHY

Né de la conviction partagée que de plus en plus d'acteurs de l'innovation française placent l'humain au cœur de leur projet entrepreneurial, le Handitech Trophy, une initiative conjointe de JobinLive et de Bpifrance, a réuni dès sa création, en 2017, 50 partenaires et 167 candidatures de start-up innovantes. L'année 2020 a même battu tous les records avec plus de 65 partenaires engagés et 202 projets déposés.

L'édition 2020 a jonglé habilement entre le virtuel et le réel. Start-ups, étudiants, associations et laboratoires de recherche ont pu présenter leurs technologies inclusives destinées à compenser le handicap ou la perte d'autonomie. Cette fois encore, SNCF a manifesté son soutien en s'associant au Handitech Trophy en tant que jury de la catégorie « Mobility Solutions » (« Solutions de Mobilité »). « Avec les phases de confinement et déconfinement, tout ce qui peut améliorer l'accessibilité de manière rapide et sans dépense trop importante est à étudier », affirme Carole Guéchi, Directrice de l'Accessibilité SNCF en 2020. « Est-ce que cette crise est l'occasion d'investir dans des solutions plus ciblées ? Certainement ! Nous devons faire un effort différent et répondre à des besoins d'une autre manière. Le Handitech Trophy est donc là pour nous mettre sur de bons rails ! »

LE HANDITECH TROPHY 2020, TOUTE UNE ÉPOPÉE !

— Pendant plusieurs mois, le Handitech Trophy invite chaque personne à suivre l'aventure étape après étape.

- **31 AOÛT**: clôture de l'appel à projets ;
- **17 SEPTEMBRE**: sélection des 14 finalistes par le jury ;
- **8 OCTOBRE**: rencontre entre les 12 finalistes et les entreprises jury ;
- **12 AU 18 OCTOBRE**: vote des lauréats par le réseau des partenaires du Handitech Trophy ;
- **16 AU 19 NOVEMBRE**: cérémonie virtuelle de remise des prix à l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées avec Sophie Cluzel, Secrétaire d'État chargée des personnes handicapées, et Cédric O, Secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques très impliqués dans cette manifestation.

Le Handitech Trophy concerne tous les domaines. En 2020, les catégories étaient :

-  → Health & Care (Santé)
-  → Education & Family (Education et famille)
-  → Mobility Solutions & Accessibility (Mobilité et accessibilité)
-  → Employment (Emploi)
-  → Communication & Digital Accessibility (Communication et accessibilité numérique)
-  → Sport & Loisirs JOP 2024v
-  → Student Project (Projet étudiant).

ET LE GRAND GAGNANT DE LA CATÉGORIE « SOLUTIONS DE MOBILITÉS » EST...

— Dans la catégorie « Mobility Solutions », deux lauréats se disputaient le chèque de 5 000 euros, finalement attribué au laboratoire Makergo. « Makergo est un laboratoire de fabrication numérique implanté dans le foyer d'accueil médicalisé APF France handicap d'Imphy situé dans la Nièvre », explique Julien Oudin, ergothérapeute et fondateur du projet. « Nous travaillons sur différents objets facilitateurs du quotidien, en co-création avec les utilisateurs, des professionnels de santé et des écoles d'ingénieurs. Depuis fin 2018, nous travaillons au développement d'un bras robotisé d'aide à la prise des repas

Open source. Notre bras robotisé permet aux personnes qui souhaitent manger seules de retrouver de l'autonomie et du plaisir à table. » Carole Guéchi précise : « Les start-ups telles que Makergo nous apportent beaucoup d'ouverture d'esprit. Ce projet est une solution inspirante que nous sommes fiers de récompenser. » ■

→ Lydia Ricci, Directrice de l'Accessibilité SNCF, faisait partie du Jury de la Handitech Trophy 2020.



SNCF RÉSEAU, Direction Générale Clients et Services, **direction de l'Accessibilité**, 12, rue Jean Philippe Rameau, 93212 La Plaine Saint-Denis cedex — **Directrice de publication** : Laëtitia Monrond — **Conception, réalisation**: Belleville.eu — **Rédaction**: Manon Tettart et Belleville — **Photographies**: Aurore Baron, Maxime Huriez, Jérôme Deya, D Echelard - FFH, Sébastien Godefroy, Florent Perville, Yann Audic, Eric Bernard, Patrick Messina, Matthieu Raffard, Pierre-Antoine Pluquet, Fred de Gasquet, Samuel Dhote, Alex Profit, Letizia Le Fur, Alfred Cromback, Brigitte Baudesson, Médiathèque SNCF, Médiathèque SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions, DR — **Impression**: SNCF La Chapelle et AVH. **Juillet 2021**





direction de l'Accessibilité
www.accessibilite.sncf.com
accessibilite@sncf.fr

