



2024

VOYAGER EN TRAIN

LE GUIDE MOBILITÉ RÉDUITE



Organiser votre voyage

Ce guide mobilité réduite a été conçu par la direction de l'Accessibilité de SNCF Réseau avec les acteurs des mobilités ferroviaires en France : **L'accessibilité ferroviaire | SNCF Réseau (sncf-reseau.com)**. Pour faciliter les déplacements et organiser les voyages au quotidien, il donne un résumé des informations utiles, liste les équipements présents en gare et à bord des trains, et présente le service d'assistance et d'accompagnement. Il présente aussi les liens Internet vers des compléments d'information sur les sites des entreprises de transport et de SNCF Gares et Connexions pour disposer à tout moment de l'information la plus à jour.

Bonne lecture
et bon voyage sur le réseau ferroviaire français.

Sommaire

1	Le service d'assistance en gare.....	P.04
	Qu'est-ce que le service d'assistance en gare ?.....	P.04
	Conditions d'utilisation du service.....	P.04
	Assist'enGare, un centre de contact unique pour réserver son assistance... ..	P.05
	Rappels de sécurité et limites de la prestation d'assistance	P.06
	Contacts et réclamations à propos des prestations d'assistance	P.06
2	Accompagner chacun selon ses besoins.....	P.07
	Les réductions en France et en Europe	P.07
	Les équipements en gare	P.07
	Le confort à bord des trains.....	P.08
	Les droits liés aux chiens guides ou d'assistance dans les trains.....	P.08
3	Informations pratiques.....	P.09
	Qui est prioritaire ?.....	P.09
	3117, le numéro d'alerte pour tous.....	P.09
	Partenariats associatifs.....	P.09
4	Les services des transporteurs.....	P.10
	Eurostar	P.10
	Renfe	P.11
	SNCF Voyageurs TER.....	P.12
	SNCF Voyageurs TGV-INTERCITÉS.....	P.13
	SNCF Voyageurs Transilien.....	P.14
	Trenitalia France	P.15

LE SERVICE D'ASSISTANCE EN GARE



Pour tout savoir sur le service

Qu'est-ce que le service d'assistance en gare ?

Le service d'assistance en gare est un service gratuit proposé aux Personnes en Situation de Handicap (PSH) et aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Dans la gare de départ, ce service permet d'être accompagné depuis le point d'accueil « Assistance Voyageur Handicapé » jusqu'à sa place dans le train. Arrivé à destination, le voyageur est accompagné depuis sa place dans le train jusqu'à la sortie de la gare, sa place dans le train en correspondance, la station de taxi de la gare ou tout autre lieu de son choix dans la gare.

Qui peut bénéficier du service d'assistance ?

Le service d'assistance s'adresse :

- aux porteurs d'une carte d'invalidité ou de priorité*
- aux personnes en fauteuil roulant
- aux personnes qui se déplacent avec difficulté** Ce service d'assistance n'est pas un service d'aide aux voyageurs avec poussette et n'est pas un service de port de bagages.

Un justificatif pourra être demandé au bénéficiaire par le personnel en charge de la prestation.

* Aux titulaires d'une carte « mobilité inclusion », d'une carte d'invalidité, d'une carte de réformé ou pensionné de guerre, aux femmes enceintes titulaires de la carte nationale de priorité de la famille ainsi qu'au titulaire d'une carte européenne de stationnement pour personnes handicapées, d'une carte européenne du handicap, d'une carte d'invalidité ou de priorité délivrée par un Etat membre de l'Union européenne, ou d'un autre titre étranger nominatif permettant l'identification de son titulaire et portant sans ambiguïté sur la reconnaissance d'un handicap ou d'une limitation fonctionnelle.

** Aux personnes munies d'un certificat médical attestant du besoin d'assistance pour l'utilisation d'un moyen de transport (d'une durée de validité d'un an à défaut de mention d'une durée inférieure) ou d'un certificat de grossesse. Le transport d'objets hors normes ne constitue pas une mobilité réduite.

Conditions d'utilisation du service

Pour bénéficier du service d'assistance en gare, il est demandé de respecter les conditions suivantes :

- Se présenter au point de rendez-vous Assistance Voyageur Handicapé de la gare au plus tard 30 minutes* avant le départ du train.
- Disposer d'un titre de transport valide, correspondant au trajet et à la date de la demande d'assistance.
- Portage par le personnel réalisant l'assistance d'un seul** bagage de 15kg maximum. Le poids du bagage peut être vérifié par les agents en gare. Il est possible d'avoir d'autres bagages, mais ils ne seront pas portés par le personnel d'assistance.

Pour en savoir plus et consulter une foire aux questions sur le service d'assistance, il est possible de consulter le site :

<https://sn.cf/g/assistengare-info>



SNCF Gares & Connexions



*15 minutes avant le départ pour les trains Transilien en Ile-de-France (excepté pour les grandes gares parisiennes où il faut se présenter 30 minutes avant le départ du train, 60 minutes avant le départ pour les voyages en Eurostar vers Londres.)

**2 bagages d'un poids maximal de 15 kg chacun pour les voyages en Eurostar vers Londres.



Réserver, modifier,
annuler une prestation

Assist'enGare, un centre de contact unique pour réserver son assistance

À la suite du décret du 27 août 2021 portant application de la Loi d'Orientation des Mobilités, SNCF Gares & Connexions a mis en place une plateforme unique d'information et de réservation de l'assistance pour les personnes en situation de handicap et les personnes à mobilité réduite.

Grâce à la nouvelle plateforme Assist'enGare, le voyageur bénéficie d'un point de contact unique pour réserver, modifier ou annuler son service d'assistance pour toutes les étapes de son voyage, qu'il soit régional, national ou international, quel que soit le transporteur, que son voyage soit direct ou avec correspondance. Assist'enGare est en mesure de répondre aux questions relatives au service d'assistance délivré en gare et à l'accessibilité des gares.

NB : Pour un voyage au départ d'une gare hors de France, la réservation de l'assistance en gare est à faire auprès du service du pays d'origine.

Assist'enGare propose **un service en français et en anglais.**

Assist'enGare est joignable :

- **en ligne via le formulaire de réservation**

tous les jours 24h/24 :

<https://sn.cf/g/assistengare-form>

- **par téléphone**

tous les jours de 8h à 20h (service gratuit + prix appel) :

- au **3212**,
- au **+33 (0)9 72 72 00 92** depuis l'étranger.

- **via Rogervoice**, un centre-relais permettant aux personnes sourdes et malentendantes d'échanger avec les téléconseillers Assist'enGare par l'intermédiaire d'un interprète ou transcripteur. Ce service est disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 21h (hors jours fériés) en Langue des Signes Française (LSF), Langue française Parlée Complétée (LfPC) et Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP) ainsi que 24/24, 7/7, en Transcription Texte automatique (TT). À retrouver sur le lien :

<https://sn.cf/g/assistengare-rogervoice>.

Une confirmation du voyage et de l'assistance est envoyée par mail la veille du déplacement. Le voyageur a la possibilité de modifier sa demande jusqu'à 24h avant le départ de son premier train, et d'annuler sa demande de réservation de prestations d'assistance, dans son ensemble ou partiellement, jusqu'à la dernière minute avant le départ du train.

Il est conseillé de réserver le service d'assistance en gare dès 3 mois avant la date du voyage, ou dès la planification du voyage si le voyageur possède un abonnement de transport, et au plus tard jusqu'à 24h avant le départ. En réservant, le client aura ainsi la garantie de bénéficier d'une assistance sur le ou les trains souhaités. Sans réservation, il pourra être pris en charge pour le train souhaité selon la disponibilité des agents sur place ou se verra éventuellement proposer une prise en charge sur le train suivant.

Pour les trajets récurrents, il est possible de réserver des prestations d'assistance sur plusieurs jours ou plusieurs semaines.

Le service d'assistance est disponible dans plus de 1 000 gares en France.

Avant d'acheter un billet de train, il est conseillé de vérifier que l'assistance est bien disponible dans la gare et à l'horaire souhaité. Toutes les informations sont consultables sur <https://sn.cf/g/gares-access>

et sur <https://sn.cf/g/gares-tn-infos>

Si le voyage comprend une gare où il n'y a pas de service d'assistance, le conseiller Assist'enGare étudiera le parcours pour proposer une solution alternative, si une telle solution est prévue par le transporteur ou l'autorité organisatrice de la mobilité (État ou Région). Si un transport de substitution est proposé, les véhicules partenaires sont adaptés et les conducteurs sont formés pour accompagner les voyageurs.

Rappels de sécurité et limites de la prestation d'assistance

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

Si le voyageur présente des signes d'insuffisance respiratoire, ses récipients portables de gaz médical sont admis à bord dans la limite des quantités nécessaires au voyage. Si l'appareil nécessite une alimentation électrique, il est préconisé de se munir de batteries permettant de couvrir une durée supérieure à celle du voyage en cas de retard de train ou de prise électrique défaillante.

Conditions d'accès des fauteuils roulants

Quel que soit le train à bord duquel le voyage a lieu, il est demandé de bloquer les roues des fauteuils roulants.

Les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant manuel ou électrique sont : 70 cm de largeur et 120 cm de longueur hors occupant, et 145 cm de hauteur voyageur compris, avec un diamètre de braquage de 150 cm¹.

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

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

(1) En accord avec les règles européennes des STI PMR n°1300/2014 modifiées en 2023 (Spécifications techniques d'Interopérabilité pour les Personnes à Mobilité Réduite).

Contacts et réclamations à propos des prestations d'assistance

Les voyageurs peuvent faire part de leur expérience ou effectuer une réclamation au sujet d'une prestation d'assistance via ce formulaire de contact :

<https://www.garesetconnexions.sncf/fr/contacts?typology=96803>.

Pour les autres sujets de réclamation, il est conseillé de contacter les services clients des transporteurs ou de SNCF Gares & Connexions.

Plus d'informations à propos de la prestation d'assistance sont disponibles sur le site :

<https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/service-assistance-gare-PMR>.

ACCOMPAGNER CHACUN SELON SES BESOINS

Les réductions en France et en Europe

Les voyageurs en situation de handicap et à mobilité réduite ou leurs accompagnateurs peuvent bénéficier de tarifs spécifiques en fonction des mentions portées par leur carte mobilité inclusion ou d'invalidité.

Les tarifs dépendent de chaque transporteur ou autorité organisatrice de transport, plus d'informations sont disponibles dans les pages propres à chaque transporteur.

Les équipements dans les gares

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

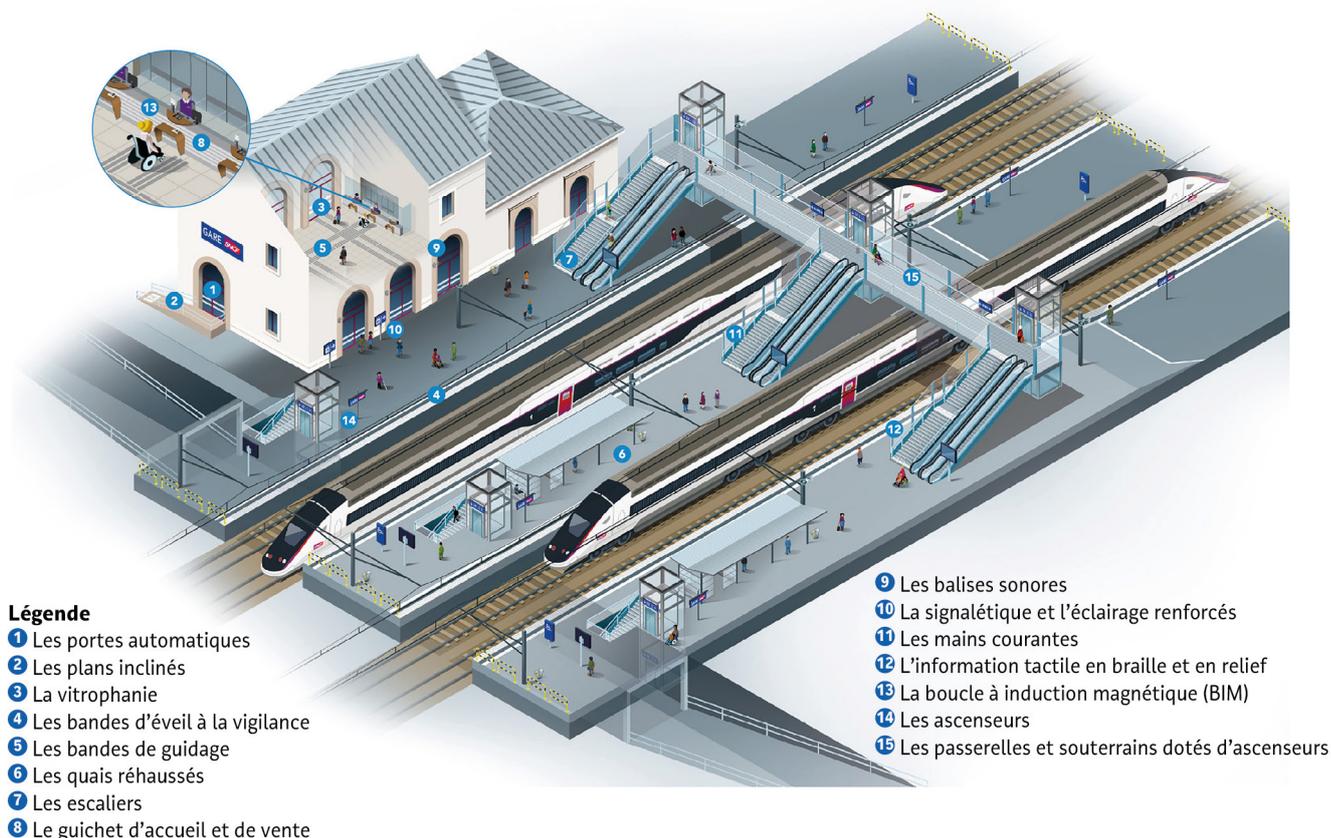
Le descriptif de chaque équipement en gare est disponible sur le site de SNCF Réseau :

Les aménagements en gare | SNCF Réseau ([sncf-reseau.com](https://www.sncf-reseau.com)).

Il est possible de consulter en temps réel l'état du fonctionnement des ascenseurs et escaliers mécaniques de toutes les gares en France sur la page de la gare souhaitée sur le site :

<https://www.garesetconnexions.sncf.fr/gares-services/liste-gares?target=accessibility>.

Pour de nombreuses gares, la liste des équipements d'accessibilité présents y est également disponible.



Le confort à bord des trains

Les transporteurs proposent des places pour les usagers en fauteuil roulant (en moyenne deux places par train, et quatre lorsqu'il y a deux rames) et des places prioritaires faciles d'accès pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Pour les trains à réservation obligatoire, il est possible

de réserver les places pour les usagers en fauteuil roulant directement auprès des transporteurs. Dans les trains sans réservation, les places pour les usagers en fauteuil roulant et les places prioritaires sont identifiées par des pictogrammes.

Les droits liés aux chiens guides ou d'assistance dans les trains

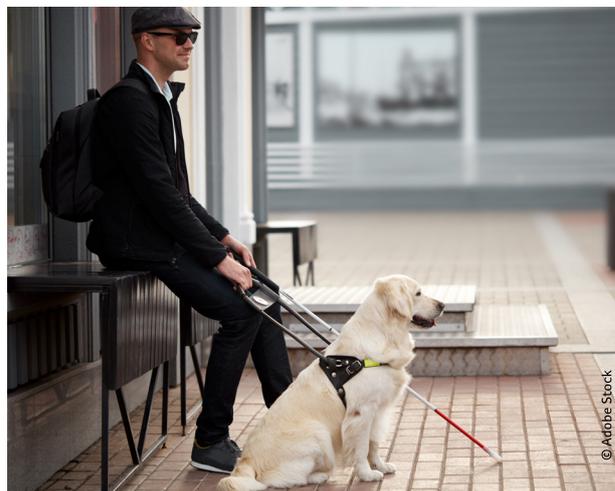
Conformément à la réglementation française, les chiens guides d'aveugle ou d'assistance voyagent gratuitement et sans muselière. Il peut être nécessaire de réserver une place selon le transporteur.

- La justification de la gratuité se fait par le biais de la Carte Mobilité Inclusion mention « invalidité » ou « priorité » du maître de l'animal ou d'une des anciennes cartes d'invalidité ou de priorité équivalente valable jusqu'au 31/12/2026.
- Les chiens guides et d'assistance en apprentissage voyagent dans les mêmes conditions que les chiens éduqués. La justification de la gratuité est apportée par la personne chargée de leur éducation pendant la période de formation qui doit présenter sa carte d'éducateur ou de famille d'accueil.
- Dans tous les cas, la justification du non-port de muselière se fait par le biais du certificat national d'identification et d'éducation du chien remis par les centres d'éducation. Ce certificat peut être demandé par les transporteurs. Pensez à vérifier les conditions sur leurs sites.
- Le port du harnais, de la cape, des sacoches ou de tout autre attribut permettant d'identifier le chien guide ou d'assistance, est conseillé pour faciliter votre voyage.
- Des conditions particulières existent pour les voyages vers le Royaume Uni. Se référer à la fiche Eurostar.

Pour les voyageurs étrangers

En France, les ressortissants étrangers n'ont aucun droit spécifique prévu par la loi quant au libre-accès des chiens guide ou d'assistance, les personnes en situation de handicap n'ayant pas la CMI française, ni le certificat d'éducation français prévus par la loi. Cependant, une tolérance peut être prévue par le transporteur pour que le chien voyage gratuitement, notamment si vous êtes titulaire d'une carte européenne du handicap, d'une carte d'invalidité ou de priorité délivrée par un État membre de l'Union européenne, ou d'un autre titre étranger nominatif permettant l'identification de son titulaire et portant sans ambiguïté sur la reconnaissance d'un handicap ou d'une limitation fonctionnelle. De même, concernant la justification du non-port de muselière, le transporteur peut vous demander la présentation d'un certificat d'éducation du chien remis par un centre d'éducation étranger.

Pensez à vérifier sur les sites des transporteurs les conditions ou justificatifs qui peuvent être demandés.



INFORMATIONS PRATIQUES

Qui est prioritaire ?

Dans une file ou salle d'attente, à bord d'un train, les voyageurs prioritaires sont :

- les titulaires d'une carte mobilité inclusion ;
- les titulaires d'une carte de priorité, d'une carte portant la mention « station debout pénible » ou « priorité pour personne handicapée » ;
- les bénéficiaires d'une carte familiale de priorité.

Les voyageurs concernés ne doivent pas hésiter à faire connaître leur priorité aux autres clients et/ou demander de l'aide à un agent pour se faire reconnaître comme client prioritaire.

3117, le numéro d'alerte pour tous.

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

Les clients témoins d'une situation dangereuse dans une gare ou dans un train quel que soit le transporteur (malaise, agression, vol), peuvent joindre le numéro d'urgence :

- par téléphone au **3117** (appel gratuit) ;
- par SMS au **31177** (coût de votre opérateur) ;
- par l'application mobile « **Alerte 3117** ».

Un opérateur du centre de Gestion des Appels SNCF prendra l'appel pour demander les informations suivantes :

- le numéro de téléphone du voyageur : pour pouvoir le rappeler en cas d'interruption de la communication ;
- la nature de l'incident : danger ou malaise ;
- le lieu de l'incident : gare ou train. Si l'incident a lieu dans un train, il sera possible d'indiquer :
 - la gare et l'heure de départ du train ainsi que sa destination ;
 - l'endroit du train où se passe l'incident (avant, milieu ou arrière du train).

Grâce à ce numéro d'alerte, les secours sont prévenus et peuvent intervenir.

Plus d'information sur www.alerte3117.fr.

Partenariats associatifs

Protocole d'accord entre 9 associations nationales représentant les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite et les acteurs du système ferroviaire français.

Le 16 février 2006, un protocole d'accord a été signé entre la SNCF et les associations nationales représentatives des personnes handicapées et à mobilité réduite concertantes avec la direction de l'Accessibilité. La SNCF et l'ensemble des entreprises ferroviaires de transport de voyageurs utilisatrices du réseau s'appuient sur l'écoute et l'échange afin de prendre en compte les besoins spécifiques à chaque handicap. Les associations jouent un rôle prépondérant, notamment pour tester les transports en commun ferrés, les équipements, les services innovants ou encore les aménagements réalisés en gare. Ce protocole de concertation a été renouvelé le 8 octobre 2020 puis en mars 2023 par SNCF Réseau pour intégrer l'ensemble des entreprises ferroviaires dans un marché ouvert.

Liste des associations de ce protocole

A.F.M Téléthon Association Française contre les Myopathies - Téléthon.

www.afm-telethon.fr

A.P.F. – France Handicap .

www.apf-francehandicap.org

A.P.P.T – Association des Personnes de Petite Taille.

www.appt.asso.fr

C.F.P.S.A.A – Confédération Française pour le Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes.

www.cfpsaa.fr

C.F.R – Confédération Française des Retraités.

www.retraite-cfr.fr

HANDISPORT – Fédération Française Handisport.

www.handisport.org

RFVAA – Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés.

www.villesamiesdesaines-rf.fr

UNAPEI – Regroupement national des associations de parents, amis et professionnels accompagnant des personnes handicapées mentales.

www.unapei.org

UNANIMES – Union des Associations Nationales pour l'Inclusion des Malentendants et des Sourds.

www.unanimes.fr

LES SERVICES DES TRANSPORTEURS



En octobre 2023, Eurostar et Thalys se sont unis sous le même nom pour ne former qu'une seule entreprise ferroviaire. Désormais, Eurostar opère sur les grandes lignes entre le Royaume-Uni, la Belgique, la France, l'Allemagne et les Pays-Bas.

Canaux d'achat

Il est possible de réserver un trajet route continentale par téléphone au +33 (0)1 70 70 60 88.
Pour les trajets depuis ou vers Londres, la réservation par téléphone se fait au +33 (0)1 70 70 60 99.

Tarifs et accompagnateurs

Les clients en fauteuil roulant voyagent dans l'espace Premium au prix fixe d'un billet Standard. Ce prix peut varier selon la destination. Les accompagnateurs bénéficient également de billets à tarifs préférentiels fixes. Pour y être éligibles, ils doivent être accompagnateurs pour l'intégralité du voyage. Les accompagnateurs seront placés à côté des personnes qu'ils accompagnent. S'il y a un deuxième accompagnateur, il sera placé à la place la plus proche possible. Pour plus d'informations, il est possible de contacter le centre d'appel Eurostar.

Pour en savoir plus
sur l'accessibilité chez Eurostar



Confort à bord

Tous les trains Eurostar direction Londres sont équipés de quatre espaces fauteuil roulant. Les trains Eurostar continentaux sont quant à eux équipés de deux espaces fauteuil roulant. Tous les espaces fauteuil roulant ont également leurs propres toilettes accessibles et des boutons pour faire appel au personnel. Toutes les voitures disposent de signalétique contrastée et de barres de maintien contrastées pour faciliter les déplacements dans tout le train. Des annonces audio et visuelles dans différentes langues (anglais, français, néerlandais) sont régulièrement faites pour tenir informés les voyageurs.

% Eurostar c'est

28

destinations

dans **5** pays

500 m

de tunnel rénovés en 2024

18,6 millions

de passagers en 2023

Animaux guides et d'assistance

Sur la ligne vers Londres, Eurostar accueille à bord les chiens guides et les chiens et chats d'assistance accrédités et non accrédités. Les animaux accompagnateurs voyagent gratuitement mais il faut leur réserver une place. Ils devront être approuvés par le centre d'appels au moins 24 heures avant le départ **et** être approuvés en gares avant le voyage. Pour entrer ou sortir du Royaume-Uni avec un animal guide ou d'assistance, il faut présenter certains documents de suivi vétérinaire en gare au moins 60 minutes avant le départ. Sans eux, les animaux risquent d'être mis en quarantaine. Les animaux de compagnie sont autorisés seulement sur les trains Eurostar continentaux.

À SAVOIR

Thalys et Eurostar, ce sont plus de 50 ans d'expérience cumulée et des millions de personnes emmenées au cœur des plus grandes destinations européennes. Avec un seul site et une seule application pour réserver vos billets et un programme de fidélité commun pour profiter d'encore plus d'avantages.





Renfe est la société nationale des chemins de fer espagnols. En France, elle opère actuellement sur les lignes Madrid-Barcelone-Marseille et Barcelone-Lyon avec ses trains à grande vitesse AVE. Renfe s'engage pour que tous les clients puissent accéder à son réseau au travers de son plan d'accessibilité qui, à l'horizon 2028, vise à fournir une accessibilité universelle à l'ensemble de la chaîne de voyage.

Canaux d'achat

Il est possible de réserver les billets sur le site accessible www.renfe.com/es/fr ainsi que sur l'application mobile Renfe. Un espace de vente téléphonique adapté et gratuit est également disponible au : +33 (0)8.00.90.27.25. Enfin la demande de réservation d'assistance peut être **effectuée directement lors du processus d'achat du billet** sur l'ensemble des circuits de vente de billets.

Tarifs et accompagnateurs

Les personnes ayant un handicap moteur supérieur ou égal à 33% ainsi que les personnes de plus de 18 ans qui ont un handicap permanent peuvent bénéficier de la carte « Tarjeta Dorada ». Cette carte, au prix de 6€ à l'année, offre une réduction allant de 25% à 40% sur l'ensemble des trajets assurés par Renfe. Les accompagnateurs des personnes ayant un handicap supérieur ou égal à 65 %, bénéficient des mêmes réductions. Par ailleurs, les chiens guides et d'assistance ne sont pas soumis aux conditions de transport des animaux de compagnie et voyagent gratuitement.

Pour en savoir plus
sur l'accessibilité chez Renfe



Confort à bord

Tous les trains du service AVE International sont équipés de deux places UFR par rame (appelées « H »), des chaises adaptées pour le transfert à bord ainsi que des sièges pré-attribués pour les accompagnateurs. Les trains sont également équipés de toilettes adaptées et de systèmes d'ancrages facultatifs pour les fauteuils roulants. Une signalétique accessible, du braille et le sous-titrage des informations affichées sur les écrans sont également prévus à bord. Quant à la voiture bar, elle a été conçue de manière à être accessible à tous les voyageurs en complément du service de vente ambulante à bord. Enfin, une carte en lecture numérique pouvant être lue à travers un système de synthèse vocale est également proposée.

Il est possible de faire part d'une expérience ou d'effectuer une réclamation aux services Renfe ici : <https://www.renfe.com/es/fr/ayuda>.

À SAVOIR

La présence de Renfe en France remonte à 1969 à travers différentes collaborations. Depuis 2023, Renfe propose des services grande vitesse AVE dans la vallée du Rhône et l'arc méditerranéen.

% Renfe c'est

Plus de **1 500** destinations en Europe
5 000 trains chaque jour
dont **9** grandes villes françaises
500 millions de voyageurs





L'activité TER conçoit et opère des solutions sur-mesure de transport régional intégrées, connectées et performantes, pour le compte de 11 Régions autorités organisatrices de la mobilité. Les agents sont formés aux besoins et à la prise en charge des personnes handicapées et à mobilité réduite pour que chaque client puisse se déplacer dans les meilleures conditions.

Tarifs et accompagnateurs

Les clients bénéficiant d'une carte mobilité inclusion française peuvent avoir des réductions sur le prix des billets de leurs accompagnateurs. Selon ce qui est inscrit sur la carte, le coût peut varier. En complément des réductions nationales, des régions proposent des aides pour faciliter les déplacements des voyageurs. Plus d'informations sont disponibles sur le site TER ou en contactant le centre de relation client TER de la région concernée.

Pour en savoir plus sur l'accessibilité chez TER, consultez le site internet TER de votre région Rubrique services et contacts / sous rubrique assistance et accessibilité.

Confort à bord

Les trains TER possèdent des équipements adaptés pour recevoir les clients en situation de handicap et à mobilité réduite. Les matériels de type Regiolis et Regio 2N, offrent plusieurs espaces dédiés pour les personnes en fauteuil roulant et des toilettes accessibles en autonomie. Pour vous assurer de l'accessibilité des trains ou des autocars désirés, il est possible de contacter les Centres de Relation Client régionaux, dont les coordonnées sont disponibles sur le site <https://sn.cf/accessibilitetrains>.

Services et équipements

TER met en place différents services et équipements à destination des clients handicapés ou à mobilité réduite :

- assistant visuel (MAV) ou Annonces à bord : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/mon-assistant-visuel-mav/>.
- les clients en situation de handicap ou à mobilité réduite peuvent être accompagnés par un proche jusque sur le quai.

À SAVOIR

TER fait partie de SNCF Voyageurs dans lequel on retrouve TGV-INTERCITÉS et Transilien.

% TER c'est

8 300

trains par jour dans toute la France.



© Maxime Huriez

TGV-INTERCITÉS



TGV-INTERCITÉS regroupe les trains longues distances en France et en Europe (TGV INOUI, TGV Europe, TGV Lyria, OUIGO Grande Vitesse, OUIGO Train Classique et INTERCITÉS). Les agents sont formés aux besoins et à la prise en charge des personnes handicapées et à mobilité réduite pour que chaque client puisse se déplacer dans les meilleures conditions.

Canaux d'achat

Les clients en situation de handicap ou à mobilité réduite peuvent acheter ou réserver leur billet :

- auprès de la ligne experte Accès Plus par téléphone au 36 35 puis taper # 45 puis taper 2 ou dire « Accès Plus » (service gratuit + prix appel) ;
- en gare et boutique SNCF, sur internet et sur mobile avec SNCF Connect ou en agence de voyage agréée.

La demande de réservation de l'assistance peut être effectuée directement lors du processus d'achat du billet sur l'ensemble de ces canaux.

Tarifs et accompagnateurs

Les clients bénéficiant d'une carte mobilité inclusion française peuvent avoir des réductions sur le prix des billets de leurs accompagnateurs. Selon le type de carte, la réduction peut varier. En complément, un tarif commercial permet jusqu'à trois accompagnants (hors guide), d'une personne en fauteuil roulant, de bénéficier d'une réduction sur leur billet TGV INOUI en 1^{ère} classe.

Pour en savoir plus sur
l'accessibilité chez TGV-INTERCITÉS



Confort à bord

Les trains TGV et INTERCITÉS possèdent des équipements adaptés pour accueillir les clients en situation de handicap et à mobilité réduite. Toutes les rames possèdent au moins deux emplacements pour fauteuil roulant avec l'emplacement accompagnateur à proximité. Des annonces sonores et visuelles, une signalétique contrastée et compréhensible par tous, des WC adaptés et des aides au repérage des portes pour aider les voyageurs malvoyants à se repérer (sur certains trains) complètent le dispositif. La liste des équipements accessibles est disponible sur le site <https://sn.cf/accessibilitetrains>.

Un service de restauration ambulante sur les trains INTERCITÉS est disponible et bientôt un service de restauration à la place pour les personnes en fauteuil roulant non accompagnées sur TGV INOUI.

Il est possible de retrouver tous les formulaires de contact et de réclamation de TGV-Intercités sur :
<https://www.sncf-voageurs.com/fr/contactez-nous/>.

Offres et services

TGV-INTERCITÉS met en place différents services et offres « Accès Plus » à destination des clients handicapés ou à mobilité réduite parmi lesquels :

- domicile + Train ;
- mes bagages ;
- temps de correspondance adaptés ;
- carte Avantage Senior ;
- mon assistant visuel (MAV) ou annonces à bord.

Par ailleurs, les clients en situation de handicap ou à mobilité réduite ayant réservé une prestation d'assistance bénéficient d'une priorité à l'embarquement. Ils peuvent également être accompagnés par un proche jusque sur le quai.

À SAVOIR

TGV-INTERCITÉS fait partie de SNCF Voyageurs dans lequel on retrouve les entreprises ferroviaires TER et Transilien.

% TGV-INTERCITÉS c'est

200

destinations TGV INOUI en France et en Europe

50

destinations OUIGO en France

135

destinations Intercités en France



© Sébastien Godefroy



Transilien SNCF Voyageurs est le premier opérateur de mobilité en Île-de-France. Le transporteur facilite les déplacements des voyageurs en situation de handicap et à mobilité réduite. Plus de 200 gares en Île-de-France sont accessibles et d'autres sont en travaux pour le devenir avant les Jeux de Paris 2024.

Associations

Transilien est en contact régulier avec neuf associations représentant les personnes en situation de handicap. Ces associations sont intégrées au processus de réflexion pour les mesures d'accessibilité en Île-de-France et régulièrement sollicitées pour aider à l'amélioration du parcours client. Chaque année, un Conseil Consultatif Transilien a lieu pour faire le bilan de l'année écoulée et discuter des innovations à venir.

Pour en savoir plus sur
l'accessibilité chez SNCF Transilien



Andilien

Andilien est une application mobile gratuite. Elle donne, à l'ensemble des clients, des informations en lien avec l'accessibilité dont le niveau d'accessibilité des gares. Elle permet d'avoir un itinéraire adapté pour s'y déplacer et de connaître l'état de fonctionnement des ascenseurs. De nouvelles fonctionnalités seront disponibles courant 2024.

Les clients qui bénéficient d'une carte d'invalidité supérieure ou égale à 80% et les utilisateurs de fauteuil roulant peuvent être mis en relation avec un agent dans toutes les gares Transilien d'Île-de-France pour les renseigner et/ou venir à leur rencontre pour réaliser l'assistance.

Cap'Handéo

Depuis 2022, Transilien est certifié « Cap'Handéo Services de mobilité » pour l'ensemble de ses services d'assistance, pour une durée de trois ans. Cette certification reconnaît la qualité du dispositif qui permet aux clients en situation de handicap et à mobilité réduite de se déplacer entre les gares Transilien avec ou sans réservation.

Il est possible de retrouver tous les formulaires de contact et de réclamation de Transilien ici :
<https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/reclamation-voyage/transilien/>.

% SNCF Transilien c'est

100%

des agents en contact avec les clients en situation de handicap et à mobilité réduite qui sont formés. Ils ont accès à tout moment, sur leurs smartphones, aux tutos d'accompagnements des personnes à mobilité réduite réalisés avec l'ensemble des associations.

À SAVOIR

Dans les trains Transilien, deux places pour les personnes en fauteuil roulant sont généralement disponibles à l'avant du train, derrière le conducteur. Sur la ligne C, ces emplacements sont situés dans la deuxième voiture. Ils sont équipés d'un bouton d'appel en cas de nécessité.

Les Automates Mass Transit sont la nouvelle génération d'automates de vente de titres de transport installés dans les gares Transilien. La hauteur et la disposition des commandes de ces nouveaux automates ont été adaptées pour les usagers en fauteuil roulant et pour les personnes de petite taille. Des étiquettes en braille permettent d'identifier les divers éléments de l'automate. Le vocabulaire et la syntaxe utilisés dans la navigation sont simples pour être compris par le plus grand nombre. Courant 2024, il sera possible d'activer



une interface adaptée, avec des contrastes améliorés et personnalisables, une police plus grande, et une synthèse vocale sur haut-parleur ou prise casque. Une boucle à induction magnétique a également été ajoutée pour les personnes malentendantes. Les associations ont participé régulièrement à l'amélioration de ces automates.



Trenitalia est la compagnie ferroviaire italienne filiale du groupe Ferrovie dello Stato Italiane et exploitant du réseau national des chemins de fer italien. En France, Trenitalia opère sur les lignes Paris-Lyon et Paris-Milan.

Canaux d'achat

Il est possible de réserver les billets sur le site <https://www.trenitalia.com/trenitalia-france.html> ainsi que sur l'application mobile.

Il est aussi possible d'acheter des billets dans les billetteries se trouvant dans le Hall 1 des gares de Paris Gare de Lyon et de Lyon Part-Dieu de 7h à 19h30.

Des bornes en libre-service sont également disponibles dans les gares de Paris Gare de Lyon, Lyon Part-Dieu, Lyon Perrache et Chambéry Challes-les-Eaux.

Les billets sont réservables par téléphone au 09 74 91 98 72 pendant les jours et horaires d'ouverture des boutiques.

Pour en savoir plus sur
l'accessibilité chez Trenitalia



Tarifs et accompagnateurs

Les passagers à mobilité réduite ou en situation de handicap peuvent bénéficier d'un accompagnateur. Celui-ci a droit à un tarif fixe suivant la destination. Un document officiel attestant de l'invalidité et du besoin d'accompagnement sera exigé à bord pour justifier de la réduction.

Les chiens guides et d'assistance voyagent gratuitement et sans réservation.

Confort à bord

Les trains Trenitalia sont équipés de deux espaces pour les personnes en fauteuil roulant ainsi que de deux sièges pour leurs accompagnants. L'accès au train se fait par un chariot élévateur, opéré par du personnel spécifiquement mandaté par les gestionnaires des gares et une rampe intégrée se trouve également en voiture 3. L'espace dédié aux clients en fauteuil roulant se situe à proximité de toilettes adaptées, de la voiture bar et est équipé de divers accessoires (bouton d'appel, barres d'appui...). Pour se restaurer, les passagers peuvent également utiliser le service de livraison à la place, Easy Bistrò.

À SAVOIR

Trenitalia est présent sur le réseau ferroviaire français depuis 2011. Jusqu'en 2021, l'entreprise opérait sous le nom de sa filiale, Thello, avec des trajets Paris-Dijon-Venise et des trajets entre Marseille, Nice et Milan.

Les trains Frecciarossa assurent

5 allers-retours quotidiens entre Paris et Lyon

2 allers-retours quotidiens entre Paris, Lyon, Turin

Il est possible de retrouver tous les formulaires de contact et de réclamation de Trenitalia sur : <https://www.trenitalia.com/trenitalia-france/information-and-contacts/comment-nous-contacter.html>.



© Sébastien Godefroy



Un guide réalisé par :

Direction de l'Accessibilité SNCF Réseau en collaboration avec les acteurs du système ferroviaire

Direction Générale Clients et Territoires
12, rue Jean Philippe Rameau
CS 80001 - 93212 La Plaine Saint-Denis cedex

<https://www.sncf-reseau.com/fr/laccessibilite-ferroviaire>