

# GUIDE MOBILITÉ RÉDUITE

## Information Voyageurs SNCF



2019

# ORGANISER VOTRE VOYAGE

Pour simplifier vos déplacements, SNCF a conçu toute une gamme de services particulièrement adaptés à vos besoins spécifiques de mobilité. Accueil et assistance en gare, ligne Urgence Accessibilité, Service Junior & Cie... Retrouvez dans ce guide pratique toutes les prestations vous permettant de voyager sereinement.

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

**Bon voyage sur nos lignes.**

# 1 PRÉPARER MON VOYAGE

Réserver mon billet .....	7
<b>Les réductions en France et en Europe .....</b>	<b>10</b>
Les réductions en France .....	10
Zoom sur l'Île-de-France .....	12
Les réductions dans les autres régions de France .....	17
Les réductions en Europe .....	18
<b>Les services d'assistance .....</b>	<b>19</b>
Accès Plus sur les trains nationaux et internationaux .....	19
Accès Plus avec Ouigo .....	22
Accès TER sur les réseaux régionaux .....	24
Accès Plus Transilien sur le réseau Île-de-France .....	27
Liste des gares accessibles du réseau transilien Île-de-France .....	30
Rappels de sécurité .....	32
<b>Les services optionnels pour simplifier votre voyage .....</b>	<b>33</b>
Voyager léger avec Mes Bagages .....	33
Voyager en groupe .....	36
Junior & Cie .....	38
Wheeliz .....	39
Service domicile-train .....	40
Et si vous emmeniez votre voiture en vacances ? .....	42
Ma Location AVIS .....	45
<b>Retirer mon billet .....</b>	<b>46</b>

# 2 ACCOMPAGNER CHACUN SELON SES BESOINS

Les équipements dans les gares .....	49
Le confort à bord des trains .....	56
Chiens-Guides et d'accompagnement .....	63

# 3 INFORMATIONS PRATIQUES

Suis-je prioritaire ? .....	67
Préparer mon voyage en langue des signes .....	68
Mon Assistant Visuel .....	69
3117, le numéro d'alerte SNCF .....	71
Relation client, médiation et conventions .....	72
Les droits des voyageurs .....	82

# 1

## PRÉPARER MON VOYAGE

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

Réserver mon billet .....	7
Les réductions en France et en Europe .....	10
Les services d'assistance .....	19
Les services optionnels .....	33
Retirer mon billet .....	46

## RÉSERVER MON BILLET

Plusieurs canaux de vente sont disponibles pour acheter votre billet.

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

- Dans les boutiques SNCF ou en gare.
- En ligne sur le site internet [www.oui.sncf.fr](http://www.oui.sncf.fr) (sauf billet accompagnateur sur les lignes TER Auvergne-Rhône-alpes, Bourgogne-Franche-Comté et Grand-Est).
- Via le service Accès Plus par téléphone au 3635 (service gratuit + prix appel)
- Via le service Ligne Directe par téléphone au 3635<sup>1</sup>

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

### LE SERVICE SUR RENDEZ-VOUS

Bénéficiez d'un conseil personnalisé auprès d'un vendeur conseil et d'une prise en charge immédiate à l'horaire convenu dans le point de vente de votre choix parmi ceux proposant ce service<sup>2</sup>.

Pour prendre rendez-vous, accédez au site [www.rendezvous.sncf.com](http://www.rendezvous.sncf.com) ou par téléphone au 3635<sup>1</sup> ou dans n'importe quel point de vente SNCF.

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





(1) 3635 (service gratuit + prix appel)

(2) Service gratuit proposé dans certains points de vente et dans la limite des créneaux horaires disponibles.

**NOUVEAU**

## Découvrez les cartes commerciales Avantages et Liberté.

Pour ceux qui voyagent au moins une fois par an.



Valable tous les jours de la semaine

Valable sur les allers-retours, avec au moins un jour/une nuit de week-end sur place, pour le titulaire et **un adulte supplémentaire.**

**49€/an** - TARIF UNIQUE




**-30%** minimum  
pour les adultes pour vos voyages en France et en Europe

**-60%**  
jusqu'à 3 enfants accompagnants (de 4 à 11 ans).

Des offres de dernière minute exclusives

Réductions valables en 2<sup>de</sup> et en 1<sup>re</sup> classe sur le tarif du jour

**-15%** sur les services

-  **Le Bar** - faites une pause gourmande. Réduction valable sur les menus des trains TGV INOUI et sur le service de restauration ambulant INTERCITÉS.
-  **Ma Location AVIS\*** - prolongez votre voyage et récupérez votre voiture de location en gare à toute heure. Meilleur prix garanti.
-  **Mes Bagages** - voyagez léger et faites acheminer vos bagages de porte à porte. Réduction valable dès le 1<sup>er</sup> bagage.

**Junior & Cie** des animateurs qualifiés accompagnent vos enfants voyageant seuls.

Grâce à nos partenaires, des offres inédites pour vous et vos enfants.

Votre carte de réduction vous donne la garantie de voyager à prix avantageux avec TGV INOUI, INTERCITÉS et TER.

Pour ceux qui voyagent plus de 4 allers-retours par an, sans anticiper.



Valable tous les jours de la semaine

**399€/an**

**Votre billet à TARIF FIXE et RÉDUIT** par destination, en 2<sup>de</sup> et 1<sup>re</sup> classe, dans toute la France et en Europe même en dernière minute.

Paris > Bordeaux : 96€ en 1<sup>re</sup> / 70€ en 2<sup>de</sup>  
Paris > Lyon : 78€ en 1<sup>re</sup> / 56€ en 2<sup>de</sup>  
Paris > Strasbourg : 62€ en 1<sup>re</sup> / 60€ en 2<sup>de</sup>  
Rennes > Lille : 48€ en 1<sup>re</sup> / 35€ en 2<sup>de</sup>

**-50%**

jusqu'à 3 enfants accompagnants (de 4 à 11 ans), sur le tarif réduit payé par le titulaire de la carte.

**Un accès à tous les services exclusifs Business Première pour les voyageurs en 1<sup>re</sup> classe**

Accès aux Salons Grand Voyageur TGV INOUI, accès Express à l'embarquement et en boutique, café et presse à quai.



# LES RÉDUCTIONS EN FRANCE ET EN EUROPE

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

## Les réductions en France

### Pour les personnes en situation de handicap

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

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

- « station debout pénible »
- « canne blanche »

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

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

- « besoin d'accompagnement » ou « besoin d'accompagnement cécité »
- « tierce personne », « cécité » et/ou « étoile verte »

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



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

### Pour les personnes réformées ou pensionnées de guerre

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

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

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

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

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

## Zoom sur l'Île de France

### Carte de cécité : Personne malvoyante ou aveugle

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

**Si votre guide voyage avec vous, il bénéficie de la gratuité du transport.** Vous pouvez obtenir un coupon de circulation pour votre accompagnateur en faisant une demande dans le lieu de retrait correspondant à votre département<sup>1</sup>. Il vous sera remis sur présentation de votre carte mobilité inclusion et d'un justificatif de domicile attestant de votre résidence en Île-de-France.

Vous n'habitez pas en Île-de-France, votre accompagnateur doit demander aux guichets un ticket d'accès pour voyager gratuitement.

### Forfait Améthyste : ancien combattant, personne âgée ou handicapée

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

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

**Le forfait Navigo Améthyste peut être délivré gratuitement** ou moyennant une participation financière, selon les conditions définies par votre département. Renseignez-vous auprès de votre Conseil départemental pour connaître les conditions précises d'attribution et la procédure à suivre pour faire la demande de votre forfait Améthyste.

### Cas de gratuité pour l'accompagnateur

Vous êtes malvoyant ou aveugle, vous avez la carte «Cécité besoin d'accompagnement», si votre guide voyage avec vous, il bénéficie de la gratuité du transport. Vous pouvez obtenir un coupon de circulation pour votre accompagnateur en faisant une demande dans le lieu de retrait correspondant à votre département. Il vous sera remis sur présentation de votre carte d'invalidité et d'un justificatif de domicile attestant de votre résidence en Île de France.

Vous n'habitez pas en Île-de-France, votre accompagnateur doit demander aux guichets un ticket d'accès pour voyager gratuitement.

L'accompagnateur peut :

- utiliser le coupon magnétique annuel «Accompagnateur» délivré aux titulaires franciliens de la carte d'invalidité Cécité qui en font la demande dans les gares parisiennes ou auprès du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP) ;
- ou demander une contremarque ponctuelle dans certains guichets ou agences des transporteurs.

 **Retrouvez les lieux de retrait de votre contremarque sur le site [www.transilien.com](http://www.transilien.com)**

(1) La liste des gares, agences SNCF et Centres d'Action sociale d'Île-de-France où retirer le coupon pour votre guide est à retrouver sur le site [www.transilien.com](http://www.transilien.com), rubrique «Tarification PMR»

## Cartes d'invalidité : réformés ou persionnés de guerre

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

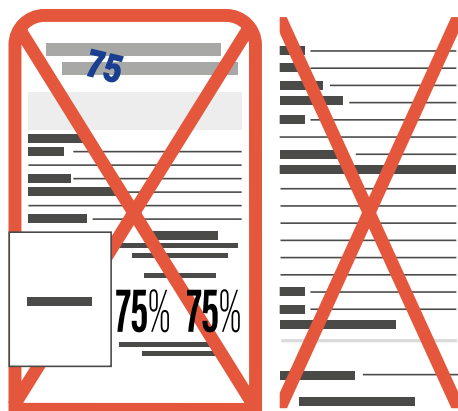
Leur accompagnateur peut lui aussi dans certains cas bénéficier de ces avantages tarifaires.

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

### Carte d'invalidité avec 1 barre bleue

50% de réduction pour l'achat de billets Origine/Destination (à l'unité ou en carnet) et de carnets de Tickets t+ pour des trajets effectués sur les réseaux SNCF, RATP et, **uniquement si le titulaire de la carte est domicilié en Île-de-France**, sur les services réguliers exploités par les opérateurs privés (OPTILE).

Cette carte est délivrée par les Offices Départementaux des Anciens Combattants et Victimes de Guerre. Elle ne permet pas d'obtenir de coupon ONAC.



### Carte d'invalidité avec 1 barre rouge

Si vous ne résidez pas en Île-de-France, vous bénéficiez de 75% de réduction sur le réseau SNCF et 50% sur le réseau RATP pour l'achat de billets Origine/Destination (à l'unité ou en carnet) et de carnets de Tickets t+.

Si vous habitez en Île-de-France, vous pouvez obtenir un coupon ONAC vous permettant de voyager gratuitement sur le réseau SNCF et le réseau RATP et sur les services réguliers exploités par les opérateurs privés (OPTILE). Pour cela, vous devez simplement faire une demande de coupon et le retirer dans un point déterminé pour chaque département. Il vous sera remis sur présentation de votre carte d'invalidité et d'un justificatif de domicile attestant de votre résidence en Île-de-France.

Cette carte ne donne pas le droit à réductions ou coupon ONAC pour un guide.

Cette carte est délivrée par les Offices Départementaux des Anciens Combattants et Victimes de Guerre.

### Carte d'invalidité avec 2 barres rouges

Si vous ne résidez pas en Île-de-France, vous bénéficiez de 75% de réduction sur le réseau SNCF et 50% sur le réseau RATP pour vous et votre guide pour l'achat de billets Origine/Destination (à l'unité ou en carnet) et de carnets de Tickets t+. Pour bénéficier de la réduction, votre guide doit voyager avec vous.

Si vous habitez en Île-de-France, vous pouvez obtenir deux coupons ONAC (pour vous et votre guide) pour voyager gratuitement dans les transports SNCF et RATP et sur les services réguliers exploités par les opérateurs privés (OPTILE). Pour cela, vous devez faire une demande de coupons magnétiques et les retirer dans un point déterminé pour chaque département. Ils vous seront remis sur présentation de votre carte d'invalidité et d'un justificatif de domicile attestant de votre résidence en Île-de-France.

Cette carte est délivrée par les Offices Départementaux des Anciens Combattants et Victimes de Guerre.



## Carte d'invalidité avec 2 barres bleues

Si vous ne résidez pas en Île-de-France, vous bénéficiez de 75% de réduction sur le réseau SNCF et 50% sur le réseau RATP pour l'achat de billets Origine/Destination (à l'unité ou en carnet) et de carnets de Tickets t+. Si votre guide voyage avec vous, il bénéficie de la gratuité sur l'ensemble du réseau SNCF et de 50% de réduction sur le réseau RATP.

Si vous habitez en Île-de-France, vous pouvez obtenir deux coupons ONAC (pour vous et votre guide) pour voyager gratuitement dans les transports SNCF et RATP et sur les services réguliers exploités par les opérateurs privés. (OPTILE) Pour cela, vous devez faire une demande de coupons et les retirer dans un point déterminé pour chaque département. Ils vous seront remis sur présentation de votre carte d'invalidité et d'un justificatif de domicile attestant de votre résidence en Île-de-France. Cette carte est délivrée par les Offices Départementaux des Anciens Combattants et Victimes de Guerre.

## OÙ RETIRER VOS COUPONS ?

Pour retirer vos coupons ONAC ou votre coupon «Guide du Titulaire de la Carte Cécité» pour votre guide, rendez-vous dans les grandes gares parisiennes, les agences SNCF, les centres d'action sociale d'Île de France ou les centres d'actions sociales d'arrondissement à Paris.

Retrouvez tout le détail des points de retrait de votre coupon magnétique ou contremarque sur [www.transilien.com](http://www.transilien.com).

## Les réductions dans les autres régions de France

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

### Dans la région Auvergne-Rhône-Alpes :

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

### Dans la région Bourgogne-Franche-Comté :

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

### Dans la région Bretagne :

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

### Dans la région Grand Est :

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

### Dans la région Nouvelle-Aquitaine :

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

### Dans la région Provence Alpes Côte d'Azur :

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

## Les Réductions en Europe

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

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

## LES SERVICES D'ASSISTANCE

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

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

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

Le service offre la possibilité :

→ d'acheter des titres de transport adaptés à votre situation.

→ de réserver vos prestations d'accueil en gare et d'aide pour monter/descendre du train (**Accès Plus n'est plus en aucun cas un service d'accompagnement pendant le voyage**).

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

Qui peut bénéficier du service Accès Plus ?

→ Sur les trains nationaux (TGV, TGV INOUI et Intercités) et internationaux :

Toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport en raison de :

- Tout handicap physique (sensoriel ou moteur) qu'il soit permanent ou temporaire
- Tout handicap ou déficience mentale
- Tout type de handicap
- L'âge dont la situation requiert une attention appropriée

→ Dans le cadre de trajets en correspondance entre les trains nationaux (TGV, TGV INOUI et Intercités) ou internationaux et les trains régionaux TER :

Toute personne titulaire d'une carte mobilité inclusion, de priorité, de stationnement de véhicule, de réformé/pensionné de guerre et les clients arrivant en gare avec leur propre fauteuil roulant.

## CONTACT D'URGENCE

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

- par téléphone au 09 69 32 26 26, de 7H à 22H, 7 jours sur 7 (appel non surtaxé).
- En dehors de ces horaires, composez le 3117 (appel non surtaxé et enregistré), envoyez un SMS au 31177 (appel non surtaxé).

## CONDITIONS POUR LES ACCOMPAGNATEURS

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

## Comment s'informer et réserver la prestation Accès Plus ?

Pour bénéficier de ces facilités, contactez Accès Plus dès l'achat de vos billets et **au plus tard 48 heures avant votre départ**. Vous pouvez joindre le centre de service tous les jours de 7h à 22h :

- par téléphone : 3635<sup>1</sup>
- par internet : sur oui.sncf.fr accédez au formulaire de réservation Accès Plus

→ vous pouvez également réserver la prestation d'accueil et d'accompagnement **aux guichets et dans les boutiques SNCF**.

## Comment se déroule la prestation ?

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

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



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

(1) 3635 (service gratuit + prix appel)

## Accès Plus avec OUIGO

### Qui peut bénéficier du service Accès Plus avec OUIGO ?


Toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport en raison de :

- Tout handicap physique (sensoriel ou moteur) qu'il soit permanent ou temporaire
- Tout handicap ou déficience mental
- Tout type de handicap
- L'âge dont la situation requiert une attention appropriée

### COMMENT S'INFORMER ET RÉSERVER LA PRESTATION ?

Pour toute demande de prestation du service Accès Plus et /ou achat d'un billet guide accompagnateur, utilisez le **formulaire de contact sur le site [www.ouigo.com](http://www.ouigo.com)** à la rubrique « nous contacter », après l'achat de votre billet en ligne.

Si vous êtes **titulaire d'une carte d'invalidité mentionnant un besoin d'accompagnement**, celui-ci se verra attribuer une **place gratuite à vos côtés**. Le billet accompagnant, sera envoyé à l'adresse de courrier électronique indiquée pendant la commande. Lors de votre voyage, vous devez être en mesure de présenter  **votre carte d'invalidité**.

 **Vous êtes en fauteuil roulant, vous pouvez bénéficier d'un espace dédié dans les TGV OUIGO. Votre réservation est alors directement transmise au service Accès Plus qui vous contacte ensuite par courriel à l'adresse communiquée lors de votre réservation.**


**Dans le cas où vous ne réservez pas votre billet auprès d'Accès Plus, votre accompagnateur peut accéder aux quais, même s'il ne dispose pas de titre de transport.**

### Comment se déroule la prestation ?

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

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

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

 **Chez OUIGO, deux personnes titulaires de cartes d'invalidité ne peuvent pas être accompagnatrices l'une de l'autre.**

**Une personne de moins de 18 ans ne peut pas non plus être considérée comme accompagnateur d'une personne en situation de handicap.**



## Accès TER sur les réseaux régionaux

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

### Qui peut bénéficier du service Accès TER ?

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

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

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

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

### Comment s'informer et réserver la prestation Accès TER ?

Vous devez réserver le service Accès TER au moins 48 heures avant votre départ. Le service est à venir dans la région Occitanie, renseignez-vous auprès des Conseils régionaux concernés.

#### Accès TER Auvergne-Rhône-Alpes

→ Par téléphone au 08 01 01 02 02<sup>1</sup> du lundi au vendredi de 7h à 19h, le samedi de 8h à 13h.

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

#### Accès TER Bourgogne-Franche-Comté

→ Par téléphone au 03 80 11 29 29<sup>1</sup> du lundi au samedi de 7h à 20h.

→ Par internet : sur [www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte](http://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte), rubrique « Aide & Contacts ».

#### Accès TER BreizhGo

→ Par téléphone au 0 800 880 562<sup>1</sup> du lundi au vendredi de 6h15 à 20h, le samedi de 9h à 16h et les dimanches et fêtes de 13h à 20h.

→ Par internet : sur [www.ter.sncf.com/bretagne](http://www.ter.sncf.com/bretagne), rubrique « Accessibilité ».

#### Accès Rémi Train (Centre-Val de Loire)

→ Par téléphone au 0 800 83 59 23<sup>1</sup> du lundi au samedi hors jours fériés de 6h à 20h.

→ Par internet : sur [www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire](http://www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire), rubrique « Aide & Contacts ».

#### Accès TER Grand Est

→ Par téléphone au 0 805 415 415<sup>1</sup> du lundi au vendredi de 8h à 18h, le samedi de 9h à 14h.

→ Par internet : sur [www.ter.sncf.com/grand-est](http://www.ter.sncf.com/grand-est), rubrique « Services & Gares ».

#### Accès TER Hauts-de-France

→ Par téléphone au 0 805 50 60 70<sup>1</sup> du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 9h à 18h.

→ Par internet : sur [www.ter.sncf.com/hauts-de-france](http://www.ter.sncf.com/hauts-de-france), rubrique « Aide & Contacts ».

#### Accès TER Normandie

→ Par téléphone au 0 800 801 801<sup>1</sup> du lundi au vendredi de 6h à 21h.

→ Par internet : sur [www.ter.sncf.com/normandie](http://www.ter.sncf.com/normandie), rubrique « Services & Gares ».

#### Accès Train liO (Occitanie)

→ Par téléphone au 0 800 31 31 31<sup>1</sup> - choix 3, du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 9h à 14h.

→ Par internet : [www.ter.sncf.com/occitanie](http://www.ter.sncf.com/occitanie), rubrique « Services & Gares ».

#### Accès TER Pays de la Loire

→ Par téléphone au 0 800 000 724<sup>1</sup> du lundi au vendredi hors jours fériés de 7h à 19h et le samedi de 8h à 12h30.

→ Par internet : sur [www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire](http://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire), rubrique « Services & Gares ».

#### Accès TER Sud

→ Par téléphone au 0 800 11 40 23<sup>1</sup> - choix 3, du lundi au vendredi de 07h à 20h30 et le samedi de 07h à 14h.

→ Par internet : sur [www.ter.sncf.com/paca/horaires/recherche](http://www.ter.sncf.com/paca/horaires/recherche), depuis la rubrique « Services & Gares ».

À venir : le service Accès TER en Nouvelle-Aquitaine, dernier trimestre 2019.



(1) Appel non surtaxé



## Comment se déroule la prestation ?

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

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



## Accès Plus Transilien sur le réseau Île-de-France

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

### Qui peut bénéficier du service Accès Plus Transilien ?

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

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

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

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

### Comment bénéficier de la prestation Accès Plus Transilien ?

Deux possibilités s'offrent à vous :

- Si vous souhaitez voyager sur le réseau Île-de-France de Transilien entre deux **gares accessibles<sup>1</sup>**, présentez-vous à un agent entre 6h30 et 20h du lundi au vendredi. En dehors de ces horaires, présentez-vous en gare, un agent fera son meilleur possible pour vous assister et vous faire voyager. Si vous avez une carte d'invalidité de 80% ou plus et vous voyagez sans réservation en dehors de ces horaires, **vous bénéficiez du service Accès Plus Transilien sans la garantie d'assistance et de voyage.** Présentez-vous en gare, un agent fera son meilleur possible pour vous assister et vous faire voyager.

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



• Si vous souhaitez voyager sur l'ensemble du réseau Transilien d'Île-de-France, réservez auprès du centre d'appel Accès Plus Transilien jusqu'à la veille de votre voyage avant 12h. La réservation est ouverte 10 jours avant le voyage.

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

**NOUVEAU**


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

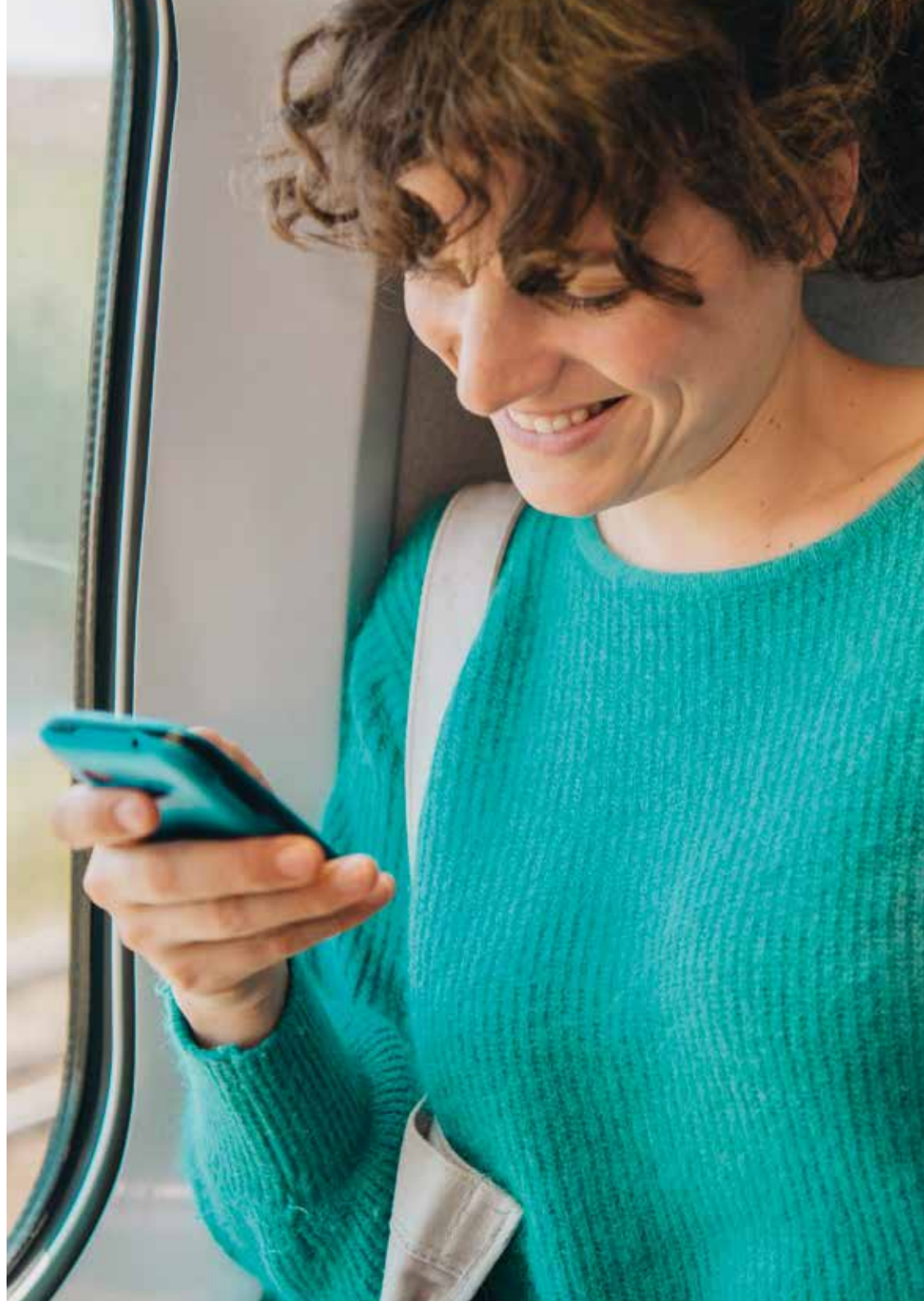


**Andilien** est une application mobile gratuite dédiée aux personnes en situation de handicap possédant une carte mobilité inclusion.

Elle vous permettra de contacter facilement un agent Transilien dans toutes les gares SNCF Transilien d'Île-de-France pour une information ou un besoin d'assistance. Il vous répondra et viendra au besoin à votre rencontre pour une prise en charge.

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

 **Retrouvez les Conditions Générales d'Utilisation du service Accès Plus Transilien et celles de l'Application Andilien sur [transilien.com](http://transilien.com), rubriques «Se déplacer & visiter» puis «Accessibilité».**



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

## La liste des gares accessibles du réseau Transilien d'Île-de-France (au 16 septembre 2019)

Le service Accès Plus Transilien est disponible dans toutes les gares du réseau Transilien d'Île-de-France. Vous pouvez vous présenter spontanément pour voyager entre gares accessibles. Dans la mesure où des travaux d'accessibilité sont programmés jusqu'en 2024 dans les gares d'Île-de-France, la liste à jour des gares accessibles est à retrouver sur le site [www.transilien.com](http://www.transilien.com), rubriques « Se déplacer & visiter » puis « Accessibilité des gares ».

Achères Ville	<b>A/L</b>	Emerainville - Pontault-		Luzarches	<b>H</b>	Rosa Parks	<b>E</b>
Aéroport CDG 2 TGV terminal 2	<b>B</b>	Combault	<b>E</b>	Magenta	<b>E</b>	Rosny-sous-Bois	<b>E</b>
Aéroport CDG 1 terminal 3	<b>B</b>	Enghien-les-Bains	<b>H</b>	Maisons-Alfort - Alfortville	<b>D</b>	Sannois	<b>J</b>
Arpajon	<b>C</b>	Epinaux-sur-Orge	<b>C</b>	Maisons-Laffitte	<b>A/L</b>	Saint-Cloud	<b>L/U</b>
Asnières-sur-Seine	<b>J/L</b>	Ermont - Eaubonne	<b>J</b>	Mantes-la-Jolie	<b>J</b>	Saint-Germain-en-Laye	
Aulnay-sous-Bois	<b>B</b>	Ermont Halte	<b>H</b>	Mareil-Marly	<b>L</b>	Bel-Air - Fourqueux	<b>L</b>
Bécon les Bruyères	<b>L</b>	Esbly	<b>P</b>	Mitry - Claye	<b>B</b>	Saint-Germain-en-Laye	
Bibliothèque		Evry - Courcouronnes	<b>D</b>	Montfort-l'Amaury - Méré	<b>N</b>	Grande Ceinture	<b>L</b>
François Mitterrand	<b>C</b>	Fontainebleau Avon	<b>R</b>	Montreuil	<b>L</b>	Saint-Gratien	<b>C</b>
Bois-Colombes	<b>J</b>	Gagny	<b>E</b>	Montsoult - Maffliers	<b>H</b>	Saint-Leu-la-Forêt	<b>H</b>
Bondy	<b>E</b>	Garches - Marnes-la-Coquette	<b>L</b>	Nanterre Université	<b>A/L</b>	Saint-Nom-la-Bretèche	
Bouffémont-Moisselles	<b>H</b>	Grigny Centre	<b>D</b>	Nemours - Saint-Pierre	<b>R</b>	Forêt de Marly	<b>L</b>
Boussy-Saint-Antoine	<b>D</b>	Groslay	<b>H</b>	Neuville Université	<b>A/L</b>	Saint-Ouen	<b>C</b>
Cergy le Haut	<b>A/L</b>	Hausmann St-Lazare	<b>E</b>	Nogent - Le Perreux	<b>E</b>	Saint-Ouen-l'Aumône Liesse	<b>C/H</b>
Cergy Préfecture	<b>A/L</b>	Houdan	<b>N</b>	Noisy-le-Sec	<b>E</b>	Sarcelles - St-Brice	<b>H</b>
Cergy St-Christophe	<b>A/L</b>	Houilles - Carrières-sur-Seine	<b>A/L</b>	Noisy-le-Roi	<b>L</b>	Sartrouville	<b>A/L</b>
Chaville Rive Droite	<b>L/U</b>	La Barre Ormesson	<b>H</b>	Ozoir-la-Ferrière	<b>E</b>	Sevran Beaudottes	<b>B</b>
Chaville Rive Gauche	<b>N</b>	La Courneuve - Aubervilliers	<b>B</b>	Parc des Expositions	<b>B</b>	Sevran - Livry	<b>B</b>
Chelles-Gournay	<b>E/P</b>	La Défense	<b>A/L/U</b>	Paris Est	<b>P</b>	Stade de France Saint-Denis	<b>D</b>
Choisy-le-Roi	<b>C</b>	La Garenne-Colombes	<b>L</b>	Paris Gare de Lyon souterrain	<b>D/R</b>	Suresnes Mont Valérien	<b>L/U</b>
Clichy-Levallois	<b>L</b>	La Plaine Stade de France	<b>B</b>	Paris Gare de Lyon surface	<b>R</b>	Tournan	<b>E/P</b>
Colombes	<b>J</b>	Lagny - Thorigny	<b>P</b>	Paris Montparnasse	<b>N</b>	Val d'Argenteuil	<b>J</b>
Combs-la-Ville	<b>D</b>	Le Blanc-Mesnil	<b>B</b>	Paris Nord	<b>B/D/H/K</b>	Vaucresson	<b>L</b>
Conflans Fin d'Oise	<b>A/J/L</b>	Le Bourget	<b>B</b>	Paris St-Lazare	<b>J/L</b>	Versailles Château Rive Gauche	<b>C</b>
Conflans-Sainte-Honorine	<b>J</b>	Le Chénay Gagny	<b>E</b>	Pierrefitte - Stains	<b>D</b>	Versailles Rive Droite	<b>L</b>
Corbeil-Essonnes	<b>D</b>	Le Stade	<b>J</b>	Poissy	<b>A/J</b>	Vert Galant	<b>B</b>
Coulommiers	<b>P</b>	Le Val d'Or	<b>L</b>	Pont du Garigliano - Hôpital		Villeparisis - Mitry-le-Neuf	<b>B</b>
Créteil Pompadour	<b>D</b>	Les Boullereaux Champigny	<b>E</b>	Européen Georges Pompidou	<b>C</b>	Villepinte	<b>B</b>
Domont	<b>H</b>	Les-Clairières-de-Verneuil	<b>J</b>	Rambouillet	<b>N</b>	Villiers-sur-Marne - Le Plessis-Trévisé	<b>E</b>
Drancy	<b>B</b>	Les Vallées	<b>L</b>	Roissy-en-Brie	<b>E</b>	Yerres	<b>D</b>

## Rappels de sécurité

La prise en charge des personnes en situation de handicap par les agents SNCF ne vise que les gestes de la vie courante dans le cadre d'une assistance et non des gestes que l'on est en droit d'attendre d'un personnel médical.

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

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

### Conditions d'accès des fauteuils roulants

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

Les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant (manuel ou électrique) sont : 70 cm de largeur et 120 cm de profondeur (hors mains et bouts des pieds)<sup>1</sup>. 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 ne doit pas excéder 200 kg. Le poids du fauteuil roulant, de son occupant et de ses bagages ne doit pas excéder au total 300 kg dans le cas d'un fauteuil roulant électrique ne nécessitant aucune assistance pour franchir un dispositif d'aide à l'embarquement et au débarquement.

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

## LES SERVICES OPTIONNELS POUR SIMPLIFIER VOTRE VOYAGE

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

### Voyagez léger avec le service Mes Bagages par TGV INOUI

Le service « Mes Bagages » rend plus confortable vos voyages. En effet, il prend en charge vos bagages où vous le souhaitez et les livre à l'adresse de votre choix<sup>1</sup>.

- Un service express : vos bagages livrés le jour de votre arrivée.
- Un service attentionné : vos bagages emballés pendant le transport.
- Un service rassurant : le suivi du parcours de votre bagage, en temps réel.

### Comment réserver ?

#### Mes Bagages

Rendez-vous dans les gares et boutiques SNCF, appelez le 3635<sup>2</sup> et dites « Bagages » ou connectez-vous sur [mesbagages.oui.sncf](https://mesbagages.oui.sncf). Choisissez l'horaire d'enlèvement de vos bagages du lundi au vendredi hors jours fériés : le matin de 8h à 13h ou l'après-midi de 13h à 17h.

(1) Seul le transport de bagages en provenance et à destination du territoire français continental, ainsi que les îles de Ré, Noirmoutier et Oléron, qui sont accessibles par la route, peut être effectué dans le cadre du service.

(2) 3635 (service gratuit + prix appel)

## À quels tarifs ?

Corrélée à un billet de train SNCF, la prestation du service Mes Bagages est soumise à un taux de **TVA réduit à 10%**, soit les tarifs<sup>1</sup> suivants :

- 38€ pour le 1<sup>er</sup> bagage ordinaire.
- 20€ par bagage ordinaire supplémentaire (ou 15€ pour les porteurs d'une carte commerciale SNCF ou adhérent du programme fidélité SNCF)
- 80€ par bagage volumineux.
- 30€ pour un fauteuil roulant sans moteur.

En option : **la livraison en soirée** de 19h à 21h est disponible sur **Paris Intramuros**. Le transport des bagages « volumineux » et des fauteuils roulants n'est pas pris en charge par ce service.

- 6,90€ par bagage avec un billet de train valide.
- 7,50€ par bagage sans titre de transport.

L'offre est disponible :  
→ sur internet [bagages.oui.sncf.fr](http://bagages.oui.sncf.fr)  
→ par téléphone au 3635 (service gratuit + prix appel)  
→ en gares et agences agréées SNCF

### BON À SAVOIR

**Si vous bénéficiez du service Accès Plus, en réservant votre prestation d'assistance par téléphone ou en gare (voir page 7), vous pouvez aussi bénéficier d'une réduction de 25% sur le 2<sup>e</sup> bagage et les suivants<sup>2</sup>.**

## Les bagages concernés par ce service

→ Bagages ordinaires<sup>1</sup> : **25 kg maximum** par bagage (valise, sac souple, sac marin, malle équipée de deux poignées, ski remis sous housse protectrice limité à deux paires maximum, snowboard remis sous housse protectrice limité à deux maximum, poussette-canne pliable pliée et protégée), dont la somme des dimensions ne dépasse pas 2,5m.

→ Bagages volumineux : **25 kg maximum** par bagage (vélo standard sans assistance électrique, remis protégé ou plié, démonté et rangé dans une housse à vélo (tandem et tricycles non acceptés), poussette pliable remise pliée et protégée, planche nautique inférieure à 3 mètres remise protégée), dont la somme des 3 dimensions dépasse 2,50m, mais dont le poids unitaire ne dépasse pas 25 kg.

→ Fauteuil roulant sans moteur d'un poids inférieur à 25 kg. Le fauteuil ne doit pas être forcément pliant toutefois, il doit être remis emballé et protégé au chauffeur.

### OFFRE GROUPE

**Vous avez plus de 10 bagages et vous voyagez en groupe ? Pour vos voyages, nous vous proposons une offre adaptée à vos besoins et à la taille de votre groupe.**

Tous vos bagages seront livrés en 48h à l'adresse de votre choix. Vous êtes éligible à cette offre si :

- Vous transportez entre 10 et 150 bagages (nous acceptons aussi les malles).
- Votre voyage est prévu dans au moins 12 jours.
- Vous partez d'un point avec tous les bagages et vous souhaitez tous vous les faire livrer au même endroit.

(1) Prix en vigueur au 31/12/18

(2) Conditions du service Mes Bagages disponibles en gares, en boutiques et sur [www.bagages.oui.sncf.fr](http://www.bagages.oui.sncf.fr)

(1) Chaque bagage ordinaire (maximum 10 par commande) ou volumineux (maximum 10 par commande) ne doit pas dépasser 25 kg.



## Voyager en groupe, c'est simple et moins cher.

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

### L'offre groupe vous permettra d'obtenir :

- des réductions pour les adultes jusqu'à 50%,
  - des réductions pour les jeunes de 12 à 27 ans jusqu'à 65%,
  - des réductions allant jusqu'à 50% du prix des jeunes, pour des enfants de 4 à 12 ans,
  - un délai de 15 jours pour confirmer votre voyage,
  - l'accès à un service après-vente dédié par mail ou téléphone
- Pour bénéficier du service et être mis en relation avec un chargé de clientèle dédié, le groupe doit être constitué d'un minimum de 10 personnes. Il aura la possibilité de réserver son voyage jusqu'à 330 jours avant la date de celui-ci, soit près d'un an à l'avance.
- Soit la réservation est possible immédiatement avec connaissance du prix et de l'horaire précis,
  - Soit la réservation est anticipée et est proposée sur une tranche horaire de 2 heures, sur une sélection de destinations et à prix garanti, avec communication de l'horaire précis des trains réservés près de 4 mois avant la date de votre voyage pour vous aider à vous organiser.



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

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

Soit en composant le 3635 (numéro non surtaxé) puis tapez #45 ou dites «Service» puis «Accès Plus»

ou par formulaire disponible à l'adresse suivante : [www.oui.sncf/services/acces-plus](http://www.oui.sncf/services/acces-plus)

Nous vous conseillons de réserver votre assistance dès l'obtention de vos billets (nécessaire pour réserver l'assistance) et au plus tard 48h avant l'heure de départ.

## Junior & Cie s'occupe de vos enfants

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

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

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



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

### Comment réserver ?

Connectez-vous sur [www.juniorcie.oui.sncf.fr](http://www.juniorcie.oui.sncf.fr)

### À quels tarifs ?

Junior & Cie est un service proposé à partir de 35€. Cela s'ajoute au prix du billet de train par enfant sur un trajet d'une durée inférieure à 2h30. Le prix varie selon le nombre d'enfants et la durée du voyage. La prestation est échangeable et remboursable sous conditions, jusqu'à 4 jours avant le départ.

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

## Le porte à porte façon Wheeliz

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



# wheeliz

### Comment ça fonctionne ?

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

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

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.wheeliz.com](http://www.wheeliz.com) ou appelez le 01 79 72 80 22.



## Service Domicile-Train

Ce service s'adresse aux seniors de plus de 60 ans sur présentation d'un justificatif et aux personnes handicapées et à mobilité réduite, titulaires d'une carte d'invalidité, de priorité ou de stationnement, de réformé pensionné de guerre ou se présentant avec leur fauteuil roulant en gare.

Vous bénéficiez d'un accompagnement depuis votre domicile jusqu'à votre place à bord de votre train mais également à l'arrivée, de la gare à votre domicile. Votre accompagnateur prend en charge vos bagages, votre animal de compagnie et peut effectuer vos achats de dernière minute en gare.


### Comment réserver ?

Appelez le 09 70 818 640<sup>1</sup>. Vous pouvez réserver ce service jusqu'à 48h avant votre départ. Modifiez ou annulez au plus tard 48h avant la date de départ par téléphone au 09 70 818 640<sup>1</sup>.

Pour les personnes à mobilité réduite, pensez à réserver la prestation d'assistance auprès du service Accès Plus (voir page 19) en complément du service Domicile-Train. Retrouvez toutes les informations et tarifs sur [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### Quelles sont les modalités de paiement ?

Vous pouvez régler par Chèque Emploi Service Universel préfinancé ou par chèque bancaire directement auprès de notre partenaire Apef Services. Vous pourrez obtenir une réduction d'impôts égale à 50 % des sommes versées.

 Il ne s'agit pas de transport médicalisé. Les personnes en fauteuil roulant qui ne seraient pas en mesure de se transférer seules et/ou dont le fauteuil roulant n'est pas pliable, doivent le signaler au moment de la réservation afin de prévoir un véhicule adapté.

(1) Appel non surtaxé du lundi au vendredi de 9h à 19h, hors jours fériés.



## Et si vous emmeniez votre voiture en vacances ?

Avec le service Auto/Train (en vigueur jusqu'à fin 2019), vous disposez de votre véhicule sur votre lieu de vacances et vous évitez les désagréments des grands départs sur les routes. Ce service est disponible vers plus de 40 destinations au départ ou à l'arrivée de Paris, à partir de 119€.

### Quels sont les véhicules acceptés ?

90% du parc automobile français est accepté sur Auto/Train. Les véhicules doivent être immatriculés, en bon état de marche et non accidentés.

**Les voitures de dimensions standards (VDS)** regroupent les berlines classiques ainsi que les voitures sans permis, les side-cars, quads et trikes, jusqu'à 1,55m de hauteur.

Elles répondent aux critères suivants :

Si vous avez une remorque :

→ Elle doit être recouverte d'un couvre-tonneau.

→ Les deux-roues ou jet-skis ne sont pas acceptés sur les remorques.

→ Les véhicules de grandes dimensions (AGD), ne permettent pas d'ajouter une remorque .

### Les automobiles de grandes dimensions (AGD)

Ces véhicules de plus de 1,55m de hauteur sont acceptés selon le modèle. Les AGD regroupent par exemple : Crossover, SUV, 4 x 4, monospaces, limousines, pick up sans couvre-tonneaux.

### Les deux-roues et trois-roues

Motos et scooters à deux ou trois-roues (sauf les mobylettes) sont acceptés à partir de 49,6cm ne dépassent pas 1,55m de hauteur et s'ils possèdent une garde au sol d'au 0,10m. Ils doivent respecter les mêmes critères de largeur que les voitures et être immatriculés.

Les pare-brises (bulles) supérieurs à 1,55m doivent être démontés par vos soins avant l'acceptation. Les deux-roues chargés dans les voitures ne sont pas autorisés.

⚠ Les véhicules non autorisés seront systématiquement refusés même si le billet a été émis. Les véhicules non compatibles avec auto/train :

- Tunés ou avec des particularités (spoiler, pneus larges...)
- Avec portes à ouverture verticale
- Avec un toit souple (capote, bâche, toit en toile...) pour les voitures dont la hauteur est supérieure à 1,55m
- Avec un toit souple non fixé solidement (capote, bâche, toit en toile...) pour les voitures dont la hauteur est inférieure 1,55m.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur l'acceptation de votre véhicule, vous avez trois possibilités :

→ Connectez-vous sur [www.autotrain.oui.sncf.fr](http://www.autotrain.oui.sncf.fr)

→ Rendez-vous en gare, en boutique SNCF ou agence de voyage agréée SNCF

→ Appelez le 3635 et dites «Auto/train» 3635 (service gratuit + prix appel).

### Gagnez du temps !

Evitez de vous déplacer à la gare Auto/train pour déposer ou récupérer votre véhicule, un voiturier peut s'en charger pour vous à partir de 45€.

### Optez pour les offres Expedicar

Faites voyager votre voiture par la route jusqu'à votre destination, entre autres :

→ Par le biais d'un conducteur particulier à partir de 92€ TTC Cette option concerne les Voitures de Dimensions Standards (VDS) et les véhicules utilitaires de moins de 30m<sup>3</sup>. Ce tarif se base sur un aller simple Paris-Lille. Il comprend les frais de transport, de péage et de carburant. L'assurance tous risques est comprise dans l'offre. L'annulation et le remboursement sont sous conditions. Le délai moyen de livraison est de 7 jours dans la limite



de la disponibilité des conducteurs particuliers.

→ Par le biais d'un chauffeur professionnel à partir de 216€ TTC Cette option concerne les VDS. Ce tarif se base sur un aller simple Paris-Lille entre deux points relais. L'annulation et le remboursement sont sous conditions.

→ Par camion à partir de 161€ TTC Cette option concerne les VDS. Ce tarif se base sur un aller simple Paris-Lille entre deux points relais. Il comprend les frais de transport, de péage et de carburant. L'assurance tous risques est comprise dans l'offre. L'annulation et le remboursement sont sous conditions. Le transport est effectué en 48 heures maximum à compter de la prise en charge du véhicule.

### Comment se passe la réservation ?

Il vous est possible de réserver jusqu'à six mois à l'avance et jusqu'au jour de votre départ :

→ Pour les circulations du 26 août au 8 décembre 2019, achat possible 6 mois à l'avance de date à date.

→ Au-delà du 8 décembre 2019, achat possible à partir de courant octobre 2019.

Vous avez plusieurs manières de réserver :

→ Sur [www.autotrain.oui.sncf](http://www.autotrain.oui.sncf)  
→ En gares, en boutiques, ou en agences de voyages agréées SNCF  
→ En appelant le 3635 (service gratuit + prix appel) et dire «Auto/train». Ce service est disponible tous les jours de 7h à 22h.

Depuis l'étranger :

→ Pour les clients francophones, composez le 00 33 1 83 82 36 35 (coût d'un appel international). Ce service est disponible tous les jours de 7h à 22h.  
→ Pour les clients britanniques, composez le 0844 848 5848 (7 pence par minute + surcoût de l'opérateur). Ce service est disponible du lundi au samedi, de 8h à 20h.  
→ Pour les autres clients européens, composez le 00 33 9 70 60 99 70 (coût d'un appel international hors surcoût éventuel de l'opérateur). Ce service est disponible du lundi au samedi, de 8h à 20h.

## Le service Ma Location AVIS par TGV INOUI

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

Vous avez besoin d'être indépendant dès votre descente du train ? Avec le service Ma Location AVIS, bénéficiez d'une solution avantageuse : réservez un véhicule de location en même temps que votre billet de train dans plus de 170 gares en France et plus de 80 gares en Europe. Profitez de 10% de réduction garantis toute l'année<sup>1</sup>. Bénéficiez également du Meilleur Prix Garanti : si vous trouvez moins cher ailleurs, AVIS vous rembourse 2 fois la différence<sup>2</sup>.

Si l'agence AVIS est fermée à l'arrivée de votre train, un agent SNCF vous remet le contrat et les clés du véhicule que vous avez réservé. Avantage exclusif offert dans le cadre du service Ma Location AVIS<sup>3</sup>.

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

(1) Offre soumise à conditions sur le tarif AVIS France (hors Corse), pour toute réservation prépayée.

(2) Voir conditions sur [www.avis.fr/bons-plans/partenaires/transports-ferroviaires/sncf/offre-de-remboursement-de-la-difference](http://www.avis.fr/bons-plans/partenaires/transports-ferroviaires/sncf/offre-de-remboursement-de-la-difference).

(3) Valable jusqu'à la fermeture de la gare SNCF dans plus de 170 gares en France, soumis à conditions.

### Comment réserver ?



→ Aux guichets des gares et dans les boutiques SNCF  
→ Par téléphone au 3635 (service gratuit + prix appel)  
→ Sur internet [www.oui.sncf/train/train-avis](http://www.oui.sncf/train/train-avis)



## QUATRE FAÇONS DE RETIRER SON BILLET

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

### Venez dans l'espace Rendez-vous Le « e-billet »

Prenez un rendez-vous dans l'un des espaces de ventes en gare pour vos prochains voyages sur [www.rendez-vous.sncf.com](http://www.rendez-vous.sncf.com)



Si vous êtes inscrit au programme de fidélité VOYAGEUR, la réservation s'effectuera sur [www.programme-voyageur.sncf.com](http://www.programme-voyageur.sncf.com) ou par téléphone au 08 08 80 83 30 (service gratuit + prix appel). Si vous êtes un client transilien (navigo et Imagin'R), prenez un rendez-vous sur [www.rvenagence.transilien.sncf.com](http://www.rvenagence.transilien.sncf.com)

Achetez et imprimez votre billet électronique depuis chez vous sur internet ou auprès d'un point de vente agréé SNCF de votre choix (gares SNCF, téléphone au 3635<sup>1</sup>, agences de voyage agréées SNCF).

Au moment du contrôle, il suffit de présenter votre e-billet ou votre carte de fidélité Voyageur<sup>2</sup>. Si les conditions tarifaires le permettent, vous pourrez ensuite directement modifier ou annuler votre voyage jusqu'au départ du train.

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

(1) 3635 (service gratuit + prix appel)

(2) Une pièce d'identité pourra vous être demandée lors du contrôle ainsi que les éventuels justificatifs de réduction.

### L'envoi à domicile

Profitez de ce service au moment de l'achat de votre billet de train par téléphone au 3635<sup>1</sup> ou sur internet [www.oui.sncf.fr](http://www.oui.sncf.fr). Vous recevrez vos billets gratuitement à l'adresse de votre choix. Commandez-les au plus tard 4 jours avant votre départ si vous habitez en France métropolitaine, et 7 jours si vous habitez à l'étranger pour tenir compte des délais d'acheminement postaux.



**Privilégiez la borne avec le pictogramme « handicap » présent en haut à droite de la borne, pour faire vos opérations. Cet équipement dispose d'une prise casque audio, de signalétiques en relief dont du braille et d'un contraste net afin de faciliter votre réservation.**

(1) 3635 (service gratuit + prix appel)

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

### Les bornes libre service

Votre réservation est déjà effectuée ? Rendez-vous sur n'importe quelle Borne Libre Service en gare et retirez vos billets immédiatement. Insérez la carte bancaire utilisée lors du paiement<sup>2</sup> dans la borne de retrait et vous obtiendrez vos billets.



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





# 2

## ACCOMPAGNER CHACUN SELON SES BESOINS

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

Les équipements dans les gares ...	49
Le confort à bord des trains .....	56
Chiens-Guides et d'accompagnement .....	63

## LES ÉQUIPEMENTS DANS LES GARES

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



## 1 Les portes automatiques

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

## 2 Les plans inclinés

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

## 3 La vitrophanie

Système de marquage installé sur toutes les parois vitrées pour éviter les heurts sur la surface transparente. De couleur blanche, ces bandes de repérage sont positionnées à deux hauteurs, 1,10 m et 1,60 m.

## 4 Les bandes d'éveil à la vigilance

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

## 5 Les bandes de guidage

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



## 6 Les quais réhaussés

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

## 7 Les escaliers

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

## 8 Le guichet d'accueil et de vente

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





## 9 Les balises sonores

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

Il existe deux manières d'utiliser la télécommande :

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

## 10 La signalétique et l'éclairage renforcés

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

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

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

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

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

## 11 Les mains courantes

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

## 12 L'information tactile en braille et en relief

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

## 13 La boucle à induction magnétique (BIM)

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



## 14 Les ascenseurs

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



## 15 Les passerelles et souterrains dotés d'ascenseurs

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

Et aussi :

### Les écrans plats d'affichage

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

## Plateforme élévatrice et rampes mobiles

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

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

## Les portiques d'embarquement

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

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

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

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



Les nouveaux portiques d'embarquement sur les grandes lignes.

## LE CONFORT À BORD DES TRAINS

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

### À bord de TGV et TGV INOUI

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

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

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

### Comment préparer au mieux votre voyage ?

Pour vous informer sur l'accessibilité des trains, nous vous invitons à contacter le Centre de Service Accès Plus<sup>2</sup>. Nos conseillers répondront à vos questions.

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

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



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

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

(2) Retrouvez leurs coordonnées p.19.


## À bord d'Intercités

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



## À bord de TER

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

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

## À bord des trains sans réservation obligatoire

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

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

## En Île-de-France

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

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



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

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



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





## Voyages en Europe

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

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

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

Les toilettes sont également adaptées et accessibles aux personnes handicapées.

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

→ Pour vos voyages **TGV France-Italie**

Des espaces sont aménagés en 1<sup>ère</sup> classe pour vous permettre de voyager en fauteuil roulant.

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

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

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

Pour bénéficier de ce service, présentez-vous à l'enregistrement au moins 60 minutes avant le départ<sup>1</sup>.

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

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

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

Dans la voiture 1, 4 places en 1<sup>ère</sup> classe sont réservées pour les personnes en fauteuil roulant.



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

## CHIENS-GUIDES ET D'ACCOMPAGNEMENT

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

### Spécificités Eurostar

Eurostar accueille à bord les chiens guides et les chiens d'assistance certifiés. Votre chien voyage gratuitement, mais **vous devez lui réserver une place**. Quatre chiens au maximum sont acceptés par train. Pour être sûr qu'il puisse monter à bord, pensez à indiquer que vous voyagez avec votre chien au moment de la réservation.

Votre chien doit avoir été dressé par un organisme affilié à :

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

⚠ Les autres animaux y compris les chiens de soutien émotionnel ne sont pas admis à bord d'Eurostar.



## De quels documents ai-je besoin ?

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

 Pour plus d'informations, contactez le DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs) avant le départ :  
Tél : +44 (0) 370 241 1710 - (08h00 à 18h00 heure britannique, du lundi au vendredi, fermé les jours fériés)  
pettravel@ahvla.gsi.gov.uk  
Fax : +44 (0)1245 458749  
Renseignements :  
[www.gov.uk/take-pet-abroad](http://www.gov.uk/take-pet-abroad)




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

Les chiens guides et les chiens d'assistance certifiés peuvent emprunter les itinéraires Eurostar suivants :

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

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

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



# 3

## INFORMATIONS PRATIQUES

Priorité, numéro d'urgence, droits des voyageurs...

Découvrez toutes les informations pratiques pour le bon déroulement de votre voyage en train.

Suis-je prioritaire ? .....	67
Préparer mon voyage en langue des signes .....	68
Mon assistant visuel .....	69
3117, le numéro d'alerte SNCF .....	71
Convention, médiation et relation client .....	72
Droits des voyageurs .....	82

### L'accessibilité sur nos sites internet et applis mobiles

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

→ Le site nouvellement accessible : [www.sncf.com](http://www.sncf.com)

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

[www.accessibilite.sncf.com](http://www.accessibilite.sncf.com)

→ Le registre d'accessibilité sur : [www.gares-sncf.com/fr/nos-services/registre-accessibilite-gares](http://www.gares-sncf.com/fr/nos-services/registre-accessibilite-gares)

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

### SUIS-JE PRIORITAIRE ?

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

→ Vous êtes titulaire d'une carte mobilité inclusion

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

→ Vous bénéficiez d'une carte familiale de priorité

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





## PRÉPAREZ VOTRE VOYAGE EN LANGUE DES SIGNES

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

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

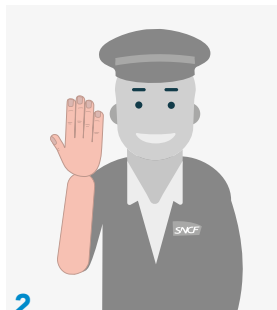
Quelle que soit votre déficience auditive, vous avez la possibilité de préparer votre voyage dans les moindres détails depuis chez vous grâce au centre relais.

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

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



1



2

Bonjour

## MON ASSISTANT VISUEL

**NOUVEAU**

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

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

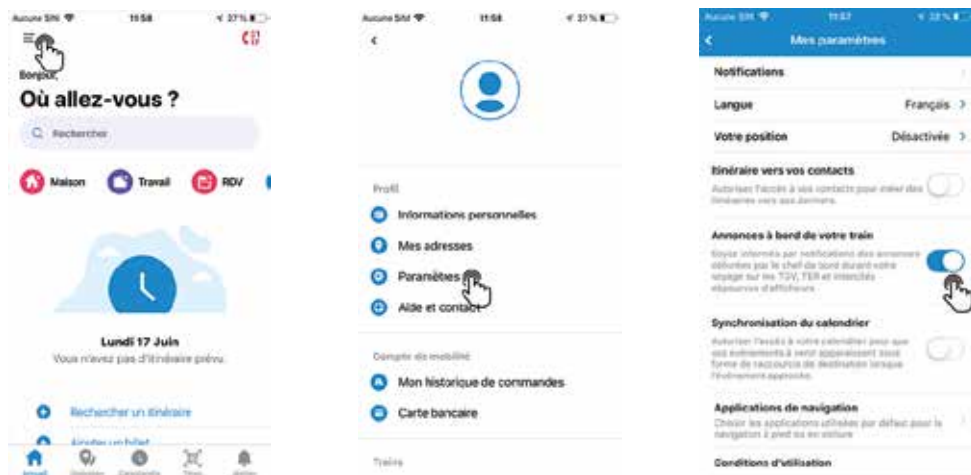
Pour y avoir accès, il faut au préalable télécharger gratuitement l'application SNCF.

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

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



## COMMENT ACTIVER MON ASSISTANT VISUEL ?



**Étape 1**  
Ouvrez le menu déroulant de l'application SNCF

**Étape 2**  
Ouvrez la rubrique « Les paramètres »

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

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

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

## 3117, LE NUMÉRO D'ALERTE SNCF

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

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

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

→ Par téléphone au 3117 (appel gratuit)

→ Par SMS au 31177 (coût de votre opérateur)

→ Par l'application mobile « Alerte 3117 »

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

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

→ nature de l'incident : danger ou malaise

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

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

Plus d'information sur [www.alerte3117.fr](http://www.alerte3117.fr)





## RELATION CLIENT, MÉDIATION ET CONVENTIONS

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

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

Service Relation Client SNCF  
62973 ARRAS Cedex 9

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

### Médiation SNCF Mobilités

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

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

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

Vous pouvez vous adresser à la Médiatrice :

- Par courrier :  
Médiatrice SNCF Mobilités  
TSA 37701  
59973 Tourcoing cedex
- Par Internet, en complétant le formulaire [www.mediateur.sncf.com](http://www.mediateur.sncf.com)

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



## Conventions

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



Le 16 février 2006, un protocole d'accord est signé entre la SNCF et plusieurs associations nationales représentant les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite. La SNCF s'appuie sur l'écoute et l'échange afin de prendre en compte les besoins spécifiques de chacun. Les associations ont un rôle prépondérant notamment pour tester nos transports en commun ferré ou routier, des équipements, des services innovants ou encore les aménagements réalisés en gare. Ce protocole a été renouvelé le 16 février 2016.

### Liste des associations de ce protocole

**A.F.M – Association Française contre les Myopathies**  
1 rue de l'Internationale BP59  
91002 Evry CEDEX  
01 69 47 28 28  
[www.afm-telethon.fr](http://www.afm-telethon.fr)

**A.P.F – Association des Paralysés de France**  
17 boulevard Auguste Blanqui  
75013 Paris  
01 40 78 69 00  
[www.apf-francehandicap.org](http://www.apf-francehandicap.org)

**A.P.P.T – Association des Personnes de Petite Taille**  
47 rue Vaneau 75007 Paris  
01 48 52 33 94  
[www.appt.asso.fr](http://www.appt.asso.fr)

**A.V.H – Association Valentin Haüy (non-signataire mais participante de la concertation)**  
5 rue Duroc  
75343 Paris CEDEX 07  
01 44 49 27 27  
[www.avh.asso.fr](http://www.avh.asso.fr)

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

**C.F.R – Confédération Française des retraités**  
83-87 avenue d'Italie  
75013 Paris  
01 40 58 15 00  
[www.retraite-cfr.fr](http://www.retraite-cfr.fr)

**F.N.A.P.A.E.F – Fédération Nationale de Personnes Âgées**  
220F La Charmille  
57560 Saint-Ouen  
[www.fnapaef.fr](http://www.fnapaef.fr)

**HANDISPORT – Fédération Française Handisport**  
42 rue Louis Lumière  
75020 Paris  
01 40 31 45 42  
[www.handisport.org](http://www.handisport.org)

**UNAPEI – Union Nationale des parents de Personnes Handicapées Mentales et de leurs Amis**  
15 rue Coysevox  
75876 Paris CEDEX 18  
01 44 85 50 60  
[www.unapei.org](http://www.unapei.org)

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

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

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

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

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

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

#### 1 Droit aux meilleures conditions

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

#### 2 Transparence commerciale

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

disposition, sur Internet et par téléphone.

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

#### 3 Information en temps réel

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

#### 4 Service à bord

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

#### 5 Information en situation perturbée

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

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

#### 6 Assistance en situation perturbée

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

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

## 7 Garantie voyage (Garantie 30 minutes)

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

Pour obtenir une compensation, il suffit de faire une demande sur le site [www.g30.sncf.com](http://www.g30.sncf.com) ou par courrier.

## 8 Accès facilité au Service Relation Client

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

## 9 Droit de recours

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



## 10 Voyageurs handicapés

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

## 11 Qualité de service

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

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

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

## 12 Observation des règles de sécurité et respect du matériel

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



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

### **13** Respect des autres voyageurs et du personnel

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

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

### **14** Remise à disposition des places non utilisées

Les voyageurs dans l'obligation de décaler ou de renoncer à leur voyage doivent, avant le départ du train, remettre à disposition les places réservées en annulant leur billet, au guichet de vente, à distance par téléphone au 3635 (service gratuit + prix appel) dire «annulation», ou sur le site Internet : [www.oui.sncf](http://www.oui.sncf)

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

#### **Convention signée le 31 mai 2011 par :**

Les associations nationales agréées de consommateurs

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

## Liste des associations de consommateurs

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

**AFOC** (Association Force Ouvrière Consommateurs)  
141 avenue du Maine  
75014 Paris  
01 40 52 85 85  
[www.afoc.net](http://www.afoc.net)

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

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

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

**CSF** (Confédération Syndicale des Familles)  
53 rue Riquet  
75019 Paris  
01 44 89 86 80  
[www.la-csf.org](http://www.la-csf.org)

**Familles de France**  
28 place St-Georges  
75009 Paris  
01 44 53 45 90  
[www.familles-de-france.org](http://www.familles-de-france.org)

**Familles Rurales**  
7 cité d'Antin  
75009 Paris  
01 44 91 88 88  
[www.famillesrurales.org](http://www.famillesrurales.org)

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

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

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

# LES DROITS DES VOYAGEURS

En vertu du règlement européen n°1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, les voyageurs ont<sup>1</sup> :

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

## **1 Droit d'acheter leur billet sans difficulté :**

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

## **2 Droit de voyager en toute sécurité :**

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

## **3 Droit au transport pour les voyageurs à mobilité réduite :**

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

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

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

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

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

L'entreprise ferroviaire est également responsable de :

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

## **6 Obligation d'assurance des entreprises ferroviaires :**

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

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

### **→ Information :**

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

### **→ Assistance aux personnes à mobilité réduite :**

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

(1) Le présent résumé est donné à titre informatif et ne se substitue pas aux dispositions du règlement n° 1371/2007. Par ailleurs, le droit des voyageurs est susceptible d'évoluer à horizon 2020 du fait d'une révision du règlement européen.

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

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

 **RECLAMATIONS  
ET ORGANISME NATIONAL  
CHARGE DE L'APPLICATION  
DU REGLEMENT**

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

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

**Pour plus de renseignements, vous pouvez également consulter le site suivant : [www.europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index\\_fr](http://www.europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_fr) ou via Europe Direct 00 800 678 910 111.**

Les renseignements figurant dans le présent document ne sont pas exhaustifs. Ils sont donnés sous réserve de modifications qui auraient été apportées depuis cette édition de fin avril 2019. Plus de renseignements sur le site [accessibilite.sncf.com](http://accessibilite.sncf.com) et dans le document « Les Tarifs Voyageurs » consultable sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com), rubrique « Nos engagements », puis « Conditions générales de transport » ou sur demande dans les points de vente SNCF.

SNCF - 2, place aux Étoiles CS 70001  
93633 La Plaine-Saint-Denis Cedex  
R.C.S. Bobigny B 552 049 447

Version digitale accessible : @Access42

Illustration de couverture : © SNCF

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

Graphisme & mise en page : [graphica.fr](http://graphica.fr)

Version du 16 septembre 2019