

L'ACCESSIBILITÉ GAGNE DU TERRAIN.

Webinaire présenté par la SNCF, organisé par la
Délégation Ministérielle à l'Accessibilité.

28 mai 2024



VOS INTERVENANTS

- **La Direction de l'Accessibilité SNCF Réseau:**
 - Laëtitia Monrond, directrice.
 - Jérôme Renotte, expert accessibilité, adjoint de la directrice.
- **SNCF Gares & Connexions:**
 - Jérôme Mangili, responsable du pôle accessibilité.
 - Catherine Bhaud, Directrice adjointe Expérience Clients et Services.
- **SNCF Voyageurs:**
 - Alexandrine Capillon, responsable du pôle accessibilité de TGV-Intercités.
 - Sébastien Legrand, responsable accessibilité Transilien.
 - Albane Dunaud, Responsable des projets de la relation client chez Transilien.
- **SNCF Connect:** Marc Françoise, Expert Parcours Clients – Référent Handicap & Accessibilité.

ORDRE DU JOUR.

1. Introduction - Direction de l'Accessibilité.
2. Des gares toujours plus accessibles – SNCF Gares & Connexions.
3. Les équipements de guidage en gare pour les personnes déficientes visuelles – SNCF Gares & Connexions.
4. Les équipements et services pour les personnes sourdes ou malentendantes - Direction de l'Accessibilité.
5. Connaître l'état temps réel des ascenseurs et escaliers mécaniques – SNCF Gares & Connexions.
6. Assist'enGare, la nouvelle plateforme unique de réservation de l'assistance – SNCF Gares & Connexions et SNCF Connect.
7. Les nouvelles fonctionnalités sur SNCF Connect qui facilitent le voyage - SNCF Connect.
8. Les facilités proposées par TGV-Intercités – SNCF Voyageurs TGV-Intercités.
9. L'application Andilien en Ile-de-France – SNCF Voyageurs Transilien.
10. Les actions menées pour les Jeux de Paris 2024 - Direction de l'Accessibilité.

Introduction.



- Rattachée à SNCF Réseau depuis janvier 2020, la Direction de l'Accessibilité a un rôle de coordination et d'animation pour tout le Groupe SNCF.
- Elle accompagne l'ensemble des acteurs de l'accessibilité du Groupe...mais aussi tous les nouveaux clients de SNCF Réseau dans le cadre de l'ouverture du marché Voyageurs.
- Elle réunit autour de la table **9 grandes associations** représentatives des personnes handicapées et à mobilité en France.
- Elle mobilise un écosystème en faveur de l'accessibilité au transport ferroviaire, à la veille de grands rendez-vous populaires comme les Jeux de Paris 2024.



ÉCOSYSTÈME ASSOCIATIF PARTENAIRE.



Association des Paralysés de France.



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



Association des Personnes de Petites Tailles.



Confédération Française des Retraités.



L'association Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés.



Confédération Française Pour La Promotion Sociale Des Aveugles Et Amblyopes.



UNion des Associations Nationales pour l'Inclusion des Malentendants et des Sourds (UNANIMES).



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



L'Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis.

QUELQUES REPÈRES À PARTAGER.

80%

des handicaps sont invisibles.

12

millions de personnes en situation de handicap en France.

2

millions de parents avec poussettes.

13

millions de 65 ans et + en 2020.

tous

les agents en contact avec la clientèle doivent être formés.

900 000

prestations d'assistance en gares en 2023.

736

c'est le nombre de gares à rendre accessibles en France.

482

Gares rendues accessibles à fin 2023.

2024

une plateforme unique de réservation des prestations d'assistance, Assist'enGare.

Des gares toujours plus accessibles.



PROGRAMMES SDA AD'AP.

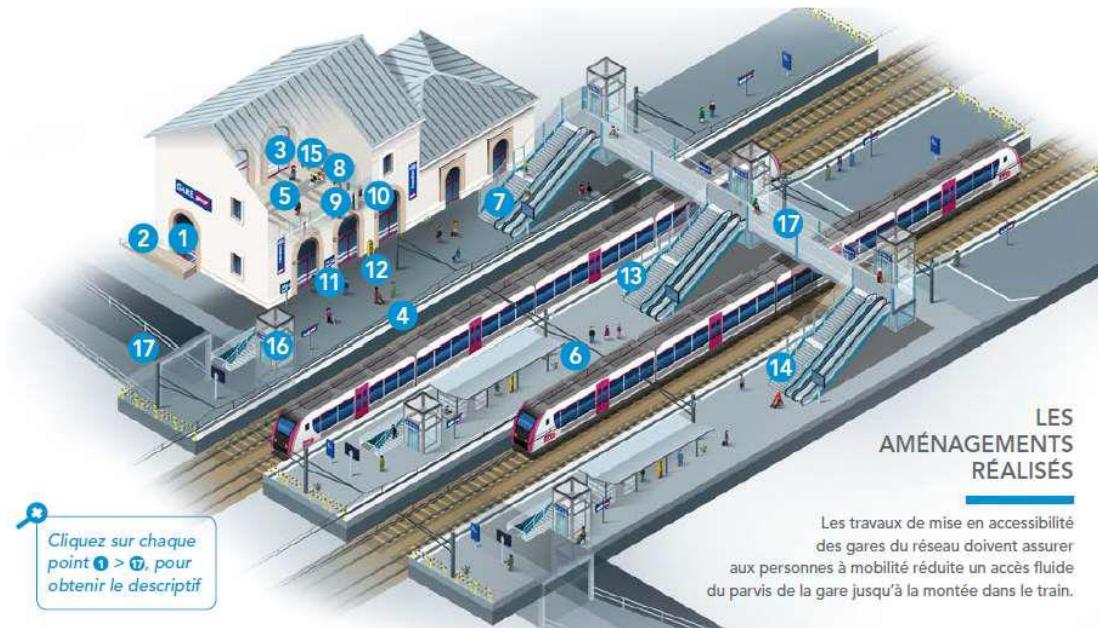
Schémas directeurs accessibilité – agendas d'accessibilité programmée.

- Les programmes de mise en accessibilité des gares permettent de faciliter l'accès à tous les types de handicap du parvis jusqu'aux trains, en passant par le bâtiment voyageurs et les quais.
- A fin 2023, **les travaux de mise en accessibilité sont terminés dans 482 gares**, sur les 736 à rendre accessibles prioritairement, soit **65%**.
→ **79% prévu à fin 2025.**
- Une **concertation** est en place avec les Associations sur les principales évolutions d'équipements ou de services.



DÉTAIL DES AMÉNAGEMENTS.

- 1 Portes automatiques
- 2 Plans inclinés
- 3 Vitrophanie
- 4 Bandes d'éveil à la vigilance
- 5 Bandes de guidage
- 6 Quais rehaussés
- 7 Escaliers
- 8 Guichet d'accueil et de vente
- 9 Passage de contrôle élargi
- 10 Balises sonores
- 11 Signalétique et éclairage renforcé
- 12 Bornes d'alarme d'urgence
- 13 Mains courantes
- 14 Information en braille et en relief
- 15 Boucle magnétique
- 16 Ascenseurs
- 17 Passerelles et souterrains dotés d'ascenseurs

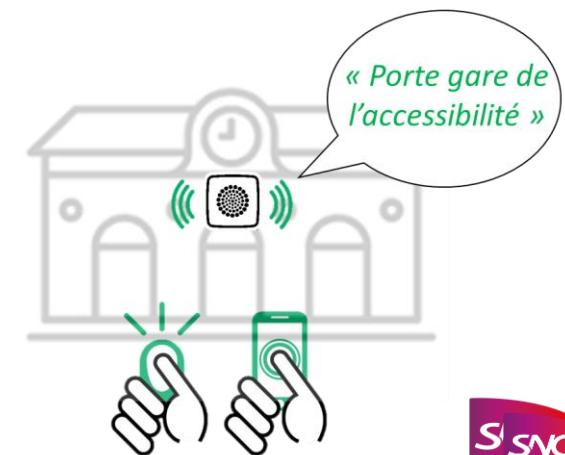


Les équipements de guidage en gare pour les personnes déficientes visuelles.



LE DISPOSITIF DE GUIDAGE

- Bandes de guidage pour faciliter le cheminement des personnes mal voyantes dans les gares.
- Balises sonores diffusant des messages sonores directionnels, en complément des bandes de guidage.
- Manchons comportant des informations en braille et en relief positif, apposés sur les mains courantes supérieures pour indiquer la direction desservie par un escalier.



Les équipements et services pour les personnes sourdes ou malentendantes.



- « Annonces à bord » ou « Mon Assistant Visuel »

- Cf présentation SNCF Connect.
- Proposé à bord des **TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS et TER**.

- **La boucle à induction magnétique :**

- Présente à au moins 1 guichet dans chaque espace de vente ou d'accueil, dans les gares rendues accessibles (généralement présente à TOUS les guichets).
- Identifiable avec un pictogramme pour demander à l'agent de l'activer.



- **Les centres relais pour contacter les centres de relation client (CRC):**

- En langue des signes françaises, langue française parlée complétée, transcription écrite.
- Accessible depuis votre ordinateur ou smartphone, pour les CRC suivants:
 - Assist'enGare.
 - Transilien.
 - TER.
 - Le 3635.
 - SNCF Connect.
 - Centre de relation clients SNCF Gares & Connexions (pour les sujets autres qu'assistance).

DÉPLOIEMENT D'UN NOUVEAU SERVICE AUPRÈS DE TOUS LES AGENTS DE LA RELATION CLIENT : ACCEO

1. L'agent SNCF (en gare, au guichet, à bord) lance l'outil Acceo Pro et choisit avec le client le mode de communication.
2. Il met le mode haut-parleur, pointe l'écran du téléphone vers le client sourd et en moins de 30 secondes, un interprète lui permet de communiquer avec le client.





Visio-interprétation
LSF



Visio-codage
LfPC

Du lundi au vendredi de 9h à 17h30 + le samedi de 9h à 12h30.

Durant les JOP, extension de la LSF jusqu'à 20h les jours de semaine.

L'interprète ACCEO, en temps réel, traduit oralement ce que le client signe, et traduit sur l'écran en signes ce que l'agent dit.

TXT Transcription instantanée
de la parole

Du lundi au vendredi de 9h à 17h30 + le samedi de 9h à 12h30.

- L'agent parle et le transcriveur (ACCEO) tape instantanément sur l'écran ce que lui dit l'agent.
- Le transcriveur peut faire apparaître un clavier pour recueillir la réponse du client sur votre smartphone.

TXT
AUTO Transcription automatique
Disponible 24h/24 et 7j/7

24h/24 et 7j/7 (pour couvrir les horaires sans interprète):

- l'agent parle et ses propos sont écrits instantanément sur l'écran pour lecture par le client.

Connaître l'état temps réel des ascenseurs et escaliers mécaniques.



Les données d'accessibilité des gares.

Rappel du périmètre.

The screenshot shows the Paris Montparnasse SNCF website. At the top, there's a search bar with the placeholder "Chercher une autre gare". Below it, a navigation menu includes "Accueil / Vos gares et services / Paris Montparnasse", "La gare" (highlighted with a pink underline), "Horaires des trains", "Intermodalité" (circled with a pink circle labeled 3), "Services & Commerces" (circled with a pink circle labeled 2), "Actualités", and "Besoin d'aide". In the bottom left corner, there are icons for "Ouverte" (open) and the address "17 Boulevard de Vaugirard 75015 Paris". To the right, there's a "Infos pratiques" section with three items: "Accéssibilité en gare" (circled with a pink circle labeled 1), "Ascenseurs - Élévateurs PMR", and "Escaliers mécaniques".

Objectif : améliorer la qualité des données d'accessibilité mises à disposition sur le site internet.

2 axes de travail :

- le site internet dans sa présentation des données et les possibilités de recueil des données ;
- l'animation des équipes pour une qualité et uniformité des données mise à disposition.

3 zones d'intervention sur le site :

1. La météo de l'élévatique ;
2. Accessibilité de la gare ;
3. Les POI d'intermodalité, de services et de commerce.

Les données d'élévatique.

Mise à jour des données

L'information est communiquée en temps réel grâce à des capteurs pour les grandes gares parisiennes et de Province. Pour les gares Île-de-France, des données sont mises à jour deux fois par jour.



Ascenseurs - Elévateurs PMR En service (18) Hors service (1) Statut inconnu (1)

Escaliers mécaniques En service (49) Hors service (7) Statut inconnu (7)



Ascenseurs - Elévateurs PMR

Nom / Localisation	État
EPMR - Hall 1 / PE-Y-1 metro gauche - face ascenseurs panoramique Métro niveau - 1 / Métro niveau -1 Parking	Hors service
Ascenseur - hall 1 - ascenseur "Coeur de gare" - Hall 1 niveau 2 / Mezzanine niveau 1 / Hall 4 niveau 0	En service
Ascenseur - hall 1 - ascenseur panoramique 1 - AS-YAC-1 (duplex gauche) - (4004) Hall 1 niveau 2 (panoramique gauche) / Sortie Tour Montparnasse niveau 0 / Métro niveau -1	En service

ASSIST'ENGARE, la nouvelle plateforme unique de réservation de l'assistance.



Assist'enGare : un centre de relation client unique et indépendant depuis janvier 2024.

Les missions d'Assist'enGare:

-  > Gestion des demandes de réservation d'assistance pour tout trajet ferroviaire simple ou avec correspondance(s)

-  > Gestion des demandes de réservation d'assistance depuis la France vers l'étranger

-  > Gestion des transports de substitution en cas d'assistance impossible

-  > Gestion des demandes clients (modification ou annulation de voyage)

-  > Gestion des aléas : la ligne d'urgence

-  > Gestion de l'après-vente (réclamations,...) du service d'assistance PSH/PMR

Nota : En 2024, Assist'enGare traite les réservations d'assistance PSH/PMR sur le périmètre ferroviaire uniquement

Un projet d'une grande complexité.



Une multitude d'acteurs : 17 CRC, 12 Autorités Organisatrices, tous les transporteurs



Plus de 30 outils et sources d'information à centraliser



Un nouveau CRC mis en place (une centaine d'agents répartis sur 2 sites)

Plateforme unique Assist'engare.

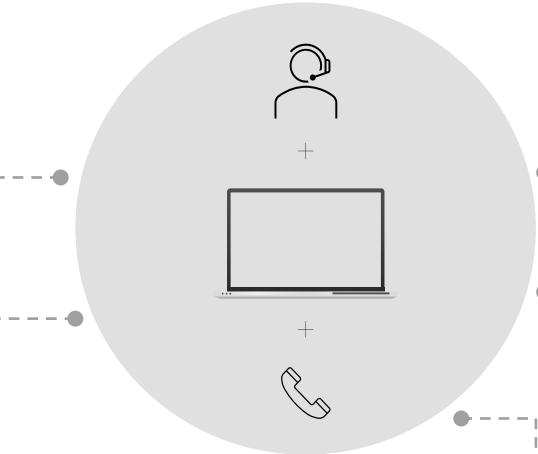
Canaux

📞 Téléphone : France : **3212**
International : +33 (0)9.72.72.00.92

✉️ Formulaire
Centre relais pour les personnes
sourdes ou malentendantes
(via Roger Voice)

Langues

🇫🇷 Français
Anglais
🇬🇧



Horaires d'ouverture

De 8h à 20h
7j/7
Ligne d'urgence: 24H/24 ; 7j/7

Délai de traitement

24h avant le départ du train

Population ciblée

Porteurs d'une carte de priorité
Personnes en fauteuil roulant
Personnes qui se déplacent avec difficultés

Une qualité de service au rendez-vous

Période : 01 avril au 30 avril 2024 / Horaires : 8h à 20h

CHIFFRES LIGNE 3212

Contacts entrants 38 489	Dont formulaires entrants 9 656 Soit ~25% du total	Taux de décroché >90 %	Taux de satisfaction 94% Mail envoyé 30 min après la clôture du dossier
------------------------------------	--	-------------------------------------	--

CHIFFRES LIGNE URGENCIE

Appels entrants 1 160	Appels traités 1 139	Qualité de Service 95 % Objectif : 90% < 30 sec	Durée Moyenne Attente 1 min 42
---------------------------------	--------------------------------	--	---

Un travail d'amélioration continue

- Prise en compte des retours clients et agents
- Poursuite de la coopération étroite instaurée avec les associations PSH
- Travail avec les transporteurs pour optimiser l'articulation achat de billet/réservation de l'assistance

Amélioration de l'expérience client Assist'enGare

- + Amélioration de l'accessibilité numérique sur ordinateur et smartphone des pages web et du formulaire Assist'enGare
 - Le taux moyen de conformité du formulaire de demande de réservation Assist'enGare s'élève à 96,9%.
 - Pages web Assist'enGare corrigées d'ici fin juin 2024
 - Travail en cours sur l'accessibilité de l'enquête de satisfaction clients envoyée avec l'outil Skeepers
- + Facilitation de la réservation d'assistance depuis le parcours d'achat du billet de train sur SNCFConnect : Cf. démonstration SNCF Connect
- + Restitution des détails du trajet (train, voiture, place) via la saisie d'une référence de voyage dans le formulaire de réservation Assist'enGare (récupération du dossier voyage par la plateforme en partenariat avec la SA voyageur) a été mise en service fin mars 2024
- + Initialisation du formulaire de demande de réservation par les conseillers du service de billetterie téléphonique de la SA Voyageurs (3635)

Nouvelles fonctionnalités prévues à court terme

- + Intermodalité Fer/Air : ajout d'un commentaire dans le formulaire de réservation web s'il y a une correspondance à l'aéroport Roissy-CDG entre le train et l'avion
- + Envoi d'un mail de rappel la veille du voyage > d'ici fin juin 2024

APRÈS PAIEMENT DU VOYAGE : ANCRAGE « ASSISTANCE EN GARE » + TRANSFERT D'INFORMATIONS



De nouveaux textes ont été proposés aux Associations PMR après discussions avec Assist'enGare & Voyageurs pour éclaircir ces mentions et surtout annoncer dès les propositions de trajets le « couplage Assist'enGare » juste après paiement du voyage

Juin 2023 : ancrage d'informations « Assurances en gare »

Novembre 2023 : info + renvoi vers Assist'enGare (sans couplage)

Mars 2024 : couplage = transmission détails voyage+passagers

- pour les Transporteurs gérés par Assist'enGare
- et si 1^{er} départ >24h pour que la réservation d'assistance soit garantie

- S'il y a plusieurs passagers : désigner les bénéficiaires sur SNCF Connect
- Préciser sur Assist'enGare les besoins d'assistance à quels arrêts pour chacun
- Quelques clics jusqu'au récapitulatif de demande d'assistance...

Votre paiement de 31 € a bien été effectué !

Un e-mail vous a été envoyé à marc.francoise@gmail.com avec tous les détails de votre commande et les informations pour récupérer votre billet.

Votre commande

Paris Gare de Lyon → Genève Cornavin

31 €

Aller Le lun. 1 avr. de 06:18 à 09:29

Nom associé FRANCOISE

Références SNJKUS, SNJKGJ

Si vous souhaitez plus tard échanger ou annuler l'ensemble de ce voyage, pensez bien à le faire pour chaque trajet.

Cela peut vous plaire

Voiture de location, hébergement... Grâce à votre réservation, profitez de prix avantageux sur les offres de nos partenaires !

Découvrir les offres

Ajouter au Google Wallet

Voir votre voyage

Pratique

Ajouter au calendrier

Assistance en gare

Service réservé aux personnes à mobilité réduite.

Marc FRANCOISE

SC [REDACTED]

Demande une assistance

Conditions

Certaines gares proposent aux voyageurs à mobilité réduite et en situation de handicap une assistance gratuite d'aide à la montée/desccente des trains. Cette assistance est garantie si réservée au plus tard jusqu'à 24h avant le départ de votre train.

Qui est éligible ?

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, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée.

Informations et services pour les voyageurs en situation de handicap

Garantie

Cette assistance est garantie si vous la réservez dès l'achat de votre voyage, et jusque 24h avant le départ de votre train. Consultez le module d'orientation pour retrouver les services de réservation à contacter en fonction de votre trajet et des trains empruntés.

Tous savoir et comment demander une assistance en gare

Demande une assistance

Afin de simplifier votre démarche : nous proposons de vous rediriger vers la plateforme de réservation des prestations d'assistance. Certaines informations seront transférées et utilisées pour faciliter votre demande d'assistance : détails concernant le trajet, identité des voyageurs...

Notre charte de confidentialité

Pour quels voyageurs demandez-vous une assistance ?

Les autres fonctionnalités SNCF CONNECT qui facilitent le voyage.



PRÉFÉRENCES DE PLACEMENT : VIA PLAN DE RAME OU SELON PRÉFÉRENCE EXPRIMÉE

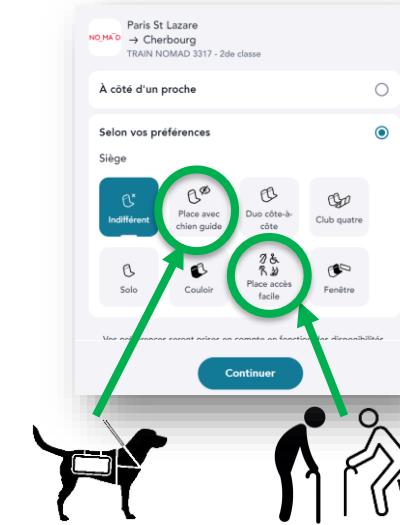


Certains tarifs permettent de choisir sa place sur le plan de rame

Ou dans certains trains privilégier un type de place validé avec des Associations PMR/PSH

- Proposition de « Place d'accès facile » pour voyageur à mobilité réduite
 - Ou « Place avec chien guide » adaptée aux chiens d'assistance
- Sans garantie que cette préférence soit effectivement disponible au moment de la réservation, mais la stratégie est de laisser ces places disponibles le plus longtemps possible pour ceux qui les demandent

Nouveaux libellés et logos prochainement plus explicites...



Filtre « Temps de correspondance ».

- Filtre activé (cliquer dessus = il devient bleu vif)
 - Préciser la durée minimale souhaitée de 15min à 2h30.
 - Les propositions de trajets sont alors recalculées.
 - Pour tenir compte de ce minimum à chaque correspondance...
- Filtre non activé (état initial, ou désactivé via la croix X)
 - « durée habituelle » optimisée entre quais, halls, gares...

Ces trajets bénéficient des garanties en cas de perturbation,
 Ce qui n'est pas toujours le cas pour 2 trajets séparés et temporellement accolés.

aussi sur Borne libre service SNCF Voyageurs depuis mercredi 21 février



TRAJETS URBAINS DEMANDER DES « TRAJETS ACCESSIBLES »



Filtre « Accès aux quais sans escalier » sur Web & Application

- Activé = recalcul des itinéraires proposés.
- Tenant compte du déclaratif des opérateurs locaux.
- Sans garantie d'autonomie quai / moyen de transport.
- + Guidage piéton sur téléphone via votre appli préférée

Nous remonter tout soucis afin que nous améliorions la promesse de notre partenaire qui fournit ces itinéraires, et la qualité des informations provenant des opérateurs locaux...

The screenshot shows the SNCF mobile application interface. At the top, there's a search bar with 'Itinéraires' and filters for 'Départ : La Défense – Grande Arche', 'Arrivée : Pantin', and 'Départ : Maintenant'. Below the filters, there's a 'Filtrer par:' section with 'Mode de transport' (selected), 'Éviter une ligne', 'Accès sans escaliers' (highlighted with a green box), and 'Éviter une correspondance'. The main area shows the 'Meilleur itinéraire' (best route) from 12:50 to 13:16, which includes a train (RER A) and a walk. Below it, there are other route options. To the right, a 'Détail de l'itinéraire' panel is open for the 12:50 route. It shows the start at 'La Défense – Grande Arche' and the arrival at 'Pantin'. A note indicates: 'Voyageur en fauteuil roulant, avec poussette ou valise ? Tous les accès aux quais de cet itinéraire sont de plain-pied ou disposent d'un ascenseur.' Further down, the route details show stops at 'La Grande Arche de la Défense', 'Auber', and 'Haussmann - Saint-Lazare', with walking times of 6 min, 5 min, and 5 min respectively. The total duration is 27 min. At the bottom of the panel, there's a note about CO2 emissions: 'CO2 émis pour cet itinéraire : 0.27 kg'.

CONSULTATION D'UN VOYAGE : INFORMATIONS SUR LES GARES SERVICES & ÉTAT DE FONCTIONNEMENT DES ÉLÉVATIQUES

synthèse « élévatiques » suspendue
afin d'améliorer la qualité des informations
avec notre partenaire Gares & Connexions

Sous chaque gare d'arrêt du voyage : lien « infos sur la gare »

Affiche une page sur SNCF Connect :

- **Depuis juin 2023 : jusque 13 « services » présents en gare**
- **D'ici l'été 2024 : « synthèse temps réel des élévatiques »**

+ lien « Toutes les infos... » vers la page gare du site Gares&Co

The screenshot displays the SNCF Connect app interface. At the top, there's a header with the SNCF logo and a blue bar containing the title. Below the header, the travel details are shown:

Vos justificatifs
Justificatifs d'achat et de voyage

Détail du voyage

06:44 Accueil embarquement jusqu'à 2 min avant le départ

06:44 Paris Gare du Nord
Infos sur la gare

TGV INOUI n° 7001
2de classe

1h02 Voiture 6

Place 86 Fenêtre Place 85 Couloir

Espace nurserie, Prise électrique, Accès voyageurs handicapés, WiFi à bord

Détail du trajet, message gare

06:48 Lille Flandres
Infos sur la gare

On the right side, there are two large green boxes highlighting the "Services en gare" and "État des équipements" sections for Paris Nord and Lille Flandres.

Paris Nord Services en gare

- Taxis et VTC
- Location de voiture
- Parking voiture et moto
- Café / Restauration
- Tabac - Presse
- WiFi
- Consignes
- WC, Toilettes
- Supérette
- Distributeur automatique alimentaire
- Billetterie
- Objets trouvés
- Retrait colis

Paris Nord État des équipements

- Escaliers mécaniques En service : 8 Hors service : 37 Incou : 16
- Ascenseurs - Élévateurs PMR En service : 4 Hors service : 19 Incou : 17

[Voir tous les équipements](#)

Lille Flandres Services en gare

- Taxis et VTC
- Location de voiture
- Parking voiture et moto
- Café / Restauration
- Tabac - Presse
- WiFi
- Consignes
- WC, Toilettes
- Supérette
- Distributeur automatique alimentaire
- Billetterie
- Objets trouvés
- Retrait colis

Lille Flandres État des équipements

- Escaliers mécaniques En service : 8 Hors service : 37 Incou : 16
- Ascenseurs - Élévateurs PMR En service : 4 Hors service : 19 Incou : 17

APPLI MOBILE : ÊTRE NOTIFIÉ DES « ANNONCES À BORD » DU TRAIN

RGPD : inscription préalable & détenir un billet

Il faut avoir accepté le service (une seule fois).

Et que notre application s'abonne à votre trajet pour être notifié des annonces orales (= billet connu l'appli)

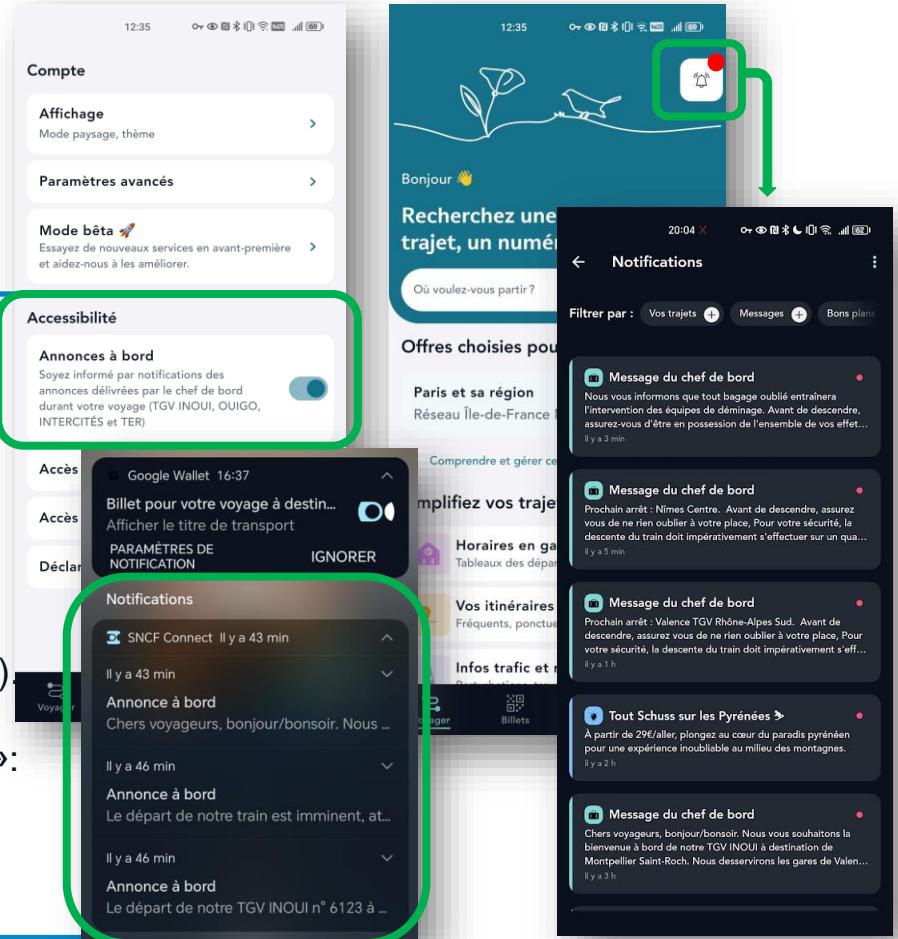
Dans le Compte de l'application SNCF Connect :

Rubrique Accessibilité + cocher « Announces à bord »

- Permet d'être notifié sur son téléphone,
- des « annonces à bord » ordinaires ou conjoncturelles,
- diffusées par le Chef de bord via les haut-parleurs,
- En format « texte » (donc vocalisable pour les malvoyants)

Notifications historisées dans notre « centre de notifications »:

- symbole « cloche » en haut-droite de notre Accueil.
- le rond-rouge indique une notification à consulter.



APPLI MOBILE : REPÈRES SUR LE QUAIS DE DÉPART

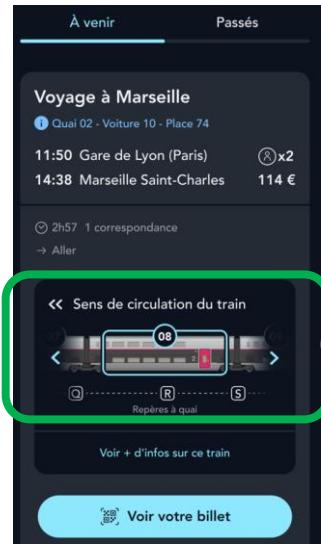
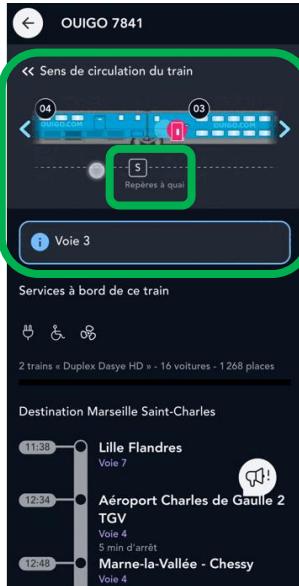
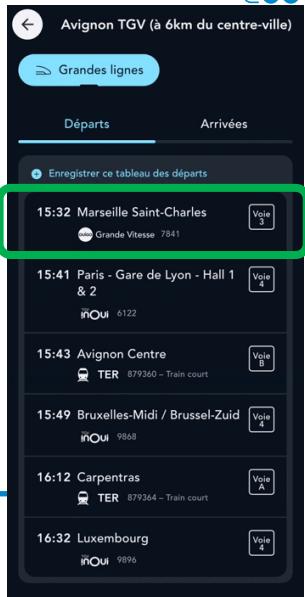


Déjà dans 11 grandes gares, puis 30 prévues cet été :

- En consultation du Billet d'un départ proche
- Dans les Détails d'un train du Tableau d'horaires départs/arrivées

Les repères Quai en face aux n° de voiture sont indiqués si disponibles

➤ *slider la rame pour visualiser l'info recherchée...*



Les facilités proposées par TGV-INTERCITÉS.



MAINTIEN D'ACCÈS PLUS.

Accès Plus, une marque forte, connue et reconnue, un point de repère pour les clients, qu'il ne nous semblait pas judicieux d'abandonner.

- Maintenue sur le 3635 #45 en ligne experte dédiée aux Personnes à Mobilité Réduite et en Situation de Handicap PMR/PSH.
 - 7j/7 et de 8h à 20h (service gratuit + prix d'un appel).
- Et repositionnée pour englober tous les produits et services proposés par TGV-INTERCITÉS pour les PMR/PSH.

Missions :

- Continuer à apporter une attention particulière à la clientèle PMR/PSH.
- Réserver les billets de train PMR/PSH.
- Conseiller sur la tarification PSH, Guide etc.
- Informer sur l'accessibilité de nos trains, le voyage à bord etc.
- Promouvoir les offres et services proposés par TGV-IC pour ses clients les plus sensibles.
- Recontacter les clients sur des problématiques pouvant impacter leur voyage (ex. WC hors service).

NB : les réclamations relatives au transporteur sont à adresser via canal digital "ToutOUI" ou postal sur notre adresse : Service Relations Clients SNCF - 62973 ARRAS Cedex 9



PLACES ACCÈS FACILE OU PRIORITAIRES.

2 nouvelles options de réservation pour les PMR/PSH:

- Depuis fin janvier 2024 : les **Places accès facile**.
- Nouveau depuis le 15 mai 2024 : les **Places avec chien guide**.

Réservées en priorité aux personnes ayant besoin d'une place plus aisément accessible (*ex : place solo en 1re*), proche de la sortie, des WC... ou accompagnées d'un chien guide ou d'assistance pour un plus grand confort de l'animal.

Proposées en 1ere et 2nde classes sur :

- TGV INOUI, y compris TGV Europe (*sur trajets domestiques et internationaux*).
- INTERCITÉS à réservation obligatoire (exclus par conséquent les Nantes Lyon, Nantes Bordeaux, Toulouse Hendaye et Clermont Béziers).

Comment les revendiquer ?

- C'est une "option de placement" au même titre qu'une place fenêtre ou couloir, une salle haute ou basse par ex.
- A revendiquer au moment de la réservation auprès de votre canal d'achat : sncf.connect et autres agences de voyages agréées SNCF, guichets et espaces de vente SNCF, Borne Libre-Service, 3635.

Choix des placements

Fermer

35 €

inOui Paris - Montparnasse - Hall 1 + 2 → Rennes TGV INOUI 8701 - 2de classe

Place par préférence

Salle

Indifferent Salle haute Salle basse

Siège

Indifferent Fenêtre Couloir Club quatre

Place avec chien guide Place accès facile

Confort

Indifferent Duo côté-à-côte

[Passer cette étape](#) [Continuer](#)



DOMICILE + TRAIN.

Trois offres d'accompagnement sur les réseaux TGV Inoui et INTERCITES:

- Depuis votre domicile jusqu'à la gare de départ.
- Pendant votre voyage en train.
- Depuis la gare d'arrivée jusqu'à votre domicile.

Voyagez en toute sérénité.

Devis sur mesure,

- Avec des accompagnateurs professionnels;
- Bénéficiez d'un crédit d'impôts de 50% ;
- Possibilité de payer en chèque Emploi Service Universel.

Un partenariat TGV INOUI-INTERCITES, Senior Compagnie & Libelia.

[Pour en savoir plus : Notre service Domicile + Train | SNCF Voyageurs \(snfc-voyageurs.com\)](#)



JUNIOR & COMPAGNIE.

Le service TGV INOUI-INTERCITES qui accompagne les enfants seuls en train !

- Également accessible aux enfants de 4 à 14 ans ayant des besoins d'attentions spécifiques (fauteuils roulants, troubles mentaux, etc.) à condition d'être autonomes aux toilettes.
- .
- **Une personne dédiée** est prévue pour l'accompagnement d'un enfant atteint d'un handicap mental ou moteur.

Pour en savoir plus : <https://juniorcie.sncf-connect.com/>

Billet de train et forfait d'accompagnement couplés.

Service opérant tous les week-ends et pendant les vacances scolaires sur des trajets directs.



MES BAGAGES.

Voyagez plus léger !

- Vos bagages livrés où et quand vous le souhaitez.
- Y compris pour un fauteuil roulant au tarif négocié de 30€.

Comment cela marche ?

- Réservation.
- Enlèvement (domicile ou 20 000 points relais).
- Voyage.
- Livraison en 24h ou 48h (domicile ou point relais), créneaux flexibles.

En partenariat avec la Poste.

Réservation sur internet, en gare et espaces de vente SNCF ou par téléphone 3635 (service gratuit, prix d'un appel).

Pour en savoir plus : <https://mesbagages.sncf-connect.com>

BAGAGES PRIS EN CHARGE



Bagages



Vélo



Fauteuil roulant



Matériel de ski

UTILISATEURS DE FAUTEUIL ROULANT (UFR).

NEW : Restauration à la place pour les UFR non accompagnés.

- Un nouveau service déployé à l'été 2024.
- Une commande préalablement payée en ligne sur www.lebar.sncf.com... puis livrée par nos baristas ou chef de bord.

Voyager avec d'autres accompagnants, en plus de votre guide.

30% de réduction sur le tarif Loisirs du jour 1ere classe pour permettre jusqu'à 3 accompagnants additionnels, en plus du guide, de voyager dans la même voiture avec la personne en fauteuil roulant.



L'application Andilien en Ile-de-France.



Qu'est-ce qu'Andilien ?

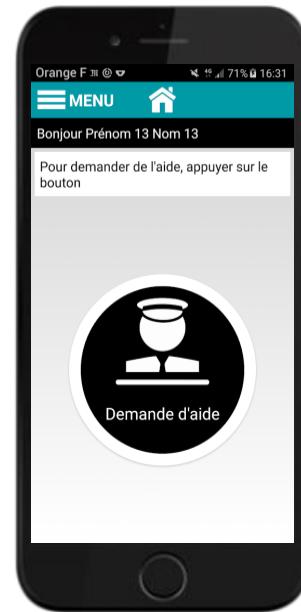
A l'origine, Andilien est une application mobile gratuite réservée aux bénéficiaires du service Accès Plus Transilien



avec une fonctionnalité cœur :

Mettre en relation les bénéficiaires Accès Plus Transilien qui ont besoin d'une information ou d'assistance dans leur déplacement avec les agents présents dans les gares du réseau SNCF Transilien

A laquelle se sont rajoutées de nouvelles fonctionnalités permettant de préparer son déplacement dans les gares Transilien.



Accéder au niveaux d'accessibilité des gares d'Ile-de-France



Découvrir les équipements et services en gare



Se laisser guider dans la gare

Mieux connaître les gares pour préparer son voyage.

Avec la liste des gares et leurs niveaux d'accessibilité

- 3 niveaux d'accessibilité pour les gares



Accessible en toute
autonomie



Accessible avec
assistance



Non accessible

- Lorsqu'une gare est sélectionnée :

- Rappel de la définition du niveau d'accessibilité
- Lien vers le formulaire de demande d'assistance
- Lien vers la carte de la gare.

Maisons-Alfort - Alfortville

Pour tout handicap, le parcours client de l'accès à la gare jusqu'au quai est possible en autonomie.
La montée/descente du train peut nécessiter l'aide d'un agent en fonction de la distance entre le train et le quai.

Réserver une demande d'assistance

Me visualiser dans cette gare

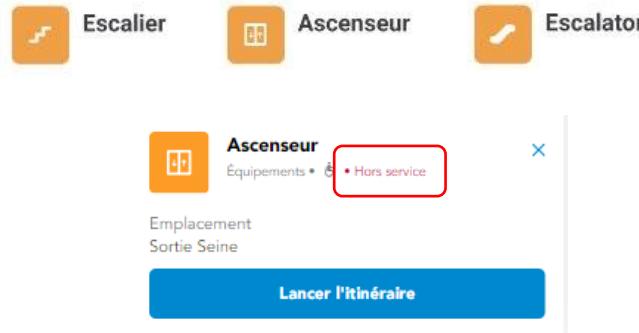
43



Se déplacer dans la gare et repérer les équipements utiles.

Affichage des cartes des gares

- Localisation et état des ascenseurs et escalators

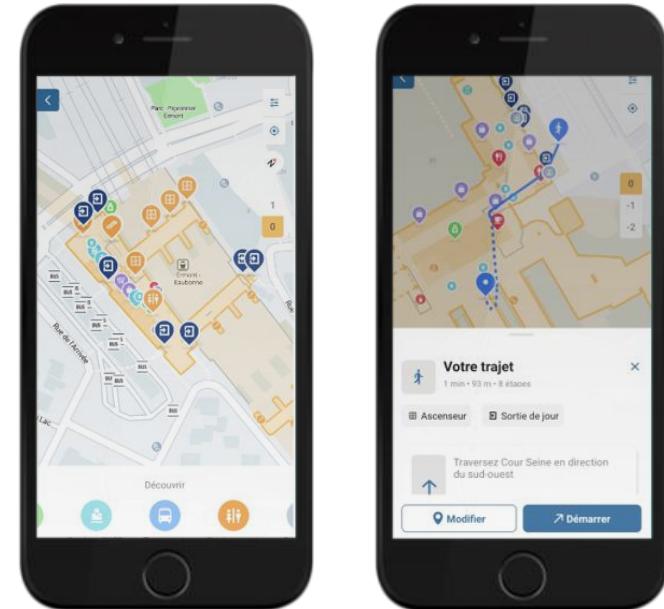


- Affichage des points d'intérêt dans la gare



44

Proposition d'itinéraires adaptés dans la gare et à ses abords vers un point d'intérêt



Nouvelles fonctionnalités.



Recueil des avis clients



Nouvelles langues



Envoi de push notifications



Intégration de ACCEO

Déploiement de ACCEO, comme solution de communication entre les agents de la relation client (escale, vente, bord) et nos clients sourds ou malentendants



Emplacements taxis



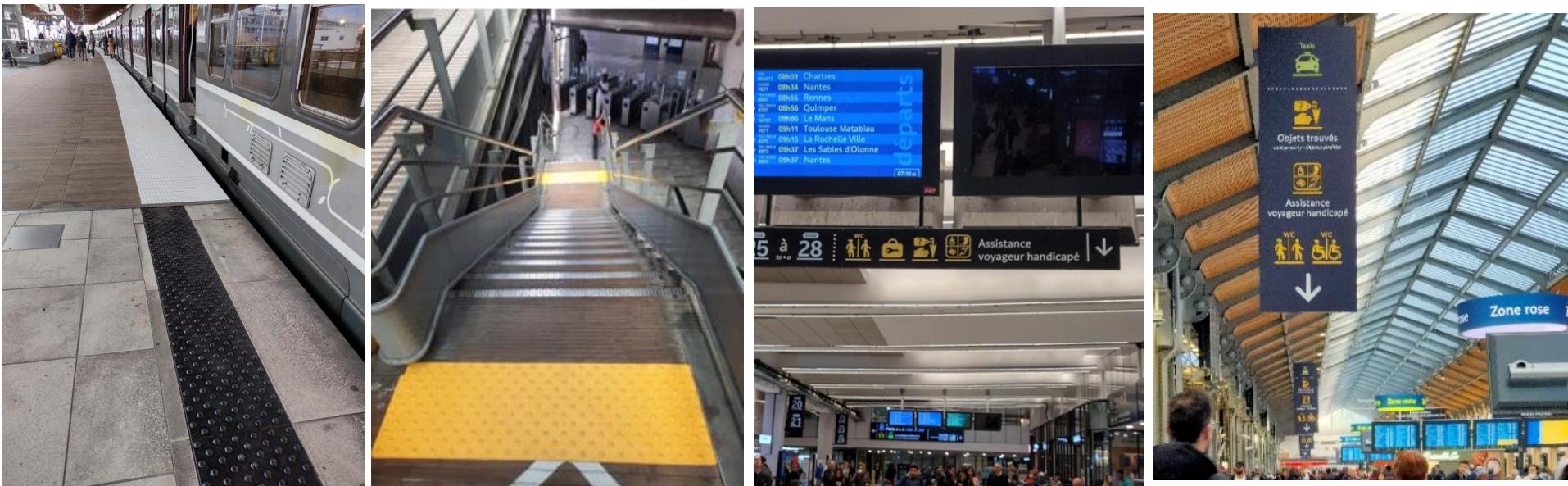
Les actions menées pour les Jeux de Paris 2024.



- **Ouvrir début 2024 la plateforme unique d'information et de réservation des prestations d'assistance en gare : Assist'enGare.**
 - **Un seul point de contact pour les réservations**, quel que soit le transporteur ferroviaire sur le réseau national et **un délai de réservation réduit à 24h** avant le départ du train.
 - **Accès direct au service plateforme unique** proposé à l'issue du parcours de réservation de voyage.
- **Améliorer la qualité des services d'assistance et la coordination des différents opérateurs réalisant ces prestations.**
 - **Mobilisation renforcée** pour assurer la qualité de l'accompagnement et la maîtrise des délais d'attente dans les grandes gares et les gares des sites de compétition.
 - **Coordination améliorée par la plateforme unique pour les prestations réservées**, optimisation des processus G&C/Transilien/RATP dans les Grandes Gares.
 - **Amélioration du process avec Aéroports de Paris à CDG2** (gain de 30 minutes dans le sens train→avion).
 - **Rappel de sensibilisation du personnel au contact avec la clientèle** aux besoins et attentes des personnes en situation de handicap : accent mis sur le savoir-être pour une meilleure hospitalité.
 - Parmi les outils, plusieurs vidéos tournées avec les associations de personnes handicapées.

- **Accroître la disponibilité des équipements en gare, notamment des ascenseurs.**
 - Renforcement de la maintenance préventive pour réduire au maximum les risques de panne.
 - Mobilisation d'équipes techniques supplémentaires pour résoudre au plus vite les éventuelles pannes résiduelles.
 - Priorité d'accès aux ascenseurs assurée aux voyageurs en situation de handicap: Mission « groom » des volontaires dans toutes les gares JOP.
- **Remise à niveau d'équipements en gare.**
 - signalétique vers l'assistance voyageur handicapé; contrastes pour les personnes malvoyantes...

Exemples d'améliorations apportées suite aux diagnostics.



MERCI !

