

Table des matières

Lettre d'information SG/DMA 2 juin 2025	1
Cap sur les vacances avec le train	2
De nouvelles fonctionnalités et services pour faciliter l'accessibilité des voyages en train.	2
1) Le Guide Mobilité réduite de SNCF Réseau	3
2) SNCF Gares & Connexions : assistance en gare, fonctionnement des ascenseurs en temps réel, Accéo.....	3
3) Renfe : assistance, tarifs, équipements et services à bord.....	4
4) SNCF Voyageurs : ligne experte, assistance, nouveaux services.....	4
5) Eurostar améliore l'expérience du voyage.....	8
Webinaires organisés par la direction de l'accessibilité SNCF Réseau.	8

Cap sur les vacances avec le train

Les vacances approchent et c'est peut-être l'occasion de voyager en train. A la suite des efforts des différents acteurs du système ferroviaire, voyager en train devient chaque jour plus facile.

Avec cette Newsletter spéciale « Voyages en train », découvrez tous les services disponibles (et souvent méconnus) permettant aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite de se déplacer en train.

Vous pouvez également venir sur les stands de la Délégation ministérielle à l'accessibilité et celui de la Direction SNCF au salon Autonomic du 3 au 5 juin 2025 Porte de Versailles ou assister à la table ronde consacrée à l'accessibilité du train le mercredi 4 juin à 14h00.

Stand du ministère (hall D52).

Pour découvrir tous les exposants : <https://autonomic-paris-2025.planexpo.fr/>

De nouvelles fonctionnalités et services pour faciliter l'accessibilité des voyages en train.

Voici les nouveaux services et les nouvelles fonctionnalités proposées par divers opérateurs ferroviaires en France et par le gestionnaire des gares françaises SNCF Gares & Connexions. Retrouvez toutes ces informations sur la page DMA consacrée aux transports individuels et collectifs ([lien page DMA](#)).

1) [Le Guide Mobilité réduite de SNCF Réseau](#)

Retrouvez toutes les informations et bien d'autres utiles pour préparer le voyage, quel que soit l'opérateur, dans le [Guide Mobilité Réduite](#) réalisé par SNCF Réseau.

2) [SNCF Gares & Connexions : assistance en gare, fonctionnement des ascenseurs en temps réel, Accéo.](#)

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

Grâce à cette nouvelle plateforme depuis janvier 2024, le voyageur bénéficie d'un point de contact unique pour réserver, modifier ou annuler son service d'assistance pour toutes les étapes de son voyage, qu'il soit régional, national ou international, quel que soit le transporteur, que son voyage soit direct ou avec correspondance.

Assist'enGare est en mesure de répondre aux questions relatives au service d'assistance délivré en gare et à l'accessibilité des gares.

Pour en savoir plus et consulter une foire aux questions sur le service d'assistance, consulter le site de [SNCF Gares & Connexions](#).

Etat temps réel des ascenseurs et escaliers mécaniques.

SNCF Gares & Connexions met à disposition **l'état de fonctionnement des ascenseurs et escaliers mécaniques en temps réel** dans toutes les gares équipées, grâce à des capteurs. A retrouver sur le site et l'application mobile "Ma Gare" de SNCF Gares & Connexions, réutilisable par tous via l'open data :

Retrouvez l'information :

- sur le [site internet de Gares et Connexions](#) dans chaque page gare :
- sur l'application « [Ma Gare](#) ».
- en open data au format csv sur le [site de la SNCF](#).
- en open data au format csv sur le [site du gouvernement](#).

Certains distributeurs ou opérateurs réutilisent cette donnée pour la mettre à disposition de leurs utilisateurs, par exemple :

- SNCF Transilien dans son application Andilien et son site web Transilien.com,
- SNCF Connect dans les "infos gare" d'une réservation à venir de voyage en train (sur web et applications mobiles).

ACCEO, pour échanger au niveau des banques accueil des espaces Assistance Voyageur Handicapé.

Acceo est un service gratuit qui permet un gain de temps et une fluidité dans les échanges en face à face entre un client sourd ou malentendant et un agent SNCF. Dans les faits, un interprète intervient en moins de 30 secondes pour échanger en langue des signes française (LSF), en Langue française Parlée Complétée (LfPC) ou via une retranscription écrite (également disponible en mode automatique hors des horaires d'ouverture). Le

client utilise Acceo gratuitement : sur son smartphone en téléchargeant l'application ou sur le smartphone d'un agent.

Ce service est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 12h30.

[SNCF INTERFACE ACCEO sur Vimeo](#)

3) Renfe : assistance, tarifs, équipements et services à bord.

Comme l'apprécient ses plus fidèles voyageurs, tous les **canaux d'achat** de Renfe (site internet, application mobile et ligne téléphonique 0 800 902 725) sont **entièrement accessibles** et permettent d'effectuer la **demande d'assistance directement lors de l'achat du billet**.

Par ailleurs, Renfe propose depuis décembre 2024 un **tarif unique** de 7€ sur tous ses trains pour les voyageurs en fauteuil roulant utilisant la place H, quel que soit le trajet effectué. D'autres **tarifs avantageux** pour les voyageurs Personne à Mobilité Réduite et Personne en Situation de Handicap titulaires de notre carte de réduction sont également disponibles.

Enfin, Renfe garantit l'accessibilité universelle à bord de tous ses trains, en proposant entre autres une **signalétique accessible**, du **braille**, le **sous-titrage** systématique des informations sonores diffusées à bord ou encore la **restauration à la place** grâce à son bar mobile.

Plus d'information sur l'accessibilité de Renfe sur le lien : :

<https://www.renfe.com/es/fr/voyager/informacion-util/servicio-de-asistencia/qu-est-ce-que-c-est>

4) SNCF Voyageurs : ligne experte, assistance, nouveaux services.

SNCF Voyageurs englobe TGV-INTERCITÉS, TER, Transilien et SNCF Connect. TGV-INTERCITÉS regroupe les trains longues distances en France et en Europe : TGV INOUI, TGV Europe, TGV Lyria, OUIGO Grande Vitesse, OUIGO Train Classique et INTERCITÉS.

Ligne experte Accès Plus.

Parallèlement au lancement de la nouvelle plateforme de réservation des prestations d'assistance « Assist'enGare » en janvier 2024, SNCF TGV- INTERCITÉS a procédé à une refonte de son centre d'appels historique Accès Plus avec le maintien d'une ligne experte dédiée aux clients en situation de handicap ou à mobilité réduite sur le 3635#45 (service gratuit + prix d'un appel local) sur un périmètre revisité.

La marque « Accès Plus » a été repositionnée pour englober tous les produits et services proposés par TGV-INTERCITÉS pour les Personnes en Situation de Handicap et à Mobilité Réduite.

<https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/acces-plus/>

Réservation de l'assistance facilitée.

Pour les voyageurs en situation de handicap ou à mobilité réduite qui réservent un billet TGV ou INTERCITÉS auprès du distributeur SNCF Connect, le site internet va leur offrir la possibilité de réserver une assistance auprès d'Assist'enGare directement dans la continuité de l'achat de leurs billets de train.

De la même façon, au moment de l'achat de billets au guichet ou par téléphone auprès de la ligne experte Accès Plus au 3635#45 (service gratuit + prix d'un appel), les clients peuvent convenir avec leur interlocuteur SNCF de procéder à une demande de réservation d'assistance. Le vendeur préremplira le formulaire Assist'enGare pour le compte du voyageur.

Enfin, pour les clients amenés à remplir directement le formulaire Assist'enGare, ils apprécieront le pré-remplissage automatique des données de voyage nécessaires à la réservation de l'assistance par la simple saisie de la référence de leur billet de train (TGV INOUI, TGV OUIGO, TGV Europe, TGV Lyria, Intercités, OUIGO train classique) dans le formulaire.

D'autres services de SNCF Voyageurs : bagages, enfants seuls, Domicile+ Train...

Il existe également **un panel de services pour faciliter le voyage des Personnes en Situation de Handicap et à Mobilité Réduite** :

- **Mes Bagages**, un service simple, pratique, sans contraintes et rapide pour expédier ses bagages afin de voyager léger et serein à bord des trains TGV INOUI.
- **Junior & Cie**, le service TGV INOUI qui accompagne les enfants âgés de 4 à 14 ans devant prendre le train seul. Ce service est accessible aux enfants ayant des besoins d'attentions spécifiques (voyage en fauteuil roulant, troubles mentaux, etc.).
- **Domicile + Train**, service d'accompagnement personnalisé depuis le domicile jusqu'à la destination finale.

<https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/acces-plus/>

Nouvelle fonctionnalité « Temps de correspondance adapté » (TGV, Intercités, TER).

Depuis février 2024, un nouveau filtre dans les parcours d'achat permet de jouer sur la durée de correspondance entre TGV, INTERCITÉS et TER (entre + 15 minutes et jusqu'à +2H30 par rapport à la durée optimale définie par défaut). Les trajets sont alors recalculés pour tenir compte de la durée choisie et permettre ainsi un temps de correspondance plus serein. Ces trajets bénéficient des garanties en cas de perturbation, contrairement à l'achat de 2 billets séparés et temporellement accolés.

Cette adaptation du temps de correspondance est disponible tant dans les filtres des trajets sur SNCF Connect web et applications mobiles, que directement auprès des agents de vente en gare ou téléconseillers du 3635 (service gratuit + coût d'un appel) ou encore auprès des agences de voyages partenaires agréées SNCF.

Simplification tarifaire sur les frais de réservation des « tarifs guide gratuit » (TGV INOUI, Intercités)

Depuis le printemps 2024, plus simples et moins chers, les frais de réservation applicables passent désormais au nombre de deux : soit 3€ ou 10€ en fonction de la période de circulation et du transporteur (TGV INOUI ou Intercités). Le trajet (Origine/Destination) et la classe de réservation n'entrent plus en ligne de compte comme par le passé dans le calcul de ces frais.

<https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/priorites-et-reductions/>

Réservation des « Places Prioritaires » (ou « Places Accès Facile ») et « Places Chien guide/assistance » sur TGV INOUI et Intercités.

Lancées en 2024 et destinées en priorité aux clients en situation de handicap et à mobilité réduite, ces places sont sélectionnables au niveau des « préférences de placement » au moment de l'achat du billet de train. Elles permettent de bénéficier d'une place plus adaptée (à proximité des WC/des sorties, bien orientée par rapport aux écrans à bord, plus tranquille et confortable pour le chien, etc.) pour un plus grand confort des voyageurs et de leur compagnon à quatre pattes. Elles sont proposées en 1ère et 2nde classes et restent disponibles jusqu'à épuisement des stocks.

<https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/equipement-a-bord/>

Restauration à la place pour les voyageurs en fauteuil roulant non accompagnés sur TGV INOUI.

Depuis juillet 2024, lancement d'un service de **restauration à la place pour les voyageurs en fauteuil roulant** non accompagnés sur TGV INOUI. Ce service vise les Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) non accompagnés qui voyagent en emplacement dédié ou siège de transfert. Il permet de rendre accessible l'offre de restauration à bord aux voyageurs en fauteuil roulant ne pouvant pas se déplacer au bar et n'ayant pas d'accompagnant pour les aider. Pour pouvoir en bénéficier, il suffit de passer et payer sa commande en ligne en se connectant à bord du train via <https://lebistro.tgvinoui.sncf> ou le portail TGV INOUI.

L'outil Acceo est généralisé aux guichets, en gare et dans tous les trains de SNCF Voyageurs.

Acceo est un service gratuit qui permet un gain de temps et une fluidité dans les échanges en face à face entre un client sourd ou malentendant et un agent SNCF. Dans les faits, un interprète intervient en moins de 30 secondes pour échanger en langue des signes française (LSF), en Langue française Parlée Complétée (LfPC) ou via une retranscription écrite (également disponible en mode automatique hors des horaires d'ouverture). Le client utilise Acceo gratuitement : sur son smartphone en téléchargeant l'application ou sur le smartphone d'un agent.

Ce service est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 12h30.

[SNCF INTERFACE ACCEO sur Vimeo](#)

Mon assistant visuel (ou « Annonces à Bord ») pour les voyageurs sourds ou malentendants,

Mon assistant visuel (ou « Annonces à Bord ») pour les voyageurs sourds ou malentendants, est une fonctionnalité très utile proposée dans les trains TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS et TER ne disposant pas d'écrans d'informations. Disponible gratuitement, il suffit aujourd'hui d'activer la fonctionnalité depuis l'application SNCF Connect (rubrique Compte, section Accessibilité, enclencher « Annonces à bord ») pour recevoir une retranscription textuelle de toutes les annonces sonores faites à bord du train (numéro du quai, changement de train, correspondances, annonces délivrées par le chef de bord) sur TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS et TER, lorsque l'application détient votre titre de transport (en importer la référence si vous l'avez acheté via un autre canal SNCF).

<https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/mon-assistant-visuel-mav/>

Réseau Transilien d'Ile-de-France : nouvelles fonctionnalités dans l'application Andilien

L'application Andilien permet aux clients de préparer leurs déplacements dans les gares du réseau Transilien en Ile-de-France (information sur l'accessibilité, recherche d'itinéraire adapté, mise en relation avec un agent pour bénéficier d'une assistance...). SNCF Transilien : Andilien est une application mobile gratuite, multilingue et accessible à tous. Elle permet aux clients de préparer leurs déplacements dans les gares du réseau Transilien en offrant des informations sur le niveau d'accessibilité des gares, les équipements présents et l'état des ascenseurs et escaliers mécaniques en temps réel. Les utilisateurs peuvent rechercher un itinéraire adapté dans la gare et localiser des points d'intérêt. Les bénéficiaires du Service Accès Plus Transilien (titulaires d'une carte Mobilité Inclusion Invalidité de 80% et utilisateurs de fauteuil roulant) peuvent également utiliser Andilien pour être mis en relation avec un agent et bénéficier d'une assistance en gare. Pour en savoir + : <https://www.transilien.com/fr/page-deplacements/application-andilien>

Nouvelle politique bagage TGV-Intercités.

En septembre 2024, lancement de la nouvelle politique bagage. À cette occasion SNCF TGV-Intercités a tenu à rassurer sur l'emport des matériels spécifiques pour les voyageurs en situation de handicap : ceux autorisés à bord ou non, considérés comme bagage ou comme accessoire de vie, etc.

<https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/materiels-et-bagages-pmr/>

Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

En décembre 2024 lancement de Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique, accessible aux Personnes en Situation de Handicap et à Mobilité Réduite.

<https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/ouigo/actualites/bruxelles-vous-ouvre-ses-portes-en-ouigo-train/>

5) Eurostar améliore l'expérience du voyage.

Eurostar : améliorer de multiples façons l'expérience de voyage : assistance, espaces d'attente, accès prioritaire, horaires du centre de contact, formation des conseillers et agents, politique sur les chien et chats d'assistance...

Pour en savoir plus sur l'accessibilité chez Eurostar :

<https://www.eurostar.com/fr-fr/voyage/preparez-votre-voyage/service-assistance>

Webinaires organisés par la direction de l'accessibilité SNCF Réseau.

Avec la multiplication des acteurs, décideurs et opérateurs dans le système ferroviaire, la Direction de l'Accessibilité souhaite mettre à disposition, de tous, les bases réglementaires et surtout les recommandations d'usage issues de 20 ans de concertation associative.

Un « guide sur l'accessibilité » a ainsi été édité (disponible sur demande sur le site web [sncf-reseau.com](https://www.sncf-reseau.com)), et une série de webinaires est organisé par thème, à destination des opérateurs ferroviaires, AOM, constructeurs... Les deux premiers ont eu lieu :

- [Replay du webinaire accessibilité #1 : le matériel roulant.](#)
- [Replay du webinaire accessibilité #2 : les terminaux en libre-service.](#)

Les supports de webinaire sont disponibles auprès de accessibilite@sncf.fr (NB : cette adresse fonctionne uniquement pour les webinaires).