



# GUIDE MOBILITÉ RÉDUITE

## Information Voyageurs SNCF

Décembre 2015



# INDEX

## A

Accompagnement d'enfant (JUNIOR & Cie) .....	31
Accompagnement réseau national .....	9
Accompagnement réseau régional .....	12
Accompagnement réseau Île-de-France .....	21
Achat des titres de transport .....	24
Animaux, chiens guide ou d'accompagnement .....	52
Auto/train .....	37

## B

Bagages .....	27
Billet à domicile / Retrait des billets .....	24
Borne Libre Service .....	25

## C

Conditions d'accès aux services d'assistance .....	7
--	---

## D

Difficultés pendant le voyage .....	11
--	----

## E

E-billet .....	24
Équipements dans les gares .....	40

## L

Les Compagnons du Voyage .....	34
Liste des gares Accès Plus et TER .....	55
Liste des gares Accès Plus Transilien .....	63
Location de voiture .....	38

## P

Personnes réformées ou pensionnées de guerre .....	67
--	----

## R

Réductions pour les personnes handicapées civiles et leurs accompagnateurs .....	65
Réservation du billet .....	24

## S

Service Domicile-Train .....	33
Services à bord des trains .....	49
Service iD Cab .....	36

## V

Voiture .....	36
---------------	----

# ORGANISEZ VOTRE VOYAGE

Parce qu'il ne vous est pas toujours simple de vous déplacer, SNCF a conçu toute une gamme de services particulièrement adaptés à vos besoins pour voyager sereinement.

Accueil et accompagnement en gare, ligne Urgence Accessibilité, Service Domicile-Train... Retrouvez dans ce guide pratique toutes les prestations destinées à vous apporter un maximum de facilité. Une facilité qui se décline 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

## PRÉPAREZ VOTRE VOYAGE

Les services d'assistance .....	7
Accès Plus pour vos trajets en France et à l'étranger .....	9
Accès TER sur le réseau régional .....	12
Des services en développement .....	16
Contactés TER .....	18
Accès Plus Transilien en Île-de-France .....	21
Retrait des billets .....	24

# 2

## ACCOMPAGNER CHACUN SELON SES BESOINS

Services bagages .....	27
Services accompagnement .....	31
Services complémentaires au voyage .....	36
Équipements dans les gares .....	40
Services à bord des trains .....	49

# 3

## INFORMATIONS PRATIQUES

Services garantis	55
Gares Accès Plus Transilien	63
Réductions pour les personnes handicapées civiles et leurs accompagnateurs	65
Réductions pour les personnes réformées ou pensionnées de guerre	67
Réductions en Île-de-France et en Europe	69

Convention, médiation et relation client	72
Droits des voyageurs	80

Les services d'assistance .....	7
Accès Plus pour vos trajets en France et à l'étranger .....	9
Accès TER sur le réseau régional .....	12
Des services en développement .....	16
Contacts TER .....	18
Accès Plus Transilien en Île-de-France .....	21
Retrait des billets .....	24

# 1 PRÉPAREZ VOTRE VOYAGE

**Laissez-vous transporter...  
Tout est pensé pour faciliter  
votre voyage et rendre nos services  
toujours plus accessibles.**



# LES SERVICES D'ASSISTANCE

Pour simplifier tous vos déplacements, pensez à réserver les services Accès Plus sur le réseau national, Accès TER sur le réseau régional et Accès Plus Transilien en Île de France.

## OBJECTIF TRANQUILLITÉ SUR TOUTE LA LIGNE

De votre gare de départ à votre gare d'arrivée, les services d'assistance dans les gares concernées vous garantissent une prestation complète.

Ces services d'assistance vous offrent plusieurs possibilités :

→ Vous informer sur l'accessibilité des gares et des trains.

→ Réserver et organiser la prestation d'accueil et d'accompagnement jusqu'au train selon vos besoins.

## AVEZ-VOUS PENSÉ À TOUT ?

Avant votre départ, assurez-vous que les gares de votre itinéraire proposent les équipements dont vous avez besoin.

En contactant les services d'assistance, vous obtiendrez toutes les informations nécessaires à l'organisation de votre voyage : équipements et accessibilité des gares, assistance à la montée et à la descente du train. Pour vous assurer d'un service organisé, réservez-le au moins 48h avant votre départ, ou avant 20h la veille de votre voyage en Île-de-France. Sans réservation de votre part, les agents en gare feront du mieux possible mais ne pourront vous garantir votre voyage notamment en cas d'indisponibilité des équipements.

Si l'une des gares de votre voyage ne dispose pas d'un niveau d'accessibilité suffisant, vous devrez prendre vos propres dispositions pour monter et descendre du train.  
Pour retrouver la liste des gares où les services d'assistance sont disponibles, rendez-vous page 55 ou sur le site [www.accessibilite.sncf.com](http://www.accessibilite.sncf.com), rubrique « Services aux voyageurs ».



## BON À SAVOIR

Voyagez en train en toute tranquillité, y compris à destination ou en provenance d'un pays étranger. En téléphonant au 0 890 640 650<sup>(1)</sup> au moins 48 heures à l'avance, vous pourrez réserver une prestation d'accueil et d'accompagnement jusqu'à ou depuis votre place dans le train dans de nombreuses gares européennes.

**(1)** 0,12€ TTC/min depuis un poste fixe + prix d'un appel local

# ACCÈS PLUS POUR VOS TRAJETS EN FRANCE ET À L'ÉTRANGER

Accès Plus facilite le voyage des clients handicapés et à mobilité réduite. Il vous propose des informations pratiques, la réservation de vos prestations d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'à votre place dans le train ainsi que la possibilité d'acheter vos titres de transport.

## À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ACCÈS PLUS ?

Ce service est gratuit.

Dans les trains nationaux et internationaux (TGV, Intercités, Alléo, Lyria, France-Espagne France-Italie et TER dans le cas d'un trajet international) :

- À toute personne présentant une incapacité physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle, permanente ou temporaire, dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher sa pleine et effective utilisation des transports sur la base de l'égalité avec les autres voyageurs.
- À toute personne dont la mobilité lors de l'usage des transports est réduite en raison de son âge.

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

Pour bénéficier de ce service, contactez Accès Plus dès l'achat de votre titre de transport, jusqu'à 48h avant votre départ :

- Par téléphone 7 jours sur 7, de 7h à 22h, en composant le 0 890 640 650<sup>(1)</sup>.
- Par Internet : [www.accesplus.sncf.com](http://www.accesplus.sncf.com) ou en LSF ou par écrit avec un centre relais sur le site internet [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) rubrique « voyageurs handicapés ».
- Par courriel, à l'adresse [accesplus@sncf.fr](mailto:accesplus@sncf.fr).

(1) 0,12€ TTC/min depuis un poste fixe + prix d'un appel local

→ En gares et boutiques SNCF, auprès d'un vendeur.

→ Par fax, au 0 825 825 957<sup>(1)</sup>.

### **Votre accueil en gare**

À la gare, vous êtes attendu(e) 30 minutes avant le départ de votre train muni(e) de votre billet. Informé(e) de votre venue, l'agent de la gare vous conduit jusqu'à votre train et vous installe à votre place.

### **À BORD DE VOTRE TRAIN**

Le chef de bord est prévenu de votre présence et veille au bon déroulement de votre voyage<sup>(3)</sup>.

### **VOTRE ARRIVÉE À DESTINATION**

Un agent vient vous chercher à votre place et vous conduit jusqu'à la sortie de la gare ou vous accompagne à bord de votre prochain train en cas de correspondance dans la même gare.



### **BON À SAVOIR**

La prestation Accès Plus prévoit le portage d'un seul bagage de moins de 15 kg. En réservant le service Accès Plus, profitez d'une réduction de 25% sur le 2<sup>e</sup> bagage et les suivants, offerte par le service Bagages à Domicile<sup>(2)</sup>.

**(1)** 0,15€ TTC/min. **(2)** Conditions du Service Bagages à domicile disponibles en gares et boutiques SNCF, par téléphone au 0 890 640 650 (0,12€ TTC/min depuis un poste fixe + prix d'un appel local) et sur [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

**(3)** Tout voyageur doit pouvoir accomplir, pour lui-même, certains actes de première nécessité. Les personnes handicapées (taux d'incapacité de 80% et plus) qui ne peuvent y parvenir seules ont la possibilité de bénéficier d'avantages tarifaires pour leur accompagnateur en fonction des mentions portées sur leur carte d'invalidité.

---

## DES DIFFICULTÉS PENDANT VOTRE VOYAGE ?

La ligne urgence accessibilité est disponible de 7h à 22h, 7 jours sur 7 : composez le 09 69 32 26 26<sup>(1)</sup>.

Pour les personnes sourdes ou malentendantes, envoyez un SMS au 0 610 640 650<sup>(2)</sup>.

Un conseiller du centre de service répondra le plus rapidement possible à vos besoins. En dehors de ces horaires, composez le 3117<sup>(3)</sup> ou envoyez un SMS au 31177<sup>(2)</sup>, numéros d'urgence SNCF.

---

**(1)** Prix d'un appel local. Votre conversation est susceptible d'être enregistrée.

**(2)** Numéro non surtaxé. **(3)** Le 3117 est complémentaire, il ne se substitue, ni aux numéros de secours habituels (15-17-18-112), ni à l'usage du signal d'alarme. Prix d'un appel local. Votre conversation est susceptible d'être enregistrée.

# ACCÈS TER SUR LE RÉSEAU RÉGIONAL

Avec l'aide de SNCF, les Régions mettent en place progressivement des services d'assistance pour le réseau régional TER. Le premier service régional d'accueil et d'accompagnement de personnes handicapées, Accès TER, a été mis en place en Auvergne le 1<sup>er</sup> mars 2010. D'autres régions ont suivi: la Lorraine, la Picardie, la Haute-Normandie, la Bretagne, la Bourgogne et la région Centre Val de Loire.



## À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ACCÈS TER?

Vous pouvez bénéficier de ce service gratuit si :

- Vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité, quels que soient votre handicap et le taux d'invalidité.
- Vous êtes titulaire d'une carte « réformé ou pensionné de guerre ».
- Vous êtes utilisateur d'un fauteuil roulant et vous vous présentez avec en gare.

## Comment fonctionne le service Accès TER

Au départ :

Vous êtes attendu(e) à la gare 30 minutes avant le départ de votre train muni(e) de votre billet. Informé(e) de votre venue, l'agent de la gare vous conduit jusqu'à votre train et vous installe à votre place.

À votre arrivée à destination :

Un agent vient vous chercher à votre place et vous conduit à votre point de rendez-vous en gare ou vous accompagne à bord de votre prochain train, taxi TER ou car TER, pour une correspondance dans la même gare.



## Comment réserver la prestation Accès TER ?

Vous devez réserver le service Accès TER au moins 48h avant votre départ.

En **Auvergne**,  
réservez auprès de Contact  
TER Auvergne :

→ Par téléphone :  
09 69 36 39 68<sup>(2)</sup> du lundi  
au vendredi de 6h30 à 19h,  
le samedi de 10h à 17h.

→ Par Internet :  
site SNCF TER Auvergne,  
rubrique « Aide et contact ».

En **Bourgogne**,  
réservez auprès de MOBIGO :

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

→ Par Internet :  
site SNCF TER Bourgogne,  
rubrique « Aide et contact ».

En **Bretagne**,  
réservez auprès de Contact  
TER Bretagne :

→ Par téléphone :  
0 800 880 562<sup>(1)</sup> du lundi  
au vendredi de 6h15 à 20h  
et le samedi de 10h à 17h.

→ Par Internet :  
site SNCF TER Bretagne,  
rubrique « Aide et contact ».

En région **Centre Val de Loire**,  
réservez auprès de Contact  
TER Centre :

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

→ Par Internet :  
site SNCF TER Centre,  
rubrique « Aide et contact ».

**(1)** Appel gratuit depuis un poste fixe. **(2)** Coût d'un appel local.

En **Haute-Normandie**, réservez auprès d'Aléorégion Haute-Normandie:

- Par téléphone:  
0 800 270 076<sup>(1)</sup> du lundi au vendredi de 6h à 21h et le dimanche de 14h à 20h.
- Par Internet :  
site SNCF TER Haute-Normandie, rubrique « Aide et contact ».

En **Lorraine**, réservez auprès de Contact TER Lorraine:

- Par téléphone:  
0 800 870 529<sup>(1)</sup>.  
Du lundi au vendredi de 7h à 20h, le samedi de 9h à 14h.
- Par Internet:  
site SNCF TER Lorraine, rubrique « Aide et contact ».

En **Picardie**, réservez auprès de Allo Picardie Mobilité :

- Par téléphone:  
0 800 099 565<sup>(1)</sup>.  
Du lundi au vendredi de 7h à 20h, le samedi de 9h à 18h.
- Par Internet:  
site SNCF TER Picardie, rubrique « Aide et contact ».

Dans le cas d'un trajet mixte, comprenant un train du réseau national et un train du réseau régional, le service Accès Plus vous donnera l'ensemble des informations nécessaires et procédera aux réservations des services d'assistance dans les gares de votre trajet (voir page 9).

(1) Appel gratuit depuis un poste fixe. (2) Coût d'un appel local.

# DES SERVICES EN DÉVELOPPEMENT

Afin de mieux vous accompagner, TER développe également de nouveaux services.

En **Rhône-Alpes**, un nouveau service d'accueil et d'accompagnement des personnes handicapées et à mobilité réduite a été créé. Ce service, en cours d'expérimentation, concerne d'ores et déjà 13 gares de la région. Retrouvez la liste des gares à la page 55. Pour réserver le service, contactez ALLO TER au 09 69 32 21 41<sup>(1)</sup> du lundi au vendredi de 7h à 19h et le samedi de 8h à 13h.

## LE SERVICE PROCHAINS DÉPARTS

Tout le monde n'a pas accès à Internet partout et tout le temps. C'est pourquoi TER a mis en place le service Prochains Départs, accessible à toute heure et sur simple appel téléphonique.

En appelant le Centre de Relation Client de chaque région, il vous suffit de sélectionner le service Prochains Départs et de saisir le code postal de la gare ou halte TER choisie.

Vous obtiendrez les horaires des quatre prochains trains ou cars au départ de cette gare ou halte et l'information trafic en temps réel.

Le service Prochains Départs est disponible 24h/24, 7j/7 en Aquitaine, Auvergne, Bourgogne, Bretagne, Centre Val de Loire, Champagne-Ardenne, Haute-Normandie, Languedoc-Roussillon, Limousin, Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Pays de la Loire, Picardie, Poitou-Charentes, Provence-

(1) Coût d'un appel local.

Alpes-Côte d'Azur  
et Rhône-Alpes.

### **LES 20 SITES INTERNET**

Les sites Internet TER vous permettent d'effectuer facilement vos recherches d'itinéraires, d'horaires, de produits et de prix. Ces sites garantissent un haut niveau d'accessibilité à l'information et aux services, notamment aux personnes aveugles et malvoyantes.

Les sites sont en effet compatibles avec les technologies de type synthèse vocale et traduction en braille. La démarche de labellisation Accessiweb des sites Internet TER est actuellement en cours avec pour objectif d'obtenir le niveau AA en 2016.



# CONTACTS TER

Pour plus d'informations sur tous nos services, contactez-nous.

## TER Alsace

- Par téléphone:  
0 800 779 867<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Alsace,  
rubrique «Aide et contact».

## TER Lorraine

- Par téléphone:  
0 800 870 529<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Lorraine,  
rubrique «Aide et contact».

## TER Champagne-Ardenne

- Par téléphone:  
09 69 36 66 69<sup>(2)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Champagne-  
Ardenne, rubrique «Aide  
et contact».

## TER Aquitaine

- Par téléphone:  
0 800 872 872<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Aquitaine,  
rubrique «Aide et contact».

## TER Poitou-Charentes

- Par téléphone:  
0 800 872 872<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Poitou-  
Charentes, rubrique  
«Aide et contact».

## TER Limousin

- Par téléphone:  
0 800 574 303<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Limousin,  
rubrique «Aide et contact».

## TER Auvergne

- Par téléphone:  
09 69 36 39 68<sup>(2)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Auvergne,  
rubrique «Aide et contact».

## TER Rhône-Alpes

### Allo TER

- Par téléphone:  
09 69 32 21 41<sup>(2)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Rhône-Alpes,  
rubrique «Aide et contact».

**(1)** Appel gratuit depuis un poste fixe. **(2)** Coût d'un appel local.

### TER Basse Normandie

- Par téléphone:  
0 800 100 244<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Basse-Normandie, rubrique «Aide et contact».

### TER Haute-Normandie Aléorégion

- Par téléphone:  
0 800 270 076<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Haute-Normandie, rubrique «Aide et contact».

### TER Bourgogne MOBIGO!

- Par téléphone:  
03 80 11 29 29<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Bourgogne, rubrique «Aide et contact».

### TER Franche-Comté

- Par téléphone:  
0 800 802 479<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Franche-Comté, rubrique «Aide et contact».

### TER Bretagne

- Par téléphone:  
0 800 880 562<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Bretagne, rubrique «Aide et contact».

### TER Centre Val de Loire

- Par téléphone:  
0 800 835 923<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Centre, rubrique «Aide et contact».

### TER Languedoc-Roussillon

- Par téléphone:  
0 800 886 091<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Languedoc-Roussillon, rubrique «Aide et contact».

### TER Midi-Pyrénées

- Par téléphone:  
0 800 31 31 31<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Midi-Pyrénées, rubrique «Aide et contact».

### TER Midi-Pyrénées

- Par téléphone:  
0 800 31 31 31<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Midi-Pyrénées,  
rubrique «Aide et contact »

### TER Nord-Pas de Calais

- Par téléphone:  
0 969 369 379<sup>(2)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Nord-Pas  
de Calais, rubrique  
«Aide et contact ».

### TER Picardie Allo Picardie Mobilité

- Par téléphone:  
0 800 099 565<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Picardie,  
rubrique «Aide et contact ».

### TER Pays de la Loire

- Par téléphone:  
0 800 584 260<sup>(1)</sup>
- Par Internet:  
site SNCF TER Pays  
de la Loire, rubrique  
«Aide et contact ».

### TER Provence-Alpes-Côte d'Azur

- Par téléphone:  
0 800 114 023<sup>(1)</sup>
- Par Internet :  
site SNCF TER PACA,  
rubrique «Aide et contact ».

**(1)** Appel gratuit depuis un poste fixe. **(2)** Coût d'un appel local.

# ACCÈS PLUS TRANSILIEN EN ÎLE-DE-FRANCE

Avec Accès Plus Transilien, les personnes handicapées, munies d'une carte d'invalidité de 80% ou plus disposent d'un service gratuit d'assistance dans 80 gares, situées sur les lignes des RER A, B, C, D et E ainsi que sur les lignes Transilien, H, J, L, N et U.

## À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ACCÈS PLUS TRANSILIEN ?

Vous pouvez bénéficier de ce service gratuit si vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité d'au moins 80%, quel que soit le type de handicap.

## Comment réserver la prestation Accès Plus Transilien ?

Réservez auprès de la centrale Accès Plus Transilien jusqu'à 20h, la veille de votre voyage :

→ 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)

Ouvert tous les jours de 7h à 20h, le service Accès Plus Transilien prévient directement les gares de départ, d'arrivée et de correspondance afin que des agents vous accueillent et vous guident.

(1) Coût d'un appel local.

Leur mission?

Vous accompagner jusqu'au quai et vous assister à la montée et à la descente du train grâce à la mise en place d'un dispositif d'accès.

Vous pouvez voyager tous les jours, dans tous les trains, entre deux gares ouvertes au service. Sur les lignes A et B du RER, il vous est aussi possible de réserver un trajet à partir d'une gare SNCF proposant le service vers une gare RATP accessible.



## **UNE FOIS VOTRE RÉSERVATION EFFECTUÉE**

Le jour de votre voyage, présentez-vous simplement à l'accueil de votre gare avant l'heure de départ prévue avec la centrale Accès Plus Transilien.

Le personnel Transilien vous accueillera et vous accompagnera jusqu'à votre train.

Si vous souhaitez annuler votre voyage, n'oubliez pas d'en informer le service Accès Plus Transilien, si possible la veille avant 20h, afin qu'il prévienne les gares concernées.

## **UN INCIDENT TECHNIQUE?**

Disposant de toutes les informations nécessaires dans votre réservation, Accès Plus Transilien est en mesure de vous préinformer et de vous proposer une solution alternative. La réservation vous garantit la réalisation de votre voyage même en cas d'incident.

## DES DIFFICULTÉS PENDANT VOTRE VOYAGE ?

Pour une prise en compte de votre demande, composez le numéro d'Accès Plus Transilien : 0 970 82 41 42<sup>(1)</sup>. Nos conseillers vous répondront de 7h à 20h. En dehors des heures d'ouverture du service, votre appel sera redirigé vers un centre d'assistance. En cas d'urgence, de malaise ou de danger, composez le 3117<sup>(2)</sup>.

## ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

Retrouvez toutes les informations pour faciliter votre voyage sur le site [www.transilien.com](http://www.transilien.com), onglet « Nos Services », rubrique « Accessibilité PMR ». Vous pouvez aussi consulter la disponibilité des ascenseurs sur le site du STIF : [infomobi.com](http://infomobi.com).

**(1)** Coût d'un appel local. **(2)** Le 3117 est complémentaire, il ne se substitue, ni aux numéros de secours habituels (15-17-18-112), ni à l'usage du signal d'alarme. Prix d'un appel local. Votre conversation est susceptible d'être enregistrée.

# RETRAIT DES BILLETS

**Vous souhaitez préparer votre voyage, acheter votre billet ou le retirer? Vous disposez de différentes solutions aussi simples qu'accessibles.**

## LE E-BILLET

Achetez et imprimez votre e-billet depuis chez vous sur Internet ou auprès d'un point de vente agréé SNCF de votre choix (gares et boutiques SNCF, téléphone au 3635<sup>(1)</sup>, agences de voyages 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.

## LE M-BILLET

Le m-billet, c'est la possibilité d'obtenir votre e-billet sur votre smartphone. Il vous suffit de télécharger<sup>(3)</sup> l'application SNCF ou Voyages-sncf. À 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<sup>(2)</sup>.



### BON À SAVOIR

Le service Accès Plus vous permet également de commander votre billet. Pour contacter Accès Plus, reportez-vous à la page 9.

Le renvoi (1), (2) et (3) sont repris en bas de la page 25.

## L'ENVOI À DOMICILE

Profitez de ce service en payant votre billet de train partéléphone au 3635<sup>(1)</sup> ou sur Internet. Vous recevrez vos billets gratuitement à l'adresse de votre choix. Vous devez les commander au plus tard 4 jours avant votre départ si vous habitez en France métropolitaine et 7 jours si vous habitez à l'étranger.

## LES BORNES LIBRE SERVICE

Votre réservation est 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>(4)</sup> dans la borne de retrait et vous obtiendrez vos billets.

## LE SERVICE 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>(5)</sup>. Pour prendre rendez-vous, accédez au site **rendezvous.sncf.com** ou par téléphone au 3635<sup>(1)</sup> ou dans n'importe quel point de vente SNCF.

**(1)** 0,40€ TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur. **(2)** Une pièce d'identité pourra vous être demandée lors du contrôle ainsi que les éventuels justificatifs de réduction. **(3)** Téléchargement de l'application gratuit. **(4)** Ne pas utiliser de carte bancaire virtuelle si vous retirez votre billet en gare, boutique ou agence de voyage agréée SNCF. Vérifiez que la date d'expiration de votre carte bancaire servant au paiement est postérieure à la date prévue de retrait du billet. **(5)** Service gratuit proposé dans certains points de vente et dans la limite des créneaux horaires disponibles. Retrouvez la liste de l'ensemble des points de vente proposant ce service sur le site **rendezvous.sncf.com**.

Services bagages	27
Services accompagnement	31
Services complémentaires au voyage	36
Équipements dans les gares	40
Services à bord des trains	49



## 2 ACCOMPAGNER CHACUN SELON SES BESOINS

**SNCF s'investit dans la prise en charge de vos déplacements en train: vous accompagner en gare, acheminer vos bagages ou prendre soin de vos enfants... Tout a été pensé pour faire de votre voyage un moment agréable.**

# SERVICES BAGAGES

Pour voyager en toute sérénité, SNCF vous propose un ensemble de services vous soulageant des éventuelles contraintes liées aux bagages.



## BAGAGES À DOMICILE

Pour un voyage plus confortable, voyagez sans bagages. Le service Bagages à domicile 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<sup>(2)</sup>.
- Un service attentionné : vos bagages emballés pendant le transport.
- Un service rassurant : le suivi du parcours de votre bagage, en temps réel<sup>(3)</sup>.

## Comment réserver ?

Rendez-vous dans les gares et boutiques SNCF, appelez le 3635<sup>(4)</sup> et dites « Bagages » ou connectez-vous sur **bagages.sncf.com**. 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

## À quels tarifs<sup>(5)</sup> ?

- 38€ pour le 1<sup>er</sup> bagage ordinaire.
- 20€ par bagage ordinaire supplémentaire.
- 80€ par bagage volumineux.
- 30€ pour un fauteuil roulant sans moteur.

**(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)** Sous réserve de commander au plus tard 48h avant la date de livraison souhaitée et d'un enlèvement avant 17h et hors département 05, 06, 73 et 74 pour lesquels la livraison ne peut être effectuée que le surlendemain de l'enlèvement. **(3)** Contactez le 3635 et dites « Bagages » 0,40€ TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur. **(4)** Prix en vigueur au 31/12/2014.

**(5)** Prix en vigueur au 31/12/2014.

## Les bagages autorisés<sup>(1)</sup>

- Bagages ordinaires :  
sac, valise, poussette canne,  
malle, ski sous housse.
- Bagages volumineux :  
vélo, landau, poussette pliée,  
planche nautique inférieure  
à 3 m...
- Fauteuil roulant sans  
moteur d'un poids inférieur  
à 60 kg.



### BON À SAVOIR

Si vous bénéficiez du service Accès Plus, en réservant votre prestation d'assistance par téléphone ou en gare (voir page 9), bénéficiez sur le service Bagages à domicile d'une réduction de 25 % sur le 2<sup>e</sup> bagage et les suivants<sup>(2)</sup>.

**(1)** Chaque bagage ordinaire (maximum 10 par commande) ou volumineux (maximum 10 par commande) ne doit pas dépasser 25 kg. **(2)** Conditions du service Bagages à domicile disponibles en gares et boutiques SNCF, par téléphone au 0 890 640 650 (0,12€ TTC/min, depuis un poste fixe + prix d'un appel local) et sur [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

## BAGAGES EN GARE

Quoi de plus agréable que de profiter de son temps libre sans avoir à se préoccuper de ses bagages ?

### CONSIGNES AUTOMATIQUES ET MANUELLES

Dans nos gares, les consignes automatiques et manuelles<sup>(1)</sup> vous permettent de vous décharger de vos sacs et valises pour une heure et jusqu'à 24h. Plus de précisions sur [www.gares-sncf.com](http://www.gares-sncf.com), choix de la gare puis rubrique « Services en gare ».

### À quels tarifs<sup>(2)</sup> ?

→ Consignes automatiques : de 5,50€ à 9,50€ selon la taille du casier pour une durée de 24h. Au-delà, 5€ par colis et par période de 24h.

→ Consignes manuelles : de 4€ pour les deux premières heures à 9,50€ pour les premières 24h. Au-delà, 5€ par colis et par période de 24h.

Munissez-vous de pièces de monnaie pour récupérer vos bagages.

### BAGAGISTES

Présents dans certaines gares, ils se tiennent à votre disposition pour vous aider à porter vos bagages.

### À quels tarifs<sup>(3)</sup> ?

A partir de 5€ pour un à trois bagages.

**(1)** 15 consignes automatiques à votre disposition dans les gares de Paris-Austerlitz, Paris-Est, Paris-Lyon, Paris-Nord, Paris-Montparnasse, Bordeaux St-Jean, Lyon Part-Dieu, Marne-la-Vallée Chessy, Marseille St-Charles, Nantes, Nice, Cannes, Montpellier, Strasbourg et Toulouse-Matabiau. 2 consignes manuelles sont proposées dans les gares de Dijon et Lille-Europe. **(2)** Prix en vigueur au 02/01/2014. **(3)** Prix en vigueur au 02/01/2014. Pour les personnes à mobilité réduite, le service n'est payant qu'au-delà d'un bagage porté et/ou d'un poids supérieur à 15 kg.

# SERVICES ACCOMPAGNEMENT

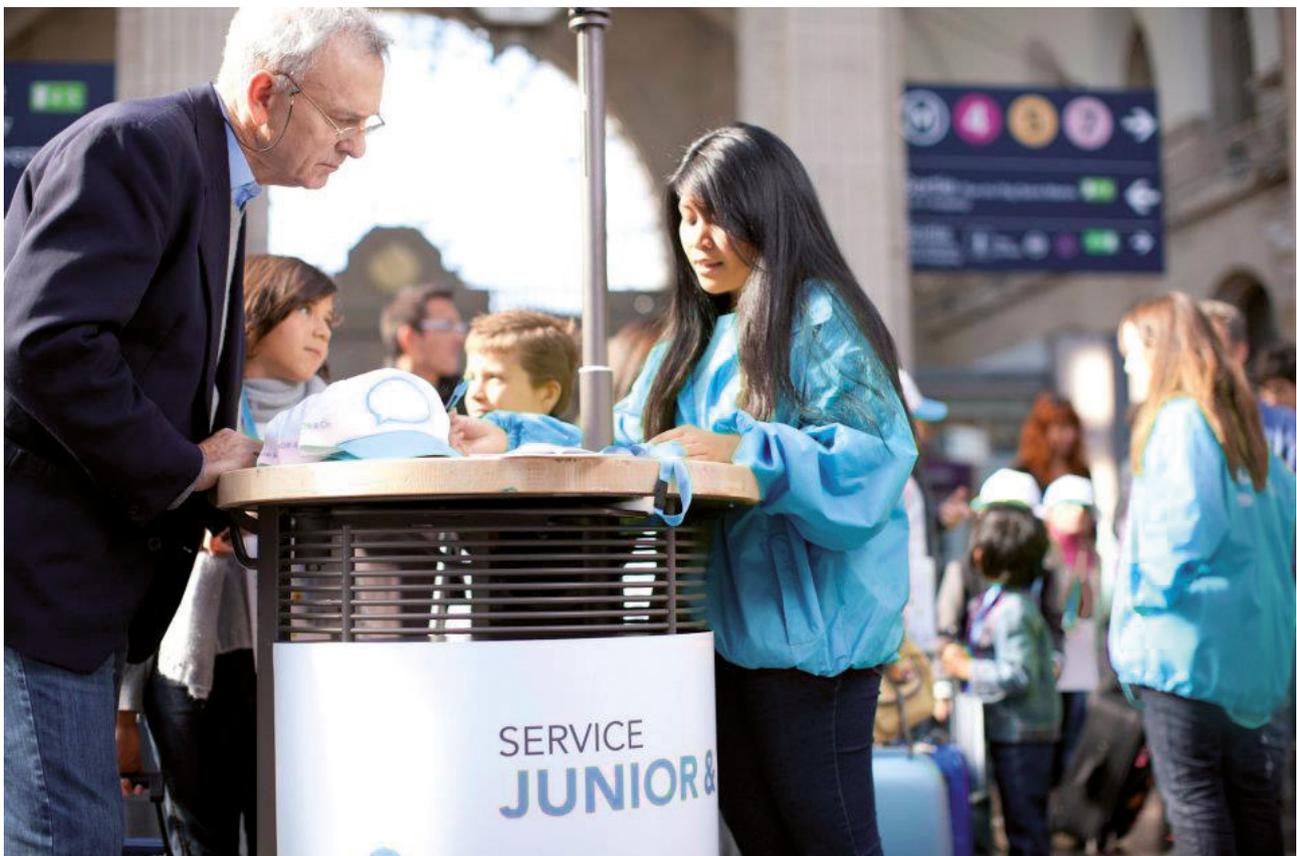
De la gare de départ jusqu'à destination, SNCF s'occupe de tout pour vous faciliter le voyage en train.

## JUNIOR & CIE

Votre enfant voyage seul<sup>(1)</sup>?  
Pour votre plus grande tranquillité, SNCF propose son service d'accompagnement JUNIOR & Cie pour un trajet animé et en toute sécurité.

## Comment ça marche?

Les animateurs JUNIOR & Cie accueillent votre enfant en gare et l'accompagnent à bord tout au long du voyage.  
Ce service est proposé vers plus de 120 destinations pendant les vacances scolaires, et vers 23 destinations le week-end (hors vacances scolaires).



**(1)** Pour pouvoir profiter du service, votre enfant doit avoir entre 4 et 14 ans inclus à la date du voyage.

## Comment réserver?

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

## À quels tarifs<sup>(2)</sup>?

JUNIOR & Cie est proposé  
à partir de 35€.

- Par téléphone au 3635<sup>(1)</sup> et dites «Junior et Compagnie» ou «accompagnement».
- En vous rendant dans les gares, les boutiques SNCF et les agences de voyages agréées.



## BON À SAVOIR

JUNIOR & Cie est accessible aux enfants handicapés ne nécessitant pas de soins médicaux dès lors que les parents auront signalé le type de handicap de leur enfant et que le centre d'appel JUNIOR & Cie aura été en mesure de s'assurer d'une prise en charge adaptée au handicap de l'enfant<sup>(3)</sup>.

**(1)** 0,40€ TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur. **(2)** Prix au 01/01/2015. Hors prix du billet de train, valable pour un enfant pour un trajet d'une durée inférieure à 2h30. Prix évolutif selon le nombre d'enfants et la durée du trajet. Échangeable et remboursable sous conditions, jusqu'à 4 jours avant le départ. **(3)** 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 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, SNCF se réserve la possibilité de refuser l'enfant amené à utiliser le service JUNIOR & Cie.

## 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<sup>(1)</sup>, 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 0811 654 653<sup>(2)</sup> appel non surtaxé du lundi au samedi de 9h à 19h, hors jours fériés. 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 0811 654 653<sup>(2)</sup> appel non surtaxé. Pour les personnes à mobilité réduite, pensez à réserver la prestation Accès Plus (voir page 9) en complément du service domicile-train. Retrouvez toutes les informations et tarifs sur [sncf.com](https://www.sncf.com).

**(1)** Attention : 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. **(2)** 0,05€ par appel.

### **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.

### **LES COMPAGNONS DU VOYAGE**

Cette association loi 1901 créée par SNCF et RATP propose un service d'accompagnement payant, pour les enfants, les personnes âgées ou handicapées dans les transports en commun. Elle aide à l'acquisition ou au maintien de l'autonomie. L'association n'a pas de véhicule, ses accompagnateurs utilisent le réseau de transport en commun.

### **À quel tarif ?**

Le prix de votre accompagnement est calculé en fonction de votre trajet. Pour réserver cette prestation, obtenir davantage de renseignements ou demander un devis, contactez directement les Compagnons du Voyage de 7h00 à 19h00 du lundi au vendredi (coordonnées ci-dessous).



---

## **BESOIN D'UN RENSEIGNEMENT? CONTACTEZ-NOUS !**

LES COMPAGNONS DU VOYAGE  
34 rue Championnet LAC CG25, 75018 Paris  
Tél. : 01 58 76 08 33<sup>(1)</sup> - Fax : 01 58 76 09 13  
Courriel : [info@compagnons.com](mailto:info@compagnons.com)  
Internet : [www.compagnons.com](http://www.compagnons.com)

---

**(1)** Coût d'un appel local. En dehors des heures d'ouverture (7h-19h), permanence téléphonique au 06 62 24 72 91.

# SERVICES COMPLÉMENTAIRES AU VOYAGE

Pour que votre voyage se déroule en toute sérénité du départ à l'arrivée, pensez à réserver un taxi ou à louer une voiture.



## **iDCAB<sup>(1)</sup>**

iDCAB vous permet de réserver un taxi ou un véhicule avec chauffeur à prix fixe<sup>(2)</sup> et tout compris pour aller à la gare ou en partir. Vous avez l'assurance d'être pris en charge même en cas de retard de train.

## **Comment réserver ?**

Rendez-vous sur [www.idcab.sncf.com](http://www.idcab.sncf.com), muni de votre réservation de train. Vous réservez et payez à l'avance votre course porte-à-porte.

Le jour de la course, vous recevez un SMS pour vous avertir de l'arrivée de votre véhicule.

## **À quel tarif<sup>(2)</sup> ?**

Le service iDCAB est disponible dès 9,90 €.

Ce prix comprend la réservation et le transport des bagages.

## **Dans quelles gares ?**

Le service iDCAB est actuellement disponible dans les principales gares de France. Retrouvez l'ensemble des gares éligibles au service iDCAB sur [www.idcab.sncf.com](http://www.idcab.sncf.com).

**(1)** Les personnes à mobilité réduite dont le transport nécessite un véhicule adapté (rampe de chargement) doivent se rapprocher de l'équipe SNCF Porte-à-Porte via le formulaire de contact sur [www.pap.sncf.com](http://www.pap.sncf.com). Dans la mesure du possible, des solutions leurs seront proposées. **(2)** Ce tarif est valable pour une certaine distance. Pour les courses plus longues, le prix est directement calculé sur [www.idcab.sncf.com](http://www.idcab.sncf.com).

## AUTO/TRAIN

Avec le service Auto/Train, 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 12 destinations au départ ou à l'arrivée de Paris (Avignon, Biarritz, Bordeaux, Briançon, Brive, Fréjus St-Raphaël, Lyon, Marseille, Narbonne, Nice, Toulon et Toulouse).

### Comment réserver?

→ Sur [www.autotrain.voyages-sncf.com](http://www.autotrain.voyages-sncf.com).

→ En appelant le 3635<sup>(1)</sup>, dites « Auto/Train », tous les jours de 7h à 22h. De l'étranger, composez le 0033 892 35 35 35<sup>(2)</sup>.

→ En gares, en boutiques ou en agences de voyage agréées SNCF.

### À quel tarif<sup>(3)</sup>?

Le service Auto/Train est accessible à partir de 119€ pour toutes nos destinations.



Pour tout savoir : [www.autotrain.voyages-sncf.com](http://www.autotrain.voyages-sncf.com)

**(1)** 0,40€ TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur. **(2)** Coût d'un appel international. **(3)** Prix du Tarif Prem's en vigueur depuis le 15/01/13. 99€ pour une moto ou un scooter et 119€ pour une voiture de type Voiture de Dimensions Standards ou Automobile de Grandes Dimensions, valable pour un aller simple vers une destination Auto/Train, accessible certains jours et dans certains trains. Disponible à l'ouverture des ventes et jusqu'à 21 jours avant la date de départ, dans la limite des places disponibles à ce tarif. Billets non échangeables, non remboursables. Offre non cumulable avec toute autre promotion en cours ou tarif réduit SNCF.

# iDAVIS®



Vous avez besoin d'être indépendant dès votre descente du train? Avec le service **iDAVIS**, bénéficiez d'une solution avantageuse : vous pouvez réserver un véhicule de location<sup>(1)</sup> en même temps que votre billet de train dans plus de 270 gares en France et en Europe. En réservant auprès de SNCF, vous profitez de 10 %<sup>(2)</sup> de réduction garantis toute l'année sur l'offre pré-payée. Et bénéficiez du Meilleur Prix Garanti : si vous trouvez moins cher ailleurs, AVIS vous remboursera 2 fois la différence<sup>(3)</sup>.

Dans le cadre du service **iDAVIS**, votre location vous attend, même si l'agence AVIS est fermée à l'arrivée de votre train.

Grâce à cet avantage exclusif, un agent SNCF vous remet le contrat et les clés du véhicule que vous avez réservé<sup>(4)</sup>.

Le règlement de la location du véhicule s'effectuera, selon les tarifs, lors de la réservation ou directement en agence. Grâce à l'offre souple, vous pouvez annuler ou modifier votre location sans frais jusqu'à 1h avant le retrait de votre véhicule.

### Comment réserver?

Rendez-vous dans les gares et boutiques SNCF ou connectez-vous sur [www.voyages-sncf.com/train-avis](http://www.voyages-sncf.com/train-avis). Offre également disponible par téléphone au 3635<sup>(5)</sup>.

- (1)** Pour les véhicules de la flotte classique et Select Series, la conduite est possible à partir de 21 ans et 1 an de permis. Pour les titulaires de la carte Jeune location possible dès 19 ans et 1 an de permis (hors Flotte Select Series). Pour les clients âgés de moins de 25 ans un supplément jeune conducteur est payable en agence AVIS. **(2)** Offre valable en France continentale. **(3)** Voir conditions de remboursement en boutique SNCF, en agence AVIS ou sur [www.avis.fr/remboursement-deladifferenceavissncf](http://www.avis.fr/remboursement-deladifferenceavissncf). **(4)** Service gratuit réservé aux clients ayant choisi l'offre souple ou pré-payée, valable jusqu'à la fermeture de la gare SNCF dans les gares éligibles, en France uniquement. Offre soumise à conditions, proposée uniquement dans le cadre de l'offre souple et pré-payée, (hors Flotte Select Series) en agence AVIS. **(5)** 0,40€ TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

---

## CUMULEZ LES AVANTAGES ET LES RÉDUCTIONS CHEZ AVIS !

- 15 % de réduction garantis (offre pré-payée) pour les détenteurs des cartes de réduction SNCF (Enfant+, Jeune, Week-end, Senior+) et des cartes de fidélité SNCF<sup>(1)</sup>.
  - 20 % de réduction garantis pour les clients PRO (Pro 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> classe, Fréquence et Forfait).
  - Des services offerts pour les clients détenteurs de cartes de fidélité SNCF<sup>(1)</sup> et clients PRO<sup>(2)</sup>.
  - Un surclassement offert (en agence AVIS) pour les clients Grand Voyageur Plus, Grand Voyageur Le Club et PRO<sup>(3)</sup>.
- 

**(1)** Cartes de fidélité Voyageur, Grand Voyageur, Grand Voyageur Plus et Grand Voyageur Le Club. **(2)** Une option offerte au choix : Conducteur additionnel gratuit au lieu de 9€ par jour de location, siège bébé gratuit au lieu de 12€ par jour de location ou réhausseur gratuit au lieu de 6€ par jour de location, GPS gratuit (sous réserve de disponibilité) au lieu de 16€ par jour de location. **(3)** Selon disponibilités et pour une location maximum de 14 jours d'un véhicule de catégorie A à D. En cas d'indisponibilité Avis vous rembourse 10€.

# ÉQUIPEMENTS DANS LES GARES

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.

Pour faciliter votre accès et vos déplacements en gares, des équipements adaptés sont progressivement installés. Si certains correspondent à un handicap précis, la plupart simplifient l'accès pour tous.

## PARKING

Dans de nombreuses gares, des places à proximité de l'entrée, du hall d'accueil ou de l'ascenseur sont réservées aux personnes handicapées avec toutes les facilités d'accès nécessaires. Repérables par un marquage au sol et une signalisation verticale, elles sont plus larges et permettent à une personne en fauteuil roulant de se transférer en toute sécurité.





## PORTES AUTOMATIQUES

Pour certaines personnes à mobilité réduite, ouvrir une porte manuelle peut s'avérer difficile. De plus en plus de gares disposent de portes automatiques pour faciliter les déplacements.

## VITROPHANIE

Toutes les parois vitrées sont équipées de vitrophanies. Positionnées à deux hauteurs différentes, contrastées avec l'environnement, elles sont visibles des personnes malvoyantes ou de petite taille.

## BALISES SONORES

Elles renforcent les dispositifs d'accompagnement destinés aux personnes déficientes visuelles.

Leur rôle ?

Localiser les différents services ou indiquer les différentes directions.

Elles fonctionnent avec une télécommande universelle.

Deux façons d'utiliser la télécommande :

### → Le déclenchement

**automatique :** chaque balise se déclenche directement sur votre passage, dès que vous rentrez 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.



## BON À SAVOIR

Un système de « flèches sonores » existe dans les grandes gares ou les gares complexes.

Le principe de messages brefs et synchronisés pour tracer une direction sonore a été validé par la Direction de l'Accessibilité SNCF auprès des associations de personnes déficientes visuelles.



En complément de ces informations sonores, dans les gares suffisamment spacieuses ou à cheminement complexe, les directions peuvent être matérialisées par les bandes de guidage au sol.

La présence de balises sonores peut aussi être indiquée par un carrefour situé sur le cheminement des bandes de guidage.

Dans ce cas, préférez le déclenchement manuel et activez la balise lorsque vous rencontrez le carrefour.

## BANDES DE GUIDAGE

Chemin de surface détectable à l'aide d'une canne blanche, les bandes podotactiles de guidage sont composées de cannelures contrastées parallèles, séparées à intervalles réguliers de 3 cm environ dans le sens de la marche.

Les personnes déficientes visuelles peuvent donc se guider plus facilement dans la gare. Le cheminement facilement identifiable est complété par des balises sonores.

## **BANDES D'ÉVEIL DE VIGILANCE**

Ce système podotactile d'éveil a pour mission de signaler le danger grâce à des plots bombés, régulièrement disposés en lignes parallèles décalées :

- Une ligne de 6 plots
- Une ligne de 5 plots en quinconce.

Dans les gares, ces bandes sont situées en haut des escaliers et le long des quais à 50 cm du bord de quai.

## **ASCENSEURS**

Les ascenseurs sont utilisables par tous avec des commandes intérieures et extérieures aussi repérables qu'accessibles. Vous y trouverez aussi des dispositifs permettant de prendre appui et d'être informé sur les mouvements de la cabine (montée, descente, étage desservi, systèmes d'alarme,...) dès lors qu'il s'agit d'appareils neufs ou ayant fait l'objet de travaux, conformément à la norme AFNOR 81 - 70.

## **ESCALIERS MÉCANIQUES**

Le nez de chaque marche est de couleur contrastée pour vous permettre de repérer et d'emprunter plus facilement les escalators.

Les peignes de départ et d'arrivée sont également de couleur contrastée permettant de mieux appréhender le départ et l'arrivée des escaliers mécaniques.

En raison des risques éventuels de chute, les escaliers mécaniques sont cependant fortement déconseillés aux personnes en fauteuil roulant ou avec une poussette.



## **CONTREMARCHE ET NEZ DE MARCHÉ**

Pour améliorer votre sécurité dans les escaliers, chaque première et dernière contremarche est mise en valeur visuellement. Par ailleurs, les nez de marche sont contrastés et comportent un revêtement anti-dérapant. Toutes ces mesures permettent notamment aux personnes déficientes visuelles d'utiliser les escaliers en toute sérénité.

## **PLANS INCLINÉS**

Les plans inclinés sont là pour vous aider. L'inclinaison des pentes est spécialement étudiée pour une utilisation sans risques. Des paliers de repos sont situés de manière intermédiaire, lorsque la longueur du plan incliné excède 10 mètres et que la pente excède 4 %.

## **MAINS COURANTES**

Des mains courantes sont installées pour vous aider à monter ou descendre les escaliers et à circuler sur les plans inclinés. Elles sécurisent également votre parcours. Pour les enfants et les personnes de petite taille, elles sont doublées à deux hauteurs différentes. Elles sont prolongées horizontalement, avant et après l'escalier, pour vous assurer un retour sur le plat en toute sécurité et vous permettre de mieux appréhender la première et dernière marche.

## **INFORMATIONS EN BRAILLE ET EN RELIEF**

Présentes sur certains supports, comme les mains courantes des escaliers, les informations en braille permettent aux personnes aveugles ou malvoyantes de se repérer et de s'orienter dans la gare.



## BOUCLES MAGNÉTIQUES

Vous êtes malentendant et portez un appareil auditif ? La boucle magnétique est installée spécialement pour augmenter votre confort d'écoute. Ce système capte le son émis par la source sonore et le transmet directement à votre appareil auditif.

Il vous permet ainsi d'entendre de façon optimale votre interlocuteur sans être gêné par les bruits environnants. Pour un fonctionnement optimal, veillez à vous trouver dans la zone d'installation et à ce que votre appareil soit réglé sur la position « T ».

En gare, les boucles magnétiques sont souvent installées au niveau des guichets ou des zones d'attente voyageurs. Renseignez-vous sur leurs emplacements afin d'en profiter pleinement.

Vous pouvez notamment les repérer grâce au pictogramme suivant :



## SIGNALÉTIQUE

Pour faciliter votre cheminement, un grand travail d'amélioration de la signalétique a été effectué avec, entre autres, une police de caractères, la police Achemine, plus appropriée. Des panneaux de civilité sont également installés près des zones d'attente et des espaces de vente.

### → « Accès prioritaire »

Dans les files d'attente des guichets de vente ou de l'accueil, la priorité est donnée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

### → « Places prioritaires »

En zone d'attente, les personnes handicapées ou à mobilité réduite sont prioritaires pour s'asseoir.

### → « Emplacement prioritaire »

Dans les espaces libres en zone d'attente, les emplacements prioritaires préservent la place nécessaire pour les personnes en fauteuil roulant.

## ÉCRANS PLATS D’AFFICHAGE

Départs, arrivées, informations conjoncturelles, les écrans d'affichage sont au cœur de la vie d'une gare.

Pour que chacun puisse les lire facilement, tous sont contrastés et bénéficient d'une police de caractères grossie.

---

## ÊTES-VOUS PRIORITAIRE ?

Vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité de 80 % ou plus.

→ 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.

---

## FAITES CONNAISSANCE AVEC JADE

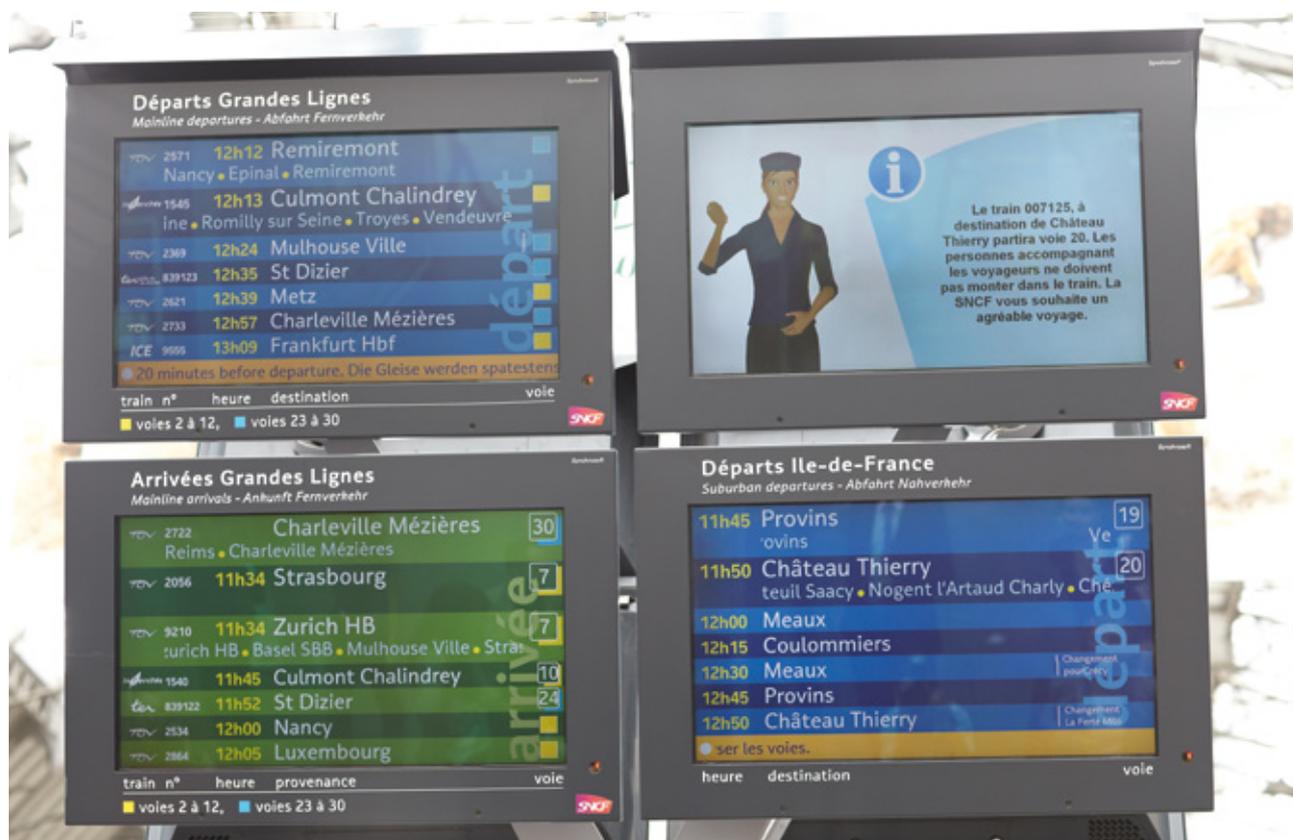
Personnage virtuel visible sur les écrans plats, Jade traduit en langue des signes certaines informations diffusées oralement en gare.

## GUICHETS

Libérant un espace sous la tablette, les nouveaux guichets permettent aux personnes en fauteuil roulant de placer leurs jambes en dessous. Pour les personnes malentendantes, ils sont également équipés de boucles magnétiques (voir page 43). Les guichets prioritaires sont signalés et repérables par tous les voyageurs.

## CABINES TÉLÉPHONIQUES

Des cabines téléphoniques sont accessibles pour les personnes de petite taille ou en fauteuil roulant.



## **TOILETTES**

Les toilettes réservées aux voyageurs à mobilité réduite possèdent une hauteur de cuvette adaptée pour les personnes en fauteuil roulant ainsi que des poignées pour se tenir.

Les différentes commandes sont également étudiées pour que chacun y accède simplement.

Des flashes lumineux sont installés à l'intérieur des toilettes pour avertir les personnes malentendantes en cas de déclenchement des signaux d'urgence.

## **FAUTEUILS ROULANTS EN GARE**

Au départ comme à l'arrivée, lorsque vous demandez une assistance, les agents d'accueil peuvent mettre à votre disposition dans les grandes gares, des fauteuils roulants manuels.

## **ÉLÉVATEURS ET RAMPES MOBILES**

L'espace entre le train et le quai est trop important ? Quand les rampes mobiles ne suffisent plus, les élévateurs permettent aux personnes en fauteuil roulant accompagnées d'un agent de monter facilement à bord.

Testés et validés par des personnes handicapées, de nouveaux modèles électriques équipent progressivement les gares. Plus confortables, ils sont aussi plus faciles à utiliser pour nos agents.

# SERVICES 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

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>re</sup> classe, vous payez le prix d'un billet 2<sup>e</sup> classe. Cet avantage peut s'étendre à votre accompagnateur<sup>(1)</sup>.
- Lorsque l'espace dédié n'est pas disponible, si vous pouvez vous transférer sur un siège voyageur, en 1<sup>re</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 d'invalidité<sup>(1)</sup>. Votre fauteuil devra être plié et rangé dans le respect des règles de sécurité afin de ne pas gêner les déplacements.



(1) Voir le paragraphe « réductions pour les personnes handicapées civiles et leurs accompagnateurs » page 65.

→ 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. Nos conseillers répondront à vos questions (retrouvez leurs coordonnées page 9).

Profitez également d'une chaise de transfert pendant votre voyage en TGV. Cette chaise roulante de petite dimension 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.

### **À BORD D'INTERCITÉS**

La réservation de l'espace dédié aux personnes en fauteuil roulant est obligatoire. Pour le confort des personnes en fauteuil roulant, INTERCITÉS dispose d'une voiture dotée d'une porte d'entrée élargie ainsi que de quatre espaces dédiés, équipés chacun de 4 sièges à accoudoirs et assises relevables. Des toilettes aménagées sont accessibles en autonomie si votre fauteuil répond aux normes en vigueur.

### **À BORD DE TER**

Les matériels neufs offrent un ou 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 (voir pages 18 à 19).

### **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 d'invalidité de 80% et plus, ainsi que leurs accompagnateurs.
- Les personnes atteintes d'une invalidité inférieure à 80% en possession d'une carte portant la mention « station debout pénible » ou « priorité pour personne handicapée ».

## **VOYAGES DE NUIT**

À ce jour, les trains de nuit n'offrent pas un bon niveau d'accessibilité et sont déconseillés aux voyageurs en fauteuil roulant. Si toutefois vous souhaitez utiliser ce moyen de transport, pour faciliter votre installation dans votre couchette, pensez à préciser lors de votre réservation que vous désirez une couchette inférieure proche de l'entrée de la voiture. Si votre chien guide vous accompagne, veillez à respecter certaines règles pour l'hygiène et le confort de chacun.

## **LA VOITURE-LIT À L'ÉTRANGER**

Vous voyagez avec un chien guide ou d'assistance ? Les trains internationaux n'exigent pas que vous occupiez la totalité du compartiment en voiture-lit.

## **EN ÎLE-DE-FRANCE**

Pour améliorer vos conditions de voyage en fauteuil roulant, tous les trams-trains et certains trains rénovés possèdent un espace aménagé. Situé le plus souvent en tête de train, cet espace est placé de manière à faciliter votre montée et votre descente de voiture. Dans tous les trains Transilien, vous trouverez aussi des places réservées aux personnes à mobilité réduite, hors usager en fauteuil roulant.

## **QUESTIONS DE SÉCURITÉ**

Quel que soit le train à bord duquel vous voyagez, nous vous invitons à bloquer les roues de votre fauteuil. Si vous souffrez d'insuffisance respiratoire, vos récipients portables de gaz médical sont admis à bord dans la limite des quantités nécessaires à votre voyage. Les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant sont 70 cm de large et 120 cm de profondeur. Le poids du fauteuil roulant, de son occupant et de ses bagages ne doit pas excéder au total 300 kg.



## VOTRE CHIEN GUIDE

Les chiens guide d'aveugle ou d'accompagnement 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.

---

Services garantis .....	55
Gares Accès Plus Transilien .....	63
Réductions pour les personnes handicapées civiles et leurs accompagnateurs .....	65
Réductions pour les personnes réformées ou pensionnées de guerre .....	67
Réductions en Île-de-France et en Europe .....	69



# INFORMATIONS PRATIQUES

3

**Pour connaître toutes les gares et tous les trains en mesure de vous proposer un service d'assistance gratuit, consultez les pages suivantes.**



# SERVICES GARANTIS

Retrouvez ci-dessous la liste des gares qui proposent Accès Plus sur le réseau national et Accès TER sur le réseau régional.

- 
- +** Accès Plus
  - TER** Accès TER
  - EXP** Expérimentation en Rhône-Alpes (voir p.16)
- 

<b>TER</b>	Abancourt	<b>EXP</b>	Anse
<b>+ TER</b>	Abbeville	<b>+</b>	Antibes
<b>+</b>	Aéroport Charles-De-Gaulle 2 TGV	<b>+</b>	Arcachon
<b>+</b>	Agde	<b>+</b>	Argentan
<b>+</b>	Agen	<b>+ TER</b>	Argenton-sur-Creuse
<b>TER</b>	Ailly-sur-Noye	<b>+</b>	Arles
<b>TER</b>	Ailly-sur-Somme	<b>+</b>	Arras
<b>+</b>	Aix-en-Provence	<b>TER</b>	Ars-sur-Moselle
<b>+</b>	Aix-en-Provence TGV	<b>TER</b>	Artenay
<b>+</b>	Aix-les-Bains-Le Revard	<b>TER</b>	Arvant
<b>+</b>	Aixe-sur-Vienne	<b>+</b>	Aubagne
<b>EXP</b>	Alaï	<b>+</b>	Auch
<b>TER</b>	Albert	<b>TER</b>	Auffay
<b>+</b>	Albertville	<b>+</b>	Aulnoye-Aymeries
<b>+</b>	Albi-Ville	<b>TER</b>	Auneau
<b>+</b>	Alençon	<b>+</b>	Auray
<b>+</b>	Alès	<b>TER</b>	Aurec
<b>+</b>	Altkirch	<b>+ TER</b>	Aurillac
<b>+ TER</b>	Amboise	<b>TER</b>	Autun
<b>+ TER</b>	Amiens	<b>+</b>	Auxerre-St-Gervais
<b>+</b>	Ancenis	<b>TER</b>	Auxonne
<b>+</b>	Angers-St-Laud	<b>TER</b>	Avallon
<b>+</b>	Angoulême	<b>+</b>	Avignon TGV
<b>TER</b>	Anizy-Pinon	<b>+</b>	Avignon-Centre
<b>+</b>	Annecy	<b>TER</b>	Avord
<b>+</b>	Annemasse	<b>+ TER</b>	Azay-le-Rideau
		<b>TER</b>	Bailleau-le-Pin
			Ballan-Miré

+ TER	Bar-le-Duc	+	Breil-sur-Roya
TER	Barentin	+ TER	Brest
TER	Bas-Monistrol	TER	Breteuil-
+	Bayeux		Embranchement
+	Bayonne	+	Briançon
TER	Beaugency	TER	Briare
+	Beaune	EXP	Brignais
+ TER	Beauvais	+ TER	Brioude
+	Bédarieux	+	Brive-La-Gaillarde
+	Belfort	TER	Brou
+	Belfort-	+	Caen
	Montbéliard TGV	+	Cahors
+	Bellac	+	Calais Fréthun
+	Bellegarde-sur-	+	Calais-Ville
	Valserine	+	Cambrai
EXP	Belleville-sur-Saône	+	Cannes
+ TER	Béning	+	Carcassonne
+	Bergerac	+	Carmaux
+	Besançon Franche-	+	Castelnaudary
	Comté TGV	+	Castres
+	Besançon-Viotte	+	Cerbère
+	Béthune	TER	Cercy-la-Tour
TER	Betton	TER	Chabris
+	Béziers	+	Chagny
+	Biarritz	+	Challans
+	Biganos-Facture	+	Chalon-sur-Saône
+ TER	Bitche	+	Châlons-en-
TER	Blangy-sur-Bresle		Champagne
TER	Bléré - La Croix	+	Chambéry-Challes-
+ TER	Blois		les-Eaux
TER	Bohain	TER	Chambly
TER	Bonneval	+	Champagne-
+	Bordeaux-St-Jean		Ardenne Tgv
TER	Bornel-Belle-Église	TER	Chantilly-Gouvieux
+	Boulogne-Ville	EXP	Chaponost
+	Bourg-en-Bresse	EXP	Charbonnière-les-
+	Bourg-St Maurice		Bains
+ TER	Bourges	+	Charleville-Mézières
TER	Brassac-Les-Mines	+ TER	Charmes-Vosges
+ TER	Bréauté-Beuzeville	+ TER	Chartres

+	Château-du-Loir	+	Dax
TER	Château-Renault	+	Decize
+ TER	Château-Thierry	+ TER	Dieppe
+ TER	Châteaudun	TER	Dieulouard
+ TER	Châteauneuf-sur-Cher	+	Dijon-Ville
		TER	Dinan
+ TER	Châteauroux	+ TER	Dol-de-Bretagne
+	Châtellerault	+	Dole-Ville
TER	Chauffailles	EXP	Dommartin-Lissieu
TER	Chaulnes (Picardie)	TER	Dompierre-Sept-Fons
+	Chaumont	+	Douai
TER	Chaumont-en-Vexin	+ TER	Dreux
+ TER	Chauny	+	Dunkerque
TER	Chenonceaux	+	Embrun
+	Cherbourg	+	Épernay
TER	Chevaigné	TER	Épernon
+ TER	Chinon	+ TER	Épinal
+	Cholet	TER	Épouville
TER	Cires-lès-Mello	TER	Estrées-St-Denis
EXP	Civrieux-d'Azergues	+	Étang
TER	Clamecy	+	Évreux Normandie
TER	Clermont-de-l'Oise	+	Eymoutiers
+ TER	Clermont-Ferrand		Vassivière
+	Cluses	TER	Faubourg d'Orléans
+	Cognac	TER	Fécamp
+	Colmar	+	Figeac
+	Colomiers	+	Fismes
TER	Combours	+	Foix
TER	Commentry	+ TER	Forbach
+ TER	Commercy	TER	Fougères
+ TER	Compiègne	EXP	Francheville
TER	Condé-sur-Huisne	+	Frasne
TER	Conflans - Jarny	+	Fréjus - St-Raphael
TER	Corbie	+	Futuroscope
+	Cosne-sur-Loire	+ TER	Gannat
TER	Courville-sur-Eure	+	Gap
+ TER	Creil	TER	Genlis
TER	Crépy-en-Valois	+ TER	Gien
+	Culmont-Chalindrey	+ TER	Gièvres
+	Culz	+	Givet

+	Gourdon	+	La Souterraine
TER	Grandvilliers	EXP	La Tour-de-Salvagny
+	Granville	TER	La Villette-St-Prest
+	Grenoble	+	Lamballe
+	Guéret	+ TER	Lamotte-Beuvron
TER	Guignicourt	+ TER	Landerneau
+ TER	Guingamp	TER	Landivisiau
+ TER	Hagondange	TER	Langeac
+	Haguenau	TER	Langeais
TER	Ham (Somme)	+	Lannemezan
TER	Harfleur	+	Lannion
+	Hazebrouck	+ TER	Laon
+	Hendaye	+	Laroche - Migennes
TER	Hermes - Berthecourt	TER	Laroquebrou
+ TER	Hirson	+	Latour-de-Carol- Enveitg
+	Hyères	+ TER	Laval
TER	Illiers-Combray	+	Lavaur
TER	Is-sur-Tille	TER	Le Cendre - Orcet
+ TER	Issoire	+	Le Creusot TGV
+ TER	Issoudun	TER	Le Creusot-Ville
TER	Jacques-Monod- la-Demi-Lieue	+	Le Croisic
TER	Joigny	+	Le Grau-Du-Roi
+	Joinville	+ TER	Le Havre
TER	Joué-lès-Tours	TER	Le Lioran
TER	Jouy	+	Le Mans
EXP	L'Arbresle	+ TER	Le Mont-Dore
+	L'Isle Jourdain	EXP	Le Péage-de- Roussillon
+	La Baule-Escoublac	TER	Le Plessis-Belleville
TER	La Bourboule	+ TER	Le Puy-en-Velay
TER	La Charité	TER	Le Tréport-Mers- les-Bains
TER	La Fère	+	Lens
TER	La Ferté-Imbault	EXP	Lentilly
TER	La Ferté-Milon	EXP	Lentilly - Charpenay
TER	La Ferté-St-Aubin	+	Les Arcs - Draguignan
TER	La Forest	+ TER	Les Aubrais
TER	La Loupe	TER	Les Laumes Alésia
+	La Roche-sur-Yon		
+	La Rochelle-Ville		

+	Les Sables	+	Marmande
	D'Olonne	+	Marne-la-Vallée-
TER	Lezoux		Chessy
TER	Liancourt-Rantigny	TER	Maromme
+	Libourne	+	Marseille- St-Charles
+	Lille-Europe	+	Marvejols
+	Lille-Flandres	TER	Massiac
+	Limoges-Bénédictins	+	Massy TGV
+	Lisieux	+	Maubeuge
+	Lison	TER	Maurus
TER	Loches	TER	Mehun-sur-Yèvre
TER	Longpré-les-Corps-	+	Mende
	Saints	+	Menton
TER	Longueau	TER	Mer
TER	Longueil-Ste-Marie	TER	Méru
+ TER	Longuyon	+ TER	Metz Ville
+ TER	Longwy	TER	Meung-sur-Loire
+	Lons-le-Saunier	+	Meuse TGV
+	Lorient	+	Meymac
+	Lorraine TGV	+	Millau
TER	Louhans	TER	Milly-sur-Thérain
+	Lourdes	+	Miramas
TER	Lucé	+	Molsheim
+	Luçon	+	Monaco-Monte-Carlo
+ TER	Lunéville	+	Mont-de-Marsan
+	Lure	+ TER	Montargis
+ EXP	Lyon Part-Dieu	TER	Montataire
+ EXP	Lyon-Perrache	+	Montauban-Ville-
+	Lyon-St-Exupéry TGV		Bourbon
EXP	Lyon-St-Paul	+	Montbard
+	Mâcon-Loché TGV	+	Montbéliard
+	Mâcon-Ville	+	Montceau-les-Mines
TER	Maintenon	+	Montchanin
TER	Maizières-les-Metz	TER	Montdidier
TER	Malaunay-Le Houlme	+	Montélimar
+	Manosque -	TER	Montivilliers
	Gréoux-les-Bains	+ TER	Montluçon Ville
+	Mantes-La-Jolie	+	Montpellier-St-Roch
TER	Mareuil-sur-Ourcq	+	Montréjeau-
TER	Marle-sur-Serre		Gourdan-Polignan

TER	Montreuil-sur-Ille	TER	Pagny-sur-Moselle
TER	Montrichard	+	Pamiers
TER	Monts	+	Paray-le-Monial
TER	Moreuil	+	Paris-Austerlitz
+ TER	Morlaix	+	Paris-Bercy
+	Morteau	+	Paris-Est
+	Mouchard	+	Paris-Lyon
+ TER	Moulins-sur-Allier	+	Paris-Montparnasse 1 et 2
+	Moûtiers-Salins- Brides-les-Bains	+	Paris-Montparnasse 3 Vaugirard
TER	Mouy-Bury	+	Paris-Nord
+	Mulhouse-Ville	+	Paris-St-Lazare
TER	Murat	+	Pau
+	Muret	+	Périgueux
+ TER	Nancy	+	Perpignan
+	Nantes	+	Plouaret-Trégor
TER	Nanteuil-le-Haudouin	+ TER	Poitiers
+	Narbonne	+	Poix-de-Picardie
TER	Nesle (Somme)	TER	Pompadour
+ TER	Neufchâteau	+	Pont-à-Mousson
+ TER	Neussargues	+ TER	Pont-Ste-Maxence
+	Nevers	TER	Pont-sur-Yonne
+	Nexon	TER	Pontarlier
+	Nice-Ville	+	Pontchaillou
+	Nîmes	TER	Pornic
+	Niort	+	Port-Boulet
+ TER	Nogent-le-Rotrou	TER	Port-de-Piles
TER	Nogent-l'Artaud - Charly	TER	Précy-sur-Oise
TER	Nogent-sur-Vernisson	+	Puyoô
TER	Noyelles	+	Quimper
TER	Noyon	+	Rang-du-Fliers - Verton
TER	Nuits-St-Georges		Redon
+	Oloron-Ste-Marie	+	Reims
TER	Onzain - Chaumont-sur-Loire	+ TER	Remiremont
+	Orange	+ TER	Rennes
+ TER	Orléans	+	Rethel
TER	Orry-la-Ville-Coye	TER	Retournac
+	Orthez	+	Revin

TER	Ribécourt	EXP	St-Georges-de-Reneins
TER	Rieux - Angicourt		
+ TER	Riom - Châtel-Guyon	+ TER	St-Germain-des-Fossés
+	Roanne		
+	Rochefort	TER	St-Germain-sur-Ille
TER	Rochy-Condé	+	St-Gervais-Les-Bains-le-Fayet
+	Rodez		
TER	Rolleville	+	St-Gilles-Croix-De-Vie
+	Romilly-sur-Seine		
TER	Romorantin-Blanc-Argent	TER	St-Jean-de-Losne
		+	St-Jean-de-Luz-Ciboure
TER	Rosières		
+	Rosporden	+	St-Jean-de-Maurienne
+ TER	Rouen-Rive-Droite		
+	Royan	+	St-Junien
TER	Royat-Chamalières	TER	St-Just-en Chaussée
TER	Rue	TER	St-Leu d'Esserent (Picardie)
+	Sablé-sur-Sarthe		
TER	St-Aignan - Noyers	+	St-Lô
TER	St-Amand-Montrond - Orval	+	St-Louis
		+ TER	St-Malo
+ TER	St-Avold	+ TER	St-Médard-sur-Ille
EXP	St-Bel	+	St-Nazaire
+ TER	St-Brieuc	+	St-Omer
EXP	St-Clair - Les Roches	TER	St-Piat
+	St-Claude	+ TER	St-Pierre-des-Corps
+	St-Cyprien Arènes	+	St-Pol-sur-Ternoise
TER	St-Cyr-en-Val-La-Source	+ TER	St-Quentin
		EXP	St-Rambert-d'Albon
+ TER	St-Dié-des-Vosges	+	St-Raphaël-Valescure
+	St-Dizier	TER	St-Roch (Somme)
TER	St-Erme	TER	St-Sulpice Auteuil (Picardie)
+	St-Étienne-Châteaucreux		
		+	St-Sulpice-Laurière
TER	St-Florent-sur-Cher	+	St-Sulpice-sur-Tarn
TER	St-Florentin Vergigny	EXP	St-Vallier-sur Rhône
+ TER	St-Flour-Chaudes-Aigues	+	St-Yrieix-La-Perche
		TER	Ste-Maure - Noyant
+	St-Gaudens	+	Ste-Pazanne
		+	Saintes

TER	Salbris	+	Ussel
+	Sarlat	+	Uzerche
+ TER	Sarrebouurg	TER	Valençay
+ TER	Sarreguemines	+ EXP	Valence Ville
+	Saumur	+	Valence TGV
+	Savenay		Rhône-Alpes-Sud
+	Saverne	+	Valenciennes
+	Sedan	TER	Vallon-en-Sully
+	Sélestat	+	Vannes
TER	Selles-St Denis	+ TER	Vendôme Ville
TER	Selles-sur-Cher	+	Vendôme-Villiers-sur-Loir
+	Sens		Verdun
+	Sète	+ TER	Versailles-Chantiers
+	Seurre	+	Vertaizon
+	Sillé-Le-Guillaume	TER	Vesoul
+ TER	Soissons	+	Veynes-Dévoluy
+	Souillac	+	Vic-Le-Comte
+	Strasbourg-Ville	TER	Vic-sur-Cère
EXP	Tain-l'Hermitage-	TER	Vichy
	Tournon	+ TER	Vienne
+	Tarbes	EXP	Vierzon Ville
EXP	Tassin	+ TER	Villefranche-sur-Cher
+ TER	Tergnier	TER	Villefranche-sur-Saône
+	TGV Haute-Picardie		Villeneuve-la-Guyard
+ TER	Thiers	EXP	Villeneuve-sur-Yonne
+ TER	Thionville		Villers-Bretonneux
+	Thouars	TER	Villers-Cotterêts
TER	Thourotte	TER	Vitré
+	Tonneins	TER	Vitry-Le-Francois
TER	Tonnerre	TER	Vittel
+ TER	Toul	+	Voiron
+	Toulon	+	Voves
+	Toulouse-Matabiau	+ TER	Yvetot
+	Tourcoing	+	
+	Tournus	TER	
+ TER	Tours	+ TER	
TER	Toury		
+	Trouville-Deauville		
+	Troyes		
+	Tulle		

# GARES ACCÈS PLUS TRANSILIEN

## A

Achères Ville

Aéroport Charles  
de Gaulle 1

Aéroport Charles  
de Gaulle 2 TGV

Asnières-sur-Seine

Aulnay sous Bois

## B

Bibliothèque François  
Mitterrand

Blanc Mesnil (Le)

Bois Colombes

Bondy

Bouffémont-Moisselles

Boullereaux Champigny  
(Les)

## C

Cergy-le-Haut

Cergy Préfecture

Cergy St-Christophe

Chaville Rive Droite

Chelles Gournay

Chénay Gagny (Le)

Clichy-Levallois

Colombes

Conflans-Fin-d'Oise, RER A

Conflans Ste-Honorine

Créteil Pompadour

## D

Défense Grande Arche (La)

Drancy

## E

Émerainville -

Pontault-Combault

Ermont Eaubonne, ligne J

## G

Gagny

Garches Marnes-la-Coquette

Gisors

Groslay

## H

Hausmann St-Lazare

Houilles Carrières-sur-Seine,  
lignes A et L

## I

Issy Val de Seine

## L

La Courneuve Aubervilliers

Luzarches

## M

Magenta  
Maisons Lafitte  
Mantes-la-Jolie  
Mitry-Claye  
Montfort l'Amaury Méré  
Montreuil

## N

Neuville Université  
Nogent-Le Perreux  
Noisy-le-Sec

## O

Ozoir-la-Ferrière

## P

Paris Montparnasse  
Paris Nord  
Paris Saint-Lazare  
Plaine Stade de France (La)  
Poissy  
Pont du Garigliano, Hôpital  
Européen Georges Pompidou

## R

Rambouillet  
Roissy-en-Brie  
Rosny-sous-Bois

## S

Saint-Cloud  
Saint-Nom-la-Bretèche  
Forêt de Marly

Sannois  
Sartrouville  
Sevran Beaudottes  
Sevran Livry  
Stade de France Saint-Denis  
Suresnes Mont Valérien

## T

Tournan

## V

Val d'Argenteuil  
Val d'Or (Le)  
Vaucresson  
Versailles-Rive-Droite  
Versailles Château Rive Gauche  
Vert Galant  
Villeparisis Mitry le Neuf  
Villepinte  
Villiers-sur-Marne -  
Le Plessis-Trévisé

# RÉDUCTIONS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES CIVILES ET LEURS ACCOMPAGNATEURS

Que vous soyez seul ou accompagné, vous bénéficiez d'une large gamme de réductions qui répond à toutes vos exigences.



Cartes de réduction Jeune, Week-end, Senior+, Enfant+, tarif Loisir ou tarif Prem's...  
À vous les différents tarifs<sup>(1)</sup> et les réductions commerciales de SNCF.

Tout voyageur doit pouvoir accomplir, pour lui-même, certains actes de première nécessité. Les personnes handicapées (taux d'incapacité de 80%

et plus) qui ne peuvent y parvenir seules ont la possibilité de bénéficier d'avantages tarifaires pour leur accompagnateur en fonction des mentions portées sur leur carte d'invalidité.

**(1)** Sous réserve d'éligibilité et de disponibilité du tarif.

## QUELS TARIFS POUR VOTRE ACCOMPAGNATEUR ?

Pour votre accompagnateur, le billet est gratuit<sup>(1)</sup> si votre carte d'invalidité (taux supérieur ou égal à 80%) comporte l'une des mentions suivantes :

- « Besoin d'accompagnement » ou « besoin d'accompagnement cécité ».
- « Tierce personne », « cécité » et/ou « étoile verte ».

## Tarifs réduits de 50 %

Une réduction de 50% est accordée à votre accompagnateur si votre carte d'invalidité (taux supérieur ou égal à 80%) est sans mention ou comporte l'une des mentions suivantes :

- « Station debout pénible » et/ou « canne blanche ».

## À noter

Votre accompagnateur ne peut pas bénéficier de réductions si vous êtes titulaire d'une carte « priorité personne handicapée » ou d'une carte « station debout pénible ».



## 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.

---

(1) Hors coût de la réservation.

# RÉDUCTIONS POUR LES PERSONNES RÉFORMÉES OU PENSIONNÉES DE GUERRE

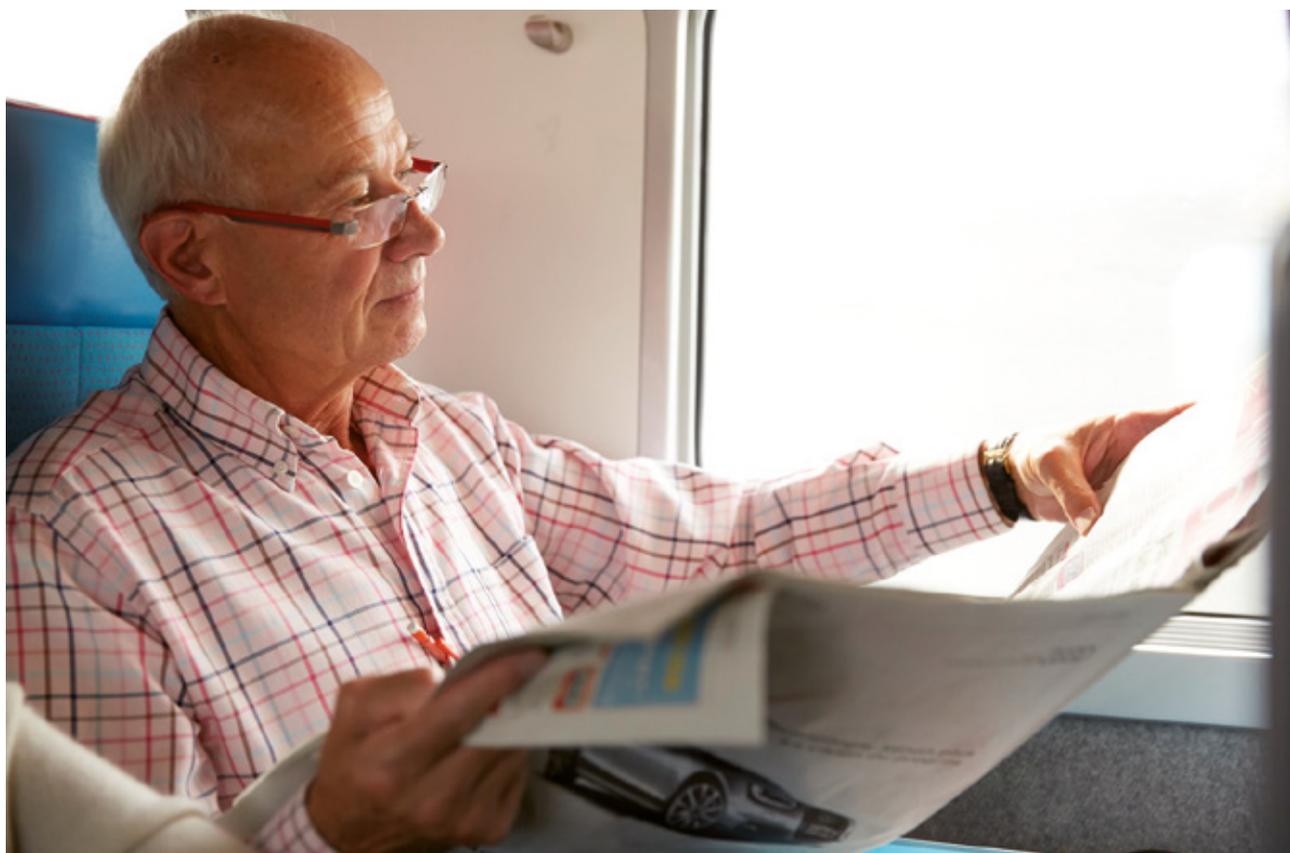
Pour obtenir la carte qui vous permet de bénéficier des tarifs réservés aux personnes réformées ou pensionnées de guerre, renseignez-vous auprès des offices départementaux des anciens combattants et victimes de guerre. Vous pourrez bénéficier de réductions fixées en fonction de votre situation.

## **Tarifs réduits de 50%**

Vous bénéficiez de 50% de réduction si vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité avec une barre bleue: taux d'invalidité compris entre 25 et 45%.

## **Tarifs réduits de 75%**

Vous bénéficiez de 75% de réduction si vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité avec une barre rouge: taux d'invalidité supérieur ou égal à 50%.



### **Tarifs réduits de 75% pour votre accompagnateur et vous-même**

Votre accompagnateur et vous-même bénéficiez de 75% de réduction si vous possédez une carte d'invalidité avec deux barres rouges: taux d'invalidité supérieur à 85%.

### **Tarifs réduits de 75% pour vous et billet gratuit pour votre accompagnateur**

Vous bénéficiez de 75% de réduction et votre accompagnateur voyage gratuitement, si vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité avec deux barres bleues: taux d'invalidité de 100%.



## **LE POINT SUR LES RÉDUCTIONS**

Pour les trains à réservation obligatoire (TGV, INTERCITÉS à réservation obligatoire), les réductions sont calculées sur le Plein Tarif Loisir, hors prestations supplémentaires payantes.

- Pour les trains soumis au Calendrier Voyageurs (INTERCITÉS, TER), les réductions s'appliquent sur le tarif normal.
  - Pour les trains à réservation obligatoire, la gratuité accordée à l'accompagnateur ne s'applique pas au montant de la réservation.
  - Le titulaire de la carte et son accompagnateur doivent voyager ensemble, sur le même parcours et dans la même classe.
-

# RÉDUCTIONS EN ÎLE-DE-FRANCE ET EN EUROPE

Que vous voyagiez en France ou en Europe, nos réductions vous suivent partout...

## VOS VOYAGES EN ÎLE-DE-FRANCE

Retrouvez tous les avantages tarifaires réservés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite sur le site [www.transilien.com](http://www.transilien.com), onglet « Nos Services », rubrique « Accessibilité PMR » puis « Tarification PMR ».

## VOS VOYAGES EN EUROPE

TGV France-Italie, Renfe-SNCF en coopération, Eurostar, Lyria et Thalys proposent des prix adaptés à la situation de chacun.

Découvrez dans le tableau page 72-73 l'offre spécifique « personne handicapée et accompagnateur ».

Ces renseignements donnés à titre indicatif à partir d'informations fournies au 1<sup>er</sup> octobre 2015 peuvent être soumis à modifications.



## GRATUITÉ POUR LES CHIENS GUIDES ?

Les chiens guides ou d'accompagnement bénéficient également de la gratuité du voyage s'ils sont admis par la société de transport concernée. Cet avantage est appliqué par la plupart des réseaux ferroviaires étrangers. Pensez à vous renseigner avant votre départ.

---

<b>Pays de destination</b>	<b>Nom de l'offre</b>	<b>Tarif spécifique voyageur handicapé</b>
<b>ALLEMAGNE</b>	TGV/ICE	Pour un voyageur en fauteil roulant
<b>ALLEMAGNE</b>	TGV Paris-Fribourg	Non
<b>ALLEMAGNE</b>	Train de nuit : Paris/Berlin/Hambourg/ Munich/Innsbruck	Non
<b>ALLEMAGNE BELGIQUE PAYS-BAS</b>	Thalys	Pour un voyageur en fauteil roulant
<b>BELGIQUE</b>	TGV Province-Bruxelles	Oui - Sur présentation du justificatif
<b>ESPAGNE</b>	Renfe - SNCF en coopération	Non
<b>GRANDE-BRETAGNE</b>	Eurostar	Pour un voyageur en fauteil roulant
<b>ITALIE</b>	TGV France-Italie	Non
<b>LUXEMBOURG</b>	TGV Paris-Luxembourg	Oui. Sur présentation du justificatif
<b>SUISSE</b>	TGV Lyria	Pour un voyageur en fauteil roulant

## Tarif spécifique accompagnateur d'un voyageur handicapé

Pour l'accompagnateur d'un voyageur en fauteuil roulant ou d'une personne non voyante.

Pour l'accompagnateur d'un voyageur en fauteuil roulant ou d'une personne non voyante, sur présentation du justificatif.

Oui

Pour l'accompagnateur d'un voyageur en fauteuil roulant ou d'une personne non voyante.

Oui. Sur présentation du justificatif.

Pour l'accompagnateur d'un voyageur en fauteuil roulant ou d'une personne non voyante.

Oui. Valable pour l'accompagnateur d'un voyageur en fauteuil roulant, d'une personne non voyante, malentendante ou tout autre handicap nécessitant une assistance.

Oui. Sur présentation du justificatif.

Pour l'accompagnateur d'un voyageur en fauteuil roulant ou d'une personne non voyante, sur présentation du justificatif.

Oui. Valable pour l'accompagnateur d'un voyageur en fauteuil roulant ou d'une personne non voyante. Sur présentation du justificatif.

# CONVENTION, MÉDIATION ET RELATION CLIENT

## SERVICE RELATION CLIENT

Si vous avez des remarques 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

SNCF met à la disposition de ses clients 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 SNCF, vous pouvez demander au Médiateur, personnalité extérieure à l'entreprise, de réexaminer votre dossier. Disposant de moyens dédiés, il a pour mission

d'instruire et d'arbitrer le litige en toute indépendance.

Le Médiateur SNCF peut être saisi 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 Médiateur de la République ou ses délégués départementaux.

Vous pouvez vous adresser au Médiateur :

• Par courrier :

**Médiateur SNCF - TSA 49980  
75 839 Paris Cedex 17**

• Par Internet : [www.sncf.com](http://www.sncf.com)  
Exposez votre litige de manière concise et précisez votre demande. Fournissez tous les justificatifs utiles (copies de billet 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, vous disposez d'un délai de deux mois à compter de la date du procès-verbal pour adresser votre contestation.

## **LISTE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS**

**ADEIC** (Association de Défense, d'Éducation et d'Information du Consommateur)

27 rue des Tanneries 75013 Paris

Tél : 01 44 53 73 93 - [www.adeic.fr](http://www.adeic.fr)

**AFOC** (Association Force Ouvrière Consommateurs)

141 avenue du Maine - 75014 Paris

Tél : 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

Tél : 01 53 09 00 00 - [www.leolagrange-conso.org](http://www.leolagrange-conso.org)

**CGL** (Confédération Générale du Logement)

29 rue des Cascades - 75020 Paris

Tél : 01 40 54 60 80 - [www.lacgl.fr](http://www.lacgl.fr)

**CNAFAL** (Conseil National des Associations Familiales Laïques)

108 avenue Ledru-Rollin - 75011 Paris

Tél : 01 47 00 02 40 - [www.cnafal.org](http://www.cnafal.org)

**CNAFC** (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques)

28 place Saint-Georges 75009 Paris

Tél : 01 48 78 81 61 - [www.afc-france.org](http://www.afc-france.org)

**CNL** (Confédération Nationale du Logement)

8 rue Mériel - BP 119 - 93104 Montreuil Cedex

Tél : 01 48 57 04 64 - [www.lacnl.com](http://www.lacnl.com)

**CSF** (Confédération Syndicale des Familles)

53 rue Riquet 75019 Paris

Tél : 01 44 89 86 80 - [www.la-csf.org](http://www.la-csf.org)

**Familles de France**

28 place Saint-Georges - 75009 Paris

Tél : 01 44 53 45 90 - [www.familles-de-france.org](http://www.familles-de-france.org)

## **Familles Rurales**

7 cité d'Antin - 75009 Paris

Tél : 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

Tél : 01 43 35 02 83 - [www.fnaut.asso.fr](http://www.fnaut.asso.fr)

## **INDECOSA-CGT (Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés CGT)**

263 rue de Paris - 93516 Montreuil Cedex

Tél : 01 48 18 84 26 - [www.indecosa.cgt.fr](http://www.indecosa.cgt.fr)

## **UNAF (Union Nationale des Associations Familiales)**

28 place Saint-Georges - 75009 Paris

Tél : 01 49 95 36 00 - [www.unaf.fr](http://www.unaf.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 (Syndicat des transports d'Île-de-France, 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. Prise en charge 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. Engagement horaire garanti (Garantie Ponctualité)**

Les voyageurs des TGV et des trains Intercités qui subissent un retard d'au moins trente minutes dont la cause est imputable à SNCF doivent recevoir une compensation selon un barème fixé par SNCF et présenté aux associations signataires préalablement à ses modifications.

Ils sont informés dans le train des modalités pour obtenir

cette compensation.  
Les situations exceptionnelles peuvent bénéficier d'un traitement particulier.

### **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, au Médiateur SNCF en le saisissant directement ou par l'intermédiaire d'une des associations nationales agréées de consommateurs signataires du Protocole d'accord Associations - SNCF. Ils doivent trouver les adresses utiles dans les gares, les

boutiques SNCF, les guides d'information voyageurs SNCF et sur le site Internet [sncf.com](http://sncf.com). Ce recours n'enlève pas aux voyageurs la possibilité d'entamer une procédure judiciaire.

### **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. Le schéma directeur national d'accessibilité a programmé, jusqu'en 2015, les travaux de mise en accessibilité, en cohérence avec les investissements planifiés par Réseau Ferré de France, propriétaire des infrastructures et des quais. La concertation avec les Autorités Organisatrices des Transports, pour Transilien et TER, demeure primordiale afin de garantir la cohérence des schémas directeurs national et régionaux. 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 (0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel) dire « annulation », ou sur le site Internet :

**[www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com)**

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.

# 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> :

## 6 DROITS ESSENTIELS S'APPLIQUANT À L'ENSEMBLE DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE DANS L'UNION EUROPÉENNE :

- **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.
- **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.

(1) Le présent résumé est donné à titre informatif et ne se substitue pas aux dispositions du règlement n° 1371/2007.

→ **Droit au transport pour les voyageurs à mobilité réduite :**

Si vous souffrez d'un 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.

→ **Informations 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.

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

A 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.

→ **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).

→ **En cas de retard prévisible de plus de 60 minutes :**

En cas de retard prévisible de plus de 60 minutes à la gare d'arrivée indiquée sur votre titre de transport, vous avez le choix entre :

- renoncer à votre trajet et vous faire rembourser le titre de transport pour la partie non effectuée de votre voyage, ainsi que pour la partie déjà effectuée si le déplacement ne présente plus d'intérêt par rapport à votre projet de voyage initial,
- poursuivre votre trajet ou

être réacheminé à votre destination finale le plus tôt possible ou à une date ultérieure à votre convenance.

→ **En cas de retard avéré de plus de 60 minutes à destination :**

Si vous n'avez pas renoncé à votre voyage vous avez le droit à une compensation dans les proportions suivantes :

- pour un retard de 60 à 119 mn : 25% du prix du billet du train ayant subi un retard,
  - pour un retard de 120 mn et plus : 50% du prix du billet du train ayant subi un retard.
- La compensation doit vous être versée en argent à votre demande, en l'absence d'une telle indication les entreprises ferroviaires sont libres de déterminer la forme de la compensation, à condition que les conditions d'utilisations soient souples. La compensation doit être payée dans le mois qui suit votre demande. En règle générale, la compensation n'est versée que si son montant est supérieur ou égal à 4 euros. Des règles particulières s'appliquent aux abonnements.

→ **Assistance en cas de retard ou annulation :**

Les entreprises ferroviaires doivent vous proposer gratuitement l'assistance rendue nécessaire selon les circonstances et en fonction de leurs possibilités matérielles :

- une collation et/ou des rafraîchissements,
- un hébergement et un transport jusqu'à celui-ci,
- un transport de substitution en cas d'impossibilité de poursuivre le transport ferroviaire.

→ **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.

## RÉCLAMATIONS ET ORGANISME NATIONAL CHARGÉ DE L'APPLICATION DU RÈGLEMENT :

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 : <http://ec.europa.eu/passenger-rights> ou via **Europe Direct 00 800 678 910 11<sup>(1)</sup>**.

**(1)** Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800 ou peuvent facturer ces appels.



# DOMICILE-TRAIN

## UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DE CHEZ VOUS JUSQU'AU TRAIN.



**ACHETEZ VOTRE BILLET DE TRAIN ET RÉSERVEZ LE SERVICE  
DOMICILE-TRAIN SUR [SNCF.COM](https://www.sncf.com)  
VOUS BÉNÉFICIEZ AINSI D'UNE RÉDUCTION\* DE 10% GARANTIS  
SUR LES PRIX DE NOTRE PARTENAIRE APEF SERVICES.**

\* Cf article 199 sexdecies du code général des impôts.

TGV® est une marque déposée de SNCF. Tous droits de reproduction réservés.

SNCF Mobilités - 2 place aux Étoiles - 93633 La Plaine Saint-Denis Cedex - R.C.S Bobigny  
B 552 049 447 - 12/2015.



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 du 15/12/2015.

Plus de renseignements sur le site [www.accessibilite.sncf.com](http://www.accessibilite.sncf.com) et dans le document « Les Tarifs Voyageurs » consultable sur le site [sncf.com](http://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

Illustration de couverture : © SNCF

Crédit photos : SNCF Médiathèque - F. Gasquet,

Direction de l'Accessibilité

