



GUIDE MOBILITÉ RÉDUITE

INFORMATION VOYAGEURS SNCF

Septembre 2012



INDEX

- Accompagnement d'enfant (JUNIOR & Cie) 26
- Accompagnement réseau national 9
- Accompagnement réseau régional 11
- Accompagnement réseau Île-de-France 17
- Achat des titres de transport 20
- Animaux, chiens guide ou d'accompagnement 46
- Auto-train 32
- Bagages 23-25
- Billet à domicile / Retrait des billets 20
- Borne Libre Service 20
- Conditions d'accès aux services d'assistance 7
- Difficultés pendant le voyage 10
- Equipements dans les gares 34
- Hôtels 30-31
- Les Compagnons du Voyage 29
- Liste des gares Accès Plus 48-53
- Liste des gares Accès Plus Transilien 56
- Liste des gares Accès TER 54-55
- Location de voiture 32-33
- Personnes réformées ou pensionnées de guerre 59
- Réservation du billet 9, 20-21
- Service domicile-train 27-28
- Services à bord des trains 43-46

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. Accueil et accompagnement en gare, ligne Urgence Accessibilité, Service domicile-train... Autant de 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... Retrouvez dans ce guide pratique toutes les informations que vous devez connaître pour voyager sereinement.

Bon voyage sur nos lignes.

SOMMAIRE



PRÉPAREZ VOTRE VOYAGE

6

Services d'assistance	7
Accès Plus sur le réseau national	9
Accès TER sur le réseau régional	11
Accès Plus Transilien en Île-de-France	17
Retrait des billets	20



ACCOMPAGNER CHACUN SELON SES BESOINS

22

Services bagages	23
Services accompagnement	26
Services complémentaires au voyage	30
Équipements dans les gares	34
Services à bord des trains	43

ORGANISEZ VOTRE VOYAGE...



INFORMATIONS PRATIQUES

47

Gares Accès Plus	48
Gares Accès TER	54
Gares Accès Plus Transilien	56
Réductions pour les personnes handicapées civiles et leurs accompagnateurs	57
Réductions pour les personnes réformées ou pensionnées de guerre	59
Réductions en Île-de-France et en Europe	61

Convention, médiation et relation client	63
Droits des voyageurs	71

PRÉPAREZ VOTRE VOYAGE

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



Services d'assistance	7
Accès Plus sur le réseau national	9
Accès TER sur le réseau régional	11
Accès Plus Transilien en Île-de-France	17
Retrait des billets	20

LES SERVICES D'ASSISTANCE

Toujours plus de services pour simplifier vos déplacements... grâce à Accès Plus sur le réseau national, mais aussi à 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 en cas d'indisponibilité des équipements.



MONTÉE ET DESCENTE DU TRAIN

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 ces services d'assistance sont disponibles, rendez-vous page 47 ou sur le site www.accessibilite.sncf.com, rubrique « gares et services ».

ACCÈS PLUS SUR LE RÉSEAU NATIONAL

Accès Plus facilite le voyage des clients handicapés. Le service Accès Plus vous propose des informations pratiques, la réservation de vos prestations d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'au train ainsi que la possibilité d'acheter vos titres de transport.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ACCÈS PLUS ?

Ce service est gratuit. Vous pouvez en bénéficier sous certaines conditions :

- Vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité, de priorité ou de stationnement.
- Vous êtes titulaire d'une carte « réformé/pensionné de guerre ».
- Vous utilisez un fauteuil roulant dans votre vie quotidienne et vous vous présentez avec en gare.

COMMENT S'INFORMER ET RÉSERVER LA PRESTATION ACCÈS PLUS ?

Pour bénéficier de ces facilités, contactez Accès Plus, 7 jours sur 7 de

7h à 22h au moins 48h avant votre départ.

- Par téléphone, composez le 0 890 640 650⁽¹⁾ et appuyez sur la touche 1
- Par numéro court, appelez le 3635⁽²⁾ et dites « Accès Plus »
- Par Internet : www.accesplus.sncf.com ou sur www.voyages-sncf.com rubrique « voyageurs handicapés ».
- Par courriel, à l'adresse accesplus@sncf.fr
- Par fax, au 0 825 825 957⁽³⁾
- En gares et boutiques SNCF, auprès d'un vendeur.

(1) 0,11 € TTC/min depuis un poste fixe.

(2) 0,34 € TTC la 1^{ère} minute et 0,11 € TTC les minutes suivantes depuis un poste fixe.

(3) 0,15 € TTC/min.

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 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.

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 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. Si vous devez voyager avec plusieurs bagages, en réservant votre prestation Accès Plus par téléphone ou en gare, bénéficiez sur le service Bagages à domicile d'une réduction de 25% sur le 2^{ème} bagage et les suivants⁽¹⁾.

DES DIFFICULTÉS PENDANT VOTRE VOYAGE ?

La Ligne Urgence Accessibilité est disponible de 7h à 22h, 7 jours sur 7, composez le 0 890 640 650⁽²⁾ et tapez 2.

Pour les personnes sourdes ou malentendantes, envoyez un SMS au 0 610 640 650 (prix d'un SMS). Un conseiller du centre de service répondra le plus rapidement possible à vos besoins.

(1) Conditions du Service Bagages à domicile disponibles en gares et boutiques SNCF, par téléphone au 0 890 640 650 (0,11 € TTC /min, hors surcoût éventuel de l'opérateur) et sur www.sncf.com.

(2) 0,11 € TTC/min hors surcoût éventuel de l'opérateur.

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^{er} mars 2010. D'autres ont suivi : la Lorraine sur 29 gares, les Pays de la Loire sur les gares de Vertou et de Clisson, la région Nord-Pas de Calais en gare de Libercourt en partenariat avec le réseau Proxibus et la Picardie, en 2011.

À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ACCÈS TER ?

Vous pouvez bénéficier de ce service gratuit selon certaines conditions :

- 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 RÉSERVER LA PRESTATION ACCÈS TER ?

Vous devez réserver le service Accès TER au moins 48h avant votre départ. Pour tout départ un mardi, vous devrez effectuer au plus tard votre réservation le samedi précédent.

En Auvergne, si vous empruntez un train ou un car TER réservez auprès de Contact TER **Auvergne** :

- Par téléphone : 0 891 67 00 68⁽¹⁾. Du lundi au vendredi de 6h30 à 19h, le samedi de 10h à 17h.

(1) 0,23 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

➤ Par fax : 04 63 66 38 89⁽¹⁾.

➤ Par Internet :
www.ter-sncf.com/auvergne, rubrique
« Contactez-nous »

En Lorraine, réservez
auprès de Contact TER
Lorraine :

➤ Par téléphone :
0 890 640 400⁽²⁾.
Du lundi au vendredi
de 10h à 12h et
de 14h à 16h30, le
samedi de 9h à 13h.

➤ Par fax : 03 83 32 02 48⁽¹⁾.

➤ Par Internet :
www.ter-sncf.com/lorraine, rubrique
« Contactez-nous »

En Picardie, réservez
auprès de Contact TER
Picardie :

➤ Par téléphone :
0 800 099 565⁽³⁾.
Du lundi au vendredi
de 7h à 20h, le samedi
de 9h à 18h.

➤ Par fax : 03 22 82 93 53⁽¹⁾.

➤ Par Internet :
www.sncf-ter.com/picardie, rubrique
« Contactez-nous »

COMMENT FONCTIONNE LE SERVICE ACCÈS TER

Au départ :

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

A 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.

DE NOUVEAUX SERVICES EN DÉVELOPPEMENT

En Pays de la Loire, un nouveau service d'accueil et d'accompagnement des personnes à mobilité réduite est proposé en gare de Vertou et de Clisson. Ce service gratuit permet de se déplacer facilement, il consiste en une aide pour monter et descendre des trains, pour acheter son billet ou pour rejoindre un car. Ce service est réservé à toutes les personnes à mobilité réduite sans justificatif : personnes handicapées, personnes âgées, personnes transportant des bagages lourds, personnes avec enfants (y compris enfants en poussette), femmes enceintes. Pour bénéficier de ce service, une réservation est obligatoire au moins 48h avant le départ de votre train en appelant Contact TER **Pays de la Loire** au 0 810 324 324⁽¹⁾. Du lundi au vendredi, de 7h à 19h.

(1) Prix d'un appel local depuis un poste fixe.

(2) 0,23 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

En Nord-Pas de Calais, un service d'assistance d'un nouveau genre a été ouvert en gare de Libercourt, en partenariat avec le réseau urbain TADAO. Il permet de faciliter les correspondances entre Proxibus et TER pour les personnes handicapées. Gratuit, il peut être réservé auprès de Contact TER **Nord-Pas de Calais** au 0 891 671 059⁽²⁾. Du lundi au vendredi, de 6h à 20h.

En Aquitaine, une vocalisation des départs est proposée. A partir du code postal de la gare saisie sur le clavier du téléphone, après avoir composé un numéro de téléphone dédié, le client obtient les prochains départs de la gare et l'information en temps réel.



(1) Coût d'un appel local.

(2) 0,11 € TTC/min, depuis un poste fixe.

(3) Appel gratuit depuis un poste fixe.

LES 20 CENTRES DE RELATION CLIENT

Chaque région est dotée d'un Centre de Relation Clients avec des conseillers qui vous renseignent par téléphone et/ou courriel sur l'accessibilité des gares et des trains sur leur périmètre régional.

LES 20 SITES INTERNET DE TER: WWW.TER-SNCF.COM

Les sites Internet TER vous permettent d'effectuer en toute facilité 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. Ils ont d'ailleurs obtenu le label Accessiweb, niveau Argent, reconduit en 2011.

CONTACTS TER

TER Alsace

- Par téléphone : 0 800 779 867⁽¹⁾
- Par Internet : www.ter-sncf.com puis sélectionnez la région Alsace⁽²⁾.

TER Aquitaine Service

- Par téléphone : 0 800 872 872⁽¹⁾
- Par Internet : www.ter-sncf.com puis sélectionnez la région Aquitaine⁽²⁾.

TER Auvergne

- Par téléphone : 0 891 670 068⁽⁴⁾
- Par Internet : www.ter-sncf.com puis sélectionnez la région Auvergne⁽²⁾.

TER Basse Normandie

- Par téléphone : 0 800 100 244⁽¹⁾
- Par Internet : www.ter-sncf.com puis sélectionnez la région Basse Normandie⁽²⁾.

TER Bourgogne MOBIGO !

- Par téléphone : 03 80 11 29 29⁽³⁾
- Par Internet : www.ter-sncf.com puis sélectionnez la région Bourgogne⁽²⁾.

TER Bretagne

- Par téléphone : 0 800 880 562⁽¹⁾
- Par Internet : www.ter-sncf.com puis sélectionnez la région Bretagne⁽²⁾.

TER Centre

- Par téléphone : 0 800 835 923⁽¹⁾
- Par Internet : www.ter-sncf.com puis sélectionnez la région Centre⁽²⁾.

TER Champagne-Ardenne

- Par téléphone : 0 891 671 008⁽⁴⁾
- Par Internet : www.ter-sncf.com puis sélectionnez la région Champagne Ardenne⁽²⁾.

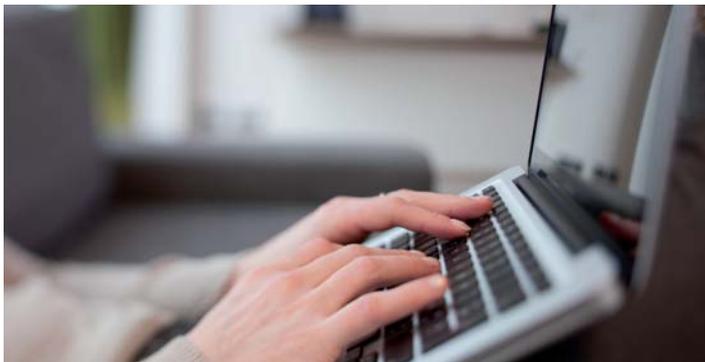
TER Franche-Comté

- Par téléphone : 0 800 802 479⁽¹⁾
- Par Internet : www.ter-sncf.com puis sélectionnez la région Franche-Comté⁽²⁾.

TER Haute-Normandie Aléorégion Haute-Normandie

- Par téléphone : 0 825 000 276⁽⁵⁾
- Par Internet : www.ter-sncf.com puis sélectionnez la région Haute-Normandie⁽²⁾.

Les renvois (1), (2), (3), (4), (5), sont repris en bas de la page 16.



TER Languedoc-Roussillon

- Par téléphone :
0 800 886 091⁽¹⁾
- Par Internet :
www.ter-sncf.com puis
sélectionnez la région
Languedoc-Roussillon⁽²⁾.

TER Limousin

- Par téléphone :
0 825 872 319⁽⁵⁾
- Par Internet :
www.ter-sncf.com puis
sélectionnez la région
Limousin⁽²⁾.

TER Lorraine

- Par téléphone :
0 891 671 008⁽⁴⁾
- Par Internet :
www.ter-sncf.com puis
sélectionnez la région
Lorraine⁽²⁾.

TER Midi-Pyrénées

- Par téléphone :
0 800 31 31 31⁽¹⁾
- Par Internet :
www.ter-sncf.com puis
sélectionnez la région
Midi-Pyrénées⁽²⁾.

TER Nord-Pas de Calais

- Par téléphone :
0 891 67 10 59⁽⁴⁾
- Par Internet :
www.ter-sncf.com puis
sélectionnez la région
Nord-Pas de Calais⁽²⁾.

TER Provence-Alpes-Côte d'Azur

- Par téléphone :
0 800 114 023⁽¹⁾
- Par Internet :
www.ter-sncf.com puis
sélectionnez la région
Provence-Alpes-Côte d'Azur⁽²⁾.

TER Pays de la Loire

- Par téléphone :
0 810 324 324⁽³⁾
- Par Internet :
www.ter-sncf.com puis
sélectionnez la région
Pays de la Loire⁽²⁾.

TER Picardie Allo Picardie Mobilité

- Par téléphone :
0 800 099 565⁽¹⁾
- Par Internet :
www.ter-sncf.com puis
sélectionnez la région
Picardie⁽²⁾.

TER Poitou-Charentes

- Par téléphone :
0 810 810 888⁽³⁾
- Par Internet :
www.ter-sncf.com puis
sélectionnez la région
Poitou-Charentes⁽²⁾.

TER Rhône-Alpes ALLO TER

- Par téléphone :
09 69 32 21 41⁽⁶⁾
- Par Internet :
www.ter-sncf.com puis
sélectionnez la région
Rhône-Alpes⁽²⁾.

(1) Appel gratuit depuis un poste fixe.

(2) Vous pouvez également sélectionner le département de votre choix.

(3) Coût d'un appel local.

(4) 0,23 € TTC/mn, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

(5) 0,15 € TTC/mn, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

(6) Appel non surtaxé.

ACCÈS PLUS TRANSILIEN EN ÎLE-DE-FRANCE

Avec Accès Plus Transilien, les personnes handicapées, munies d'une carte d'invalidité de 80% ou plus, et les utilisateurs de fauteuil roulant, disposent d'un service gratuit d'assistance dans 51 gares, situées sur les lignes des RER A, B et E ainsi que sur les lignes H, J et L.

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 d'Accès Plus Transilien jusqu'à 20h, la veille de votre voyage :

- Par téléphone, en composant le
0 810 767 433⁽¹⁾.
- Par courriel, en envoyant
votre demande à
accesplus@transilien-sncf.fr

(1) Prix d'un appel local depuis un poste fixe.



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.



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 au train. 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⁽¹⁾.

UNE FOIS VOTRE RÉSERVATION EFFECTUÉE

Le jour de votre voyage, présentez-vous simplement à l'accueil de votre gare 20 mn avant l'heure de départ prévue de votre train. 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 : 0 810 767 433⁽¹⁾. 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⁽²⁾⁽³⁾.

(1) Nos conseillers vous répondront de 7h à 20h. Prix d'un appel local depuis un poste fixe.

(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.

(3) Appel non surtaxé.

Vous serez mis en relation avec un correspondant du centre d'appels SNCF Transilien dédié à ce numéro. Pour plus d'informations sur ce service, rendez-vous sur le site www.transilien.com, rubrique « Transilien en bref », « En savoir plus », « Actualités ».

ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

Retrouvez toutes les informations pour faciliter votre voyage sur le site www.transilien.com, rubrique « Accessibilité PMR ».

Vous pouvez aussi consulter la disponibilité des ascenseurs sur le site du STIF : infomobi.com.

(1) Liste des gares RATP disponible sur le site transilien.com, rubrique « Accessibilité PMR »

RETRAIT DES BILLETS

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

Accès Plus vous permet aussi de commander votre billet. Pour contacter Accès Plus, reportez vous à la page 9.

Par ailleurs, pour récupérer votre billet, il existe plusieurs solutions :

ENVOI À DOMICILE : ENCORE PLUS DE CONFORT

Si votre billet coûte 1 € ou plus et que vous le télépayez, vous pouvez le recevoir gratuitement à domicile en effectuant la demande au moins

4 jours avant votre départ, dimanches et fêtes exclus. Notez qu'il faut compter 7 jours pour recevoir votre billet si vous résidez à l'étranger.

BORNE LIBRE SERVICE : LE MOYEN LE PLUS RAPIDE

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 dans la borne de retrait et vous obtiendrez vos billets.

RETRAIT AU GUICHET : RENDEZ-NOUS VISITE !

Pour retirer votre billet, rendez-vous au guichet, dans la gare ou la boutique SNCF de votre choix. Il vous sera délivré sur présentation de la carte bancaire utilisée lors du paiement en ligne et de votre numéro de dossier.



L'AVANTAGE E-BILLET

Avec le service e-billet, plus besoin de vous déplacer pour retirer votre billet. Vous recevez par mail une confirmation e-billet nominative, qui contient tous les éléments récapitulatifs de votre voyage. Il vous suffit de l'imprimer depuis chez vous ou en gare jusqu'au départ du train.

Grâce au e-billet, vous pouvez échanger ou annuler votre réservation, sans vous déplacer, jusqu'au départ du train sur Internet ou par téléphone au 3635⁽¹⁾.

Vous pouvez également échanger votre e-billet dans vos points de vente SNCF habituels. Avant son retrait, vous pouvez échanger votre e-billet autant de fois que vous le souhaitez sur une Borne Libre Service, sur une Borne Express Pro, auprès de votre agence de voyage agréée SNCF ou au 0 892 35 35 01⁽¹⁾.

Dans tous les cas n'oubliez pas votre confirmation e-billet avant de monter à bord !

(1) 0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

ACCOMPAGNER CHACUN SELON SES BESOINS

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



Services bagages	23
Services accompagnement	26
Services complémentaires au voyage	30
Équipements dans les gares	34
Services à bord des trains	43

SERVICES BAGAGES

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

BAGAGES À DOMICILE

Pour un voyage plus confortable, voyagez sans bagage. Le service Bagages à domicile prend en charge vos bagages où vous le souhaitez et les livre à l'adresse de votre choix⁽¹⁾.

- Un service express : des livraisons proposées en minimum 24h.
- Un service attentionné : des bagages emballés pendant le transport.

- Un service rassurant : le suivi du parcours de votre bagage, en temps réel⁽²⁾.

Comment réserver ?

Rendez-vous dans les gares et boutiques SNCF, appelez le 3635⁽³⁾ et dites « Bagages » ou connectez vous sur Internet. Choisissez l'horaire d'enlèvement de vos bagages du lundi au vendredi (sauf jours fériés) :

- le matin de 8h à 13h ou l'après-midi de 13h à 17h ;

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

(2) Par Internet sur le site www.voyages-sncf.com, rubrique : Train/ Voyager avec TGV/ Bagages à domicile ou contactez le 3635 et dites « Bagages » (0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur).

(3) 0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

➤ Et pour plus de souplesse, en soirée de 17h à 19h (avec supplément de 15 €⁽¹⁾) ; sur rendez-vous de 8h à 19 h (avec supplément de 20 €⁽¹⁾).

€ À quels tarifs⁽¹⁾ ?

- Bagages ordinaires : 33 € pour le 1^{er} bagage 15 € par bagage supplémentaire. Tarifs valables, dans la limite de 30 bagages ordinaires par commande.
- 80 € par bagage volumineux (dans la limite de 10 bagages).
- 29 € pour un fauteuil roulant sans moteur.

i Les bagages acceptés

- Bagages ordinaires : Sac, valise, poussette pliée, malle, ski sous housse. Bagage dont les dimensions ne dépassent pas 2.50 m et inférieur à 30 kg.
- Bagages volumineux : Vélo, landau, poussette dépliée, planche nautique inférieure à 3 m... Bagage dont les 3 dimensions dépassent 2.50 m et inférieur à 30 kg.
- 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^{ème} bagage et les suivants⁽²⁾.

(1) Prix au 01/08/2012.

(2) Conditions du service Bagages à domicile disponibles en gares et boutiques SNCF, par téléphone au 0 890 640 650 (0,11 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur) et sur 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 : Dans certaines gares, les consignes automatiques vous permettent de vous décharger de vos sacs et valises pour une heure ou pour trois jours maximum. Plus de précisions sur les gares disposant d'un service de consignes à bagages sur www.gares-en-mouvement.com, rubrique : services en gare.

€ À quels tarifs⁽¹⁾ ?

De 4 € à 9,50 € selon les gares, la taille du casier et la durée du dépôt.

(1) Prix au 01/04/2012.

(2) Prix au 01/08/2012.

- Bagagistes : Présents dans certaines gares, ils se tiennent à votre disposition pour vous aider à porter vos bagages. Les bagagistes sont reconnaissables à leur badge «Service en gare».

€ À quels tarifs⁽²⁾ ?

Jusqu'à 4,60€ pour un à trois bagages et 7,60€ pour quatre à six bagages.

- Chariots : Situés près des principaux points d'accès aux gares et sur les quais, les chariots porte-bagages sont à votre disposition.

€ À quels tarifs⁽¹⁾ ?

Les chariots sont consignés à 1€.

SERVICES ACCOMPAGNEMENT

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



VOUS DEVEZ FAIRE VOYAGER VOTRE ENFANT SEUL ?

Pour votre plus grande tranquillité, SNCF propose son service d'accompagnement JUNIOR & Cie pour un trajet animé et en toute sécurité.

i Comment ça marche ?

Les animateurs JUNIOR & Cie accueillent votre enfant en gare et l'accompagnent à bord. Ce service est proposé vers plus de 50 destinations pendant les vacances scolaires, et vers plus de 15 destinations le week-end.

€ Comment réserver ?

Connectez-vous sur www.juniorcie-sncf.com
Par téléphone au 3635⁽¹⁾ et dites « Junior et Compagnie » ou « Junior ». En vous rendant dans les gares, les boutiques SNCF et les agences de voyages agréées.

€ À quels tarifs ?

JUNIOR & Cie est proposé à partir de 30 €⁽²⁾.

(1) 0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

(2) Prix au 01/08/2012. 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. Echangeable et remboursable sous conditions, jusqu'à 2 jours avant le départ.

BON À SAVOIR

JUNIOR & Cie est accessible aux enfants handicapés 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⁽¹⁾.

SERVICE DOMICILE-TRAIN

Senior, personne à mobilité réduite⁽²⁾, femme enceinte, adulte avec enfant en bas âge... Ce service permet un accompagnement depuis votre domicile jusqu'à votre place à bord de TGV mais également à l'arrivée, de la gare à votre domicile.



- (1) Le client garantit que l'enfant pour lequel il souhaite souscrire au service JUNIOR & Cie ne nécessite pas de soins particuliers, ni d'assistance médicale pendant le voyage. Il s'engage à informer 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.
- (2) Les personnes en fauteuil roulant qui ne seraient pas en mesure de se transborder seules et/ou dont le fauteuil roulant n'est pas pliable, doivent le signaler au moment de la réservation du service afin de prévoir un véhicule adapté, sous réserve de disponibilité des dits véhicules. Seules les agences suivantes possèdent des véhicules spécialement adaptés à la prise en charge de personnes utilisant des fauteuils roulants non pliables et/ou à la prise en charge de personnes qui ne sont pas susceptibles de se transborder seules : Anglet/Bayonne/Biarritz, Bayeux, Bordeaux (ouest), Bry-sur-Marne, Caen, Chalon-sur-Saône, Cholet, Dieppe, Gien, Le Mans, Limay/Mantes, Lyon Mont d'Or, Meaux, Melun/Tournan-en-Brie, Montargis, Nantes, Noisy-le-Grand, Pau, Poitiers, Saint-Brieuc, Saint-Nazaire, Saumur, Strasbourg, Tours, Troyes (ouest), Vannes, Villecresnes.

Votre accompagnateur prend également en charge vos bagages, votre animal de compagnie⁽¹⁾ et peut effectuer vos achats de dernière minute en gare.

Le service domicile-train ne se substitue pas au service Accès Plus : il appartient aux clients ayant besoin d'une assistance relevant de ce dernier service de réserver cette prestation auprès du Centre de Service Accès Plus⁽²⁾ (voir page 9 de ce guide).

Comment réserver ?

Appelez le 3635⁽³⁾, au moins 7 jours avant la date de départ, et dites

« domicile-train ». Modifiez ou annulez votre demande au plus tard 48h avant la date de départ au 3635⁽³⁾. Retrouvez toutes les informations et tarifs sur www.tgv.com.

Quelles sont les modalités de paiement ?

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

(1) Le nombre de personnes et de bagages est limité à 3 pour une prestation. Un animal de compagnie est comptabilisé comme un bagage.

(2) Les clients ayant réservé une prestation Accès Plus en complément du service domicile-train, n'ont droit qu'à un seul bagage de moins de 15 kg.

(3) 0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

Au départ ou à l'arrivée de :	Du lundi au samedi de 9h à 17h		
	Ville intra-muros	Jusqu'à 30 km	Au-delà de 30 km de la gare (50 km maximum)
Paris et Île-de-France ⁽¹⁾	51,00 €	57,00 € à 81,00 €	81,00 € + 1,40 €/km Supp.
Bordeaux, Lyon, Marseille, Toulouse	46,00 €	52,00 € à 76,00 €	76,00 € + 1,40 €/km Supp.
Autres villes où le service est disponible ⁽²⁾	34,00 €	44,00 € à 68,00 €	68,00 € + 1,40 €/km Supp.

Les tarifs sont majorés de 16 € sur les prestations réalisées : du lundi au samedi avant 9h et après 17h, et les dimanches et jours fériés toute la journée.

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 et obtenir davantage de renseignements, contactez directement les Compagnons du Voyage.

LES COMPAGNONS DU VOYAGE

34 rue Championnet
LAC CG25, 75018 Paris.
Tél. : 01 58 76 08 33.
Fax : 01 58 76 09 13.
Courriel :
info@compagnons.com
Internet :
www.compagnons.com

(1) Gares de Massy-TGV, Aéroport CDG 2 TGV et Marne-la-Vallée-Chessy : application des tarifs « Autres villes ».

(2) Retrouvez la liste des gares où ce service est disponible sur www.tgv.com

SERVICES COMPLÉMENTAIRES AU VOYAGE

Vous souhaitez réserver en même temps votre voyage en train et votre chambre d'hôtel, ou encore disposer d'une voiture à l'arrivée ? SNCF vous propose les services Train + pour simplifier l'organisation de votre voyage.

TRAIN + HÔTEL

Réservez votre hôtel en même temps que votre billet de train et simplifiez l'organisation de votre voyage. En partenariat avec Accor, nous vous proposons un large choix d'hôtels du deux au cinq étoiles sur plus de 250 destinations en France et en Europe. Bénéficiez de réductions allant jusqu'à 40% de remise en semaine et le week-end sur plus de 1 000 hôtels Accor : Sofitel, Pullman, MGallery, Novotel, Suite Novotel, Mercure, adagio, adagio access, all seasons / ibis Styles.

Et du vendredi au dimanche, profitez de réductions allant jusqu'à -10 % sur le meilleur tarif du jour (sauf adagio, adagio access, ibis et ibis Styles⁽¹⁾).

Si vous êtes titulaires d'une des cartes de fidélité suivantes :

- Grand Voyageur
- Grand Voyageur Plus
- Grand Voyageur Le Club



(1) Offres exclusives en week-end (vendredi, samedi, dimanche), sous réserve de disponibilité de chambres à ce tarif, sans conditions particulières de vente, annulables et modifiables sans aucun frais jusqu'au jour J selon l'hôtel. À votre arrivée à l'hôtel, présentez la confirmation de réservation et le billet de train. Offre non cumulable avec toute autre promotion en cours.

vous bénéficiez en plus de l'offre Train + Hôtel du petit déjeuner offert⁽¹⁾ les vendredi, samedi et dimanche pour vous et la personne partageant votre chambre dans toutes les enseignes de l'offre de Train + Hôtel (sauf all seasons, ibis, adagio et adagio access). Avec votre carte de réduction SNCF⁽²⁾, vous bénéficiez d'un petit déjeuner offert pour une ou deux personnes partageant la même chambre le week-end (sauf Adagio et Ibis).

Comment réserver ?

➤ Si vous êtes client Accès Plus, votre centre de service peut aussi réserver vos nuitées. Retrouvez l'ensemble des contacts Accès Plus à la page 9 de ce guide.

➤ Vous pouvez également vous rendre dans les gares et boutiques SNCF ou composez le 3635⁽³⁾.

À quel tarif ?

La réservation est effectuée sans frais de dossier. Vous réglez directement l'hôtel, et selon le tarif, soit lors de votre réservation, soit à l'hôtel. Avec l'offre prépayée, vous bénéficiez du tarif le plus avantageux. Avec l'offre souple, vous pouvez annuler ou modifier votre séjour sans frais jusqu'au jour de votre arrivée entre 12h et 19h selon l'hôtel réservé Sofitel, Pullman, MGallery, Novotel, Suite Novotel, Mercure, Adagio, all seasons / ibis Styles, Adagio Access.

(1) Pour bénéficier de cet avantage, vous devez réaliser votre réservation aux guichets ou boutiques, ou par téléphone au 3635 (0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur). Vous devrez présenter votre carte du Programme Voyageur en cours de validité. Cette offre, sous réserve de disponibilité, n'est pas cumulable avec l'offre « Petit déjeuner offert » des cartes commerciales.

(2) À votre arrivée à l'hôtel, présentez également la carte de réduction en cours de validité (carte Jeune/12-25/12-30, Senior+/Senior, Week-end/Escapades, Enfant+).

(3) 0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

SERVICES VOITURE AUTO/TRAIN

Avec le service auto/train au départ et à l'arrivée de Paris, vous disposez de votre véhicule sur votre lieu de vacances et vous évitez les désagréments des grands départs. Ce service est disponible sur 12 destinations au départ de Paris.

Comment réserver ?

- Composez le 3635⁽¹⁾ et dites « auto/train ».
- Connectez-vous sur www.autotrain.voyages-sncf.com.

À quel tarif ?

Le service auto/train est accessible à partir de 99 €⁽²⁾ en tarif Prem's, certains jours, sur certains trains. Billet non échangeable et non remboursable.

TRAIN + AVIS

Vous avez besoin d'être indépendant dès votre descente du train ?

Avec Train + Avis, vous pouvez réserver un véhicule de location qui vous attend à votre arrivée, en même temps que votre billet de train. Vous bénéficiez du meilleur prix garanti. Si vous trouvez moins cher ailleurs, Avis vous rembourse 2 fois la différence, quelle que soit la catégorie du véhicule, dans plus de 230 gares en France et en Europe.

Pour le règlement de la location de voiture, et selon le tarif, vous pouvez régler lors de la réservation, ou à l'arrivée, dans l'agence Avis. Avec l'offre souple, vous pouvez annuler ou modifier la location sans frais.



(1) 0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur.
(2) Tarifs à partir de et dans la limite des places disponibles à ce tarif.
Prix valable au 01/08/2012. Prix susceptibles de variations.

Vous souhaitez utiliser le service Train + Avis ?

- Si vous êtes client Accès Plus, contactez le Centre de Service. Retrouvez la liste des contacts page 9 de ce guide.
- Rendez-vous dans les gares et boutiques SNCF.
- Connectez-vous sur www.voyages-sncf.com/train-avis.
- Composez le 3635⁽¹⁾.



À CHAQUE CARTE SON AVANTAGE CHEZ AVIS !

Avec les cartes de réduction Week-end/Escapades, Senior+/Senior, Jeune/12-25/12-30 et Enfant+ ou les cartes de fidélité du programme Voyageur, bénéficiez des avantages suivants :

- Jusqu'à -10% de remise supplémentaire ;
- 2 options⁽²⁾ offertes au choix, parmi les différents sièges enfants et le conducteur additionnel. Il est possible de cumuler 2 options ;
- Avantage supplémentaire carte Jeune/12-25/12-30 : supplément jeune conducteur offert (au lieu de 32,50 € par jour) et possibilité de conduire dès 19 ans (avec un an de permis) ;
- « Grand Voyageur Plus » et « Grand Voyageur Le Club », vous bénéficiez en plus de la catégorie supérieure de véhicule sans supplément⁽³⁾.

(1) 0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur.
(2) Sièges enfants offert : siège bébé gratuit au lieu de 30 € par location ou réhausseur gratuit au lieu de 10 € par location. Dans la limite de 3 sièges enfants par location.
(3) Surclassement offert selon les disponibilités et pour une location maximum de 14 jours.

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. Certaines 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 et même des enfants.



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 basée sur la fréquence de 868 Mhz. 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 très grandes gares ou les gares complexes. Le principe de messages brefs et synchronisés pour tracer une direction sonore a été validé par la Délégation à l'Accessibilité et aux Voyageurs Handicapés de SNCF auprès des associations de personnes déficientes visuelles.

En complément de ces informations sonores, dans les gares suffisamment spacieuses, 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 notamment 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 MARCHE

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 risque. Des paliers de repos sont situés en haut et en bas de chaque plan incliné, et 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 notamment 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 caractère mieux 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.

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.

ÉCRANS PLATS D'AFFICHAGE

Départs, arrivées, informations conjoncturelle, 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 caractère grossie.

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 39). Les guichets prioritaires sont signalés et repérables par tous les voyageurs.

CABINES TÉLÉPHONIQUES

Des cabines téléphoniques surbaissées 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 flashs 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, le service d'accueil met 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 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

Quel que soit votre mode de transport, 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^{re} classe, vous payez le prix d'un billet 2^{de} classe. Cet avantage peut s'étendre à votre accompagnateur (voir conditions page 57).
- Lorsque l'espace dédié n'est pas disponible, si vous pouvez vous transférer sur un siège voyageur, en 1^{re} ou 2^{de} 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⁽¹⁾. 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 57.

➤ 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 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 DES TER

Si tous les nouveaux matériels offrent un ou plusieurs espaces dédiés pour les personnes en fauteuil roulant et des toilettes accessibles en autonomie, certains plus anciens, ne vous le garantiront pas. Vous pouvez vous assurer que le train ou l'autocar que vous allez emprunter est accessible en fauteuil roulant auprès des Centres Relation Client régionaux (voir page 15).



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

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. À ce jour les trains de nuit n'offrent pas un bon niveau d'accessibilité et sont déconseillés aux voyageurs en fauteuil roulant. Si votre chien guide

vous accompagne, veillez à respecter certaines règles pour l'hygiène et le confort de chacun :

- En couchette, vous ne pouvez voyager avec votre chien qu'avec l'accord des autres voyageurs.
- Vos voisins de compartiment refusent la présence de votre chien guide ou d'assistance ? Le personnel accompagnant tentera de trouver, dans la mesure du possible, une solution satisfaisante.
- Si aucune solution ne peut être trouvée, les voyageurs devront accepter la présence de votre chien guide.

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.



QUESTION 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.



VOTRE CHIEN GUIDE

Désormais, 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.

INFORMATIONS PRATIQUES

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



Gares Accès Plus	48
Gares Accès TER	54
Gares Accès Plus Transilien	56
Réductions pour les personnes handicapées civiles et leurs accompagnateurs	57
Réductions pour les personnes réformées ou pensionnées de guerre	59
Réductions en Île-de-France et en Europe	61

GARES ACCÈS PLUS

- Abbeville
- Aéroport CDG 2 TGV
- Agde
- Agen
- Aix-en-Provence
- Aix-en-Provence TGV
- Aix-les-Bains Le Revard
- Aixe-sur-Vienne
- Albertville
- Albi Ville
- Alençon
- Alès
- Altkirch
- Amboise
- Amiens
- Ancenis
- Angers St-Laud
- Angoulême
- Annecy
- Annemasse
- Antibes
- Arcachon
- Argentan
- Argenton-sur-Creuse
- Arles
- Arras
- Aubagne
- Auch
- Aulnoye
- Auray
- Aurillac
- Auxerre St-Gervais
- Avignon
- Avignon TGV
- Bar-le-Duc
- Bayeux
- Bayonne
- Beaune
- Beauvais
- Bédarieux
- Belfort
- Belfort Montbéliard TGV
- Bellac
- Bellegarde
- Bening
- Bergerac
- Besançon Franche Comté TGV
- Besançon Viotte
- Béthune
- Béziers
- Biarritz
- Bitche
- Blois
- Bordeaux St-Jean

- Boulogne Ville
- Bourg-en-Bresse
- Bourg St-Maurice
- Bourges
- Bréauté-Beuzeville
- Breil-sur-Roya
- Brest
- Briançon
- Brioude
- Brive-la-Gaillarde
- Caen
- Cahors
- Calais-Frethun
- Calais Ville
- Cambrai Ville
- Cannes
- Carcassonne
- Carmaux
- Castelnaudary
- Castres
- Cerbère
- Chagny
- Challans
- Chalon-sur-Saône
- Châlons-en-Champagne
- Chambéry - Challes-les-Eaux
- Champagne-Ardenne TGV
- Charleville-Mézières
- Charmes-Vosges
- Chartres
- Château-du-Loir
- Château-Thierry
- Châteaudun
- Châteauneuf-sur-Cher
- Châteauroux
- Châtelleraut
- Chaumont
- Chauny
- Cherbourg
- Chinon
- Cholet
- Clermont-Ferrand
- Cluses
- Cognac
- Colmar
- Colomiers
- Commercy
- Compiègne
- Cosne
- Creil
- Culmont-Chalindrey
- Culoz
- Dax
- Decize
- Dieppe
- Dijon Ville
- Dol
- Dole Ville
- Douai
- Dreux
- Dunkerque
- Embrun

- Épernay
- Épinal
- Étang
- Évreux Normandie
- Eymoutiers Vassivière
- Factice
- Figeac
- Fismes
- Foix
- Forbach
- Frasne
- Fréjus St-Raphaël
- Futuroscope
- Gannat
- Gap
- Gien
- Gièvres
- Givet
- Gourdon
- Granville
- Grenoble
- Guéret
- Guingamp
- Hagondange
- Haguenu
- Hazebrouck
- Hendaye
- Hirson
- Hyères
- Issoire
- Issoudun

- Joinville
- La Baule-Escoublac
- La Roche-Sur-Yon
- La Rochelle
- La Souterraine
- Lamballe
- Lamotte-Beuvron
- Landerneau
- Lannemezan
- Lannion
- Laon
- Laroche-Migennes
- Latour-de-Carol - Enveitg
- Laval
- Lavaur
- Le Creusot - Montceau
Montchanin
- Le Croisic
- Le Grau-du-Roi
- Le Havre
- Le Mans
- Le Mont-Dore
- Le Puy-en-Velay
- Lens
- Les Arcs - Draguignan
- Les Aubrais
- Les Sables-d'Olonne
- Libourne
- Lille Europe
- Lille Flandres
- Limoges Bénédictins

- Lisieux
- L'Isle Jourdain
- Lison
- Longuyon
- Longwy
- Lons-le-Saunier
- Lorient
- Lorraine TGV
- Lourdes
- Luçon
- Lunéville
- Lure
- Lyon Part-Dieu
- Lyon Perrache
- Lyon St-Exupéry
- Mâcon-Loché TGV
- Mâcon Ville
- Manosque - Gréoux-les-Bains
- Mantes-la-Jolie
- Marmande
- Marne-la-Vallée - Chessy
- Marseille St-Charles
- Marvejols
- Massy TGV
- Maubeuge
- Mende
- Menton
- Metz Ville
- Meuse TGV
- Meymac
- Millau

- Miramas
- Molsheim
- Monaco - Monte-Carlo
- Mont-de-Marsan
- Montargis
- Montauban
- Montbard
- Montbéliard
- Montceau-les-Mines
- Montchanin
- Montélimar
- Montluçon Ville
- Montpellier
- Montréjeau-Gourdan
- Polignan
- Morlaix
- Morteau
- Mouchard
- Moulins sur Allier
- Moûtiers - Salins - Brides-
les-Bains
- Mulhouse Ville
- Muret
- Nancy Ville
- Nantes
- Narbonne
- Neufchâteau
- Neussargues
- Nevers
- Nexon
- Nice Ville

- Nîmes
- Niort
- Nogent-le-Rotrou
- Oloron-Ste-Marie
- Orange
- Orléans
- Orthez
- Pamiers
- Paray-le-Monial
- Paris Austerlitz
- Paris Bercy
- Paris Est
- Paris Gare de Lyon
- Paris Montparnasse 1 et 2
- Paris Montparnasse 3
- Vaugirard
- Paris Nord
- Paris St-Lazare
- Pau
- Périgueux
- Perpignan
- Plouaret-Trégor
- Poitiers
- Pompadour
- Pont-à-Mousson
- Pontarlier
- Pornic
- Puyoo
- Quimper
- Rang-Du-Fliers Verton
- Redon

- Reims
- Remiremont
- Rennes
- Rethel
- Revin
- Riom - Châtel-Guyon
- Roanne
- Rochefort
- Rodez
- Romilly-sur-Seine
- Rosporden
- Rouen Rive Droite
- Royan
- Saintes
- Sarlat
- Sarrebourg
- Sarreguemines
- Saumur Rive Droite
- Savenay
- Saverne
- Sedan
- Sélestat
- Sens
- Sète
- Seurre
- Sillé le Guillaume
- Soissons
- Souillac
- St-Avold
- St-Brieuc
- St-Claude

- St-Cyprien Arènes
- St-Dié
- St-Dizier
- St-Étienne-Châteaureux
- St-Flour-Chaude-Aigues
- St-Gaudens
- St-Germain-des-Fossés
- St Gervais-Les-Bains Le Fayet
- St-Gilles-Croix-de-Vie
- St-Jean-de-Luz - Ciboure
- St-Jean-de-Maurienne Arvan
- St-Junien
- St-Lo
- St-Louis
- St-Malo
- St-Nazaire
- St-Omer
- St-Pierre-des-Corps
- St-Pol-sur-Ternoise
- St-Quentin
- St-Raphaël-Valescure
- St-Sulpice-Laurière
- St-Sulpice Tarn
- St-Yrieix
- Ste-Pazanne
- Strasbourg
- Tarbes
- Tergnier
- TGV Haute-Picardie
- Thiers
- Thionville

- Thouars
- Tonneins
- Toul
- Toulon
- Toulouse Matabiau
- Tourcoing
- Tournus
- Tours
- Trouville - Deauville
- Troyes
- Tulle
- Ussel
- Uzerche
- Valence
- Valence TGV
- Valenciennes
- Vannes
- Vendôme
- Vendôme - Villiers-sur-Loir
- Verdun
- Versailles Chantiers
- Vesoul
- Veynes - Dévoluy
- Vichy
- Vierzon Ville
- Vitré
- Vitry-le-François Gare
- Vittel
- Voiron
- Yvetot

GARES ACCÈS TER

AUVERGNE

- Arvant
- Aurec
- Aurillac
- Bas-Monistrol
- Brassac-les-Mines
- Brioude
- Clermont-Ferrand
- Commentry
- Dompierre-Sept-Fons
- Gannat
- Issoire
- La Bourboule
- Langeac
- Laroquebrou
- Le Centre-Orcet
- Le Lioran
- Le Mont-Dore
- Le Puy-de-Dôme
- Lezoux
- Massiac
- Maurs
- Montluçon
- Moulins-sur-Allier
- Murat
- Neussargues
- Retournac

- Riom-Châtel-Guyon
- Royat-Chamalières
- St-Flour-Chaude-Aigues
- St-Germain-des-Fossés
- Thiers
- Vallon
- Vertaizon
- Vichy
- Vic-le-Comte
- Vic-sur-Cère

LORRAINE

- Ars-sur-Moselle
- Bar le Duc
- Bening
- Bitche
- Charmes-Vosges
- Commercy
- Conflans-Jarny
- Dieulouard
- Epinal
- Forbach
- Hagondange
- Longuyon
- Longwy
- Lunéville
- Maizières-les-Metz

- Metz
- Nancy
- Neufchâteau
- Pagny-sur-Moselle
- Pont-à-Mousson
- Remiremont
- St-Avold
- St-Dié
- Sarrebourg
- Sarreguemines
- Thionville
- Toul
- Verdun
- Vittel

NORD-PAS DE CALAIS

- Libercourt

PAYS DE LA LOIRE

- Vertou
- Clisson

PICARDIE

- Abancourt
- Ailly-sur-Somme
- Albert
- Anizy-Pinon
- Chambly
- Corbie
- Crépy-en-Valois
- Estrées-Saint-Denis
- Grandvilliers
- Le Plessis-Belleville
- Le Tréport-Mers-les-Bains
- Longpré-les-Corps-Saints
- Méru
- Milly-sur-Thérain
- Montdidier
- Moreuil
- Rosières
- Villers-Bretonneux
- Villers-Cotterêts

GARES ACCÈS PLUS TRANSILIEN

- Achères Ville
- Aéroport Charles de Gaulle 1
- Aéroport Charles de Gaulle 2 TGV
- Asnières-sur-Seine
- Bois Colombes
- Bondy
- Bouffémont-Moisselles
- Cergy-le-Haut
- Cergy Préfecture
- Cergy St-Christophe
- Chaville Rive Droite
- Chelles Gournay
- Clichy-Levallois
- Colombes
- Conflans-Fin-d'Oise
- Conflans Ste-Honorine
- Émerainville - Pontault-Combault
- Ermont Eaubonne, ligne J
- Gagny
- Garches Marnes-la-Coquette
- Gisors
- Groslay
- Haussmann St-Lazare
- Houilles Carrières-sur-Seine, ligne A et L
- La Défense Grande Arche
- La Plaine Stade-de-France
- Le Chénay Gagny
- Le Val d'Or
- Les Boullereaux Champigny
- Luzarches
- Magenta
- Maisons Lafitte
- Mantes-la-Jolie
- Neuville Université
- Nogent - Le Perreux
- Noisy-le-Sec
- Ozoir-la-Ferrière
- Paris Nord
- Paris Saint-Lazare
- Poissy
- Roissy-en-Brie
- Rosny-sous-Bois
- Saint-Cloud
- St-Nom-la-Bretèche Forêt de Marly
- Sartrouville
- Suresnes Mont Valérien
- Tournan
- Val d'Argenteuil
- Vaucresson
- Versailles-Rive-Droite
- Villiers-sur-Marne - Le Plessis-Tréville

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/12-25/12-30,
Week-end/ Escapades,
Senior+/Senior,
Enfant+, tarif Loisir ou
tarif Prem's...
À vous les différents
tarifs⁽¹⁾ 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 ?

€ La gratuité du billet⁽¹⁾

Pour votre accompagnateur, le billet est gratuit 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

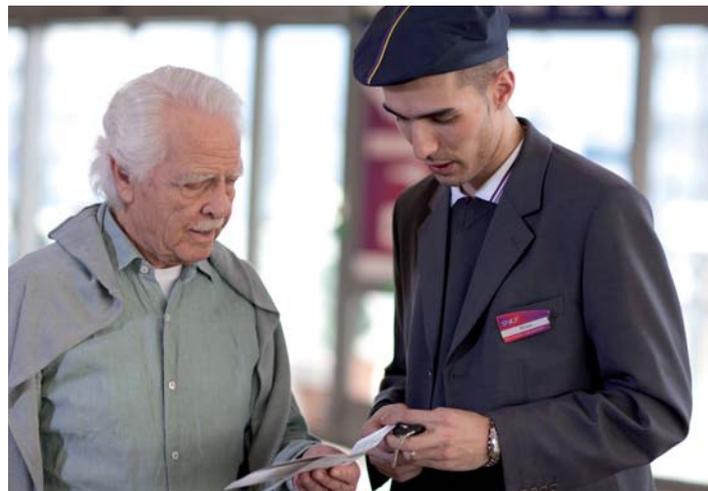
Pour obtenir la carte qui vous permet de bénéficier des tarifs réservés aux personnes réformées ou pensionnées de guerre, renseignez-vous auprès des offices départementaux des anciens combattants et victimes de guerre. Vous pourrez bénéficier de réductions fixées en fonction de votre situation.

€ 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, rubrique « Accessibilité PMR » puis « Tarification ».

VOS VOYAGES EN EUROPE

TGV France-Italie, Elipsos, Eurostar, Lyria et Thalys proposent des prix adaptés à la situation de chacun. Découvrez dans le tableau page 62 l'offre spécifique « personne handicapée et accompagnateur ». Ces renseignements donnés à titre indicatif à partir d'informations fournies au 1^{er} juin 2012 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 valable au départ de la France sur la plupart des réseaux ferroviaires étrangers. Pensez à vous renseigner avant votre départ.

Pays de destination	Type de train	Existence d'un tarif spécifique personne handicapée	Existence d'un tarif spécifique accompagnateur personne handicapée
ALLEMAGNE	ICE	Pour la personne en fauteuil roulant.	Pour l'accompagnateur d'une personne en fauteuil roulant ou d'une personne non voyante.
ALLEMAGNE	Paris / Berlin / Hambourg ⁽¹⁾	Non	Oui
ALLEMAGNE	Paris / Munich Francfort de nuit ⁽¹⁾	Non	Oui
ALLEMAGNE	TGV	Pour la personne en fauteuil roulant.	Oui
ALLEMAGNE BELGIQUE PAYS-BAS	Thalys	Pour la personne en fauteuil roulant.	Pour l'accompagnateur d'une personne en fauteuil roulant ou d'une personne non voyante.
BELGIQUE	TGV Province - Bruxelles	Pour la personne en fauteuil roulant.	Pour l'accompagnateur d'une personne en fauteuil roulant ou d'une personne non voyante.
ESPAGNE	Elipsos ⁽¹⁾	Non	Pour l'accompagnateur d'une personne en fauteuil roulant ⁽²⁾ ou d'une personne non voyante.
ESPAGNE	TGV Paris-Figueras	Non	Pour l'accompagnateur d'une personne en fauteuil roulant ou d'une personne non voyante.
ESPAGNE	Talgo de jour	Non	Pour l'accompagnateur d'une personne non voyante.
GRANDE-BRETAGNE	Eurostar	Pour la personne en fauteuil roulant.	Pour l'accompagnateur d'une personne en fauteuil roulant ou d'une personne non voyante.
ITALIE	TGV Italie	Non	Oui
SUISSE	Lyria	Pour la personne en fauteuil roulant.	Pour l'accompagnateur d'une personne en fauteuil roulant ou d'une personne non voyante.

(1) Les relations assurées par les trains de nuit ne sont pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

(2) Le fauteuil roulant doit être pliable.

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. Pour faciliter le traitement de la réponse et réduire son délai, indiquez 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
45 rue de Londres
75008 PARIS.

➔ Par Internet :
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 courrier 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

AFOC (Association Force Ouvrière Consommateurs)
141 avenue du Maine - 75014 Paris - Tél : 01 40 52 85 85 - 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

ASSECO-CFDT (Association Études et Consommation CFDT)
4 boulevard de la Villette - 75019 Paris - Tél : 01 42 03 82 53

CGL (Confédération Générale du Logement) - 29 rue des Cascades
75020 Paris - Tél : 01 40 54 60 80 - 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

CNAFC (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques) - 28 place Saint-Georges - 75009 Paris
Tél : 01 48 78 81 61 - 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

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

Familles de France - 28 place Saint-Georges - 75009 Paris
Tél : 01 44 53 45 90 - www.familles-de-france.org

Familles Rurales - 7 cité d'Antin - 75009 Paris - Tél : 01 44 91 88 88
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

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

ORGECO (Organisation Générale des Consommateurs)
64 avenue Pierre Grenier - 92100 Boulogne-Billancourt
Tél : 01 46 08 60 60 - www.orgeco.net

UNAF (Union Nationale des Associations Familiales)
28 place Saint-Georges - 75009 Paris - Tél : 01 49 95 36 00 - 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'Ile-de-France, Conseils Régionaux et l'Etat 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 Ile-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. 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

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⁽¹⁾ :

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.

➤ 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 informées 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.

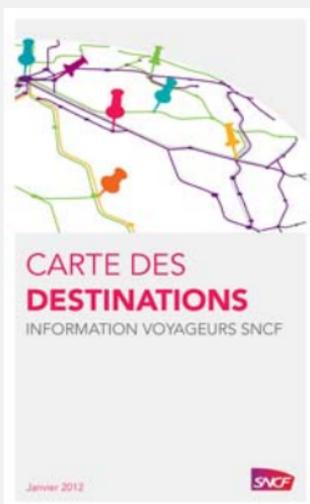
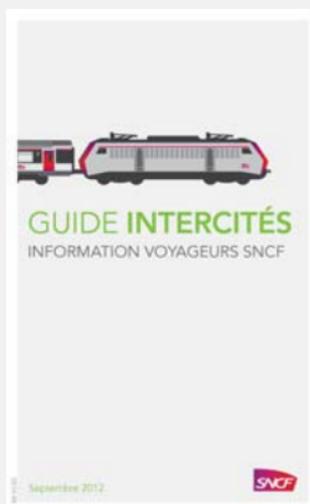
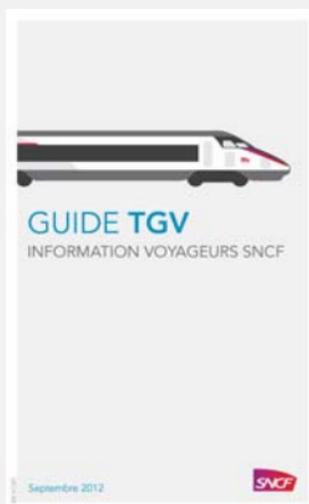
➤ Assistance en cas de retard ou annulation :

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.

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

DÉCOUVREZ LES AUTRES GUIDES D'INFORMATION VOYAGEURS SNCF



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 25/09/2012.

SNCF - 34, rue du commandant Mouchotte - 75014 Paris - R.C.S Paris B 552 049 447

Illustration de couverture : © SNCF - Crédit photos : S.Bardin, P. Curtet, S. Expilly, J. Burlot, DAVH.

