

L'ACCESSIBILITÉ GAGNE DU TERRAIN.

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

28 mai 2024

Vos intervenants.

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

Ordre du jour.

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

Introduction.



La Direction de l'accessibilité.

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



Ecosystème associatif partenaire.



Association des Paralysés
de France.



Association des
Personnes de Petites
Tailles.



Confédération Française
des Retraités.



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



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



L'association Réseau
Francophone des Villes
Amies des Aînés.



Confédération Française
Pour La Promotion
Sociale Des Aveugles Et
Amblyopes.



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



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

Quelques repères à partager.

80%

des handicaps sont invisibles.

12

millions de personnes en situation de handicap en France.

2

millions de parents avec poussettes.

13

millions de 65 ans et + en 2020.

tous

les agents en contact avec la clientèle doivent être formés.

900 000

prestations d'assistance en gares en 2023.

736

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

482

Gares rendues accessibles à fin 2023.

2024

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

Des gares toujours plus accessibles.



Programmes SDA Ad'AP.

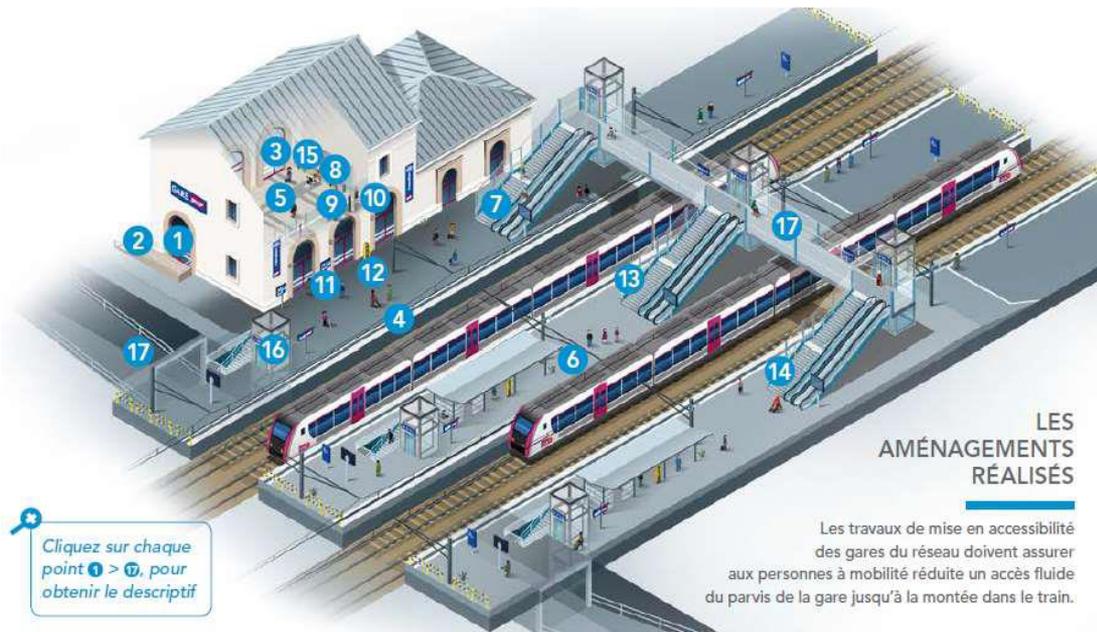
Schémas directeurs accessibilité – agendas d'accessibilité programmée.

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



Détail des aménagements.

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



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



Le dispositif de guidage.

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



Les équipements et services pour les personnes sourdes ou malentendantes.



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

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

- **La boucle à induction magnétique :**

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



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

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

Déploiement d'un nouveau service auprès de tous les agents de la relation client : ACCEO.

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



Détail des fonctionnalités et horaires d'ACCEO.



Visio-interprétation
LSF



Visio-codage
LfPC

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

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

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



Transcription instantanée
de la parole

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

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



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

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

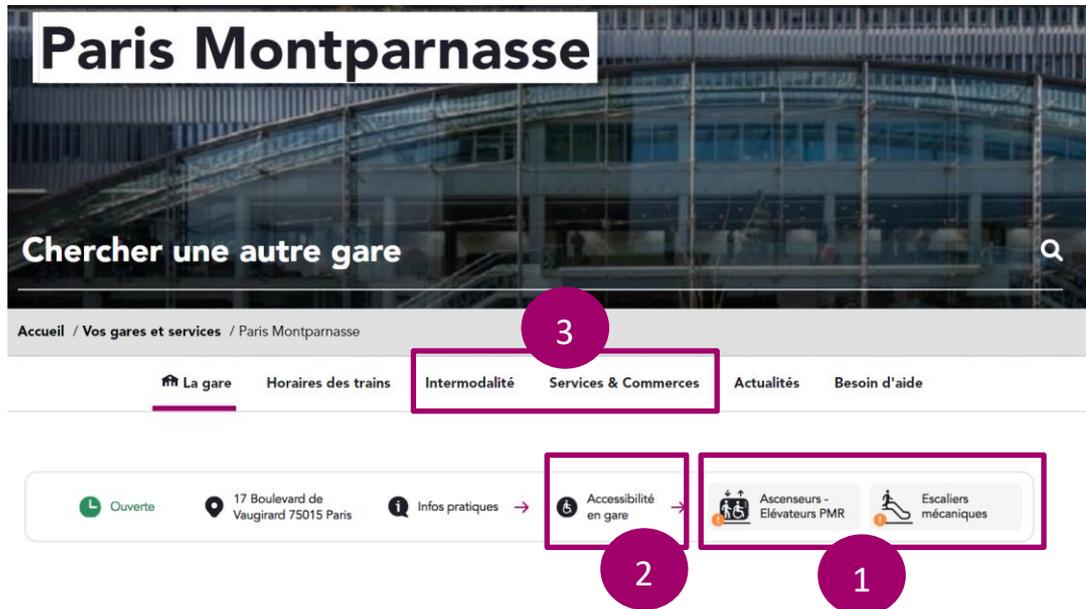
- l'agent parle et ses propos sont écrits instantanément sur l'écran pour lecture par le client.

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



Les données d'accessibilité des gares.

Rappel du périmètre.



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

2 axes de travail :

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

3 zones d'intervention sur le site :

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

Les données d'élévatique.

 Ascenseurs - Elévateurs PMR	En service (18)	Hors service (1)	Statut inconnu (1)
 Escaliers mécaniques	En service (49)	Hors service (7)	Statut inconnu (7)

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

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



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

Les missions d'Assist'enGare:



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



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



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



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



- Gestion des aléas : la ligne d'urgence.



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

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

Un projet d'une grande complexité.



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



Plus de 30 outils et sources d'information à centraliser.



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

Plateforme unique Assist'engare.

Canaux.

 Téléphone : France : **3212**

International : **+33 (0)9.72.72.00.92**

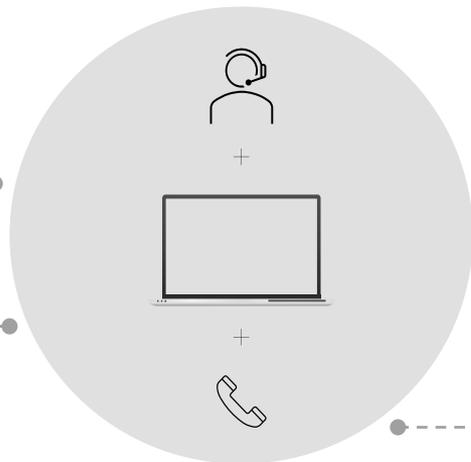
 Formulaire

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

Langues.

 Français

 Anglais



Horaires d'ouverture.

De 8h à 20h 

7j/7

Ligne d'urgence: 24H/24 ; 7j/7 

Délai de traitement.

24h avant le départ du train.

Population ciblée.

Porteurs d'une carte de priorité. 

Personnes en fauteuil roulant.

Personnes qui se déplacent avec difficultés.

Une qualité de service au rendez-vous.

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

CHIFFRES LIGNE 3212

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

CHIFFRES LIGNE URGENCE

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

Un travail d'amélioration continue:

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

Amélioration de l'expérience client Assist'enGare.

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

Nouvelles fonctionnalités prévues à court terme:

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

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

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

Jun 2023 : ancrage d'informations « Assistances en gare ».

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

Mars 2024 : couplage = transmission détails voyage + passagers:

- pour les Transporteurs gérés par Assist'enGare.
- et si 1^{er} départ >24h pour que la réservation d'assistance soit garantie.
- S'il y a plusieurs passagers : désigner les bénéficiaires sur SNCF Connect.
- Préciser sur Assist'enGare les besoins d'assistance à quels arrêts pour chacun.
- Quelques clics jusqu'au récapitulatif de demande d'assistance...

Voire paiement de 31 € a bien été effectué!

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

Votre commande

Paris Gare de Lyon
→ Genève Cornavin

x2 31 €

Aller Le lun. 1 avr. de 06:18 à 09:29

Références SNJKJS, SNJKOJ Nom associé FRANCOISE

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

Cela peut vous plaire

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

Découvrir les offres

Ajouter au Google Wallet

Voir votre voyage

Pratique

Ajouter au calendrier

Assistance en gare
Service réservé aux personnes à mobilité réduite.

Assistance en gare

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

Qui est éligible ?
Toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée.

Informations et services pour les voyageurs en situation de handicap

Garantie

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

Tous savoir et comment demander une assistance en gare

Demander une assistance

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

Notre charte de confidentialité

Pour quels voyageurs demandez-vous une assistance ?

MF Marc FRANCOISE

SC

Demander une assistance

Les autres fonctionnalités SNCF CONNECT qui facilitent le voyage.



FORMULAIRE DE RECHERCHE : DÉCRIRE PRÉCISÉMENT CHAQUE PASSAGER .

dont handicap et/ou fauteuil roulant pour le voyageur PSH/PMR et le droit à tarif Guide pour 1 de ses accompagnants.

Dans le Formulaire de réservation :

- Bien décrire et vérifier chaque voyageur,
 - éventuelle reconnaissance de handicap (CMI ou CI).
 - **cocher cette case est nécessaire pour déclarer un Guide !**
 - éventuel fauteuil roulant (important pour certains trains).
 - ainsi que les cartes de réduction & fidélité.
 - les droits tarifaires ne seront vérifiés qu'à la validation du Panier.
 - possible de préciser plus loin votre référence de Carte réduction.

Le voyageur Guide devra préciser sa tarification (selon la CMI du PSH).

Le Compte Client peut retenir plusieurs de ces informations pour vous, Ainsi que pour vos Compagnons usuels.

➤ **Il faut toujours vérifier ou rajouter les détails Handicap, Fauteuil, tarif Guide !**

The image displays three screenshots from the SNCF Connect & Tech mobile application, illustrating the process of adding passengers with specific needs.

- Top Screenshot: "Ajout de voyageurs (8 max)"**
 - Section "Autres voyageurs" with a "Nouveau voyageur" button.
 - Dropdown menu for "Type de voyageur" set to "30 - 59 ans".
 - Checkboxes for "Détient une carte CMI invalidité" and "Voyage avec un fauteuil roulant".
 - Section "Comment voyager en situation de handicap ?".
 - Section "Cartes de réduction et abonnements".
 - Section "Programme de fidélité".
- Middle Screenshot: "Ajout de voyageur"**
 - Buttons for "Ajouter un autre voyageur", "Ajouter un animal de compagnie", and "Ajouter un vélo".
 - Section "Voyageurs favoris" with entries for "JC" (Sans carte de réduction, Sans carte de fidélité) and "SC" (Carte Avantage Adulte, Grand Voyageur).
- Bottom Screenshot: "Tarifications guides de PSH"**
 - Text explaining that a PSH passenger can be accompanied by a guide at a reduced rate.
 - Radio button options for guide types:
 - Guide PSH tarif réduit : CMI invalidité ou carte d'invalidité française sans mention, ou avec la mention « station debout pénible » ou « canne blanche »
 - Guide PSH gratuit : CMI invalidité ou carte d'invalidité française avec mention « besoin d'accompagnement » ou « tierce personne » (sauf exceptions sur trajets internationaux)
 - Guide PSH aveugle gratuit - CMI invalidité ou carte d'invalidité française avec mention « Cécité » ou « Étoile verte » (sauf exceptions sur trajets internationaux)
 - Accompagnant (non guide) - selected

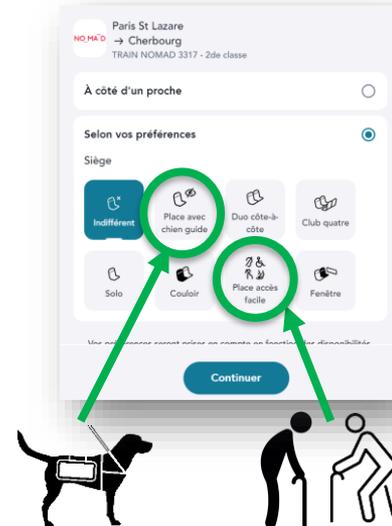
PRÉFÉRENCES DE PLACEMENT : VIA PLAN DE RAME OU SELON PRÉFÉRENCE EXPRIMÉE.

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

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

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

Nouveaux libellés et logos prochainement plus explicites...

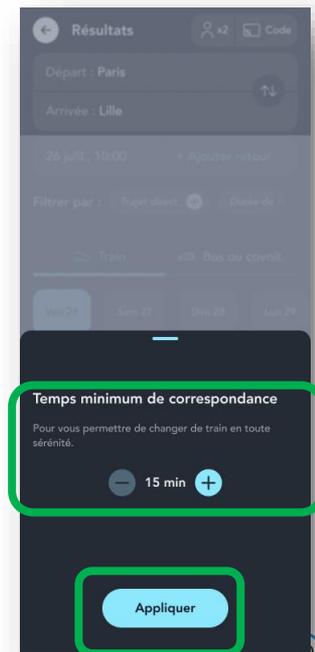


Filtre « Temps de correspondance ».

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

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

Aussi sur Borne libre service SNCF Voyageurs depuis mercredi 21 février.



TRAJETS URBAINS DEMANDER DES « TRAJETS ACCESSIBLES ».

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

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

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

The image displays two screenshots from the SNCF Connect & Tech application. The top screenshot shows the 'Itinéraires' (Itineraries) screen with the 'Accès sans escaliers' (Access without stairs) filter selected and highlighted with a green box. The bottom screenshot shows the 'Détails du trajet' (Trip details) screen for a journey from La Défense - Grande Arche to Pantin. A green box highlights a warning message: 'Voyageur en fauteuil roulant, avec poussette ou valise ? Tous les accès aux quais de cet itinéraire sont de plain-pied ou disposent d'un ascenseur.' Another green box highlights the 'La Grande Arche de la Défense' station stop, which is noted as having 'Accès de plain-pied ou par ascenseur'. A yellow box highlights the walking segment between Auber and Hausmann - Saint-Lazare, showing a 5-minute duration and a walking icon.

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

Cette fonctionnalité est suspendue afin d'améliorer la qualité des informations avec notre partenaire Gares & Connexions.

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

Affiche une page sur SNCF Connect :

- Depuis juin 2023 : jusque 13 « services » présents en gare.
 - D'ici l'été 2024 : « synthèse temps réel des élévatiques ».
- + lien « Toutes les infos... » vers la page gare du site Gares&Co.

Vos justificatifs

Justificatifs d'achat et de voyage

Détail du voyage

06:04 Accueil embarquement jusqu'à 2 min avant le départ

06:46 **Paris Gare du Nord**
Infos sur la gare

TGV INOUI n° 7001
2de classe

Voiture 6

1h02

Place 86 Fenêtre | Place 85 Couloir

Espace non-fumeur
Prise électrique
Accès voyageurs handicapés
WiFi à bord

Détail du trajet
message gare

07:48 **Lille Flandres**
Infos sur la gare

Paris Nord

Services en gare

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

État des équipements

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

Voir tous les équipements

Adresse, horaires, accessibilité... Toutes les infos pratiques sur cette gare:
Toutes les infos sur cette gare

État des équipements

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

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

RGPD : inscription préalable & détenir un billet.
Il faut avoir accepté le service (une seule fois).
Et que notre application s'abonne à votre trajet pour être notifié des annonces orales (= billet connu l'appli).

Dans le Compte de l'application SNCF Connect :

Rubrique Accessibilité + cocher « Annonces à bord ».

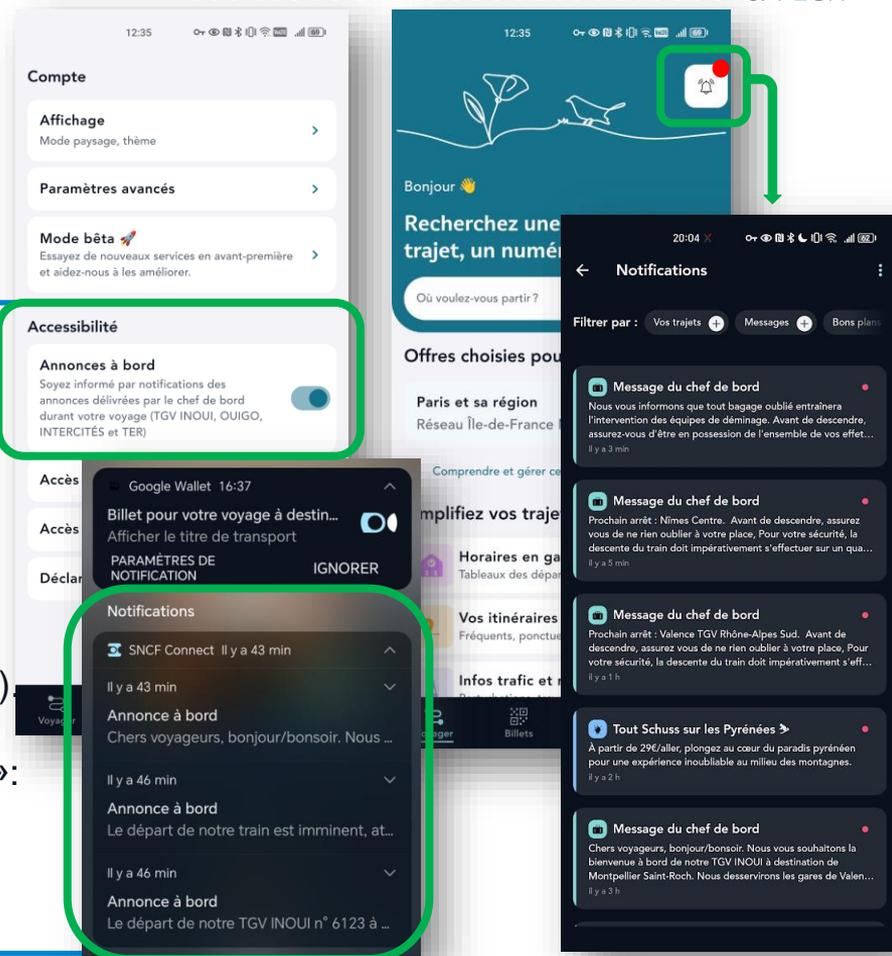
- Permet d'être notifié sur son téléphone,
- des « annonces à bord » ordinaires ou conjoncturelles,
- diffusées par le Chef de bord via les haut-parleurs,
- En format « texte » (donc vocalisable pour les malvoyants)

Notifications historisées dans notre « centre de notifications » :



symbole « cloche » en haut-droite de notre Accueil.

● le rond-rouge indique une notification à consulter.



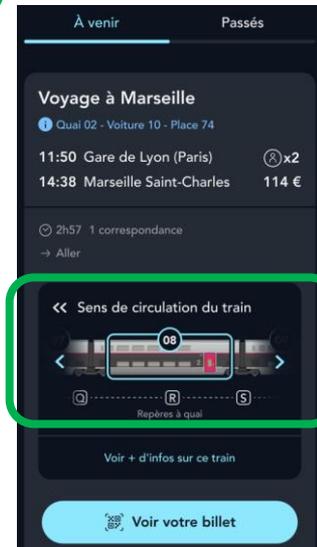
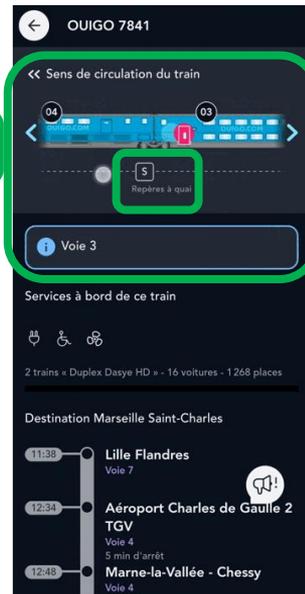
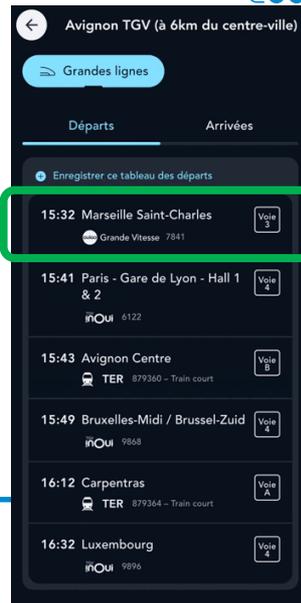
APPLI MOBILE : REPÈRES SUR LE QUAI DE DÉPART.

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

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

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

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



Les facilités proposées par TGV-INTERCITÉS.



Maintien d'Accès Plus.

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

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

Missions :

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

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



Places accès facile ou prioritaires.

2 nouvelles options de réservation pour les PMR/PSH:

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

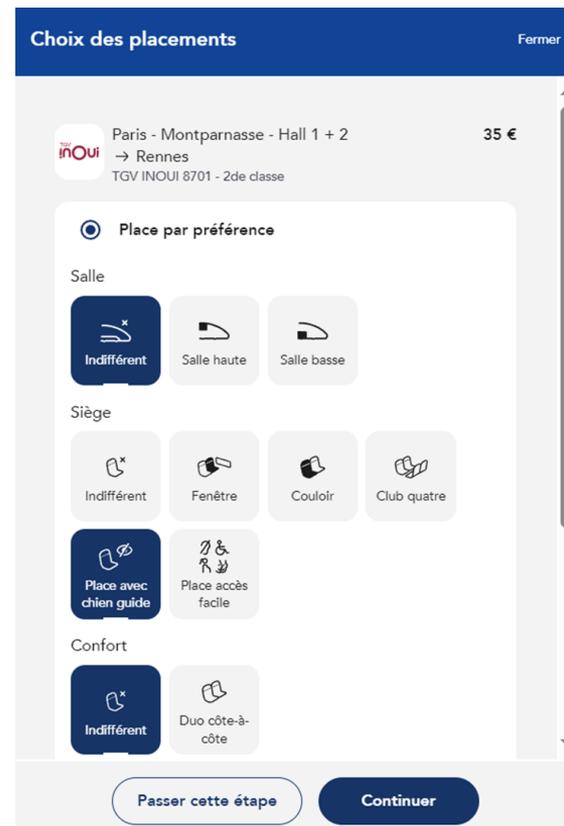
Réservées en priorité aux personnes ayant besoin d'une place plus aisément accessible (*ex : place solo en 1re*), proche de la sortie, des WC... ou accompagnées d'un chien guide ou d'assistance pour un plus grand confort de l'animal.

Proposées en 1ere et 2nde classes sur :

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

Comment les revendiquer ?

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



DOMICILE + TRAIN.

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

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

Voyagez en toute sérénité.

Devis sur mesure,

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

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

[Pour en savoir plus : Notre service Domicile + Train | SNCF Voyageurs \(sncf-voyageurs.com\)](https://www.sncf-voyageurs.com)



JUNIOR & COMPAGNIE.

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

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

[Pour en savoir plus :](https://juniorcie.sncf-connect.com/) <https://juniorcie.sncf-connect.com/>

Billet de train et forfait d'accompagnement couplés.

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



MES BAGAGES.

Voyagez plus léger !

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

Comment cela marche ?

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

En partenariat avec la Poste.

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

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

BAGAGES PRIS EN CHARGE



Bagages



Vélo



Fauteuil roulant



Matériel de ski



Utilisateurs de fauteuil roulant (UFR).

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

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

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

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



L'application Andilien en Ile-de-France.



Qu'est-ce qu'Andilien ?

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



avec une **fonctionnalité cœur** :

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

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



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



Découvrir les équipements et services en gare.



Se laisser guider dans la gare.

Mieux connaître les gares pour préparer son voyage.

Avec la liste des gares et leurs niveaux d'accessibilité.

- 3 niveaux d'accessibilité pour les gares:



Accessible en toute autonomie



Accessible avec assistance



Non accessible

- **Lorsqu'une gare est sélectionnée :**
 - Rappel de la définition du niveau d'accessibilité.
 - Lien vers le formulaire de demande d'assistance.
 - Lien vers la carte de la gare.

Maisons-Alfort - Alfortville 

Pour tout handicap, le parcours client de l'accès à la gare jusqu'au quai est possible en autonomie.

La montée/descente du train peut nécessiter l'aide d'un agent en fonction de la distance entre le train et le quai.

Réserver une demande d'assistance

Me visualiser dans cette gare



Se déplacer dans la gare et repérer les équipements utiles.

Affichage des cartes des gares.

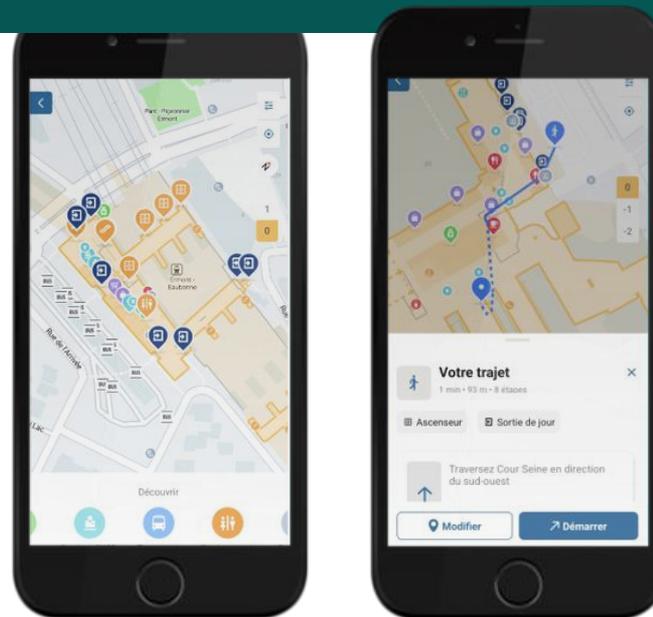
- Localisation et état des ascenseurs et escalators:



- Affichage des points d'intérêt dans la gare:



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



Nouvelles fonctionnalités.



Recueil des avis clients



Nouvelles langues



Intégration de ACCEO

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



Envoi de push notifications



Emplacements taxis



Les actions menées pour les Jeux de Paris 2024.



- **Ouvrir début 2024 la plateforme unique d'information et de réservation des prestations d'assistance en gare : Assist'enGare.**

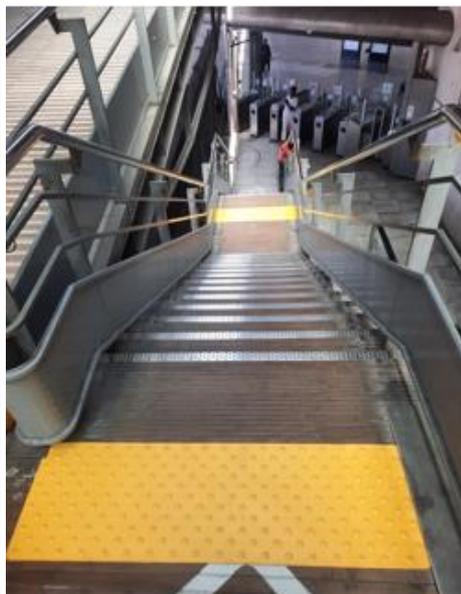
- **Un seul point de contact pour les réservations**, quel que soit le transporteur ferroviaire sur le réseau national et **un délai de réservation réduit à 24h** avant le départ du train.
- **Accès direct au service** plateforme unique proposé à l'issue du parcours de réservation de voyage.

- **Améliorer la qualité des services d'assistance et la coordination des différents opérateurs réalisant ces prestations.**

- **Mobilisation renforcée** pour assurer la qualité de l'accompagnement et la maîtrise des délais d'attente dans les grandes gares et les gares des sites de compétition.
- **Coordination améliorée par la plateforme unique pour les prestations réservées**, optimisation des processus G&C/Transilien/RATP dans les Grandes Gares.
- **Amélioration du process avec Aéroports de Paris à CDG2** (gain de 30 minutes dans le sens train→avion).
- **Rappel de sensibilisation du personnel au contact avec la clientèle** aux besoins et attentes des personnes en situation de handicap : accent mis sur **le savoir-être** pour une meilleure hospitalité.
 - Parmi les outils, plusieurs vidéos tournées avec les associations de personnes handicapées.

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

Exemples d'améliorations apportées suite aux diagnostics.



MERCI !

