

FICHE : LE SERVICE D'ASSISTANCE DANS LE TRAIN POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)

Pour compléter la comparaison établie par la FNAUT des différents services d'accessibilité existant dans certaines entreprises de transport ferroviaire européennes (cf. l'étude *Les bonnes pratiques de qualité de service des services ferroviaires librement organisés des voyageurs*¹), **cette fiche vise à analyser les services d'assistance pour les PMR dans le train (TGV Inoui, TGV ou Intercités, Ouigo et Trenitalia) et dans les TER de chaque région.**

Plan de la fiche :

I – CADRE LÉGAL

A – PRÉSENTATION

B – DROITS ET OBLIGATIONS DES ENTREPRISES FERROVIAIRES ET DES GESTIONNAIRES DES GARES

II – LES SERVICES D'ASSISTANCE DANS LES TRAINS (INTERCITÉS, TGV ET TRENITALIA)

III – LES SERVICES D'ASSISTANCE DANS LES TER DE CHAQUE RÉGION

A – REMARQUES COMMUNES À TOUTES LES RÉGIONS

B – SPÉCIFICITÉS PROPRES À CHAQUE RÉGION

CONCLUSION

I – CADRE LÉGAL

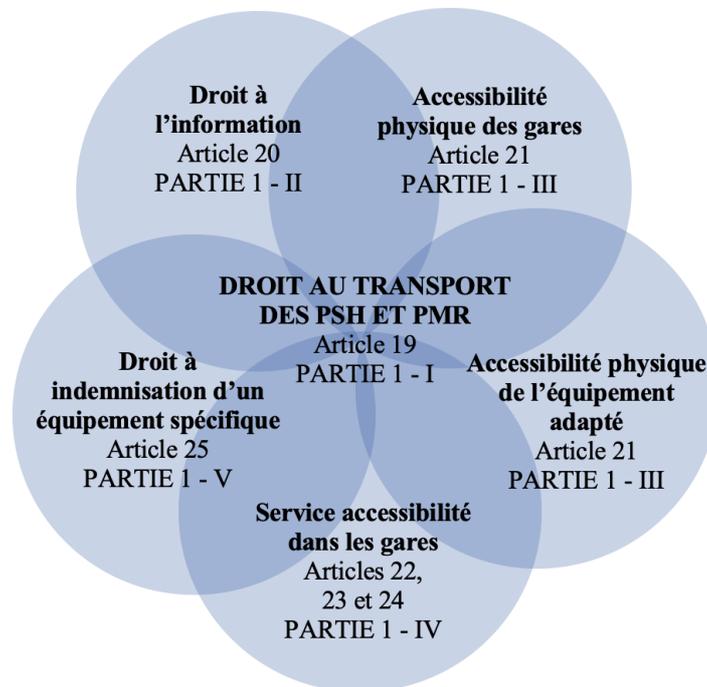
A - PRÉSENTATION

Le règlement n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires² s'applique aux voyages et services ferroviaires nationaux et internationaux librement organisés (articles L. 2151-1 et L. 2151-2 du code des transports). Il existe notamment un chapitre consacré aux PSH (Personnes en Situation de Handicap) et PMR (Personnes à Mobilité Réduite), définis comme étant des individus « 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 et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les voyageurs » (article 3, paragraphe 5).

¹ <https://tinyurl.com/2p8wwswws> : pp. 37-72

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1371&from=FR>

Le règlement établit des droits pour les PSH et PMR concernant la mobilité ainsi que des obligations que le transporteur doit respecter sous peine de sanctions et qui concernent quatre domaines :



Les droits et obligations consacrés par le règlement sont complétés par la jurisprudence et les orientations interprétatives relatives au règlement n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires³ (2015/C 220/01) (paragraphe 6.1). **En cas de manquement, le transporteur s'expose à des sanctions administratives, civiles et pénales** (paragraphe 6.2 : cf. l'étude *Les bonnes pratiques de qualité de service des services ferroviaires librement organisés des voyageurs*⁴).

B – DROITS ET OBLIGATIONS DES ENTREPRISES FERROVIAIRES ET DES GESTIONNAIRES DES GARES

Ces droits et obligations sont tirés du règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ainsi que des orientations interprétatives au règlement précité.

Notez que l'assistance PMR est obligatoire dans les trains et facultatives dans les TER⁵.

³ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:52015XC0704\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:52015XC0704(01))

⁴ <https://tinyurl.com/2p8wsws> : pp. 52-55

⁵ Cf. p 11

| Thématiques | Droits et obligations des entreprises ferroviaires et des gestionnaires des gares |
|---|---|
| Organisations représentatives | Organiser des réunions pour faire coopérer les organisations représentatives de PSH/PMR |
| Individus pouvant bénéficier de l'assistance | Interdiction d'exiger la certification d'un handicap pour bénéficier du service accessibilité (article 5.2 des orientations interprétatives) |
| Accompagnateur | Interdiction d'imposer un accompagnateur |
| Condition tarifaire | Gratuité du service accessibilité (article 22 1, 23 et article 5.4. des orientations interprétatives) |
| Assistance en gare | L'assistance concerne l'arrivée, le départ et les escales dans une gare dotée de personnel, sauf voyage au moyen de services faisant l'objet d'un contrat de service public (article 22 1. et 2.) |
| | Affichage des informations aisément accessibles concernant les gares avec personnel les plus proches disposant de moyen d'assistance dans les gares dépourvues de personnel (article 22 3.) |
| Assistance à bord | Efforts, dans la mesure du raisonnable, pour garantir une assistance à bord (article 23) |
| Notification du besoin d'assistance | Notification préalable du besoin d'assistance au moins 48 heures à l'avance, même en cas de voyage multiple (article 24 a et 5.4 des orientations interprétatives) |
| | Réception effective des notifications (article 24 b) et 5.4 des orientations interprétatives) |
| | Efforts pour assister une PSH ou PMR en cas d'absence de notification (article 24 c et 5.4 des orientations interprétatives) |

| Thématiques | Droits et obligations des entreprises ferroviaires et des gestionnaires des gares |
|--|--|
| Fixation du rendez-vous le jour du départ | Indication effective des points de rendez-vous ou de demande d'assistance (article 24 d) |
| | Rendez-vous avec la PMR 60 minutes avant maximum et à défaut, 30 minutes avant (article 24 e) |
| Personnel d'assistance | Personnel sensibilisé et formé (article 5.5 des orientations interprétatives) |
| Dompage corporel au cours du service d'assistance | Le transporteur est responsable des dommages corporels causés par un accident en relation avec l'exploitation ferroviaire lorsque le voyageur est dans le train et qu'il soit en train d'en monter ou d'en descendre. De plus, un arrêt rendu le 22 juin 2020 par la cour d'appel de Paris, indique que le transporteur est également responsable des dommages corporels survenant sur le quai dès lors que le service d'assistance a démarré. L'assistance déclenche en effet le commencement d'exécution du contrat et ainsi la SNCF est tenue à une obligation de sécurité de résultat (article 26) |
| Bagages | Comme aucune disposition n'est spécifique aux PSH et PMR, il convient de se référer aux dispositions communes du règlement. En principe, le transporteur n'est pas responsable du bagage à main, sauf si la PMR prouve qu'il a commis une faute ou en cas de blessure du voyageur (article 33 de l'annexe I) |
| Droit à indemnisation du matériel | Les PMR ont un droit à indemnisation du matériel |

II- LES SERVICES D'ASSISTANCE DANS LES TRAINS (INTERCITÉS, TGV ET TRENITALIA)

Le tableau ci-dessous **compare la mise en application des droits et obligations tirées du règlement** (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires **et des orientations interprétatives** au règlement précité de SNCF Voyageurs (TGV Inoui, TGV, Intercités et Ouigo) et de Trenitalia France sur le trajet Paris-Lyon-Milan. À chaque application, la FNAUT mentionnera si le transporteur se conforme au Règlement et/ou aux bonnes pratiques détaillées dans l'étude *Les bonnes pratiques de qualité de service des services ferroviaires librement organisés des voyageurs*⁶.

| Droits et obligations tirées du règlement et des orientations interprétatives | TGV Inoui, TGV, Intercités (SNCF Voyageurs) <i>CGV applicables à compter du 22/06/2022⁷</i> Et Ouigo (SNCF Voyageurs) <i>CGV applicables à compter du 23/06/2022⁸</i> | Trenitalia France Paris-Lyon-Milan <i>CGV applicables à compter du 12/05/2022⁹</i> |
|---|--|--|
| Coopération effective des organisations représentatives | Aucune information ; rien n'indique cependant que les organisations représentatives n'ont pas été réunies <i>Contraire aux bonnes pratiques de la FNAUT</i> | Aucune information ; rien n'indique cependant que les organisations représentatives n'ont pas été réunies <i>Contraire aux bonnes pratiques de la FNAUT</i> |
| Absence de certification d'un handicap | Envisage une pluralité de handicaps temporaires ou non et l'âge, pas de certificat nécessaire <i>Conforme au Règlement et aux bonnes pratiques de la FNAUT</i> | |

⁶ <https://tinyurl.com/2p8wwsws>: pp. 58-72

⁷ https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/Tarifs_voyageurs_juin_2022.pdf

⁸ https://ouigo-p-cdn.azureedge.net/edito-p-v3-assets/2022-06/23-06-2022_CGV%20OUIGO.pdf

⁹ https://www.trenitalia.com/content/dam/tcom/tfrance/attachments/20220429_CGVT%20Trenitalia%20France_France_avril2022_a_compter_du_12mai2022.pdf

| Droits et obligations tirées du règlement et des orientations interprétatives | TGV Inoui, TGV, Intercités (SNCF Voyageurs) <i>CGV applicables à compter du 22/06/2022⁷</i> Et Ouigo (SNCF Voyageurs) <i>CGV applicables à compter du 23/06/2022⁸</i> | Trenitalia France Paris-Lyon-Milan <i>CGV applicables à compter du 12/05/2022⁹</i> |
|---|---|--|
| Accompagnateur | L'accompagnant bénéficie d'un tarif réduit si l'individu qu'il accompagne dispose d'un certificat. Les chiens accompagnant les passagers aveugles, mal voyants ou à mobilité réduite voyagent gratuitement et sans réservation. <i>Conforme au Règlement et aux bonnes pratiques de la FNAUT</i> | Les accompagnants bénéficient d'un tarif réduit et de 2 places privilégiées à côté de la PMR. Les chiens accompagnant les passagers aveugles, mal voyants ou à mobilité réduite voyagent gratuitement et sans réservation. <i>Conforme au Règlement et aux bonnes pratiques de la FNAUT</i> |
| Condition tarifaire | Gratuit, aucun frais supplémentaire. <i>Conforme au Règlement et aux bonnes pratiques de la FNAUT</i> | |
| Assistance en gare | L'assistance en gare est complète. Au départ, depuis un lieu accessible de rendez-vous dans la gare jusqu'à la place dans le train. À l'arrivée, la prestation d'assistance s'effectue depuis la place dans le train vers la sortie de la gare, ou le lieu accessible de rendez-vous en gare, ou la station de taxi ou le train en correspondance. SNCF Voyageurs assure un réel suivi des PSH et PMR : téléconseillers, agent d'escale, chef de bord. Dans les gares non dotées de personnel, la liste des gares proposant le Service Accès Plus est disponible dans la fonction de recherche « accessibilité gare par gare ». <i>Conforme au Règlement</i> | Le formulaire de demande d'assistance propose diverses formules d'accompagnement allant de l'accompagnement simple à l'accompagnement avec mise à disposition d'un fauteuil et d'une rampe élévatrice ainsi qu'une réservation d'une place adaptée pour personne en fauteuil roulant et accompagnement avec mise à disposition de matériel équipé. Trenitalia assure que l'assistance la mieux adaptée entre la gare et la voiture qui vous a été attribuée (montée et descente du train) sera garantie. <i>Conforme au Règlement</i> Néanmoins, rien n'indique que l'assistant viendra vous chercher à un point de rdv à l'extérieur de la gare (ex : sortie du taxi). De plus, aucune précision ne concerne les gares sans personnel. <i>Contraire au règlement</i> |

| Droits et obligations tirées du règlement et des orientations interprétatives | TGV Inoui, TGV, Intercités (SNCF Voyageurs) <i>CGV applicables à compter du 22/06/2022⁷</i> Et Ouigo (SNCF Voyageurs) <i>CGV applicables à compter du 23/06/2022⁸</i> | Trenitalia France Paris-Lyon-Milan <i>CGV applicables à compter du 12/05/2022⁹</i> |
|---|---|---|
| Assistance à bord | À bord, le chef de bord est prévenu et veille au bon déroulement du voyage. Sur sollicitation, le personnel pourra vous orienter vers les toilettes accessibles les plus proches mais les autres besoins personnels tels que l'achat de nourriture, boissons, points de vente des transporteurs et services de la gare ne sont pas compris dans la prestation d'assistance. <i>Conforme au Règlement</i> | Aucun service n'est garanti à bord, c'est pourquoi Trenitalia conseille aux passagers ne pouvant pas se déplacer de manière autonome de voyager accompagnés. <i>Contraire au règlement</i> |
| Notification du besoin d'assistance | La demande doit être faite au plus tard 48 heures avant votre voyage. <i>Conforme au Règlement</i> | La demande doit être faite au plus tard 24 heures avant votre voyage. <i>Conforme au Règlement et aux bonnes pratiques de la FNAUT</i> |
| | Un refus d'assistance est possible en cas d'absence de demande dans délai prévu, ainsi le passager devra voyager par ses propres moyens. <i>Conforme au Règlement</i> S'agissant de la demande d'assistance, celle-ci peut être faite via un formulaire en ligne ¹⁰ , par téléphone (de 8h00 à 20h00, 7 jours sur 7 – en dehors de ces horaires, le 3117 est un numéro d'urgence efficace), auprès d'un vendeur en gares, boutiques, sur SNCF Connect ou en agences de voyages agréées SNCF. Différents handicaps sont pris en compte tout au long de la démarche de réservation. Cette pluralité de canaux de communication garantit l'effectivité de la notification. <i>Conforme au Règlement et aux bonnes pratiques de la FNAUT</i> | S'agissant de la demande d'assistance, celle-ci peut être faite via un formulaire en ligne ¹¹ , mais aussi dans les « salles bleues », par téléphone, courrier électronique ou centre d'appel ¹² . Différents handicaps sont pris en compte tout au long de la démarche de réservation. Cette pluralité de canaux de communication garantit l'effectivité de la notification. <i>Conforme au Règlement</i> |

¹⁰ <https://sncf.force.com/aplus/s/demande-prestation?origin=PKhzh3NUh8>

¹¹ <https://mcpj-r2bqdzp9xwlfvcn6dzb44.pub.sfmc-content.com/seg2f4kq21x?lang=fr>

¹² https://www.trenitalia.com/fr/info_et_contacts/l_assistance_auxpersonneshandicapeesetamobilitereduite.html

| Droits et obligations tirées du règlement et des orientations interprétatives | TGV Inoui, TGV, Intercités (SNCF Voyageurs) <i>CGV applicables à compter du 22/06/2022⁷</i> Et Ouigo (SNCF Voyageurs) <i>CGV applicables à compter du 23/06/2022⁸</i> | Trenitalia France Paris-Lyon-Milan <i>CGV applicables à compter du 12/05/2022⁹</i> |
|---|--|--|
| Fixation du rendez-vous le jour du départ | L'heure du rendez-vous est fixée à au moins 30 minutes avant l'heure de départ. <i>Conforme au Règlement</i> | |
| | Les points d'accueil des PMR se retrouvent gare par gare, sur leur site internet, avec ou sans photo ¹³ . <i>Conforme au Règlement et aux bonnes pratiques de la FNAUT</i> | La liste des lieux de rencontre possibles ne figure pas sur le site internet. <i>Contraire aux bonnes pratiques de la FNAUT</i> |
| Personnel d'assistance | Le personnel est formé, il peut notamment proposer le trajet et le billet les plus adaptés aux besoins de la PSH/PMR. <i>Conforme au Règlement et aux bonnes pratiques de la FNAUT</i> | Rien n'indique que le personnel est formé. <i>Contraire aux bonnes pratiques de la FNAUT</i> |
| Bagages | La prestation d'assistance prévoit le portage d'un seul bagage de maximum 15 kg. Au-delà de 15kg, les passagers doivent prendre des dispositions particulières. <i>Conforme au Règlement</i> | |

Nb : La question du dommage corporel au cours du service d'assistance et du droit à indemnisation du matériel ne sont pas explicités sur les sites internet des transporteurs, ce sont des questions plus précises qu'on peut retrouver dans les CGV de SNCF Voyageurs¹⁴ et de Trenitalia¹⁵.

¹³ <https://www.garesetconnexions.sncf/fr/gare/frpmo/paris-montparnasse/services/accueil-assistance-voyageur-handicape>

¹⁴ <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/accessibilite/conditions-generales-utilisation-acces-plus> (1.11. Responsabilités)

¹⁵ https://www.trenitalia.com/content/dam/tcom/tfrance/attachments/20220429_CGVT%20Trenitalia%20France_France_avril2022_a_compter_du_12mai2022.pdf

Informations pratiques :

1. TGV Inoui, TGV et Intercités (SNCF Voyageurs)

Formulaire de demande de prestation Accès Plus : <https://sncf.force.com/aplus/s/demande-prestation>.

Formulaire en cas de litige : <https://tout-oui.sncf.com/>.

En cas de réponse négative ou d'absence de réponse sous 30 jours par le service client, formulaire de demande de médiation : <https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf/saisir-le-mediateur>.

2. Ouigo (SNCF Voyageurs)

Formulaire de demande de prestation Accès Plus : <https://sncf.force.com/aplus/s/demande-prestation>.

Formulaire en cas de litige : <https://www.ouigo.com/contact>.

En cas de réponse négative ou d'absence de réponse sous 30 jours par le service client, formulaire de demande de médiation : <https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf/saisir-le-mediateur>.

3. Trenitalia France :

Formulaire de demande de prestation : <https://mcpj-r2bqdjzp9xwlhfvcn6dzb44.pub.sfmcontent.com/seg2f4kq21x?lang=fr>.

Formulaire en cas de litige : <https://cloud.mc.trenitalia.fr/complaint?lang=fr>.

III- LES SERVICES D'ASSISTANCE DANS LES TER DE CHAQUE RÉGION¹⁶

Les dispositions du règlement n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ne s'appliquent pas aux TER. Cependant en 2020, la FNAUT a affirmé son soutien à la proposition de modification du règlement européen sur les droits du voyageurs ferroviaires, notamment en ce qui concerne la fin de la possibilité pour les États membres d'exempter les secteurs des TER et du transport suburbain de l'application du règlement.

L'année d'après, le **règlement n° 782/2021 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires a ajouté une disposition préliminaire prenant en compte la position de la FNAUT :**

« S'agissant des services ferroviaires régionaux de transport de voyageurs, les dérogations aux dispositions du présent règlement qui facilitent l'utilisation des services ferroviaires par les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite devraient progressivement être totalement supprimées ».

Néanmoins, cette disposition au conditionnel trouve sa limite dans l'article 2 du règlement après refonte :

« (...) les États membres peuvent dispenser les services suivants de l'application du présent règlement:

a) les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs ; »

Les droits et obligations issus du règlement initial et de ses orientations interprétatives ne s'appliquent pas aux TER. Malgré tout, ils constituent un modèle à suivre pour les TER, et la FNAUT se positionne toujours en faveur de leur application aux TER. C'est pourquoi cette fiche va **comparer les différents services d'assistance selon des critères d'évaluation similaires à ceux envisagés pour les trains** (délai de prévenance, fixation du rendez-vous...). Lorsque des régions prévoient des critères spécifiques, celle-ci sera mentionnée.

Nb : la région Corse ne dispose d'aucun TER et est donc exclue de ces développements.

Nb : attention, pour un voyage TER en correspondance avec les grandes lignes (TGV, Intercités), le service est assuré par Accès Plus¹⁷. Pour un voyage interrégional, contactez le service Accès TER de la Région dont dépend votre gare de départ. Si vous partez d'une gare d'Île-de-France en revanche, contactez le Centre de Relation Client de la région de votre destination.

¹⁶ <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/accessibilite/services-assistance/acces-ter>

¹⁷ <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/accessibilite/services-assistance/acces-plus>

1) CONDITIONS POUR OBTENIR L'ASSISTANCE

Pour bénéficier de l'assistance, 3 cas de figure plus restrictifs que pour les trains grandes lignes sont envisagés :

- être titulaire d'une carte d'invalidité civile ou d'une carte mobilité inclusion, quels que soient votre handicap et taux d'invalidité. Les cartes de priorité, de station debout pénible ou de stationnement de véhicule sont également valables,
- être titulaire d'une carte « réformé/pensionné de guerre »,
- ou utiliser un fauteuil roulant au quotidien et se présenter en gare avec son propre fauteuil.

Nb sur le fauteuil roulant : La réglementation européenne fixe la largeur maximale d'un fauteuil roulant à 700mm avec 50mm de chaque côté pour les mains. La longueur maximale est de 1200 mm et la hauteur est de 1375mm. Les plus petites roues d'un fauteuil doivent permettre le franchissement d'une lacune verticale de 50mm et d'une lacune horizontale de 75mm et le diamètre de braquage ne doit pas être supérieur à 1500mm.

Exception favorable aux voyageurs : en région Bourgogne-Franche-Comté, Ile-de-France, Normandie, Occitanie et Pays de la Loire, une personne à mobilité réduite sans justificatif peut bénéficier du service

2) CONDITIONS TARIFAIRES

Le service est toujours gratuit. Selon les régions, les réductions et avantages pour les accompagnateurs divergent (cf. tableau p. 13).

Les chiens-guides ou chiens d'accompagnement voyagent gratuitement et sans réservation à condition que vous soyez en possession de ses papiers justifiant de son éducation.

3) MOYENS DE DEMANDER L'ASSISTANCE

La demande d'assistance doit toujours être faite au moins **48 heures avant le départ du train**.

Exception favorable aux voyageurs : en région Hauts-de-France, en Normandie (à partir du 11 octobre 2022) et Pays de la Loire, la demande peut être faite 24 heures à l'avance seulement.

4) FIXATION DU RENDEZ-VOUS LE JOUR DU DÉPART

La PMR doit se présenter en gare **30 minutes avant le départ** avec son titre de transport.

5) CONTENU DE L'ASSISTANCE EN GARE

Au départ : après avoir été accueilli et informé des modalités de votre voyage, un agent vous conduit à votre train et vous aide à vous installer. Si la gare n'est pas en mesure d'accueillir les personnes en situation de handicap, un taxi vous conduira gratuitement vers la gare accessible la plus proche. L'information vous sera communiquée lors de la réservation.

À l'arrivée : Un agent assure votre prise en charge depuis votre place dans le train TER jusqu'à votre lieu de rendez-vous en gare. **Si la gare n'est pas en mesure d'accueillir les personnes en situation de handicap, un taxi ou un transport de substitution vous conduira gratuitement vers la gare accessible la plus proche***. L'information vous sera communiquée lors de la réservation. Si vous avez une correspondance, l'agent vous accompagne à bord de votre prochain train.

*Attention ! Exception défavorable aux voyageurs : Dans les régions Bourgogne-Franche-Comté, Bretagne, Grand Est, Normandie, Nouvelle-Aquitaine, Occitanie et Provence-Alpes-Côte d'Azur, aucune information n'est délivrée quant au cas des gares qui ne sont pas en mesure d'accueillir les PMR. Pour connaître les gares disposant d'un service PMR, rendez-vous directement sur le site internet du transporteur de votre région.

Seule la région Centre Val-de-Loire assure que l'intégralité de ses gares est accessible.

6) CONTENU DE L'ASSISTANCE À BORD

À bord, le personnel de bord est informé de votre présence et veille au bon déroulement de votre voyage. Cette information n'est pas précisée pour le service d'assistance en Ile-de-France.

Attention, à bord, les agents ne sont pas tenus de vous accompagner aux toilettes ni à la voiture restaurant.

7) PERSONNEL D'ASSISTANCE

SNCF Voyageurs assure que tous ses agents sont formés.

8) BAGAGES

L'assistance ne prévoit le portage que d'un seul bagage. Au-delà de 15 kg, contactez ou prenez des dispositions particulières.

9) LIENS ET INFORMATIONS UTILES

| Régions | Comment réserver le service ? | Gares accessibles | Liens utiles |
|---|--|--|--|
| Auvergne-Rhône-Alpes | <p>Si le service est disponible dans votre gare de départ, réservez au moins 48h à l'avance (attention, pour un départ le lundi ou mardi, la réservation devra s'effectuer le samedi avant 13h) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone au 08 01 01 02 02 (gratuit, du lundi au vendredi de 7h à 19h, et le samedi de 8h à 13h), - via le formulaire en ligne¹⁸ | Liste des gares figurant dans la FAQ ¹⁹ | <p>Des tarifs préférentiels existent pour la PMR et leurs accompagnants²⁰</p> <p>Pour plus d'informations, consultez les CGV²¹</p> |
| Bourgogne-Franche-Comté (Mobigo train) | <p>Si le service est disponible dans votre gare de départ, réservez au moins 48h à l'avance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone au 03 80 11 29 29 (gratuit, du lundi au samedi de 7h à 20h) - via le formulaire en ligne²² - aux guichets des gares | Liste des gares figurant sur un dépliant ²³ | <p>Nb : des lignes d'urgence existent, retrouvez-les sur la page internet dédiée²⁴</p> <p>Pour plus d'informations, consultez les CGV²⁵</p> |
| Bretagne (BreizhGo train) | <p>Si le service est disponible dans votre gare de départ, réservez au moins 48h à l'avance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone au 800 880 562 (gratuit, du lundi au vendredi de 7h à 20h, le samedi de 9h à 16h et les dimanches/fêtes de 13h à 20h) - via le formulaire en ligne²⁶ | <ul style="list-style-type: none"> - Ille et vilaine : Rennes, Vitré, Dinan, Dol de Bretagne, Saint Malo, Redon - Morbihan : Vannes, Auray, Quiberon (été uniquement), Lorient - Côtes d'Armor : Saint Briec, Lamballe, Guingamp, Plouaret Trégor, Lannion - Finistère : Morlaix, Landerneau, Brest, Quimper, Rosporden, Quimperlé | <p>Des tarifs préférentiels existent pour la PMR et leurs accompagnants et des lignes d'urgence existent, retrouvez-les sur la page internet dédiée²⁷</p> |

¹⁸ https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire?origin=SITE_TER®ion=FR-ARA&type=acces

¹⁹ <https://www.ter.sncf.com/auvergne-rhone-alpes/services-contacts/assistance-accessibilite/acces-ter>

²⁰ <https://www.ter.sncf.com/auvergne-rhone-alpes/services-contacts/assistance-accessibilite/acces-ter>

²¹ <https://tinyurl.com/ak44z7nk>

²² <https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire?region=FR-bfc&type=acces>

²³ <https://tinyurl.com/2z8j289j>

²⁴ <https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte/services-contacts/assistance-accessibilite/acces-ter>

²⁵ <https://tinyurl.com/49ud23ba>

²⁶ https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire?origin=SITE_TER®ion=FR-BRE&type=Acces

²⁷ <https://www.ter.sncf.com/bretagne/services-contacts/assistance-accessibilite/acces-ter>

| | | | |
|--|--|---|---|
| Centre Val-de-Loire (Rémi train) | <p>Si le service est disponible dans votre gare de départ, réservez au moins 48h à l'avance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone au 0 806 70 33 33 (gratuit, du lundi au samedi hors jours fériés de 6h à 20h) - via le formulaire en ligne²⁸ | <p>Toutes les gares</p> | <p>Pour plus d'informations, consultez les CGV²⁹</p> |
| Grand Est | <p>Si le service est disponible dans votre gare de départ, réservez au moins 48h à l'avance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone au 0 805 415 415 (gratuit, du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 9h à 14h) - via le formulaire en ligne³⁰ | <p>Liste des 50 gares figurant dans la FAQ³¹</p> | <p>Pour plus d'informations, consultez les CGV³²</p> |
| Hauts-de-France | <p>Si le service est disponible dans votre gare de départ, réservez au moins 24h à l'avance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone au 0 805 50 60 70 (gratuit, du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 9h à 18h, le dimanche de 9h à 13h) - via le formulaire en ligne³³ | <p>Liste des gares figurant dans la FAQ³⁴</p> | <p>Nb : des lignes d'urgence existent, retrouvez-les sur la page internet dédiée</p> <p>Des tarifs préférentiels existent pour la PMR et leurs accompagnants³⁵</p> <p>Pour plus d'informations, consultez les CGV³⁶</p> |
| Île-de-France (Accès Plus Transilien) | <p>Si le service est disponible dans votre gare de départ, vous pouvez réserver le service ou vous présenter spontanément en gare :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone au 0 970 82 41 42 (gratuit, tous les jours de 7h à 20h) - via le formulaire en ligne³⁷ - par courriel à accesplus@transilien-sncf.fr | <p>Si vous partez d'une gare d'Île-de-France, contactez le Centre de Relation Client de la région de votre destination.</p> <p>Liste des gares Accès Plus Transilien³⁸</p> | <p>Nb : des lignes d'urgence existent, retrouvez-les sur la page internet dédiée</p> <p>Pour plus d'informations, consultez les CGV³⁹</p> |

²⁸ https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire?region=FR-CVL&origin=SITE_TER

²⁹ <https://www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire/services-contacts/assistance-accessibilite/acces-remi-train/conditions-utilisation-acces-remi-train>

³⁰ https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire?origin=SITE_TER®ion=FR-GES&type=acces

³¹ <https://www.ter.sncf.com/grand-est/services-contacts/assistance-accessibilite/acces-train>

³² <https://www.ter.sncf.com/grand-est/conditions-de-vente>

³³ https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire?region=FR-HDF&origin=SITE_TER

³⁴ <https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/services-contacts/assistance-accessibilite/acces-train-acces-ter>

³⁵ <https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/services-contacts/assistance-accessibilite/acces-train-acces-ter>

³⁶ <https://tinyurl.com/mtpn75yr>

³⁷ <https://transilien.secure.force.com/FormAccesPlus>

³⁸ Pdf à télécharger sur <https://www.transilien.com/fr/page-deplacements/accessibilite-handicap>

³⁹ <https://www.transilien.com/fr/page-deplacements/cgu-acces-plus-transilien-andilien>

| | | | |
|--|--|--|---|
| Normandie (Trains Nomad) | Si le service est disponible dans votre gare de départ, réservez au moins <u>24h</u> à l'avance : - par téléphone au 0800 801 801 (gratuit, du lundi au samedi de 6h à 21h et le dimanche et les jours fériés de 8h à 20h) - via le formulaire en ligne ⁴⁰ | Liste des gares figurant sur un dépliant ⁴¹ | Pour plus d'informations, consultez les CGV ⁴² |
| Nouvelle Aquitaine | Si le service est disponible dans votre gare de départ, réservez au moins <u>24h</u> à l'avance : - par téléphone au 0800 872 872 (gratuit, de 7h à 19h du lundi au samedi) - via le formulaire en ligne ⁴³ | Liste des 49 gares figurant sur une carte en ligne ⁴⁴ | Des tarifs préférentiels existent pour la PMR et leurs accompagnants ⁴⁵ Pour plus d'informations, consultez les CGV ⁴⁶ |
| Occitanie (Trains liO) | Si le service est disponible dans votre gare de départ, réservez au moins <u>24h</u> à l'avance : - par téléphone au 0800 31 31 31 (gratuit, du lundi au vendredi de 7h à 20h, le samedi de 9h à 16h et le dimanche & jours fériés de 13h à 20h) - via le formulaire en ligne ⁴⁷ | Liste des gares figurant sur une carte en ligne ⁴⁸ | Pour plus d'informations, consultez les CGV ⁴⁹ |
| Pays de la Loire (Trains Aleop) | Si le service est disponible dans votre gare de départ, réservez au moins <u>24h</u> à l'avance : - par téléphone au 0 800 000 724 (gratuit, du lundi au vendredi de 7h à 19h et le samedi de 8h à 12h30). Attention : Pas de réservation les dimanches et jours fériés. Pour un voyage effectué un mardi, la réservation doit être faite au plus tard le samedi matin) - via le formulaire en ligne ⁵⁰ | Liste des gares figurant sur un dépliant ⁵¹ | Des tarifs préférentiels existent pour la PMR et leurs accompagnants ⁵² |

⁴⁰ https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire?region=FR-NOR&origin=SITE_TER&type=acces

⁴¹ <https://snCFnomadtrain.go.yo.fr/flipbook/mieuxvousaccompagner/> p. 2

⁴² <https://tinyurl.com/4map5sut>

⁴³ https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire?region=FR-NAQ&origin=SITE_TER

⁴⁴ <https://tinyurl.com/24sp6ndv>

⁴⁵ <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/accessibilite/priorite-reductions>

⁴⁶ <https://tinyurl.com/yby2wx3t>

⁴⁷ https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire?origin=SITE_TER®ion=FR-OCC&type=acces

⁴⁸ <https://tinyurl.com/mptm3rvb>

⁴⁹ <https://tinyurl.com/38eum3te>

⁵⁰ https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire?region=FR-PDL&origin=SITE_TER

⁵¹ <https://tinyurl.com/2de3axas>

⁵² [https://www.ter.sncf.com/Pays de la Loire/Tarifs-cartes/tarifs-speciaux/accompagnateur-psh](https://www.ter.sncf.com/Pays%20de%20la%20Loire/Tarifs-cartes/tarifs-speciaux/accompagnateur-psh)

| | | | |
|--|--|---|---|
| <p>Provence-Alpes-Côte-d'Azur</p> <p>(Trains ZOU!)</p> | <p>Si le service est disponible dans votre gare de départ, réservez au moins <u>24h</u> à l'avance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone au 0 800 11 40 23 (gratuit, du lundi au vendredi de 7h00 à 20h00 et le samedi de 7h00 à 14h00, service fermé les dimanches et jours fériés) - via le formulaire en ligne⁵³ | <ul style="list-style-type: none"> - Alpes de Haute Provence (04) : Manosque - Hautes-Alpes (05) : Briançon, Embrun, Gap, Veynes - Alpes-Maritimes (06) : Antibes, Breil-sur-Roya, Cannes, Menton, Monaco, Nice - Bouches-du-Rhône (13) : Arles, Aix-ville, Aubagne, Marseille-St-Charles, Miramas - Var (83) : St Raphaël, Toulon, Hyères, Les Arcs-Draguignan - Vaucluse (84) : Avignon TGV, Avignon Centre, Orange | <p>Pour plus d'informations, consultez les CGV⁵⁴</p> |
|--|--|---|---|

⁵³ https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire?origin=SITE_TER®ion=FR-PAC&type=acces

⁵⁴ <https://tinyurl.com/3wz9y2b4>