



FÉDÉRATION DES  
**AVEUGLES  
DE FRANCE**

LA CITOYENNETÉ,  
ÇA NOUS REGARDE !

6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS  
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92  
[www.aveuglesdefrance.org](http://www.aveuglesdefrance.org)

# FICHE SPÉCIFICATION



## SNCF : service Access Plus et chien guide

Nous allons vous expliquer ici vos droits en quelques lignes :

### 1- Puis-je bénéficier du service Access Plus ?

Oui, il suffit d'appeler au numéro suivant : 36 35 (gratuit + prix d'un appel)

Ou de remplir le [formulaire de réservation de prestation d'assistance AccesPlus](#)

### 2- Est-ce vrai que si je bénéficie d'un tarif guide accompagnateur, je n'ai pas le droit au service Access Plus ?

Non c'est faux. Pour le moment ce droit n'est pas remis en question.

### 3- Dois-je impérativement réserver 48h à l'avance le service Access Plus ?

Non mais une réservation 48h à l'avance sera toujours honorée par le service puisqu'ils ont eu le temps de prévoir le personnel nécessaire. En revanche si vous vous présentez 30 minutes avant le départ de votre train un jour de grande affluence, il est peu probable qu'ils vous accompagnent.

### 4- Y-a-t-il un numéro d'urgence ?

Oui, il vous faut composer le numéro suivant : 09.69.32.26.26.

Vous pouvez également envoyer un sms au : 06.10.64.06.50.

- Si vous voyagez avec TER, contacter la ligne d'urgence Accès TER de votre région
- Si vous voyagez en Île-de-France, contactez-le : 09.70.82.41.42

### 5- La prestation Access Plus c'est mal passée, comment réclamer ?

Voici la procédure :

Pour s'assurer d'un traitement suivi, envoyez un courrier à l'adresse suivante :

Service Relations Clients SNCF – 62973 ARRAS Cedex 9



FÉDÉRATION DES  
**AVEUGLES  
DE FRANCE**

LA CITOYENNETÉ,  
ÇA NOUS REGARDE !

6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS  
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92  
[www.aveuglesdefrance.org](http://www.aveuglesdefrance.org)

# FICHE SPÉCIFICATION



- Si vous voyagez en TGV ou sur un train Intercités, voici le lien du [formulaire de réclamation](#)
- Si vous voyagez en TER : contactez le Centre de relation client TER de votre région
- Si vous voyagez en Île-de-France : la réclamation peut être déposée par courriel à [acesplus@transilien-sncf.fr](mailto:acesplus@transilien-sncf.fr) ou à l'aide du formulaire de signalement disponible dans les gares. Vous pouvez trouver la liste des canaux de réclamation sur le [site de la SNCF](#).

## **6- Puis-je demander au service Access Plus de porter ma valise ?**

Oui. La SNCF consent à porter vos valises, et ce jusqu'à 15 kilo. Un seul bagage par personne. En revanche, le service ne peut pas vous refuser si votre valise fait plus de 15 kilo mais il vous faut la porter vous-même. Le [service bagages à domicile](#) à domicile vous offre une réduction de 25% en tant que personne handicapée.

## **7- Est-ce utile de répondre aux enquêtes Access Plus ?**

Oui même si nous savons que c'est fastidieux pour vous. Mais il faut impérativement le faire car c'est le seul moyen que nous ayons pour dire si la prestation était convenable ou non.

## **8- Ai-je le droit d'amener mon tandem dans un train ?**

Non, le règlement intérieur de la SNCF ne vous le permet pas. Les tandems ne sont en général pas admis sauf si leurs dimensions ne dépassent pas celles autorisées par tout vélo à bord des trains. Le vélo ne doit pas dépasser 120 cm de hauteur et 90 cm de largeur, être plié ou démonté et rangé dans une housse.

## **9- Ai-je le droit de monter en première classe avec mon chien guide ?**

Oui c'est autorisé et c'est même sans surfacturation. Voici l'extrait de la lettre d'accessibilité n°19 de la SNCF en date de juillet 2014 :



FÉDÉRATION DES  
AVEUGLES  
DE FRANCE

LA CITOYENNETÉ,  
ÇA NOUS REGARDE !

6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS  
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92  
[www.aveuglesdefrance.org](http://www.aveuglesdefrance.org)

# FICHE SPÉCIFICATION



*« À bord de TGV, un meilleur accueil des chiens guides  
De mai à septembre 2013, SNCF menait une expérimentation à bord de TVG reliant  
Paris à Montpellier, afin d'améliorer le confort des personnes voyageant avec un  
chien guide d'accompagnement. Le 1er juin, SNCF généralise ce processus à  
l'ensemble des TGV.*

*Une réflexion issue de la collaboration avec les associations  
Lors de leurs visites de rames TER et TGV en 2007 et 2008, les associations de  
personnes handicapées avaient souligné les difficultés rencontrées pour permettre  
aux chiens guides de voyager confortablement sous les sièges. La présentation par  
SNCF en 2009 de plusieurs maquettes de siège à bord du Train Labo de l'accessibilité  
avait alors permis la conception de nouveaux sièges plus accessibles : 320 mm de  
hauteur, 350 mm de profondeur et 900 mm de largeur. La présence de cet espace est  
systématique depuis 2010 dans les cahiers des charges des nouveaux sièges.*

*S'il reste difficile de libérer un espace aussi important sous les sièges dans les  
anciennes rames TGV dans lesquelles la structure des sièges a été conservée, la  
Délégation à l'Accessibilité et aux Voyageurs handicapés a travaillé en collaboration  
avec les associations de personnes handicapées afin de mettre en place une  
expérimentation palliative à cette problématique, dans l'attente d'une généralisation  
du matériel neuf.*

*L'expérimentation : un retour concluant  
Mise en place dans un premier temps à bord des rames TGV reliant Paris à  
Montpellier de mai à septembre 2013, cette expérimentation a suivi un principe  
simple : il s'agissait, pour le personnel d'accueil ou le personnel de bord, de proposer  
aux clients voyageant avec un chien guide d'accompagnement d'être replacés, dans la  
mesure des disponibilités, sur l'un des sièges dédiés aux personnes en fauteuil roulant  
ou bien sur tout autre siège plus accessible.  
Cette expérimentation a été appréciée par les clients qui ont pu en bénéficier. C'est  
dans cette perspective que SNCF propose depuis le 1er juin une étendue de cette  
proposition de remplacement dans toutes les rames TGV.  
Cette expérimentation va dans le sens de la préoccupation majeure de SNCF de  
pouvoir proposer un voyage en train agréable à tous.  
Pour information : veuillez noter que c'est le chef de bord, présent à bord du train, qui  
proposera une place plus confortable au voyageur. »*



FÉDÉRATION DES  
**AVEUGLES  
DE FRANCE**

LA CITOYENNETÉ,  
ÇA NOUS REGARDE !

6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS  
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92  
[www.aveuglesdefrance.org](http://www.aveuglesdefrance.org)

# FICHE SPÉCIFICATION



Pour de plus amples renseignements, n'hésitez pas à vous rendre sur la [foire aux questions liées à l'accessibilité du site de la SNCF](#).

Thierry JAMMES  
Expert accessibilité  
MAIL : [access@cfpsaa.fr](mailto:access@cfpsaa.fr)