



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE THÉMATIQUE



Service Access Plus – Mode d'emploi

Mise à jour : novembre 2021

Référence

- [Loi d'orientation des mobilités – article 28](#) – création de la plateforme unique de réservation,
- [Décret no 2021-1124 du 27 août 2021](#) relatif à la plateforme unique de réservation des prestations d'assistance et de substitution à l'intention des personnes handicapées et à mobilité réduite et au point unique d'accueil en gare.

Synthèse du texte

Accès Plus est un service gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'à la place dans le train pour les personnes handicapées et à mobilité réduite. Le service offre la possibilité de réserver les prestations d'accueil en gare et d'aide pour monter/descendre du train.

Actuellement, la SNCF propose trois services d'assistance en gare pour les voyageurs handicapés : Accès Plus, Accès TER et Accès Plus Transilien. Il faut choisir l'un ou l'autre en fonction de la gare de départ et de destination, mais aussi du type de train emprunté, régional ou national.



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE THÉMATIQUE



I. Access plus

1) Qui peut en bénéficier ?

Il faut être titulaire d'une des cartes suivantes :

- mobilité inclusion,
- invalidité civile,
- station debout pénible,
- priorité de stationnement,
- pensionné de guerre,
- personne à mobilité réduite.

Remarque : Le guide qui bénéficie d'une réduction ou de la gratuité qui dépend de la carte d'invalidité de la personne handicapée qu'il accompagne ne peut pas bénéficier du service pour lui-même.

2) Champ d'application du service d'assistance Accès Plus

Ce service est possible sur :

- **les trains nationaux (dont Ouigo) et internationaux,**
- **les TER, dans le cadre de trajets en correspondance avec les trains nationaux et internationaux,**
- **Les RER empruntant des lignes nationales.**

La liste des gares proposant le Service Accès Plus est disponible en suivant le lien : [Accessibilité gare par gare](#)



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE THÉMATIQUE



3) Procédure de réservation

La demande de réservation peut être faite :

- par téléphone au 36 35 (gratuit + prix d'un appel), AccesPlus,
- par internet en remplissant le [formulaire de réservation](#),
- aux guichets et dans les boutiques SNCF (sauf Ouigo).

Il est recommandé de réserver 48h à l'avance pour être sûr de bénéficier de la prestation. Dans le cas contraire, l'assistance ne se fera que dans la mesure du possible.

4) Déroulé de la prestation

- Se présenter au moins 30 minutes avant le départ du train muni du billet.
- l'agent de la gare conduit jusqu' à votre place dans le train.
- Le service prévoit le portage d'un seul bagage, de 15 kilos maximum.
Remarque : Le service de bagages à domicile offre une réduction de 25% en tant que personne handicapée.
- À bord du train : le chef de bord est prévenu de votre présence et veille au bon déroulement du voyage.
- Arrivé à destination, un agent vient vous chercher à votre place et vous conduit :
 - A votre point de rendez-vous en gare
 - Ou à l'accueil PMR PSH
 - ou à la station de taxi
 - ou à bord du prochain train en cas de correspondance dans la même gare.



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE THÉMATIQUE



En cas de difficultés ou si on vous a oublié, numéro d'urgence :
09.69.32.26.26 ou SMS au 06.10.64.06.50.

5) Pour bénéficier d'un billet accompagnateur gratuit sur les trains Ouigo

Achetez votre billet sur le site internet [Ouigo](https://www.ouigo.com) puis remplissez [le formulaire de réservation en ligne](#).

Préconisations CFPSAA

- **Le point d'accueil n'étant pas toujours aisément localisable, il serait opportun de garder une flexibilité de quelques minutes, par rapport au délai de 30 minutes, afin que le service ne soit pas brutalement refusé.**
- **Les agents du service doivent s'identifier auprès du chef de bord avant toute intervention auprès d'une personne à mobilité réduite, qu'il s'agisse de l'accompagner à sa place ou d'aller la chercher. Dans ce dernier cas, ceci pose un problème majeur car l'attente, induite par cette identification, crée une situation de stress et d'insécurité (accompagnement par un passager, par exemple). Il conviendrait que des solutions soient trouvées pour réduire ce temps d'attente. L'agent pourrait communiquer avec le chef de bord par voie électronique par exemple.**



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE THÉMATIQUE



II. Accès TER

Le service gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement aux trains et aux cars TER est mis en place conjointement par les conseils régionaux et son prestataire ferré, qui peut être le groupe SNCF mais pas toujours.

La procédure et le déroulé de service sont identiques à Accès Plus.

Diffère le numéro téléphonique de réservation. Voir la [Liste des contacts acces ter](#) selon la gare de départ.

III. Access Plus Transilien

Deux possibilités :

- Voyage sur le réseau Île-de-France de Transilien entre gares accessibles : il suffit de se présenter entre 6h30 et 20h00 du lundi au vendredi.
- Voyage sur l'ensemble du réseau Transilien d'Île-de-France : réservation auprès du centre d'appel Accès Plus Transilien

La réservation est ouverte tous les jours, de 7h00 à 20h00. Elle peut s'effectuer :

- par téléphone, au 0 970 82 41 42 (prix d'une communication non surtaxée)
- par courriel en écrivant à accesplus@transilien-sncf.fr

La réservation peut se faire dès 10 jours avant le voyage jusqu'à la veille, avant 12h.



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE THÉMATIQUE



Le jour du voyage, il faut se présenter au point de rendez-vous et à l'heure fixée avec le centre d'appel Accès Plus Transilien.

IV. Réclamations en cas de difficultés

Pour un traitement suivi, envoyer un courrier à l'adresse suivante :
Service Relations Clients SNCF – 62973 ARRAS Cedex 9.

En Île-de-France : la réclamation peut être déposée par courriel à accesplus@transilien-sncf.fr ou à l'aide du formulaire de signalement disponible dans les gares.

Quel que soit le type de transport, TGV, TER, Transilien, les réclamations peuvent être faites, en ligne, sur [la page dédiée du site de la SNCF](#).

Il est, par ailleurs, conseillé de répondre aux enquêtes Accès plus afin d'améliorer le service.

V. Access Plus et la plateforme unique de réservation

Devant la multiplicité des sites de réservation (16) dépendant de la nature des transports et de la localisation des gares, l'Etat sous pression de la CFPSAA, a décidé par décret la mise en place d'une plate-forme unique de réservation des prestations d'assistance en gare et des prestations de transport de substitution.

Cette plateforme sera gérée par SNCF Gares & Connexions avec participation à la gouvernance des associations oeuvrant au niveau national.



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE THÉMATIQUE



Cela concerne les réservations auprès de tous les opérateurs ferrés (SNCF national, SNCF régional ou les nouveaux entrants comme Thello, Renfe ou Railcoop). Est, également, autorisée l'adhésion d'opérateurs des autres modes de transport et des autorités organisatrices de la mobilité. Cette plateforme unique de réservation sera disponible au 1^{er} janvier 2024.

A partir du 28 août 2022, les clients auront accès à un module d'information, répondant aux normes d'accessibilité récapitulant l'ensemble des numéros de téléphone des centres de réservation. Le service sera étendu aux bus en 2025.

Par ailleurs, le délai de réservation des prestations d'assistance en gare sera réduit de 48 à 24 heures à partir de 2023.

Le profil usager sera enregistré une bonne fois pour toutes dans la base de données en respect avec le RGPD. Plus besoin de répéter son handicap et autres informations personnelles.

Ce décret indique également que les canaux de contact avec les usagers (site internet, mobile, téléphone) devront répondre aux obligations d'accessibilité en vigueur.

Préconisation CFPSAA

Il serait souhaitable que la réservation des prestations d'assistance puisse se faire sur le même formulaire que la réservation du billet, comme cela se fait pour les voyages aériens.

THIERRY JAMMES

COMMISSION ACCESSIBILITÉ

access@cfpsaa.fr / 06.15.96.10.01