



Conseils pratiques en matière de Transport ferroviaire et de Transport aérien

SERVICE ACCESSIBILITE UNIVERSELLE

TRANSPORT FERROVIAIRE

Conseils pour garantir le bon déroulement de votre voyage

Renseignez vous sur l'accessibilité des gares :

→ en contactant selon votre trajet et vos besoins les services présentés ci-dessous.

✧ Voyager en fonction du transport ✧

A/ Si vous souhaitez bénéficier d'une assistance ou obtenir des renseignements spécifiques notamment sur l'accessibilité des gares :

⇒ **Contactez le service accès Plus**

◆ Il s'agit d'un service spécialisé gratuit pour l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap dans la gare, à l'embarquement, à bord et au débarquement du train.



Ce service n'est pas disponible dans toutes les gares: consultez la liste des gares accès plus sur le site → <http://www.accessibilite.sncf.com/>.

◆ **Cinq moyens sont proposés pour contacter ce service :**

- Par téléphone : 0 890 640 650 puis tapez 1 (0,11 €TTC/min depuis un poste fixe) de 7h à 22h
- Par numéro court : 36 35 puis dites Accès Plus (0,34€ la 1ère min et 0,11€ TTC les suivantes depuis un poste fixe)
- Par fax : **0 825 825 957 TTC/min**
- Par courriel : accesplus@sncf.fr
- Par Internet : **Sur voyages-sncf.com**, accédez au [formulaire de réservation](#)

Les conseillers sont à votre service 7 jours sur 7 de 7h à 22h afin de vous renseigner et de réserver vos prestations d'accueil et d'accompagnement.



◆ La réservation est à effectuer au moins 48h avant votre départ.

Ce délai s'explique par la nécessité d'organiser le service d'assistance pour la SNCF selon le flux de voyageurs.

Si vous signalez votre besoin d'assistance moins de 48 heures avant votre départ, le transporteur ne pourra accéder à votre demande que dans la mesure du possible selon le Règlement européen ; c'est-à-dire selon ses effectifs disponibles.

B/ Si vous souhaitez qu'un service d'accompagnement vous assiste depuis votre domicile :

⇒ **Contactez le service Faciléo (service payant)**

Pour en savoir plus, obtenir un devis ou commander Faciléo, contactez le 36 35 (0,34€ TTC/min hors éventuel surcoût opérateur), dites "accompagnement" ou tapez 46 du lundi au samedi de 9h à 18h.

[Télécharger le dépliant Faciléo](#)

C/ Concernant les lignes TER, pour tout renseignement ou réservation :

Un service gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement au train et aux cars TER est présent dans les régions suivantes :

- Dans la région Auvergne dans toutes les gares et sur tous les trains → contact :
 - **Par téléphone** : 0891 67 00 68 (0,23€/min)
 - **Par fax** : 04 73 99 84 87
 - **Par internet** : www.ter-sncf.com/auvergne rubrique "Contactez-nous"

- Dans la région de Haute-Normandie sur la ligne le Havre-Rolleville → contact :
 - **Par téléphone** au numéro Aléorégion : 0 825 000 276 (0,15€/min)
 - **Par internet** : www.ter-sncf.com/haute_normandie rubrique "Contactez-nous"

D/ Concernant le réseau Transilien :

⇒ **Contactez le service Accès Plus Transilien**

◆ Pour bénéficier du service gratuit Accès Plus Transilien, il suffit de réserver, au plus tard une journée avant la date de départ, en contactant le Centre d'Appel Accès Plus Transilien, par :

- Téléphone au numéro Azur (0810 767 433), prix d'un appel local
- Internet : aces+transilien@sncf.fr.

► La réservation, est ouverte tous les jours de 7h00 à 20h00.

◆ En cas de problème d'accessibilité dû à un incident imprévu (ne concerne pas les réservations), le Centre d'Appel est joignable tous les jours 24h/24, par téléphone au numéro Azur (0810 767 433), prix d'un appel local.

[Télécharger le dépliant Accès Plus Transilien](#)

E/ Pour toutes informations sur le réseau francilien, vous aidez à préparer votre voyage en Ile de France, un service gratuit à été créé :

⇒ **INFOMOBI**

Pour solliciter une aide personnalisée contactez INFOMOBI de 6h à 24h. :

- par téléphone : 0 810 64 64 64 Numéro Azur - Prix d'un appel local depuis un poste fixe.
- par Internet : www.infomobi.com Des plans adaptés et téléchargeables.
- par courriel : contacts@infomobi.com
-

[Télécharger le dépliant Infomobi](#)



En cas de problèmes d'accessibilité ou de réservation



Pour le service Acces+ de la SNCF

► Une **ligne urgence accessibilité** est à votre disposition, en cas de difficultés imprévues lors de votre voyage, ouvert 7 jours sur 7, de 7h à 22h.

Un conseiller Urgence Accessibilité est à votre écoute au 0 890 640 650 (0,11€ TTC/min + surcoût éventuel lié à l'opérateur) puis touche 2 Ou par SMS pour les personnes malentendantes au 0 610 640 650 (numéro non surtaxé).

► Site accès plus : <http://www.accessibilite.sncf.com/> → rubrique « réclamation ».

► Et écrire au **service clientèle de l'organisateur du voyage** (s'adresser à la gare de départ ou d'arrivée) :

- Si train national : service clientèle SnCF à l'adresse suivant :

Service relations clients SNCF
62973 ARRAS Cedex 9

- Si train TER : direction régionale de la SNCF de la région concernée.



Le transporteur doit répondre dans un délai d'un mois.

TRANSPORT AÉRIEN

Conseils pour garantir le bon déroulement de votre voyage

◆ Avant toute réservation pour garantir le bon déroulement de votre voyage (ou Préparez votre voyage)

Vous pouvez bénéficier d'une **assistance gratuite** dans les aéroports et à bord des avions dans les aéroports de l'Union Européenne.

Ce droit au service d'assistance concerne aussi bien les départs, les arrivées ainsi que les transits.

Vous devez signaler vos besoins d'assistance lors de la réservation **au plus tard 48 heures à l'avance**.

◆ En cas de problèmes durant votre voyage, voici les démarches :



La recevabilité de votre réclamation est subordonnée à plusieurs démarches.

1- Il est impératif de porter au préalable votre réclamation quand vous avez effectué une demande d'assistance, soit :

► Première hypothèse : auprès du service clientèle de l'aéroport, en cas de problème rencontré au sein de l'aéroport

► Seconde hypothèse : en cas de problème rencontré au sein de l'avion, à la compagnie aérienne s'il s'agit un vol sans autre prestation - dit "vol sec" - pour lequel vous avez acheté un billet auprès :

- d'un transporteur aérien
- d'une agence de voyage
- ou sur un site internet

► Troisième hypothèse : en cas de problème dans le traitement de vos bagages, il faut remplir un constat d'irrégularité dans le traitement des bagages à l'aéroport et adresser une lettre de réclamation écrite soit :

-à votre transporteur en détaillant le montant de votre préjudice

-ou à l'agence de voyage qui a commercialisé le vol s'il s'agit d'un voyage à forfait (comprenant plusieurs prestations incluant le transport aérien + hôtel, location de véhicule, etc.) avec copie à la Direction du Tourisme chargée de la réglementation relative aux agences de voyages à l'adresse suivante :

Direction du Tourisme

Bureau des industries et des professions touristiques

23 place de Catalogne - 75695 PARIS cedex 14
Tél. : 01 70 39 93 00

2 - Si la réponse ne vous convient pas ou si vous n'avez pas de réponse dans le délai d'1 mois, vous pouvez adresser votre réclamation auprès de la **DGAC** (Direction Générale de l'Aviation Civile) :

► Vos réclamations doivent être adressées en joignant la copie, et non les originaux, de toutes les pièces justificatives en votre possession grâce aux formulaires en ligne sur le site suivant :

>> [Réclamation en ligne : Accéder à l'assistant et au formulaire](#) <<

Une fois ces formulaires complétés, vous avez la possibilité de les envoyer en ligne ou de les envoyer par courrier à l'adresse de la DGAC :

DGAC
COMMISSION ADMINISTRATIVE DE L'AVIATION CIVILE
Direction du transport aérien
Mission du droit des passagers
Bureau des passagers aériens (MDP/P2)
50, rue Henry Farman
FR - 75720 PARIS CEDEX 15

► Concernant la réclamation relative à un refus d'embarquement, à une annulation ou à un retard important :

→ Vous pouvez télécharger le formulaire Cerfa n°1367 5*01 en cliquant [ici](#).

→ La copie des pièces justificatives à joindre sont les suivantes :

- Reçu passager ou reçu itinéraire (billet initial et second billet si réacheminement)
- Cartes d'embarquement
- Etiquettes bagages
- Attestation(s) remise(s) par le ou les transporteur(s) relatives à l'incident (refus d'embarquement, annulation, retard)
- Justificatif des dépenses engagées
- Eventuellement, l'ensemble des échanges de correspondance avec le transporteur aérien.

► Concernant la réclamation relative à un retard, une destruction, une perte ou une détérioration des bagages enregistrés :

→ Vous pouvez télécharger le formulaire Cerfa n°1367 4*01 en cliquant [ici](#).

→ La copie des pièces justificatives à joindre sont les suivantes :

- Reçu passager ou reçu itinéraire (billet électronique)
- Carte d'embarquement
- Constat d'irrégularité bagage
- Etiquette d'enregistrement du bagage
- Echanges de correspondances avec le transporteur
- Justificatifs des dépenses engagées



Votre réclamation doit être adressée à la DGAC française :

1. pour les vols partant de France (métropole et DOM) quelles que soient la destination et la nationalité du transporteur ;
2. pour les vols arrivant en France (métropole et DOM) et partant d'Etats tiers à l'Union européenne, à la Norvège, à l'Islande ou à la Suisse à condition que le transporteur effectif appartienne à l'Union européenne, à la Norvège, à l'Islande ou à la Suisse

Sinon votre réclamation doit être adressée aux organismes nationaux compétents de l'Union européenne → **Consultez la [liste des organismes compétents en matière de réclamation \(PDF\)](#).**



Vous devez conserver tous les justificatifs permettant de prouver l'existence de votre préjudice et de le chiffrer.



Le site d'ADP (Aéroports de Paris) a mise en ligne une enquête succincte de satisfaction client que vous trouverez à l'adresse suivante :

<http://www.aeroportsdeparis.fr/ADP/fr-FR/Passagers/Formalites-Infos-Pratiques/besoin-aide/Personne-Mobilite-Reduite/PHMR-questionnaire-de-satisfaction.htm>



Pour tout type de transport, pour témoigner des conditions dans lesquelles vous vous déplacez, le journal le Monde a mis en place un système de témoignages disponible au lien suivant :

http://www.lemonde.fr/societe/article/2010/03/31/l-epopee-des-personnes-handicapees-dans-les-transport-en-commun_1326999_3224.html