Avec
la participation
d'HeartCraft



RAPPORT ACCESSIBILITÉ 2021

SNCF RÉSEAU

HeartCraft

Pour l'édition 2021 de son rapport d'activité, la direction de l'Accessibilité SNCF Réseau à la fois séduite et interpelée par le travail de l'artiste urbain HeartCraft a retenu cinq de ses fresques.

L'inclusion est au cœur du travail d'HeartCraft qui a choisi de se servir de la rue comme caisse de résonnance pour parler de ce que l'on montre rarement : le handicap.

Son but ?
Montrer la différence car ce qui n'est pas montré n'existe pas.

À travers les pages d'ouverture des grands chapitres de cette édition 2021, nous vous invitons à découvrir cinq handisportives et handisportifs, superbes de vitalité, courant sur les murs de Paris, se passant le même flambeau : un cœur, sa signature.

Rendre visibles les enjeux de l'accessibilité pour une mobilisation collective



Je me réjouis de la participation d'un street artist dans ce rapport d'activité 2021 de notre direction de l'Accessibilité. D'un artiste tout court, d'ailleurs, tant les créations de HeartCraft dépassent les murs des quartiers parisiens qui accueillent son message universel : les différences font notre force, à condition que nos regards changent.

La culture nous bouscule. Le regard d'un artiste nous chahute, il nous pousse à poser un regard différent sur le monde et à penser autrement.

Et en cela, la culture est un formidable levier d'inclusion qui nous embarque tous : elle doit nous aider à changer nos regards sur les handicaps et à lutter contre toute forme de discrimination. L'art, parce qu'il est engagé, est un formidable catalyseur d'énergie pour mobiliser.

Cette inclusion, SNCF Réseau et tous les acteurs du ferroviaire y travaillent au quotidien, en se mobilisant sur les enjeux de l'accessibilité, en investissant et en innovant pour un accès facilité au transport ferroviaire, dans nos gares et dans les trains.

Demain, nous aurons à accueillir le monde entier pour la Coupe du Monde de Rugby puis pour les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Pour relever les défis qui nous attendent, nous avons aussi besoin d'un engagement de tous aux côtés de SNCF Réseau.

Luc Lallemand,
Président Directeur Général
SNCF Réseau

RAPPORT 2021 DIRECTION DE L'ACCESSIBILITÉ





Contexte et faits marquants 4

Éditorial de Laetitia Monrond, directrice de l'Accessibilité SNCF Réseau 6-7

À qui s'adresse la politique accessibilité ? 8

Le schéma directeur national d'accessibilité, feuille de route du système ferroviaire 9

Les chiffres clés de l'accessibilité en 2021 10

Des instances de concertation au cœur de l'approche de SNCF Réseau 12

Les associations partenaires 15

RENCONTRE AVEC Carole Guéchi, déléguée ministérielle à l'Accessibilité 16

RENCONTRE AVEC Isabelle Delon, directrice générale Clients et Services SNCF Réseau, présidente du Conseil Consultatif pour l'Accessibilité 18

Jean-Michel Ruscher, directeur de l'Exploitation TGV 20

TROIS QUESTIONS À Pierre-Olivier Lefebvre, délégué général du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînées (RFVAA) 21

Les faits marquants 2021 24

DEUX QUESTIONS À Arnaud Sohier, directeur commercial SNCF Réseau en charge de l'animation du COOPERE 26

Jeux de Paris 2024, mobilisation générale 28

Accessibilité des gares 30

Marlène Dolveck, directrice générale de SNCF Gares & Connexions 32

ZOOM SUR Les équipements et aménagements d'accessibilité en gare 34

La mise en accessibilité des quais de la gare de Dijon saluée par les voyageurs 40

RENCONTRE AVEC Michel Neugnot, 1er vice-président en charge des mobilités, des transports scolaires, de l'intermodalité et des infrastructures de la Région Bourgogne-Franche-Comté 42

TROIS QUESTIONS À Jérôme Grand, directeur territorial SNCF Réseau de Bourgogne - Franche-Comté 44

Agendas d'Accessibilité Programmée, point d'étape sur le Schéma Directeur National d'Accessibilité 46

Agendas d'Accessibilité Programmée, point d'étape sur les Schémas Directeur Régionaux d'Accessibilité 48

Agendas d'Accessibilité Programmée, point d'étape sur le schéma directeur régional d'accessibilité Île-de-France 50

Saint-Quentin-en-Yvelines : Horizon 2024 52

Édouard Ferrero, président de la Confédération française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes (CFPSAA) 54





Accessibilité des trains 56

Des nouveaux matériels plus accessibles arrivent sur le réseau 58

Développer une mobilité durable et accessible en région 63

En Île-de-France rénovation et nouveaux matériels plus accessibles 64



Les services d'assistance et d'information 68

Des services d'assistance sur l'ensemble du parcours du client 70

Les services d'assistance garantie des transporteurs SNCF 72

S'adapter pour continuer à former 76

Mon Assistant Visuel, un service plébiscité 77

Rencontre avec Olivier Juban, directeur régional SNCF Voyageurs TER Pays de la Loire, coordinateur régional Groupe SNCF en Pays de la Loire 78

Accessibilité numérique : développement et sensibilisation 80

L'innovation pour faciliter les déplacements 82

L'innovation au service de l'inclusion 84

RENCONTRE AVEC Jean-François Labes, membre du Conseil d'administration d'Unanimes, Union des Associations Nationales pour l'Inclusion des Malentendants et des Sourds 86

Handitech Trophy à la découverte de nouvelles startups 87

Salon Autonomic : promouvoir les solutions SNCF et les startups innovantes 89

Les Assises Nationales de l'Accessibilité, moment phare du salon Autonomic 92

Retrouvez fin septembre ce rapport en version accessible sur sncf-reseau.com

«Ce document a été édité en Achemine, police de caractère SNCF créée grâce au travail de concertation avec les associations nationales de personnes en situation de handicap.»

La direction de l'Accessibilité adresse ses sincères remerciements à tous les collaborateurs ayant participé à l'élaboration de ce rapport.



HeartCraft, œuvre handi street art 1 © Adagp, Paris, 2022

HeartCraft

Contexte et faits marquants

Le respect du calendrier des travaux de mise en accessibilité des gares a été la priorité de l'année 2021 et ce en dépit des difficultés liées à la crise sanitaire. Dans ce contexte SNCF Réseau a eu à cœur d'approfondir à tous les niveaux, avec les différentes parties prenantes, sa politique de concertation.



LAËTITIA **MONROND,**
directrice de l'Accessibilité SNCF Réseau

Retour sur une année 2021 de reprises d'activités et de développement de l'offre de transports.

Comment la direction de l'accessibilité SNCF Réseau a-t-elle vécu une année 2021 de déconfinements successifs et de reprise des circulations en France ?

Laëtitia Monrond — En gare ou dans les trains, voyager a été de nouveau possible sur tout le territoire. Il a fallu pour tous nos clients garder le masque, respecter les gestes barrières, éviter de se restaurer à bord. Nous avons eu ensemble des moments de retrouvaille en présentiel, comme lors du salon Autonomic de Paris en octobre ou lors de la remise des prix aux innovateurs en novembre dans le cadre du concours national Handitech Trophy dont nous sommes partenaires. Nous avons aussi sensibilisé l'interne, tous nos agents, à partir d'une opération avec Streetco à l'hiver dernier. La direction de l'Accessibilité a mené ses travaux en fonction de cette situation de reprises successives, en multipliant les rencontres au national comme en local, entre les associations et les acteurs concernés, pour que ces derniers puissent avancer sur leurs propres travaux en fonction de ces éclairages.

Quelles ont été ces actions menées en faveur du développement de l'accessibilité durant cette période ?

L. M. — 2021 marque de nouvelles avancées concrètes, que ce soit sur la signalétique et l'emplacement des points d'accueil en gare, la validation de nouvelles vitrophanies, et bien entendu, les chantiers de mise en accessibilité des gares qui ont continué sur tout le territoire. La règlementation européenne a été mise à jour pour encore plus de services pour les voyageurs à horizon 2023. En dépit de la crise sanitaire, 42 gares de plus ont été rendues accessibles sur l'ensemble de la France, dont 12 en Île-de-France. Les montants investis, chaque année, s'élèvent à 350 millions d'euros. Ils constituent le 1er programme d'investissements et une priorité pour SNCF Gares & Connexions. L'État s'est aussi mobilisé avec le Plan de Relance qui a consacré 120 millions d'euros supplémentaires à l' accessibilité. Si on prend l'exemple de l'inauguration, à la gare de Dijon, des nouveaux quais en 2021, nous avons pu démontrer que

la programmation des travaux peut être innovante au bénéfice de tous les voyageurs. Enfin, la direction de l'Accessibilité et ses partenaires ont commencé à échanger en dehors du Groupe SNCF avec de nouveaux interlocuteurs comme Railcoop ou Trenitalia. C'est tout le système ferroviaire qui améliore progressivement sa qualité et son accessibilité.

Quels sont les projets qui ont tenu à cœur des acteurs de ce système ?

L. M. — Le suivi du calendrier des travaux de mise en accessibilité des gares reste la priorité. D'autres sujets comme la fracture numérique ou les services d'accompagnement ont progressivement été relancés. Les associations représentatives des personnes handicapées et à mobilité réduite ont continué à aider SNCF Réseau à construire la politique d'accessibilité du système ferroviaire. À nous de prendre en compte la diversité des situations, d'anticiper de nouveaux besoins, comme l'autonomie et les services de transport à proposer à une population dont la durée de vie s'allonge.
Enfin, l'année 2021 a été une année olympique. Même si l'édition de Tokyo était sans public, nous avons eu le retour de nos athlètes handisports – Trésor Makunda, Angélina Lanza, Romain Noble et Cédric Nankin – et nous continuons à nous préparer pour la coupe du monde de Rugby en 2023 et les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris en 2024. En 2021 l'accessibilité du système ferroviaire a de nouveau gagné du terrain.



En dépit de la crise sanitaire, **42 gares** de plus ont été rendues accessibles sur l'ensemble de la France, dont 12 en Île-de-France.



À QUI S'ADRESSE LA POLITIQUE ACCESSIBILITÉ ?

L'accessibilité ne concerne pas seulement les personnes en situation de handicap. La politique de la SNCF est inclusive : une gare ou un train accessible, c'est l'assurance de répondre aux besoins de mobilité du plus grand nombre.

EN FRANCE

12 MILLIONS DE PERSONNES **EN SITUATION DE HANDICAP**[1]

15 MILLIONS DE PERSONNES DÉVELOPPENT UNE **MALADIE INVALIDANTE**[4]

8 MILLIONS **D'AIDANTS PROCHES**

+ de 5 MILLIONS DE PERSONNES **DÉFICIENTES AUDITIVES**

+ de 1,7 MILLION DE PERSONNES **DÉFICIENTES VISUELLES**

2,3 MILLIONS DE PERSONNES **DÉFICIENTES MOTRICES** DONT 500 000 EN FAUTEUIL ROULANT

700 000 PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAPS **INTELLECTUELS**[2] ET **PSYCHIQUES**[3]

22 MILLIONS DE FRANÇAIS AURONT **65 ANS ET PLUS** EN 2025

760 000 **FEMMES ENCEINTES** PAR AN

2 MILLIONS DE PERSONNES SE DÉPLACENT CHAQUE ANNÉE **AVEC UNE POUSSETTE**

3,2 MILLIONS ONT UNE CARTE MOBILITÉ INCLUSION PRIORITÉ ET/OU STATIONNEMENT*

1,1 MILLION ONT UNE CARTE MOBILITÉ INCLUSION INVALIDITÉ*

*Ces chiffres ne comprennent pas les anciennes cartes invalidité priorité stationnement.
Source délégation ministérielle à l'Accessibilité (DMA) juin 2022.
Source INSEE sur l'ensemble de la page. — **1.** Source Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph). — **2.** Difficultés de l'apprentissage, du langage ou retards mentaux, autisme, trisomie. — **3.** Personnes bipolaires, schizophrènes... — **4.** Alzheimer, Parkinson, cancer, diabète, VIH, insuffisance cardiaque ou respiratoire, épilepsie, sclérose en plaque (source : Ministère de la Santé et des Solidarité).

LE SCHÉMA DIRECTEUR NATIONAL D'ACCESSIBILITÉ, FEUILLE DE ROUTE DU SYSTÈME FERROVIAIRE

Le Schéma Directeur National d'Accessibilité – Agenda d'Accessibilité Programmée (SDNA d'AP) validé en 2016 par arrêté du ministre des Transports décrit la manière dont le service ferroviaire en France va poursuivre sa mise en accessibilité jusqu'en 2025. Il concerne les bâtiments voyageurs, l'accès aux quais, les quais, l'information y compris numérique et les services associés.

L'État a fixé trois critères de priorisation :

- la fréquentation,
- la proximité d'une structure spécialisée,
- le maillage territorial.

LE POINT AU TERME DE LA PÉRIODE 2 DU SDNA D'AP (1ER JANV. 2019 AU 31 DÉC. 2021)

Les engagements pris *via* le schéma directeur national pour l'accessibilité des services ferroviaires nationaux (SDNA) illustrent la mobilisation de la SNCF dans le développement des solutions de mobilités inclusives et durables.
Le bilan de la Période 2 met en évidence une évolution positive des actions menées par la SNCF en matière d'accessibilité de la chaîne de transport ferroviaire même si cette période a été marquée par les effets conjugués de la crise sanitaire et de la saturation du réseau en travaux.

La plupart des travaux qui ont dû être décalés ont pu être replanifiés en période 3 (2022-2025). SNCF Gares & Connexions qui a repris les programmes accessibilité confiés à SNCF Réseau, est mobilisée afin de limiter les impacts des crises successives sur la programmation des travaux et fait son maximum pour tenir les échéances.
Les montants concernés s'élèvent à 350 millions d'euros par an et constituent son premier programme d'investissements. L'État s'est mobilisé par ailleurs avec le Plan de Relance qui consacre 120 millions d'euros destinés à accélérer les travaux de mise en accessibilité.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ACCESSIBILITÉ EN 2021

LES GARES

42

GARES RENDUES ENTIÈREMENT ACCESSIBLES EN 2021 DES BÂTIMENTS VOYAGEURS JUSQU'AUX QUAIS DONT 12 EN ÎLE-DE-FRANCE

ENVIRON
730 **GARES INSCRITES AU PROGRAMME D'ACCESSIBILITÉ**

\+ DE
350 **GARES ACCESSIBLES** SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE À FIN 2021

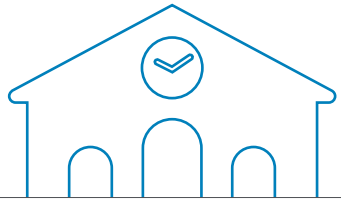
SCHÉMA DIRECTEUR NATIONAL D'ACCESSIBLITÉ

160 **GARES INSCRITES**

83 **TERMINÉES** ✓
SUR LE PÉRIMÈTRE DES **QUAIS**

140 **TERMINÉES** ✓
SUR LE PÉRIMÈTRE **BÂTIMENTS**

78 **TERMINÉES** ✓
SUR LES DEUX PÉRIMÈTRES
(QUAIS ET BÂTIMENTS)



SCHÉMAS DIRECTEURS RÉGIONAUX D'ACCESSIBLITÉ

367 **GARES INSCRITES**

175 **TERMINÉES** ✓
SUR LE PÉRIMÈTRE DES **QUAIS**

277 **TERMINÉES** ✓
SUR LE PÉRIMÈTRE BÂTIMENTS

161 **TERMINÉES** ✓ SUR LES DEUX PÉRIMÈTRES (QUAIS ET BÂTIMENTS)

EN ÎLE-DE-FRANCE

209 **GARES INSCRITES**

125 **TERMINÉES** ✓ SUR LES DEUX PÉRIMÈTRES (QUAIS ET BÂTIMENTS)

L'ASSISTANCE

5 millions
DE PERSONNES HANDICAPÉES
PAR AN PRENNENT LE TRAIN EN TOUTE AUTONOMIE*
*hors covid

900 000
VOYAGEURS À MOBILITÉ RÉDUITE
PAR AN JUSQU'EN 2019 ACCOMPAGNÉS PAR NOS SERVICES

94%
DES VOYAGEURS SONT SATISFAITS DE L'ENSEMBLE DU SERVICE ACCÈS PLUS.
(étude Kisio déc. 2021/janv. 2022)

ACCÈS PLUS
EST PROPOSÉ DANS
214
GARES ET MET ÉGALEMENT À DISPOSITION UNE LIGNE URGENCE ACCESSIBILITÉ POUR LES CLIENTS AYANT DES DIFFICULTÉS DURANT LEUR VOYAGE

580 000
PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT
JUSQU'À LA PLACE DANS LE TRAIN
*Un volume en forte hausse versus 2020 (+42,7 %) mais encore en retrait par rapport au niveau de 2019

+ de 8 clients sur 10
SONT DES PROMOTEURS DU SERVICE ACCÈS PLUS.
(étude Kisio déc. 2021/janv. 2022)

1 288
AGENTS SUPPLÉMENTAIRES
FORMÉS À L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES EN 2021



DIRECTION DE L'ACCESSIBILITÉ

UNE ÉQUIPE AU SEIN DE LA DIRECTION CLIENTS ET SERVICES DE SNCF RÉSEAU
100 RÉFÉRENTS DANS TOUT LE GROUPE SNCF

9
ASSOCIATIONS
NATIONALES PARTENAIRES

2
CONSEILS
CONSULTATIFS POUR L'ACCESSIBILITÉ*

8
COMMISSIONS
TECHNIQUES ACCESSIBILITÉ*

*hors covid

DES INSTANCES DE CONCERTATION AU CŒUR DE L'APPROCHE DE SNCF RÉSEAU

Les instances de concertation permettent à SNCF Réseau et aux transporteurs d'échanger avec les associations de personnes handicapées. L'occasion de mener des réflexions conjointes quant à la mise en place d'équipements, de services ou d'aménagements comme de faire des retours précis sur les services ou les aménagements des gares, des quais et des matériels. Retour sur les principaux sujets abordés lors de ces différentes instances en 2021.

L'ESSENTIEL DES COMMISSIONS TECHNIQUES D'ACCESSIBILITÉ

CTA DE FÉVRIER

Les grands principes de la politique de services de SNCF Gares & Connexions ont été présentés. Sous l'effet conjugué du vieillissement de la population, de la mise en accessibilité des gares, de l'amélioration de l'information et de l'évolution de la réglementation européenne, SNCF Gares & Connexions rappelle que le nombre de prestations d'assistance devrait dépasser le million en 2023. En 2021, malgré la crise sanitaire, près de 580 000 clients PSH/PMR ont été pris en charge. L'application RogerVoice (voir p. 84) a été déployée en 2021 et offre aux clients malentendants la retranscription simultanée des appels téléphoniques de l'oral vers l'écrit et inversement ou l'accès à un interprète en Langue des Signes Française. Les dispositifs complémentaires et alternatifs aux balises sonores en gare pour les clients malvoyants ont fait l'objet de nombreux échanges.

Les instances de concertation

- **Les Conseils Consultatifs pour l'Accessibilité (CCPA), deux fois par an, traitent de la stratégie ferroviaire et des sujets généraux qui intéressent l'ensemble des opérateurs.**
- **Les Commissions Techniques pour l'Accessibilité (CTA), mensuelles traitent des sujets spécifiques et plus techniques. Dans ces commissions sont présents les associations et les référents accessibilité du Gestionnaire d'Infrastructure, du Gestionnaire de Gares et des transporteurs.**

CTA D'AVRIL

–

Lors de la CTA du 6 avril, les travaux de la future gare d'Austerlitz et de ses abords, qui doivent s'achever en 2025, ont été présentés. L'objectif est de pouvoir absorber un doublement du trafic qui est actuellement de 23 millions de voyageurs par an.

CTA DE MAI

–

Les vitrophanies en noir et blanc testées en mars 2021 à Paris Est pour les parois fixes et les portes ont été validées. Pour mémoire une version couleur (jaune/gris/bleu nuit) avait été testée à la Barre Ormesson. Ces deux versions sont prévues sur l'ensemble les gares pour mieux s'adapter aux différentes contraintes de contrastes.

CTA DE JUIN

–

L'accueil Assistance Voyageur Handicapé de Lyon Perrache ouvert le 1er juin 2021 et le futur accueil de la gare de Lyon-Part-Dieu ont été présentés. Pour la gare de Grenoble, le nouvel emplacement du point d'accueil unique dédié, à proximité de l'entrée principale, a été validé par les associations nationales.

CTA DE SEPTEMBRE

–

Une nouvelle signalétique fixe de sécurité des quais était présentée aux associations régionales. La localisation du futur local Assistance Voyageur Handicapé de la gare de Strasbourg prévu pour septembre 2023 a été dévoilée. D'une surface de 50 m², il sera situé dans le hall nord plus fréquenté à proximité des ascenseurs menant aux souterrains, au plus près des commerces, de la billetterie, de la dépose minute, du tram et des bus. Des bandes de guidage et balises sont prévues.

CTA DE NOVEMBRE

–

Le projet d'espace Assistance Voyageur Handicapé de la gare de Toulouse-Matabiau qui a fait l'objet d'une étroite concertation avec les associations régionales a été validé. Dès le printemps 2022 ce local de 30 m², situé au sein de l'espace service, sera fonctionnel. Il sera doté d'une balise sonore à l'entrée.

CTA DE DÉCEMBRE

–

Les aménagements et la signalétique des zones d'attente sécurisées (ZAS) ont été présentées par SNCF Gares & Connexions. En accord avec l'Inspection Générale de Sécurité Incendie, les portes des ZAS du type « espace fermé » sont supprimées de l'entrée principale et remplacées par un rideau d'air empêchant les fumées toxiques d'entrer. En termes de capacité d'accueil de ces espaces, la Préfecture a validé deux personnes en fauteuil roulant et leur accompagnant, soit quatre personnes. Ce sujet avait été l'objet de groupes de travail avec les associations siégeant lors de la CTA d'avril pour améliorer l'information sur les consignes de Sécurité des ZAS.



Les visites sur site et les manifestations comme le salon Autonomic qui s'est déroulé en octobre 2021 à Paris sont aussi des occasions d'échanges et de concertation.

L'ESSENTIEL DES DEUX CONSEILS CONSULTATIFS POUR L'ACCESSIBILITÉ (CCPA) DE 2021

–

Ces rencontres ont laissé une large place à la prise de parole des associations et aux questions adressées en amont. L'avancement des schémas directeurs accessibilité -Agendas d'Accessibilité Programmée a été le principal sujet abordé lors du CCPA d'avril : travaux de mise en accessibilité des 730 points d'arrêt prioritaires, services d'assistance, formation des agents en contact avec la clientèle aux besoins des PSH / PMR, accessibilité numérique, évolutions du matériel roulant.
APF France Handicap a apprécié les informations et données riches et chiffrées transmises par les divers intervenants permettant de mesurer les avancées. Elle réitère cependant sa crainte quant au respect du planning pour la mise en accessibilité des quais et franchissements de quais à échéance 2025.

À noter que SNCF Gares & Connexions intégrera dans le programme Information Voyageurs à horizon 2024 le besoin d'une meilleure visibilité des informations. L'ensemble de ces sujets est largement repris au fil du présent rapport.

L'UNAPEI a manifesté une attention particulière sur le besoin de communiquer de manière simple sur les services et tarifs des acteurs du transport ferroviaire, afin d'être compris par les personnes handicapées mentales. Une demande de simplicité d'accès à l'information également portée par la Confédération Française des Retraités (CFR). Les différents acteurs concernés se sont dits prêts à travailler sur ce sujet et s'accordent sur le besoin de mieux communiquer sur l'existence des canaux non numériques.
Enfin, Il a été confirmé que les associations seront conviées à des ateliers de travail sur la future plateforme unique de réservation.

LES ASSOCIATIONS PARTENAIRES

Panorama des associations représentatives participant à la co-construction de la politique d'accessibilité du système ferroviaire aux côtés de SNCF Réseau

L'association APF France Handicap pour les Paralysés de France

L'Association Française AFM-Téléthon contre les Myopathies

La Fédération Française Handisport pour la vie sportive des personnes souffrant d'un handicap physique et sensoriel.

L'UNion des Associations Nationales pour l'Inclusion des Malentendants et des Sourds (UNANIMES) pour les personnes sourdes et malentendantes

La Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes (CFPSAA) pour les personnes aveugles et malvoyantes

L'Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis (UNAPEI) pour les personnes handicapées mentales

L'Association des Personnes de Petite Taille (APPT)

La Confédération Française des Retraités (CFR)

Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA)



RENCONTRE AVEC

CAROLE GUÉCHI,

déléguée ministérielle à l'Accessibilité

Quelles sont les attentes de l'État en termes d'accessibilité dans le domaine ferroviaire ?

Carole Guéchi — Il est essentiel que l'Agenda d'Accessibilité Programmée des services ferroviaires nationaux, signé en 2015, parvienne à son terme en 2025, c'est-à-dire que les gares ciblées comme prioritaires soient accessibles selon la programmation prévue et ajustée en fonction des difficultés rencontrées. Nous sommes très vigilants et recherchons des solutions collectives au moindre blocage. La crise sanitaire a laissé des traces, la guerre en Ukraine en laissera aussi. Il nous faut faire preuve d'adaptabilité pour que les travaux se poursuivent dans un contexte incertain. Depuis la loi de 2005, le choix politique a été fait de viser à l'accessibilité des modes de déplacements collectifs écologiquement soutenables et bas-carbone. Puis, l'ordonnance de 2014, avec son dispositif d'Agenda d'Accessibilité Programmée, a fixé un ordre de priorité prenant en particulier en compte la fréquentation des gares, de 1000 voyageurs par jour à 1500 en Île-de-France. Il a permis de planifier et d'avancer concrètement sur l'accessibilité des gares les plus importantes à l'échelle de chaque région. Les Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024 sont un levier supplémentaire pour tenir le rythme.

Avec quels moyens ?

C. G. — En septembre 2020, dans le cadre du plan France Relance, 120 millions d'euros, dont 70 en 2021-2022 et 50 en 2023-2024, ont été accordés à la SNCF pour accélérer la mise en œuvre des schémas directeurs nationaux et régionaux. Ces fonds servent en priorité à boucler les financements d'opérations en souffrance. Les clés de financement par l'État ont été assouplies, en particulier pour aider les gares régionales. La part de l'État a augmenté post-covid jusqu'à 25% pour les gares régionales et 75% pour les gares nationales, dans la limite de 2 millions d'euros.

Quelle position occupe la SNCF en matière d'accessibilité ?

C. G. — Dans le secteur des transports, l'intérêt de l'usager est réellement pris en compte. Si nous comparons avec ce qui se fait à l'étranger ou dans d'autres domaines comme le logement, la SNCF est une entreprise plutôt modèle. Grâce au professionnalisme de ses équipes, il y a une vraie

maîtrise des enjeux autour de l'accessibilité du système ferroviaire au bénéfice des usagers à mobilité réduite avec des référentiels de qualité, une planification suivie gare par gare. Bien sûr, les services de l'État sont là pour accompagner le groupe, mais nous n'avons plus à convaincre du bien-fondé de la démarche, cela fait toute la différence. Et même si tout n'est pas achevé, la situation se transforme durablement. C'est très encourageant.

Quels chantiers avez-vous ouverts en 2021 ?

C. G. — La création de la plateforme unique de réservation d'assistance tout d'abord, dont la première brique sera disponible dès l'été 2022 et la première version opérationnelle en janvier 2024. Avec la concurrence, les réservations d'assistance deviennent un véritable casse-tête pour les voyageurs. En décidant d'unifier les services, sous l'autorité de SNCF Gares & Connexions, la Loi

> Il y a un vrai engagement du Groupe et de chaque SA, une vraie volonté de transformer le ferroviaire pour l'intérêt général



d'orientation des mobilités a tenu compte de la demande de simplification portée par les associations. Autre chantier : la mise à disposition des données d'accessibilité normalisées en open source pour faciliter l'accès à l'information voyageurs et les déplacements en autonomie des personnes en situation de handicap. C'est un sujet extrêmement important pour les années à venir. Comment le Groupe SNCF va pouvoir améliorer l'accessibilité de ses sites pour tous et donner une information à jour en permanence : gare accessible, ascenseur qui fonctionne, est-ce que je peux me déplacer en autonomie ou pas ? Cet enjeu est devant nous : au-delà de l'accessibilité des gares et des trains, c'est l'accès à l'information qui va faciliter le déplacement des personnes en situation de handicap. Enfin, nous poursuivons bien entendu la transposition en droit français des directives et règlements européens (accessibilité des biens et services, droits des passagers ferroviaires), qui changeront encore la donne dans les années à venir.

RENCONTRE AVEC

ISABELLE **DELON,**

directrice générale Clients et Services SNCF Réseau, présidente du Conseil Consultatif Pour l'Accessibilité (CCPA).



Comment le système ferroviaire a-t-il vécu l'année 2021 ?

Isabelle Delon — L'année 2021 est une année de reprise progressive des circulations. Après la période difficile des confinements, où le fret a assuré les transports essentiels de denrées alimentaires, de matériaux sensibles et où le Groupe SNCF s'est mobilisé pour assurer le transport de patients avec des TGV médicalisés, le ferroviaire a repris des couleurs. Les voyageurs ont répondu présent notamment lors des grands départs en vacances. Les Régions ont poursuivi leurs projets d'ouverture du marché. SNCF Réseau les a accompagnées pour faciliter la mise en œuvre de nouvelles pratiques ou de nouveaux projets de transport.

Le projet d'entreprise de SNCF Réseau est 100% orienté clients. Comment cela se matérialise-t-il en matière d'accessibilité ?

I. D. — Le président-directeur général Luc Lallemand a mis en place un projet d'entreprise qui met la satisfaction des clients au cœur de son action. L'accessibilité du système

ferroviaire est un levier majeur de cette satisfaction. La direction de l'Accessibilité, rattachée depuis le 1er janvier 2020 à la direction générale Clients et Services de SNCF Réseau, travaille en lien avec les associations et l'ensemble des opérateurs de transport, pour faciliter l'accès de tous à l'ensemble de la chaîne de transport, de la préparation du voyage jusqu'à l'arrivée du client à destination. Pour aller encore plus loin, SNCF Réseau a lancé en 2021 une démarche impliquant l'ensemble des métiers de l'entreprise : la démarche Engagements clients, construite à partir des retours exprimés par les opérateurs de transport et partenaires.

Quels sont les apports du Conseil Consultatif Pour l'Accessibilité (CCPA) que vous présidez ?

I. D. — C'est le lieu de débat et d'écoute par excellence des représentants des associations partenaires de la direction de l'Accessibilité. Nous rencontrons tous les mois les correspondants en commissions techniques et deux fois par an les présidents d'association lors des Conseils Consultatifs. Ces rendez-vous sont l'occasion de faire un point d'étape sur les efforts entrepris par toutes les entités du Groupe SNCF pour répondre aux exigences de la loi en termes d'accessibilité du transport ferroviaire. L'État est bien entendu à nos côtés, et l'instance permet à chacun d'exprimer ses besoins qui sont très divers selon les types de handicap mais aussi en fonction des habitudes de voyage des personnes à mobilité réduite.

Les Régions ont poursuivi leurs projets d'ouverture du marché. SNCF Réseau les a accompagnées pour faciliter la mise en œuvre de nouvelles pratiques ou de nouveaux projets de transport.

RENCONTRE AVEC

JEAN-MICHEL **RUSCHER,**
directeur de l'Exploitation TGV

En tant que transporteur, comment travaillez-vous avec SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions ?

Jean-Michel Ruscher — Nous sommes en relation étroite avec la direction de l'Accessibilité SNCF Réseau, qui porte l'ambition commune du Groupe et la mise en œuvre du Schéma Directeur National d'Accessibilité. Avec SNCF Gares & Connexions, nous partageons la maîtrise du parcours client, la relation est plus opérationnelle. Nous lui avons confié nos prestations d'assistance et sommes vigilants sur la qualité de service. Même si nous avons un taux de 94% de satisfaction client pour Accès Plus et un taux de recommandation élevé, nous continuons à travailler ensemble pour vérifier les procédures, remédier à tout dysfonctionnement et faire évoluer le service.



Comment intégrez-vous les associations à vos réflexions ?

J.-M. R. — Le dialogue est permanent, au travers des instances de concertation et avec notre pôle Accessibilité. Nous leur soumettons nos projets et travaillons en co-construction. L'exemple majeur est celui du TGV du futur. Nous les avons sollicitées très en amont, dès l'élaboration des plans, et nous continuons à le faire pour les aménagements et les services : Mon Assistant Visuel, le guidage par balise sonore bluetooth ou encore l'aide sonore au repérage des portes de voiture. L'objectif est de proposer un parcours simple, où il est plus aisé de monter à bord, de se déplacer dans le train, d'avoir accès à l'information, avec ou sans accompagnateur.

L'accessibilité s'inscrit-elle dans votre volonté de doubler le nombre de voyageurs d'ici 2030 ?

J.-M. R. — Elle y joue même un rôle essentiel. Nous suivons les grandes tendances démographiques et, pour répondre à cet objectif ambitieux, nous devons d'autant plus intégrer les besoins des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite, tout comme nous devons tenir compte du vieillissement de la population. C'est pourquoi nous consacrons beaucoup de temps à dessiner une trajectoire de « service en grand », qui donne envie à tous de prendre encore davantage le train.

---

22 millions de Français auront 65 ans et plus en 2025. Comment mieux prendre en compte la question de la transition démographique est une préoccupation essentielle des acteurs de la mobilité et un axe fort de la politique de SNCF Réseau.

3 QUESTIONS À

PIERRE-OLIVIER LEFEBVRE,

délégué général du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA)

Quels principes défendez-vous ?

Pierre-Olivier Lefevre — Le RFVAA aide à ce jour plus de 200 territoires de France, Suisse, Belgique et Andorre, à intégrer la question de la transition démographique. Nous les encourageons à avoir une vision à 360° (participation citoyenne, lien social, culture/loisirs, information/communication, autonomie, espaces extérieurs, habitat et mobilité) pour ne pas restreindre les enjeux du vieillissement à la seule question sanitaire et médico-sociale.



Quelles sont les besoins à prendre compte en termes de mobilité ?

P.-O. L. — Le vieillissement peut entraîner une perte de potentiel physique, une fragilité dont il faut tenir compte : comprendre par exemple que les distances et les informations ne sont pas perçues de la même façon. Ce n'est pas la même chose de faire 50 mètres en gare avec un déambulateur que de se déplacer en fauteuil roulant pour un habitué. Si lire des panneaux est trop compliqué, avec des caractères trop petits, alors la personne n'aura pas l'information. Le tout dématérialisé n'est pas non plus adapté : avoir un interlocuteur en face de soi ou pas doit rester un choix.

Que pensez-vous des équipements et des aménagements des gares ?

P.-O. L. — Les questions liées au vieillissement donnent lieu à moins de normes que pour le handicap, mais nous ressentons une vraie évolution. Nous sommes satisfaits du déploiement des ascenseurs, des rampes douces, ainsi que de l'amélioration de la signalétique. Tout ceci peut encore être conforté, dans les gares et plus largement dans l'espace urbain, avec du mobilier qui doit évoluer pour proposer un environnement bienveillant, sécurisant (éclairage, confort des assises, etc.). La question de l'accès aux toilettes, gratuitement si possible, est aussi primordiale, car le grand frein à la mobilité des personnes âgées est la crainte de se retrouver en difficulté. Mais au-delà des équipements, c'est tout le périmètre de déplacement qu'il faut analyser pour une vision progressiste et incitative de la mobilité. C'est pour porter cette vision que nous avons accepté de rejoindre le Conseil consultatif de SNCF Réseau en juin 2020.



La présence d'une rampe facilite l'accès aux quais, en particulier pour les voyageurs avec des bagages. Les ascenseurs sont ainsi plus disponibles pour les personnes à mobilité réduite.



LES FAITS MARQUANTS 2021

–

1ER FÉVRIER

Arrivée de Laetitia Monrond, nouvelle directrice de l'accessibilité.

Carole Guechi est nommée déléguée ministérielle à l'Accessibilité.

–

18 FÉVRIER

Signature du nouveau contrat "Centre Relais Sourds et Malentendants" avec Rogervoice, pour une durée de 3 ans.

–

15/19 MARS

Tests de validation de la dernière vitrophanie autocontrastée (deux motifs, deux couleurs) à Paris Gare de l'Est

en présence de représentants malvoyants de la CFPSAA, de SNCF Gares et Connexions et de la direction de l'Accessibilité SNCF Réseau.

–

22 MARS

Finalisation et publication du Registre public d'accessibilité

État d'accessibilité des 1367 gares publié sur le site internet de SNCF Gares & Connexions.

–

29 AVRIL

Refonte du règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

Nouveau règlement avec des dispositions renforcées sur les droits des passagers en situation de handicap et à mobilité réduite. Il entrera en vigueur en juin 2023.

–

JUIN

VivaTech 2021

–

19 JUILLET

Publication du décret d'application sur la collecte de données Accessibilité.

L'art. 27 de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) précise l'obligation de constituer des bases de données harmonisées sur l'accessibilité des transports et de la voirie pour alimenter les calculateurs d'itinéraires.

–

24 AOÛT – 5 SEPTEMBRE

Jeux Paralympiques de Tokyo

Trésor Makunda, Angélina Lanza, Romain Noble et Cédric Nankin, 4 champions du Dispositif Athlètes SNCF ont porté les couleurs de la France.

–

27 AOÛT

Publication du décret d'application de la loi LOM (décret 2021-1124)

L'art. 28 indique qu'une plateforme unique de réservation est créée à l'intention des personnes handicapées et à mobilité réduite. Elle organise les échanges d'informations de ces personnes avec les entreprises ferroviaires et entre elles. L'accueil en gare des personnes handicapées et à mobilité réduite est effectué en un point d'accueil unique.

–

17, 18 ET 19 SEPTEMBRE

Journées du Patrimoine

Participation de l'équipe Accessibilité aux 40 ans du TGV : Gare de Lyon et Ground Control. Présentation des équipements d'accessibilité de la rame TGV Océane accessible pour toutes les familles du handicap.

–

OCTOBRE

Offre de services de SNCF Réseau à destination des entreprises ferroviaires.

Nouvelle offre «L'accessibilité de tous au système ferroviaire : Conseil et Expertise» dans le catalogue de services.

–

5 OCTOBRE

Handitech trophy 2021

Présentation des 14 finalistes chez BPI France. À retenir : des projets concernant le guidage individualisé des personnes déficientes visuelles, et la facilitation de l'apprentissage ainsi que de la traduction de la langue des signes.

–

12 AU 14 OCTOBRE

Salon Autonomic Paris

Présentation des actions du groupe SNCF en faveur de l'accessibilité : travaux en gare, matériel roulant, services d'assistance, distribution digitale… Présence d'associations comme APF France Handicap, Fondation Valentin Haüy, Handi'chiens, Fédération Française Handisport et des start-up Benur, Keia et Streetco.

–

3 DÉCEMBRE

Lancement du défi STREETCO – SNCF Réseau

La direction de l'Accessibilité de SNCF Réseau propose à tous les agents SNCF Réseau de contribuer à un monde sans obstacles pour les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite.

2 QUESTIONS À

ARNAUD **SOHIER,**

directeur commercial SNCF Réseau

Arnaud Sohier, vous êtes directeur commercial chez SNCF Réseau et vous animez le COOPERE : de quoi s'agit-il ?

Arnaud Sohier — SNCF Réseau est le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire, et à ce titre, il est responsable des travaux de modernisation des 30 000 km de lignes en France, mais aussi des services qui permettent aux entreprises de transport Fret ou Voyageurs, aux ports ou encore aux industriels, d'y accéder. Nous attribuons chaque année 6 millions de sillons, qui sont les créneaux de circulation de tous les clients, et nous orchestrons les circulations de près de 15 000 trains par jour, dont la moitié en Île-de-France. Le COOPERE est une instance créée par la loi, pour construire le réseau de demain avec ses clients. Nous abordons ainsi dans différents groupes de travail avec les opérateurs de transport, les autorités organisatrices de la mobilité – l'État et les Régions –, des thématiques concrètes d'amélioration de l'existant pour nous projeter dans le futur du réseau. Par exemple nous évoquons la programmation des travaux à long terme, l'allocation des capacités entre les différents services de transport ou encore les normes ferroviaires à faire évoluer pour répondre au développement des circulations. Parmi tous ces enjeux, à la fois technique, financier ou économique, nous mettons sur l'établi des experts du COOPERE, deux fois par an, l'accessibilité.

> «Nous mettons, deux fois par an, sur l'établi des experts du COOPERE, l'accessibilité.»



Du point de vue de l'accessibilité que s'est-il passé avec les acteurs du COOPERE en 2021?

A. S. — La direction de l'Accessibilité, qui coordonne sur ce sujet toutes les entités du Groupe mais aussi les autres clients qui arrivent progressivement sur le réseau, est intervenue aux côtés de la direction commerciale pour rencontrer nos clients, les informer de l'avancée des travaux accomplis en matière d'accessibilité des gares et des trains. C'est également l'occasion de sensibiliser les représentants de toutes les parties prenantes du système ferroviaire aux enjeux ou aux normes susceptibles d'avoir des effets sur leurs projets ou sur leurs modèles de transport. En juin 2021, nous avons ainsi pu faire le point sur les normes d'accessibilité au transport et leurs évolutions au niveau européen. Elles vont avoir des incidences sur la prise en compte de l'accessibilité des voyageurs en France. Outre la présentation du PRR (Passenger Right Regulation), les échanges ont porté sur le projet de plateforme unique de réservation qui intéresse tous les acteurs, des entreprises de transport aux régions qui ont la charge du développement du service des trains régionaux. 2021 a été une année charnière, qui va enclencher dans les années à venir un travail régulier sur le thème de l'accessibilité. Le COOPERE se positionnera en appui et en accompagnement de ces démarches liées à l'accessibilité au service de tous nos clients.

LE COOPERE

- **Le Comité des opérateurs du réseau (COOPERE), créé par la loi en vue d'instaurer une charte du réseau, rassemble clients et partenaires institutionnels autour d'un objectif partagé: optimiser l'usage du réseau ferré national.**
- **Institué par la loi portant la réforme ferroviaire du 4 août 2014, le Comité est positionné comme une « instance permanente de consultation et de concertation entre SNCF Réseau et ses partenaires » à portée opérationnelle et ayant pour objectifs de « faciliter les relations opérationnelles entre les membres du système ferroviaire et de favoriser une utilisation optimale du réseau ferré national et des réseaux voisins ».**

30

membres le composent (gestionnaires d'infrastructures titulaires de concessions ou de délégations de service public, entreprises ferroviaires fret et voyageurs, autorités organisatrices de transport, opérateurs de transport combiné et chargeurs).

JEUX DE PARIS 2024 : MOBILISATION GÉNÉRALE

Les travaux se poursuivent en vue de garantir l'accessibilité de l'ensemble des sites de compétition des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 en transports en commun. Plus que jamais SNCF se mobilise, car le premier test grandeur nature aura lieu dès 2023, avec l'accueil en France de la Coupe du Monde de Rugby.

Remises à niveau d'équipements, étude de services innovants et de solutions d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap ont rythmé l'année 2021.
Les diagnostics menés sur les 57 gares qui seront les plus sollicitées lors de la compétition ont donné lieu à diverses opérations d'entretien et de renforcement de contrastes, des actions qui se poursuivent en 2022.
Côté services innovants, les équipes se sont particulièrement intéressées aux questions de guidage des visiteurs en gare, dont les personnes en situation de handicap, personnes malvoyantes et aveugles en premier lieu.

Les réflexions ont également intégré la problématique du multilinguisme. Il s'agit de faire en sorte, par exemple, que le parcours client digital sur SNCF Connect puisse se faire sans contrainte pour tous et en anglais. Autres réflexions lancées en 2021 : favoriser l'interaction entre personnes sourdes et malentendantes et collaborateurs SNCF en gare et à bord des trains, avec diverses solutions à l'étude, ou encore travailler à une meilleure information en temps réel sur la disponibilité des équipements d'accessibilité en gare.

POUR LES JOP : SNCF EN GRAND

« Ces actions et réflexions sont issues des groupes de travail organisés en tant que de besoin entre les référents Accessibilité du Groupe : SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions pour les diagnostics en gare, auxquels s'ajoutent SNCF Voyageurs en ce qui concerne les services innovants par exemple », précise Jérôme Renotte, expert Accessibilité de SNCF Réseau.
« La TEAM 2024 réunit ensuite tous les deux mois les référents du Groupe, dans tous les champs de compétences nécessaires à la préparation des Jeux, parmi lesquels figure l'accessibilité, afin de faire

un point d'avancement sur tous les chantiers. Des chantiers pris en considération au plus haut niveau de l'entreprise, le Président du Groupe SNCF, Jean-Pierre Farandou, y accordant toute son attention pour décider des meilleurs arbitrages », conclut Jérôme Renotte.



Trésor Makunda, coureur malvoyant, membre du Dispositif Athlètes SNCF travaille au pôle Accessibilité de TGV-INTERCITÉS. Il témoigne à son retour des jeux Olympiques et Paralympiques de Tokyo, où il a remporté la médaille de bronze du 400 mètres, de la manière dont le sujet de l'accessibilité était pris en compte.

“À Kobe nous avons pris un train à grande vitesse. J'ai été très impressionné par la rapidité d'accès au train, en quelques secondes les personnes en fauteuil roulant montent à bord. L'accès est quasiment possible sans aide. À bord, les sièges sont adaptables pour permettre de libérer de la place. Ils sont également mobilisés en termes d'accessibilité des gares.

Le village olympique avait été réfléchi par rapport à l'accessibilité avec notamment des bâtiments de couleurs différentes pour mieux se repérer dans les différentes zones. C'est un exemple sur lequel on devrait s'appuyer pour les jeux de Paris. Tout était fait pour mettre les sportifs dans des conditions optimales malgré la situation sanitaire.”



HeartCraft, œuvre handi street art 2 © Adagp, Paris, 2022

HeartCraft

Accessibilité des gares

Alors que près de 40% des voyageurs sont en situation de mobilité réduite de manière permanente ou temporaire, les programmes de mise en accessibilité des gares permettent de garantir l'accès à tous les types de handicaps depuis le parvis de la gare jusqu'aux trains, en passant par les bâtiments voyageurs et les quais.

MARLÈNE **DOLVECK,**

Directrice générale de SNCF Gares & Connexions

Au 1er janvier 2020, SNCF Gares & Connexions s'est vu confier la gestion unifiée des gares, des quais et des bâtiments Voyageurs ce qui inclut la maîtrise d'ouvrage des opérations de mise en accessibilité des points d'arrêts ferroviaires. Rencontre avec Marlène Dolveck, directrice générale de SNCF Gares & Connexions.



Nos gares sont des lieux de vie pour tous que nous devons rendre accessibles en mettant à disposition des services adaptés, utiles et inclusifs.

Rendre nos gares accessibles, cela veut dire les rendre praticables pour tous, sans exception : les personnes en situation de handicap, les personnes à mobilité réduite, de manière permanente ou temporaire, les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents avec une poussette ou encore les vacanciers avec leur valise lourde…

Rendre nos gares accessibles, cela veut dire faire en sorte que le client puisse cheminer du parvis de la gare jusqu'aux quais, en passant par le bâtiment voyageurs le plus facilement et directement possible. Et pour rendre nos gares accessibles, nous avons engagé dès 2008

les premiers Schémas Directeurs d'Accessibilité, avec une nouvelle impulsion en 2016 grâce aux Agendas d'Accessibilité Programmée (SDA Ad'AP), avec l'objectif ambitieux de réaliser l'ensemble du programme d'ici 2025. Malgré un contexte difficile lié à la crise sanitaire et à des tensions fortes dans le BTP ces deux dernières années, nous continuons à mobiliser nos ressources pour tenir cet objectif. À ce jour, nous avons rendu accessibles plus de 350 gares sur les 730 inscrites au programme couvrant l'ensemble du territoire.

Les travaux de mise en accessibilité sont un enjeu prioritaire de notre action. D'une grande ampleur, ils sont le premier poste de dépenses de SNCF Gares & Connexions avec 350 millions d'euros investis chaque année, auxquels contribuent l'État notamment *via* France Relance, les Régions ainsi que ponctuellement l'Union européenne, par l'appui du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER).

Nous intervenons sur la facilitation des accès PMR avec la pose d'ascenseurs, l'installation de plans inclinés ou le rehaussement des quais. Nous déployons des équipements adaptés aux besoins des personnes malvoyantes *via* l'amélioration de la signalétique et de l'éclairage, ou encore la pose de dalles podotactiles ou de balises sonores. Mais l'accessibilité de nos gares concerne également la mise en place de services adaptés à la mobilité de chacun.

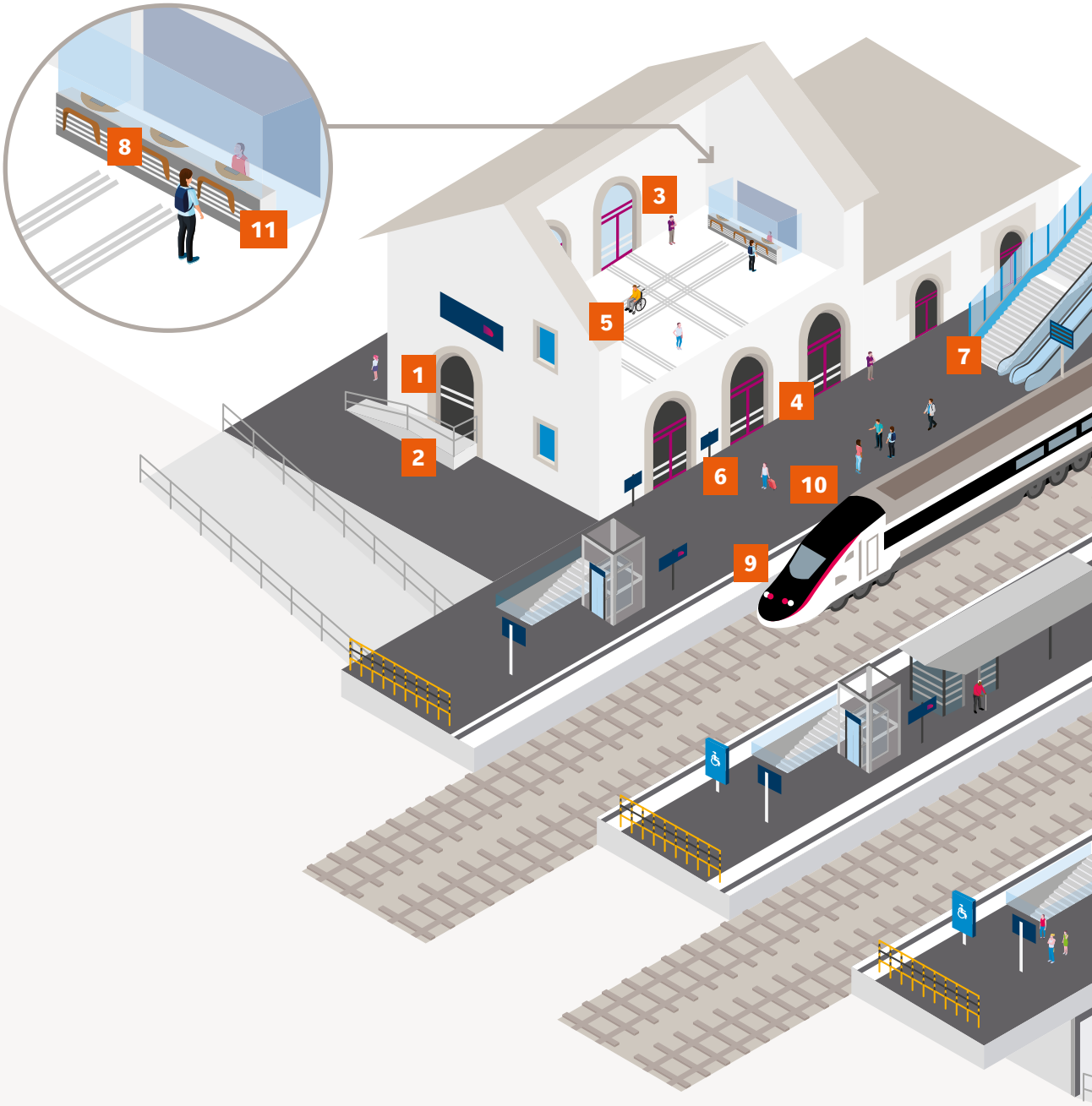
SNCF Gares & Connexions assure quotidiennement un service d'assistance aux personnes en situation de handicap. Grâce à nos équipes en gare, ce sont près d'un million de clients qui sont pris en charge chaque année hors crise sanitaire.

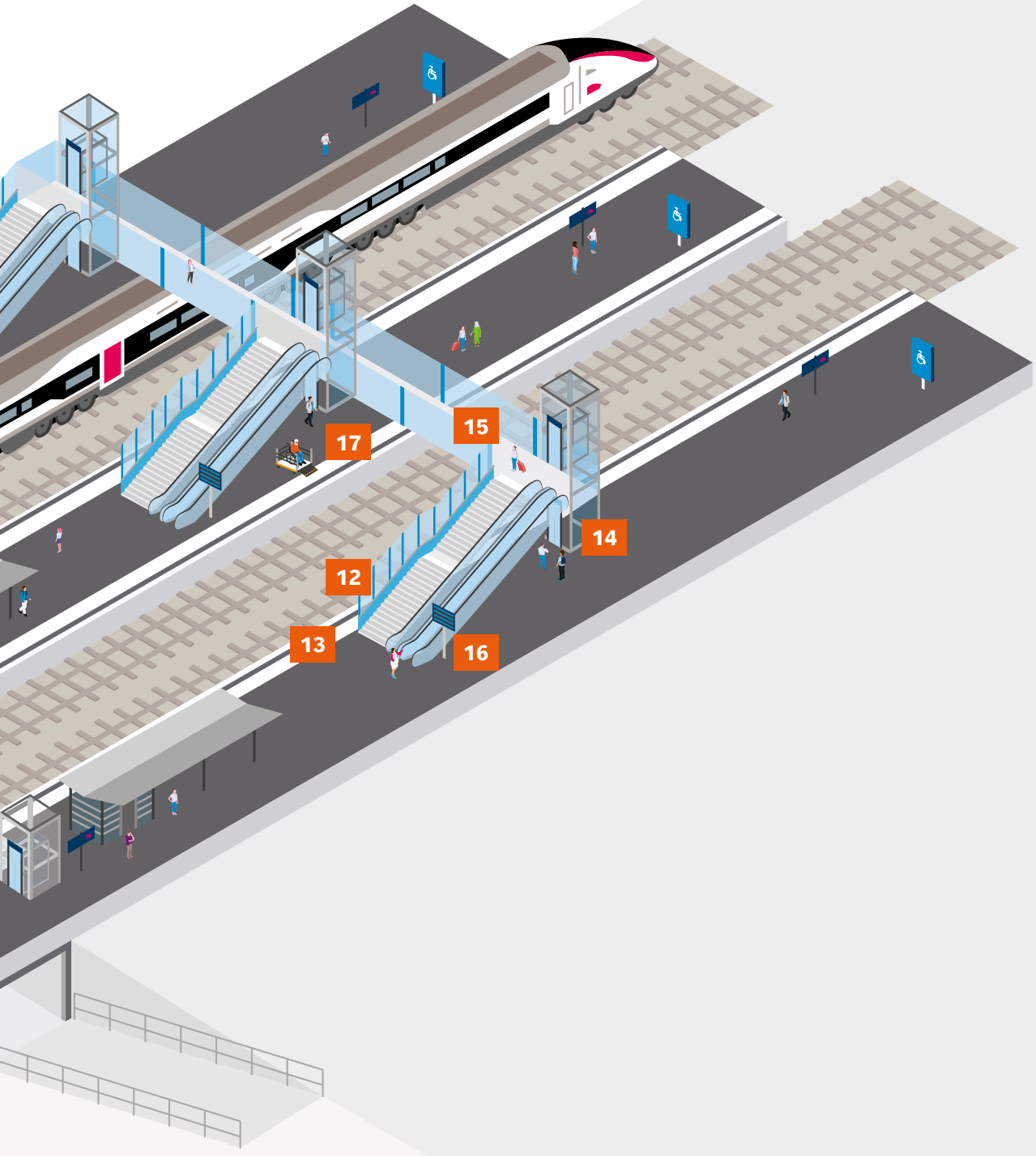
Cette mise en accessibilité nécessite souvent des travaux conséquents, en transformant par exemple la structure des quais ou des accès à la gare (souterrains et passerelles). L'organisation de nos chantiers, concertée avec les collectivités et riverains et planifiée, si possible, en heures creuses, nécessite une expertise technique afin de perturber aussi peu que possible l'exploitation ferroviaire et permettre à nos voyageurs de continuer à prendre leur train en toute sécurité, en ayant accès à une information fiable et transparente.
Les équipes de SNCF Réseau et de SNCF Gares & Connexions, chaque jour, travaillent main dans la main à la réussite de ce challenge pour que nos gares soient accueillantes et ouvertes à tous.

Cet effort collectif est absolument indispensable pour nos clients, pour leur confort et pour leur donner envie d'aller dans les gares et de prendre le train. Parce que je suis persuadée qu'aujourd'hui plus que jamais, l'avenir c'est bien le train. Et pour doubler cette part modale du ferroviaire, il faut aussi poursuivre cet effort dans toutes les gares.

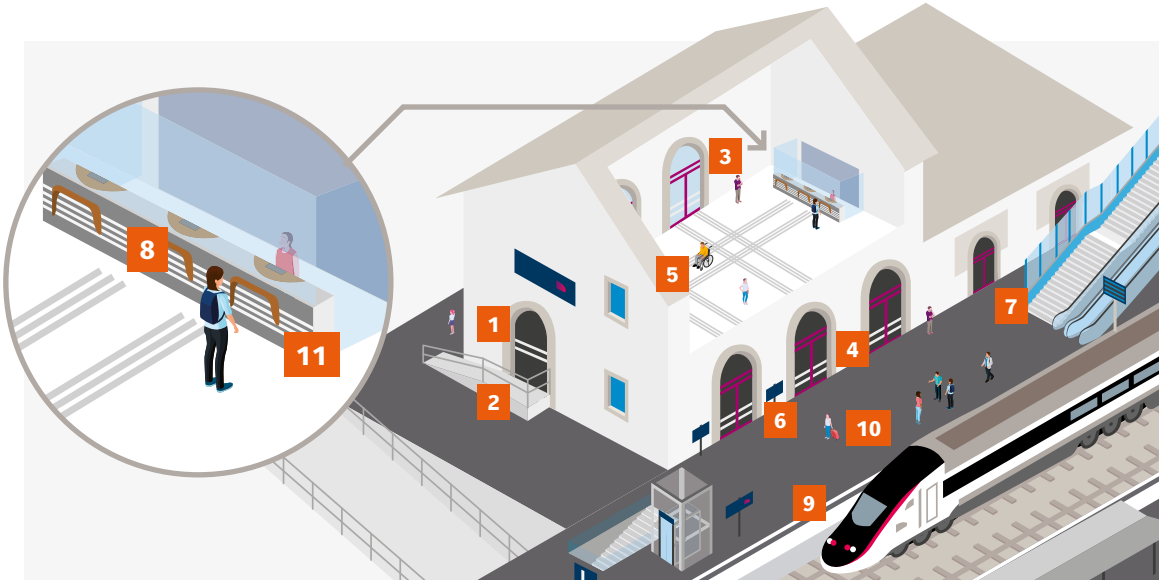
ZOOM SUR

LES ÉQUIPEMENTS ET AMÉNAGEMENTS D'ACCESSIBILITÉ EN GARE




17
15
14
12
13
16

ZOOM SUR LES ÉQUIPEMENTS ET AMÉNAGEMENTS D'ACCESSIBILITÉ EN GARE



1. LES PORTES AUTOMATIQUES

Les portes automatiques, à l'entrée du bâtiment voyageurs, facilitent le déplacement des personnes en fauteuil roulant et des personnes mal ou non-voyantes qui peuvent rencontrer des difficultés pour ouvrir une porte manuelle.

2. LES PLANS INCLINÉS

Pour faciliter les cheminements, des plans inclinés permettent aux personnes à mobilité réduite d'accéder au niveau desservi par un escalier ou par quelques marches. La pente est étudiée afin de pouvoir être utilisée sans risque par les personnes en fauteuil roulant.

3. LA VITROPHANIE

Un système de marquage est installé sur toutes les parois vitrées pour éviter les heurts sur la surface transparente. De couleur blanche ou auto-contrastante, ces bandes de repérage sont positionnées à deux hauteurs: 1,10 mètre et 1,60 mètre.

4. LES BALISES SONORES

Elles complètent les dispositifs d'accompagnement destinés aux personnes déficientes visuelles et indiquent les différents services en gare ou les directions. Elles fonctionnent avec une télécommande universelle permettant de déclencher la signalisation des traversées piétonnes. Il existe deux manières d'utiliser la télécommande:

- Le déclenchement automatique: chaque balise se déclenche directement sur votre passage, dès que vous entrez dans le rayon de perception de la balise, situé entre cinq et dix mètres selon le paramétrage utilisé.
- Le déclenchement manuel: dès que vous le souhaitez, vous déclenchez vous-même la balise en appuyant sur la télécommande.

5. LES BANDES DE GUIDAGE

Les « chemins de guidage » sont détectables à l'aide d'une canne blanche: les bandes podotactiles sont composées de cannelures contrastées par rapport au sol, parallèles et séparées à intervalles réguliers de 3 centimètres environ dans le sens de la marche.

6.
LA SIGNALÉTIQUE ET L'ÉCLAIRAGE RENFORCÉS

La signalétique est améliorée et accessible avec notamment la police de caractère «Achemine», une police de caractère plus lisible et adaptée. Élaborée par SNCF, avec la participation de personnes malvoyantes, elle est utilisée pour tous les éléments de signalétique au fur et à mesure des travaux de mise en accessibilité des gares et des trains. Pour que les pictogrammes soient visibles et compris par tous, il faut veiller à :

- Pouvoir identifier les lieux de manière précise en recourant à un symbole explicite.
- Pouvoir visualiser les équipements et les fonctionnalités notamment en introduisant un mouvement réel pour mieux comprendre l'usage.
- Utiliser des formes pleines avec un espace significatif entre deux formes pour une meilleure visibilité.

Par ailleurs, ces dispositifs d'éclairage sont remplacés et renforcés dans le bâtiment voyageurs, au niveau des escaliers et sur les quais.

7.
LES ESCALIERS

La première et la dernière contremarche de chaque volée de marches sont visuellement contrastées; les nez de marches sont munis d'un dispositif antidérapant et contrasté. Pour les escaliers mécaniques, le nez de chaque marche est de couleur contrastée. Les peignes de départ et d'arrivée sont également de couleur contrastée afin de mieux appréhender le départ et l'arrivée.

8.
LE GUICHET D'ACCUEIL ET DE VENTE

Libérant un espace sous la tablette, les guichets permettent aux personnes en fauteuil roulant de placer leurs jambes en dessous. Les tablettes basses sont aussi utiles aux personnes de petite taille. Les guichets sont équipés d'une boucle à induction magnétique, indiquée par un pictogramme représentant une oreille barrée (voir point 11 sur le fonctionnement de la boucle magnétique).

9.
LES BANDES D'ÉVEIL À LA VIGILANCE

Ce système podotactile d'éveil a pour mission de signaler un danger grâce à des plots de forme bombée, régulièrement disposés en lignes parallèles décalées. Dans les gares, elles sont positionnées en haut de chaque volée d'escaliers et le long des quais à 50 centimètres du bord.

10.
LES QUAIS RÉHAUSSÉS

Le rehaussement des quais à une hauteur normée de 55 centimètres (hors réseau Île-de-France), par rapport au niveau des voies, permet, dans la majorité des cas, un accès direct entre le quai et le train.

11.
LA BOUCLE MAGNÉTIQUE

Ce système d'aide à l'écoute est installé au niveau des guichets, des espaces de vente et de certains espaces d'attente. Il filtre les sons «parasites» de la gare pour les personnes malentendantes porteuses d'un appareil auditif qui, grâce à ce dispositif, comprennent plus clairement les informations données par le personnel en gare.

ZOOM SUR LES ÉQUIPEMENTS ET AMÉNAGEMENTS D'ACCESSIBILITÉ EN GARE

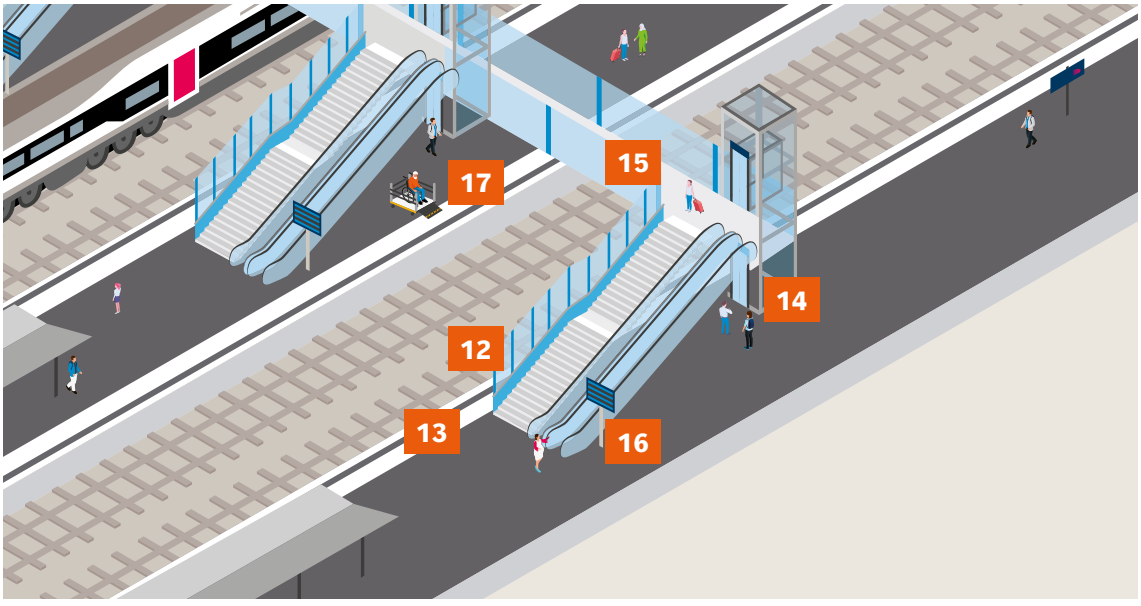
12.
LES MAINS COURANTES
Elles sont installées à deux hauteurs, prolongées horizontalement, avant et après l'escalier, de 30 centimètres ou de l'équivalent d'une marche, et contrastées par rapport à leur environnement.

13.
L'INFORMATION EN BRAILLE ET EN RELIEF
Présentes sur des manchons positionnés sur les mains courantes supérieures des escaliers, les informations en braille et en relief positif permettent aux personnes déficientes visuelles de se repérer et de s'orienter dans la gare.

14.
LES ASCENSEURS
Ils sont signalés par un pictogramme et équipés d'une sonorisation et d'une information visuelle, de boutons de commande en braille et de barres d'appui.

15.
LES PASSERELLES ET SOUTERRAINS DOTÉS D'ASCENSEURS
Ils permettent le passage d'un quai à un autre, en toute sécurité. Ils sont éclairés et dotés de signalétique directionnelle.

16.
LES ÉCRANS PLATS D'AFFICHAGE
SNCF poursuit son travail avec les associations pour renouveler l'affichage des écrans d'information et améliorer leur lisibilité. Ces écrans affichent de gros caractères afin de faciliter la lecture. Les couleurs de fond d'écran ont été étudiées de manière à donner naturellement, dès le premier coup d'oeil, une indication au voyageur sur la nature de l'information délivrée. Le tableau des arrivées est sur fond vert, celui des départs sur fond bleu. Les informations conjoncturelles liées à l'actualité figurent sur un bandeau défilant dont la couleur dépend de la nature de l'information. Dans les gares mises en accessibilité récemment et pour les projets à venir, un écran



à la hauteur des yeux est présent à au moins un endroit de la gare pour indiquer le départ des trains.

17.
PLATEFORMES ÉLÉVATRICES ET RAMPES MOBILES

Ces équipements, avec assistance humaine, permettent aux personnes en fauteuil roulant de monter à bord du train en comblant les lacunes verticales et horizontales entre le train et le quai. Un modèle d'élévateur, spécialement adapté aux quais étroits, complète les équipements existants.

ET AUSSI…
LES PORTIQUES D'EMBARQUEMENT

Situés à l'entrée des quais, ces dispositifs de lutte antifraude sont composés de portes vitrées qui s'ouvrent et se ferment automatiquement après validation par le voyageur de son billet. Seuls les passagers disposant d'un billet valide avec un code barre, quel que soit son support, peuvent franchir ces portes, les assurant d'être sur le bon quai et d'embarquer dans le bon train. Sur chaque ligne de contrôle, un passage élargi permet aux personnes en fauteuil roulant de valider et passer sans difficulté. Une balise sonore, située à son aplomb, indique aux personnes déficientes visuelles, équipées d'une télécommande universelle le cheminement à suivre. En hauteur, ces dispositifs d'autovalidation sont équipés d'un portique sur lequel des écrans affichent les informations relatives au voyage. Le message clarifié et la signalétique adaptée accentuent la visibilité et donc l'accessibilité du dispositif.



Les portiques d'embarquement équipent de plus en plus de gares.

LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DES QUAIS DE LA GARE DE DIJON SALUÉE PAR LES VOYAGEURS

Dijon, métropole économique, universitaire et touristique est au croisement d'un réseau ferré dense.16 000 voyageurs et 360 trains passent chaque jour par sa gare située à immédiate proximité du centre historique. En 2021 cette opération de mise en accessibilité était très attendue et est aujourd'hui plébiscitée non seulement par les personnes en situation de handicap ou de mobilité réduite mais aussi par l'ensemble des voyageurs. Reportage auprès des équipes qui délivrent les services d'assistance en gare.



CHRISTOPHE RAHON,
référent Expérience Clients Bourgogne – Franche-Comté, SNCF Gares & Connexions
–
« L'amélioration de la satisfaction clients a été immédiate, dès les premiers travaux. Les résultats issus de nos Baromètres Satisfaction Clients en sont aujourd'hui le reflet. »



GUILLAUME ERRARD,
responsable de site Py Facility
–
« Les personnes âgées ou en situation de handicap sont très satisfaites et surtout plus sereines en sachant qu'elles n'auront pas d'escalier à monter. Et comme les trains et les quais sont désormais quasiment tous à niveau, les déplacements sont plus autonomes. D'autres clients que nous croisons chaque jour en gare, avec un vélo, une poussette ou une valise, nous le disent aussi. Tout le monde y gagne. »



FANNY ADAM,
chef d'équipe Py Facility
–
« Les clients sont très contents de la présence d'ascenseurs sur chaque quai ou de pouvoir emprunter la rampe plutôt que les escaliers, surtout quand ils ont une valise à porter. Cela leur change la vie et la gare est plus agréable à traverser. »



SÉBASTIEN SIROT,
chef d'équipe Py Facility
–

« L'accompagnement est simplifié et moins stressant, pour nous comme pour les clients. Nous devions traverser les voies, avec la sécurité que cela implique, attendant parfois 15 mn avant d'y être autorisés selon la circulation des trains. Et nous n'étions pas abrités, ce qui n'était pas agréable par mauvais temps. Avec les ascenseurs, les rampes, tout est plus pratique. »

4
RAMPES DE 46 M POUR FACILITER L'ACCÈS AUX VOYAGEURS AVEC VALISE

4
ASCENSEURS

3 800
MÈTRES LINÉAIRES DE DALLES PODOTACTILES

RENCONTRE AVEC

MICHEL NEUGNOT,

1er vice-président en charge des mobilités, des transports scolaires, de l'intermodalité et des infrastructures de la Région Bourgogne-Franche-Comté.

Alors que les chantiers de mise en accessibilité des gares se sont multipliés en Bourgogne-Franche-Comté en 2021, 70,4 millions d'euros y ont été consacrés par l'État et la Région.



Quels sont vos partenaires en matière d'accessibilité ferroviaire ?

Michel Neugnot — Nous travaillons avec SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions, afin de mettre en œuvre le Schéma Directeur Régional d'Accessibilité-Agenda d'Accessibilité Programmé, avec les communes et intercommunalités pour ce qui touche aux espaces en interface avec les gares (pôles d'échanges multimodaux, bâtiments, etc.), et avec l'État, qui finance ces opérations dans le cadre des contrats de plan État-Région. Et pour faire progresser plus largement les questions d'accessibilité, nous réunissons les associations compétentes une à deux fois par an.

Quels retours avez-vous sur la mise en accessibilité des gares ?

M. N. — Nous travaillons en ce moment sur les gares de Chalon-sur-Saône et de Mâcon. La satisfaction des élus, des citoyens et des associations, quelle que soit la gare, de la plus petite à la plus grande,



La région Bourgogne-Franche-Comté a largement participé (39 %) au financement de la mise en accessibilité de la gare de Dijon en 2021.

est très forte. « Le jour et la nuit » nous disent-ils. Cet avis est partagé, pas uniquement par les personnes en situation de handicap. Personnes âgées, parents avec poussettes..., l'accessibilité se conçoit au sens large et cela change tout. Des arbitrages sont en cours, et même si les intérêts entre les partenaires sont parfois divergents, nous parvenons toujours à trouver des solutions.

Et plus largement en matière d'accessibilité à la mobilité ?

M. N. — L'Agenda d'Accessibilité Programmée concerne les gares, les services routiers développés avec les communes et le matériel roulant ferroviaire. C'est ainsi qu'à partir de juin, de nouvelles rames Regiolis remplaceront les derniers Corail de la ligne Dijon-Lyon-Paris et du nord de l'Yonne. En termes d'accompagnement, nous complétons le service Accès TER en proposant une assistance dès le domicile. Nous souhaiterions à présent étudier, dans le cadre de la loi d'orientation des mobilités et en accord avec les intercommunalités, la possibilité de nouer des partenariats avec des structures spécialisées qui assistent différents publics au quotidien, en vue d'intégrer les besoins liés à la mobilité, territoire par territoire.

TROIS QUESTIONS À

JÉRÔME GRAND,

directeur territorial SNCF Réseau de Bourgogne – Franche-Comté



Quel est le rôle de la direction territoriale en matière d'accessibilité ?

Jérôme Grand — Nous mobilisons toutes les ressources nécessaires, afin de réaliser les études et les travaux des opérations inscrites dans les schémas directeurs d'accessibilité, en coopération avec les différents acteurs de SNCF Réseau, avec SNCF Gares & Connexions, SNCF Voyageurs, TER, et les financeurs institutionnels, État et Région en premier lieu et mairies concernées. Cela suppose de se concerter étroitement pour tenir compte des préoccupations de chacun, de faire preuve de pédagogie et de transparence pour expliquer les contraintes ferroviaires, et de réunir les acteurs de SNCF Réseau en mode projet afin d'être le plus performant possible sur les coûts et délais, éléments clefs de la confiance que nos partenaires nous accordent.

À quoi ces efforts communs ont-ils abouti en 2021 ?

J. G. — De deux gares accessibles en 2017, nous sommes passés à 13 en 2021. En trois ans, la moitié du programme a été réalisé, et malgré la covid-19, nous avons tenu coûts et délais de la totalité des opérations. Après Dijon, Dole, Lons-le- Saunier, Belfort, Cosne-sur-Loire, Valdahon, Morteau, nous avons démarré Montbard et Auxerre, qui seront accessibles à l'été 2022.

Quelle satisfaction en retirez-vous ?

J. G. — Il est possible de réaliser des opérations rapidement lorsqu'elles sont des projets communs, où la qualité de service prime, et qu'elles sont perçues comme un enjeu de société allant au-delà de l'obligation juridique. L'État et la Région Bourgogne-Franche-Comté partagent cette volonté. Ils réalisent des efforts financiers conséquents, à l'image des 39,4 M€ investis pour la gare de Dijon, auxquels la Métropole de Dijon a également pris part, une première pour un projet d'accessibilité de cette ampleur dans la région.



La mise en accessibilité de la gare de Dijon représentait un enjeu régional majeur. Elle offre une meilleure qualité de service aux usagers.

AGENDAS D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE

POINT D'ÉTAPE SUR LE SCHÉMA DIRECTEUR NATIONAL D'ACCESSIBILITÉ



88%

En 2021, fin des travaux d'accessibilité* sur le **PÉRIMÈTRE BÂTIMENT VOYAGEURS**, dans **10 nouvelles gares**.
SOIT UN TOTAL DE 140 POINTS D'ARRÊT MIS AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ.



52%

En 2021, fin des travaux d'accessibilité* sur le **PÉRIMÈTRE DES QUAIS** dans **14 nouvelles gares.**
SOIT UN TOTAL DE 83 POINTS D'ARRÊT MIS AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ.



49%

En 2021, fin des travaux d'accessibilité* sur **LES DEUX PÉRIMÈTRES** dans **9 nouvelles gares** soit un total de 78 gares mises aux normes d'accessibilité sur les deux périmètres.

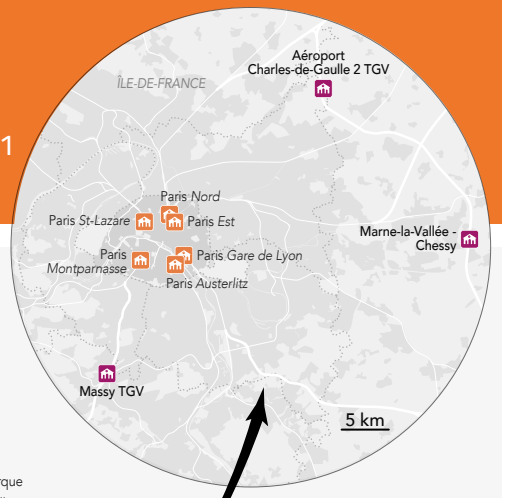
Abbeville
Aéroport Charles de Gaulle 2 TGV
Agen
Aix-en-Provence TGV
Angoulême
Antibes
Avignon Centre
Avignon TGV
Auray
Bar-le-Duc
Belfort
Belfort-Montbéliard TGV
Bellegarde
Besançon Franche-Comté TGV
Bourg-en-Bresse
Brest
Caen
Cannes
Champagne-Ardenne TGV
Châteauroux
Clermont-Ferrand
Colmar
Dijon
Dole
Épinal
Forbach
Futuroscope
Grenoble
Guingamp
La Baule-Escoublac
La Roche-sur-Yon
Laval
Le Havre
Lens
Les Arcs-Draguignan
Libourne
Lille Europe
Lille-Flandres
Lisieux
Longueau
Lons-le-Saunier
Lorient
Lorraine TGV
Lyon-Part-Dieu
Lyon Perrache
Lyon Saint-Exupéry TGV
Mâcon Loché TGV
Marne-la-Vallée - Chessy
Marseille Saint-Charles
Massy TGV
Metz Ville
Meuse TGV
Montélimar
Montpellier Saint-Roch
Morlaix
Moulins sur Allier
Mulhouse
Nancy
Nice
Redon
Reims
Rennes
Rochefort
Rouen Rive-Droite
Saint-Brieuc
Saint-Étienne Châteaucreux
Saint-Nazaire
Saint-Raphaël Valescure
Strasbourg
TGV Haute Picardie
Thionville
Troyes
Valence
Valence TGV Rhône-Alpes Sud
Val-de-Reuil
Vannes
Vendôme- Villiers-sur-Loir
Vichy

* Bien que les travaux soient déclarés terminés, il peut rester des réserves à lever.
Gares livrées en 2021

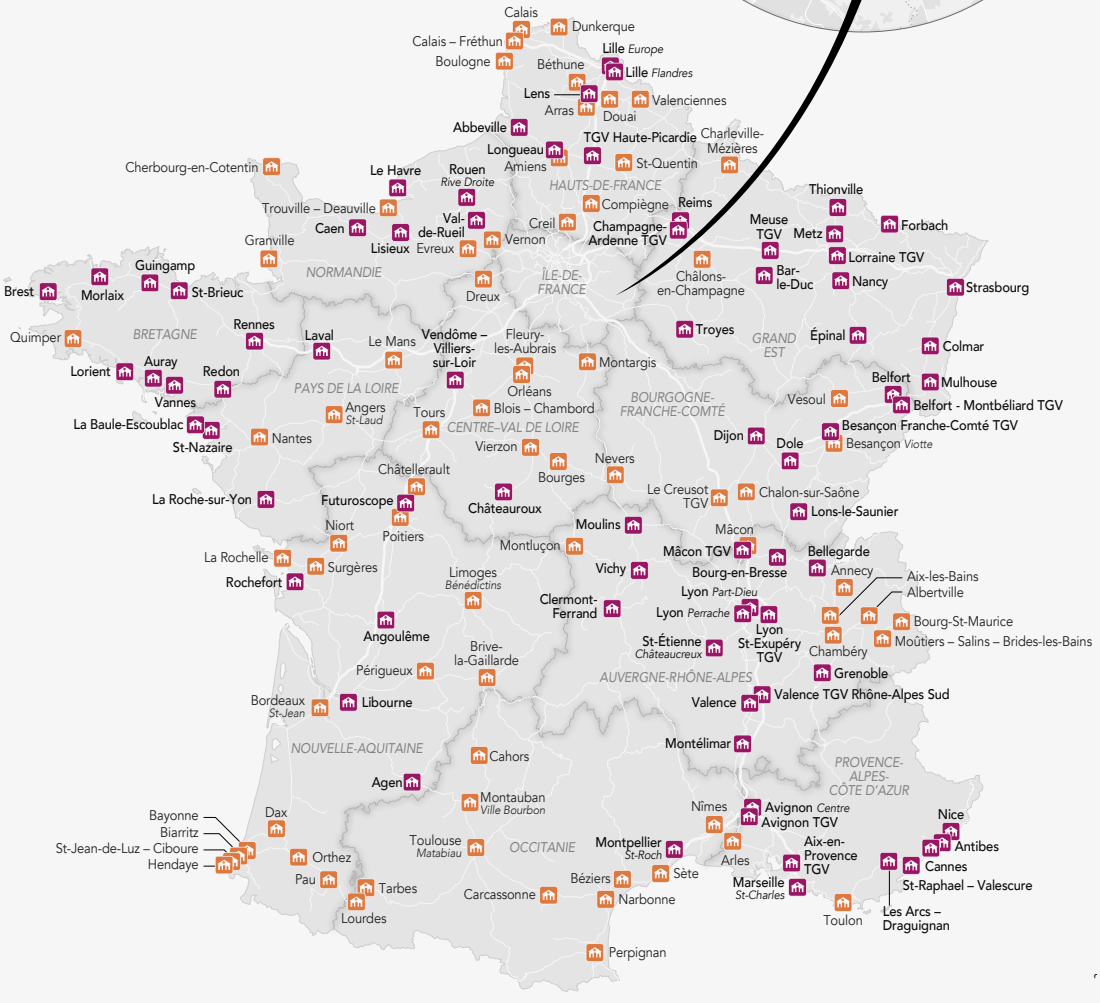
ACCESSIBILITÉ 2025

160
GARES NATIONALES
À AMÉNAGER

78
GARES DÉJÀ
RÉALISÉES FIN 2021



Gares nationales accessibles
dont les travaux sont terminés à fin 2021*
Gares nationales à aménager d'ici 2025
dans le cadre du SDNA-Ad'AP



AGENDAS D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE

POINT D'ÉTAPE SUR LES SCHÉMAS DIRECTEURS RÉGIONAUX D'ACCESSIBILITÉ

(HORS ÎLE-DE-FRANCE)



75 %

En 2021, fin des travaux d'accessibilité* sur le **PÉRIMÈTRE BÂTIMENT VOYAGEURS**, pour **52 nouveaux points d'arrêt.** **SOIT UN TOTAL DE 277 POINTS D'ARRÊT MIS AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ** sur ce périmètre.



48 %

En 2021, fin des travaux d'accessibilité* sur le **PÉRIMÈTRE DES QUAIS**, pour **44 nouveaux points d'arrêts.** 8 points d'arrêts bénéficient de mesures de substitution suite à leur classement en «impossibilité technique avérée» (ITA) totale. **SOIT UN TOTAL DE 175 POINTS D'ARRÊT MIS AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ** sur ce périmètre.



→ **44 %** 161 gares sont désormais accessibles sur **LES DEUX PÉRIMÈTRES**

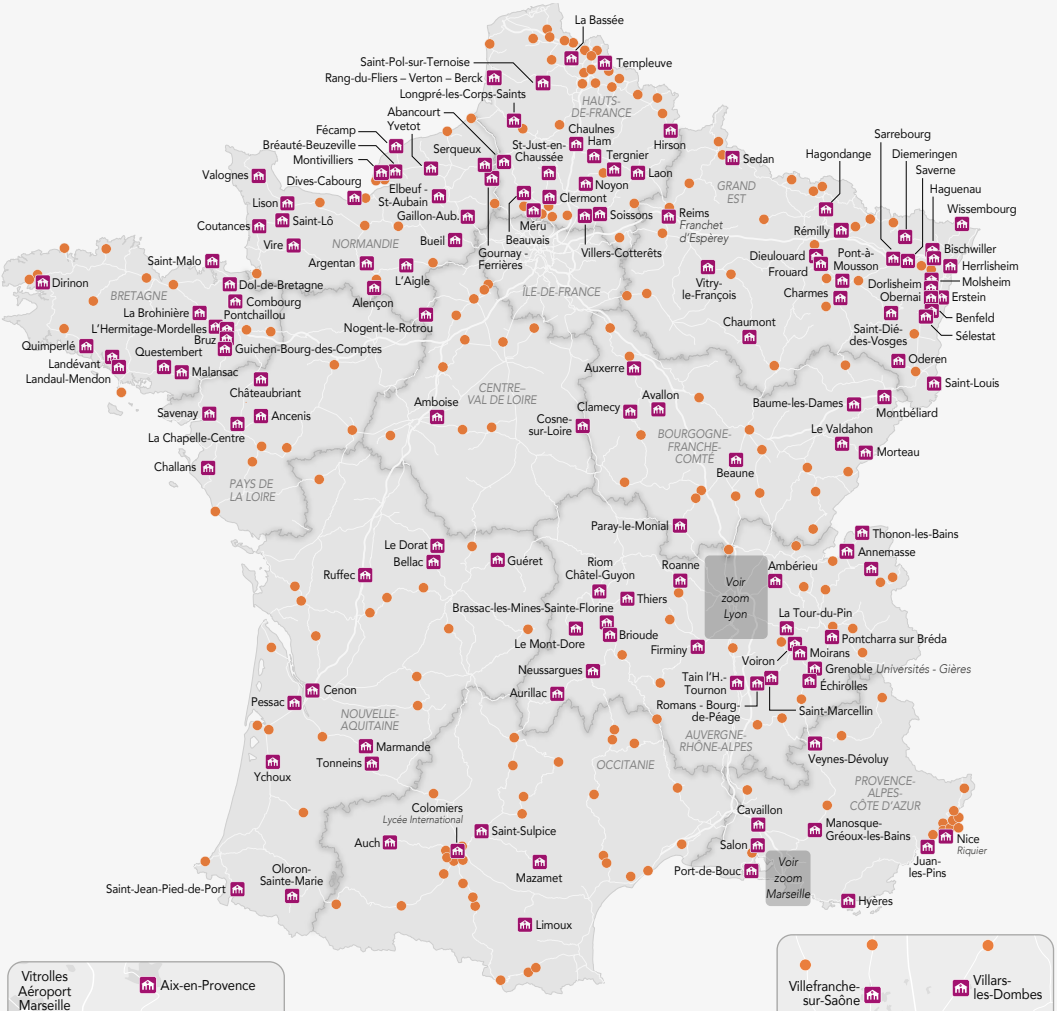
Abancourt
Aix-en-Provence
Alençon
Ambérieu-en-Bugey
Amboise
Ancenis
Annemasse
Argentan
Aubagne
Auch
Aurillac
Auxerre Saint-Gervais
Avallon
Baume-les-Dames
Beaune
Beauvais
Bellac
Benfeld
Bischwiller
Bourgoin-Jallieu
Brassac-les-Mines Sainte-Florine
Bréauté-Beuzeville
Brioude
Bueil
Bruz
Cavaillon
Cenon
Challans
Charmes
Châteaubriant
Chaulnes
Chaumont
Clamecy
Clermont-de-l'Oise
Cluses
Colomiers-Lycée-International
Combourg
Cosne-sur-Loire
Coutances
Diemeringen
Dieulouard
Dirinon
Dives-Cabourg
Dol-de-Bretagne
Dorlisheim
Echirolles
Elbeuf-Saint-Aubin
Erstein
Fécamp
Firminy
Franchet d'Espèrey
Frouard
Gaillon-Aubevoye
Gardanne
Givors
Gournay - Ferrières
Grenoble Universités-Gières
Guéret
Guichen-Bourg-des-Comptes
Hagondange
Haguenau
Ham
Herrlisheim
Hirson
Hyères
Juan les Pins
L'Aigle
La Bassée
La Brohinière
La Chapelle-Centre
La Ciotat
La Pomme
La Tour-du-Pin
Landaul-Mendon
Landévant
Laon
Le Dorat
Le Mont-Dore
Le Valdahon
L'Hermitage - Mordelles
Limoux
Lison
Longpré-les-Corps-Saints
Lyon-Gorge-de-Loup
Lyon Jean Macé
Lyon Saint-Paul
Malansac
Manosque-Gréoux-les-Bains
Marmande
Marseille Blancarde
Mazamet
Méru
Moirans
Molsheim
Montbéliard
Montivilliers
Montluel
Neussargues
Nice Riquier
Noyon
Obernai
Oderen
Oloron-Sainte-Marie
Montivilliers
Morteau
Nogent-le-Rotrou
Paray-le-Monial
Pessac
Pont-à-Mousson
Pontchaillou
Pontcharra-sur-Bréda
Port-de-Bouc
Questembert
Quimperlé
Rang-du-Fliers - Verton – Berck
Rémilly
Riom-Châtel-Guyon
Rive-de-Gier
Roanne
Romans - Bourg-de-Péage
Ruffec
Saint-Antoine
Saint-Chamond
Saint-Dié-des-Vosges
Saint-Jean-Pied-de-Port
Saint-Joseph le Castellas
Saint-Just-en-Chaussée
Saint-Lô
Saint-Louis
Saint-Malo
Saint-Marcellin
Saint-Pol-sur-Ternoise
Saint-Sulpice
Sainte-Marthe en Provence
Salon
Sarrebourg
Savenay
Saverne
Sedan
Sélestat
Serqueux
Soissons
Tain-l'Hermitage - Tournon
Tarare
Templeuve
Tergnier
Thiers
Thonon-les-Bains
Tonneins
Valognes
Veynes Dévoluy
Vienne
Villars-les-Dombes
Villefranche-sur-Saône
Villers-Cotterêts
Vire
Vitrolles Aéroport
Vitry-le-François
Voiron
Wissembourg
Ychoux
Yvetot

Gares livrées en 2021 — * Bien que les travaux soient déclarés terminés, il peut rester des réserves à lever.

ACCESSIBILITÉ 2025

367
GARES RÉGIONALES (HORS ÎLE-DE-FRANCE) À AMÉNAGER

161
GARES DÉJÀ RÉALISÉES



- Gares nationales accessibles dont les travaux sont terminés à fin 2021*
- Gares régionales à aménager d'ici 2025 dans le cadre des SDRA-Ad'AP*

* Bien que les travaux soient déclarés terminés, il peut rester des réserves à lever.

AGENDAS D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE

POINT D'ÉTAPE SUR LE SCHÉMA DIRECTEUR RÉGIONAL D'ACCESSIBILITÉ EN ÎLE-DE-FRANCE

Gares franciliennes dont les travaux sont terminés à fin 2021
Gares à réaliser d'ici 2025 dans le cadres du SDA-Ad'AP Île-de-France
Sept gares accessibles hors SDA-Ad'AP

PARIS



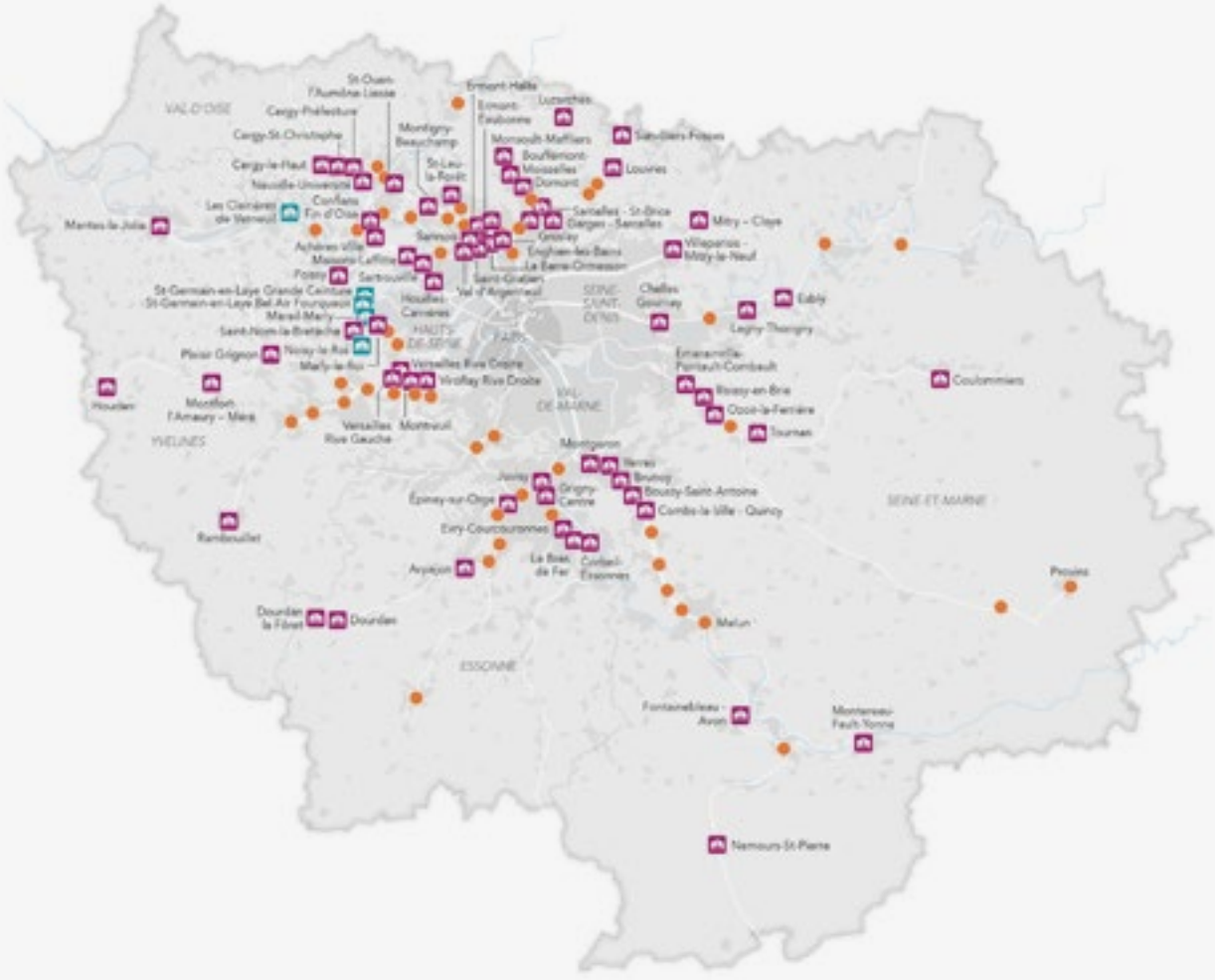
PETITE COURONNE



209
GARES EN ÎLE-DE-FRANCE
À AMÉNAGER

125
GARES DÉJÀ RÉALISÉES
À LA FIN 2021

GRANDE COURONNE





À Saint-Quentin-en-Yvelines, une jonction des quais avec la passerelle de la ville est réalisée dans le cadre des travaux de mise en accessibilité.

SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES : HORIZON 2024

50 000 voyageurs prennent chaque jour le train en gare de Saint-Quentin-en-Yvelines. Celle-ci relie les lignes ferroviaires N, U et C, en intermodalité avec la gare routière dont les bus irriguent une zone urbaine dense en population et en activités économiques.

En 2024, elle sera l'une des gares les plus importantes pour les Jeux olympiques et paralympiques, la ville accueillant plusieurs compétitions. Incluse dans le programme des 209 gares prioritaires à rendre accessibles à cette échéance, ses travaux battent leur plein. Ils visent à garantir fin 2023 un accès à tous, en autonomie du parvis de la gare jusqu'au train : installation d'ascenseurs, bandes podotactiles, bandes de guidage et balises sonores, portiques élargis pour les utilisateurs de fauteuils roulants et les personnes avec chien guide ou d'assistance, guichets abaissés, boucles magnétiques, rehaussement de quais, etc.

En 2021, les travaux consistaient à réaliser les fosses d'ascenseurs devant relier le passage souterrain et les trois quais. Ce chantier est également l'occasion de créer une jonction des quais avec la passerelle de la ville et de l'équiper de travelators (trottoir roulant sur plan incliné) pour désaturer la gare. Enfin, la mise en accessibilité implique d'abaisser la rampe entre l'un des bâtiments voyageurs et le passage souterrain pour rejoindre sans contrainte le second bâtiment. Un enjeu pour la réalisation de ces travaux : minimiser la gêne aux voyageurs qui empruntent quotidiennement la gare et limiter les impacts sur le plan de transport ferré.

3
ASCENSEURS

3
ESCALIERS ÉQUIPÉS

3
RAMPES D'ACCÈS ABAISSÉES

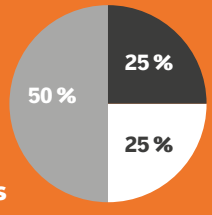
1 200
mètres linéaires
DE BANDES D'ÉVEIL À LA VIGILANCE

1 200
mètres linéaires
DE RIVES DE QUAIS REHAUSSÉS

JUSQU'À
50 personnes
SIMULTANÉMENT SUR LE CHANTIER LORS DES OPÉRATIONS COUP DE POING LE WEEK-END

4
PORTIQUES ÉLARGIS

21,5 M€
AFIN D'AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ



Région
SNCF Gares & Connexions
IDF Mobilités

20 M€
POUR DÉSATURER LA GARE

EDOUARD FERRERO,

président de la Confédération française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes (CFPSAA)

Que défendez-vous au sein de la CFPSAA ?

Edouard Ferrero — Nous rassemblons une vingtaine d'associations de défense des droits des personnes atteintes de déficience visuelle. Reconnus par les pouvoirs publics, nous siégeons dans les instances nationales et européennes pour faire évoluer les législations, et dans les conseils consultatifs de SNCF Réseau, la RATP et du Grand Paris. Nous y défendons avant tout le principe de conception universelle, qui vise l'accessibilité pour tous.

Quels sont les besoins en termes de mobilité ?

E. F. — Bénéficier de repères est fondamental : des bandes podotactiles, en bon état, pour suivre une direction ou signaler un danger ; des balises sonores, qui retranscrivent à l'oral les informations dont disposent les voyageurs en visuel pour identifier les lieux et nous orienter ; des points d'accueil centraux et une information systématique lorsque l'emplacement des services change. Cela paraît évident : dans les faits, c'est plus compliqué. Une plateforme de réservation unique qui prenne en compte le déplacement de bout en bout est tout aussi indispensable, tout comme de pouvoir bénéficier d'une assistance en cas d'urgence personnelle.





La présence de bandes podotactiles donne des repères aux personnes atteintes de déficience visuelle.

Qu'en est-il du numérique ?

E. F. — Le tout numérique n'est pas la solution miracle. Pour réussir la digitalisation, les moyens, dans la vie professionnelle comme dans la vie quotidienne, doivent être pensés pour être accessibles. C'est rarement le cas. Le numérique ne remplace pas non plus l'humain. Nous avons besoin d'un interlocuteur pour un maximum de services, en gare pour nous guider si besoin, ou chez un tiers (bureaux de tabacs, points multiservices, etc.), peu importe, pour d'autres opérations.

Où placer les efforts ?

E. F. — Nous voulons être associés en amont des décisions, comme cela a été le cas pour le TGV M. Les investissements sont prévus pour des dizaines d'années, prenons les bonnes décisions dès le départ, cela bénéficiera à tout le monde. Nous attendons aussi le développement de systèmes standardisés, qui dépassent le cadre SNCF, RATP, etc. Je pense aux distributeurs de billets pour lesquels il faut réfléchir à une même ergonomie, sinon nous ne nous y retrouvons pas.



HeartCraft, œuvre handi street art 3 © Adagp, Paris, 2022

HeartCraft

Accessibilité des trains

Conformément à la loi de février 2005, tout matériel roulant acquis après 2005 lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion d'une extension des réseaux, ou faisant l'objet d'une modification substantielle, doit être accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.
Pour le matériel déjà en service, la SNCF s'engage à réaliser des aménagements améliorant l'accessibilité, de préférence à l'occasion des opérations de rénovation lourdes ou lors de reprises spéciales en atelier.
Enfin, les programmes de renouvellement du parc par l'achat de rames neuves conformes à la spécification technique d'interopérabilité pour les personnes handicapées et à mobilité réduite, adoptée par l'Union européenne en 2014, se poursuivent.



DES NOUVEAUX MATÉRIELS PLUS ACCESSIBLES ARRIVENT SUR LE RÉSEAU

SNCF Voyageurs est passée à la vitesse supérieure pour le renouvellement de son matériel roulant permettant à la fois une meilleure accessibilité et le développement de nouveaux services.

TGV M

En 2016, la SNCF et Alstom avaient signé un partenariat historique qui annonçait la mise en circulation du TGV du futur, le TGV M (M pour modularité). En dépit des bouleversements sociaux et économiques provoqués par la crise sanitaire, SNCF Voyageurs a maintenu sa commande de 100 rames. Présenté au public en septembre 2021, à l'occasion des 40 ans du TGV, le TGV M doit être mis en service en 2024 pour un déploiement échelonné jusqu'en 2033.

Le TGV M, véritable nouvelle génération de TGV ne roulera pas plus vite en exploitation commerciale, ses atouts se situent ailleurs. Dans sa conception, sa capacité d'accueil et ses performances : il se veut plus écologique, et surtout plus accessible. Conçu en étroite collaboration avec les associations d'usagers en fauteuil roulant, il facilitera l'accès à bord des voyageurs en situation de handicap et à mobilité réduite. Il permettra d'accéder aux sanitaires plus facilement, ces derniers offrant un volume plus généreux. Depuis le début du projet, un outil de réalité virtuelle permet aux clients et aux associations d'usagers de participer à ces aspects d'accessibilité et de confort.

TGV OCEANE LIKE

La rénovation des rames TGV Duplex *Océane Like* se poursuit. Destinées d'abord aux relations de l'Axe Atlantique, leurs mises en service continue sur l'Axe Sud-Est. Pour offrir de nouveaux services à bord, le centre d'ingénierie du Matériel a tenu compte des demandes des associations ayant participé aux instances de concertation SNCF en 2017 lors du lancement de l'opération : nouvelles tables vis-à-vis mobiles compatibles avec l'utilisation d'un fauteuil roulant, espace adapté comprenant deux emplacements pour fauteuil roulant et deux sièges de transfert, bouton d'appel pour prévenir le chef de bord si nécessaire. Par ailleurs le réaménagement des toilettes des TGV Lacroix se poursuit. La rénovation permet une augmentation de surface d'un peu plus de 20 %. 35 rames ont été rénovées.



Une visite des ateliers d'Alstom de La Rochelle où vont être produites les rames du TGV M est prévue pour les associations en 2022.

© TGV M Alstom x SNCF

ZOOM SUR

TGV M

- **Un dispositif d'aide au repérage des portes (ARP) qui facilite l'orientation des personnes déficientes visuelles en indiquant le numéro de voiture et la destination du train.**
- **Plus de confort pour les espaces dédiés aux utilisateurs de fauteuil roulant : deux transferts possibles sur des sièges classiques, des prises USB et électriques, etc.**
- **Des mains courantes double lisse pour monter à l'étage et faciliter les déplacements des personnes âgées ou de petite taille.**
- **Un Système d'Information Voyageurs Embarqué (SIVE) avec des écrans, qui permettent aux personnes déficientes auditives de bénéficier de l'information à bord.**
- **Une signalétique contrastée compréhensible plus facilement pour les personnes déficientes mentales.**

OUIGO, LE TGV POUR TOUS

Depuis avril 2013, SNCF propose son offre Ouigo qui permet aux voyageurs d'accéder à la grande vitesse à bas prix. Ces dernières années, de nombreuses améliorations ont été apportées sur le plan de l'accessibilité : un repérage plus aisé à bord grâce à l'exploitation des contrastes de couleurs, une meilleure identification des différents espaces et équipements par les personnes malvoyantes, ainsi qu'un déplacement facilité dans le train grâce aux moyens de préhension des sièges.

Ouigo Grande Vitesse dessert 50 destinations : du nord de la France depuis Lille, jusqu'au sud avec Marseille, en passant par Paris, Rennes, Nantes, Lyon, Nice, Toulouse, Bordeaux, Montpellier, Strasbourg ou encore Bourg Saint Maurice. Le 10 mai 2021, Ouigo s'est également mis à l'heure espagnole, offrant 5 allers-retours quotidiens entre Barcelone et Madrid, *via* Tarragone et Saragosse, avec des trains adaptés aux besoins de la clientèle locale. Au printemps 2022, de nouvelles liaisons ont été ouvertes vers Valence et Alicante.

Depuis mars 2022, Ouigo Train Classique, des trains de moyenne et longue distances sur ligne classique en matériel Corail complète l'offre Ouigo.



DU CÔTÉ D'INTERCITÉS

Le projet d'automotrice de moyenne et longue distances (AMLD) se poursuit avec le constructeur espagnol CAF, retenu pour une première commande ferme de 28 rames, destinées aux lignes Paris-Clermont-Ferrand et Paris-Limoges-Toulouse intégralement financées par l'État. Ces rames bicourant aptes à 200 km/h remplaceront progressivement les trains Corail à partir de 2024. En 2021, le Centre d'Ingénierie du Matériel de la SNCF et CAF se sont notamment intéressés aux futurs aménagements à bord, en travaillant à partir de maquettes grandeur nature réalisées par le constructeur. Les photos des maquettes ont ensuite été présentées aux associations lors de la commission technique d'accessibilité de juin 2021. Particularité de ces rames : les utilisateurs de fauteuil roulant disposeront d'un espace en 1re comme en 2nde classe, avec deux emplacements pour fauteuil et deux sièges de transfert.



Ouigo Grande Vitesse
dessert aujourd'hui
50 destinations du nord
au sud de la France.



Des standards pour l'avenir

Fort des retours d'expérience des associations dans les commissions techniques, de nombreux critères d'aménagement sont aujourd'hui systématiquement intégrés dans le cahier des charges des matériels roulants, afin de prendre en considération tous les usages.
Ce sera notamment le cas des automotrices de moyenne et longue distances qui entreront en service à partir de 2023 sur la ligne entre Clermont-Ferrand et Paris dont l'accès sera facilité par un plancher bas.

Les utilisateurs de fauteuil roulant peuvent bénéficier dans les nouveaux matériels d'une tablette mobile rétractable («table plus») et d'un montant comprenant bouton d'appel, prise de courant, prise USB et patère.

Côté toilettes, tout a été revu pour offrir de l'information tactile, en relief, prendre en compte les problèmes de préhension en facilitant les ouvertures et fermetures de portes, permettre une utilisation plus aisée des équipements par tous (emplacements, ordre du lave-main, signalétique simplifiée, contrastée, etc.). Les toilettes des utilisateurs de fauteuil roulant ont également été revues pour leur donner accès aux tables à langer.

01
02
03

La numérotation des sièges a été repensée pour améliorer sa visibilité par les personnes de petite taille et les personnes malvoyantes. Elle est désormais systématiquement placée côté couloir, et traduite en information tactile (relief et braille). Ce standard, validé par les associations en commission technique, fait également partie des cahiers des charges des futurs matériels à réservation.

Autre exemple : des pieds de siège ont été supprimés et un volume à respecter a été défini pour permettre aux chiens guides et chiens d'assistance de s'y installer. Une adaptation qui bénéficie aux voyageurs de façon générale en offrant également la possibilité d'y glisser une valise.



DÉVELOPPER UNE MOBILITÉ DURABLE ET ACCESSIBLE EN RÉGION

Au fur et à mesure du renouvellement des matériels TER, les Régions investissent dans du matériel comportant des aménagements spécifiques pour faciliter l'accès et la mobilité à bord aux personnes en situation de handicap.

Les équipements sont pour la plupart issus du travail de concertation avec les associations de personnes handicapées. Quelques aménagements sont spécifiques pour faciliter le déplacement en fonction du type de handicap mais la plupart apportent une facilité d'accès à tous. En 2021, les Régions ont continué cette politique d'investissement ambitieuse.

RÉGIOLIS

–

308 rames Regiolis ont été livrées dans les régions à fin 2021. Ce train offre plusieurs types de configurations techniques et d'aménagements pour les passagers à mobilité réduite. Entre autres, les toilettes du Régiolis sont plus spacieuses pour permettre le passage d'un fauteuil électrique tout en restant d'un encombrement comparable. Elles sont équipées d'une serrure tactile innovante, de barres de maintien bien contrastées et positionnées avec pertinence, de signalétique en braille et en relief. Comme pour TGV 2N2 et Regio 2N, l'ordre des équipements du lave-main « savon / eau /sèche main » (de gauche à droite) a été imposé sur tous les WC pour donner un repère aux personnes aveugles, conformément aux préconisations du « Train Laboratoire de l'Accessibilité ».

Avec l'entrée en vigueur de la spécification technique d'interopérabilité pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (STI PMR), adoptée par l'Union européenne en 2014, les dernières rames Régiolis commandées et en livraison entre 2022 et 2026 ont fait l'objet d'une nouvelle adaptation des toilettes. Elles respectent un cercle de giration d'1,5 mètre, obligation qui ne figurait pas dans la version de 2008.

Les Rames Régiolis en livraison entre 2022 et 2026 conformes aux STI PMR 2014

24 rames pour la région Bourgogne-Franche Comté ; 39 pour la région Grand Est (9 domestiques et 30 frontalières France-Allemagne) et 12 rames pour la région Hauts-de-France.

EN ÎLE-DE-FRANCE
RÉNOVATION ET NOUVEAUX MATÉRIELS PLUS ACCESSIBLES

Les trains, les tramways et les bus intègrent aujourd'hui pleinement les problématiques liées à l'accessibilité des transports : rampes d'accès dans les bus, places adaptées, informations visuelles et sonores. Le matériel neuf ou rénové est actuellement plus rapidement déployé sur l'ensemble du réseau.



Le Regio2N est le premier train à deux niveaux conforme à la dernière norme européenne relative à l'accessibilité des personnes handicapées et à mobilité réduite.

FIN DE RENOVATION POUR 116 RAMES DU RER D

–

Le projet Waouh a pris fin en 2021. Débuté en avril 2019, il consiste à rénover l'intégralité des rames du RER D pour les mettre aux normes de l'accessibilité. Cette transformation représente un investissement de 137 millions d'euros de la part d'Île-de-France Mobilités. Pour faciliter l'autonomie des voyageurs en situation de handicap et à mobilité réduite, les rames rénovées ont bénéficié des aménagements suivants:

- plus de contraste pour mieux identifier les portes d'accès du train et les marches des escaliers,
- intégration d'une double rampe,
- installation d'une nouvelle signalétique,
- identification d'un espace dédié pour les utilisateurs de fauteuil roulant (UFR) sur deux plateformes d'accès.

LA LIGNE N ACCUEILLE LES REGIO 2N TRANSILIEN

–

Le Regio2N est le premier train à deux niveaux conforme à la dernière norme européenne relative à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite. De nombreux travaux d'adaptation ont été menés en 2021, afin d'accueillir ces nouveaux matériels et mettre à niveau les quais pour proposer un accès aux trains de plain-pied. Ils sont venus s'ajouter aux travaux de mise en accessibilité réalisés dans quelques-unes des gares du parcours.





Génération future
Le RER NG

L'arrivée du RER nouvelle génération (NG) promet plus de confort et d'accessibilité. Les 255 rames de ces nouveaux trains qui seront déployés d'ici 2024 desserviront d'abord la ligne D du RER en région parisienne, puis la ligne E. Les extrémités de ses rames seront sur un seul niveau pour que les personnes en fauteuil roulant et les voyageurs avec poussettes ou bagages puissent s'installer confortablement. La plate-forme d'échange a été rabaissée au niveau des quais pour une meilleure accessibilité. Beaucoup plus vaste que sur les anciens modèles, elle est dotée de portes de 2 mètres de large pour faciliter les montées et descentes.



Après les axes Paris-Montparnasse – Sèvres (décembre 2019) et Paris-Montparnasse – Dreux (décembre 2020), les travaux se sont achevés en mars 2021 entre Paris-Montparnasse et Rambouillet et en septembre 2021 entre Paris-Montparnasse et Mantes-La Jolie. 33 des 73 rames prévues, plus confortables, accessibles et capacitaires, étaient déployées à fin décembre 2021 sur la ligne N et depuis le 8 février 2022, elles circulent sur l'ensemble de la ligne. À chaque extrémité d'une rame, une des portes est équipée d'un comble-lacune à déploiement automatique pour les personnes en fauteuil roulant, avec une poussette, une valise,... Cette porte ouvre directement sur un espace dédié aux personnes à mobilité réduite ainsi qu'à leurs éventuels accompagnateurs. Un dispositif d'appel leur permet de contacter le conducteur du train si nécessaire. Pour que les personnes malvoyantes se repèrent mieux, les contrastes des sièges ont été renforcés. Enfin, pour aider toute personne à se déplacer en sécurité, quelle que soit sa taille ou son âge, les points de préhension ont été multipliés. Une majorité de sièges dispose par exemple de poignées fixes. Ces nouveaux trains sont enfin équipés d'un Système d'Information Voyageurs Embarqué (SIVE) diffusant information visuelle et sonore, pensée pour les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite.

DE NOUVEAUX TRAM-TRAINS DUALIS

–

Destiné à répondre au besoin de mobilité accrue entre les réseaux urbain et périurbain, le tram-train Citadis Dualis fait le lien entre le centre-ville et la banlieue sans rupture de charge, en conciliant les avantages du train et du tramway. Le tram-train est un matériel roulant

à plancher bas intégral conçu pour être exploité sur le réseau ferré national classique et sur lignes urbaines.

Les études de déploiement de nouvelles rames sont en cours pour la ligne T4 qui relie Bondy à Aulnay-sous-Bois et Montfermeil (Seine-Saint-Denis), la ligne T13 entre Saint-Germain-en-Laye et Saint-Cyr-l'Ecole (2022) et sur la future ligne T12 entre Massy-Palaiseau et Evry (2023).

Comme une quinzaine d'autres tram-trains circulant sur les lignes T11 Express et T4, elles offriront 12 places identifiées comme prioritaires, ainsi qu'un espace dédié aux fauteuils roulants à chaque extrémité. Un comble-lacune à chaque porte facilitera les montées.



Des travaux d'adaptation ont été menés en 2021 pour accueillir le Régio2N et mettre à niveau les quais afin d'accéder aux trains de plain-pied.

Des lignes de bus de plus en plus accessibles

Les lignes de bus SNCF en Île-de-France sont aujourd'hui presque intégralement accessibles aux personnes à mobilité réduite et en situation de handicap. Seulement 30% des arrêts ne le sont pas, parce qu'ils sont situés dans des rues très pentues, comme à Montmartre ou Ménilmontant par exemple. Du côté des autocars Noctilien SNCF, 12 lignes sont affichées accessibles sur les 16 qui composent le réseau. Les bus Noctilien sont tous équipés d'une plateforme élévatrice homologuée s'adaptant au niveau du sol, d'un système de radiocommunication GSM (standard de communication sans fil développé spécifiquement pour les applications et les communications ferroviaires), d'un Système d'Information Voyageurs Embarqué (SIVE) diffusant des annonces sonores, ainsi que d'écrans pour les informations visuelles.



HeartCraft, œuvre handi street art 4 © Adagp, Paris, 2022

HeartCraft

Les services d'assistance et d'information

Au-delà de la mise en accessibilité des gares et des trains, SNCF développe ses services d'assistance et d'information pour permettre une mobilité durable et inclusive. Cela passe par un effort soutenu de formation des agents au contact du public et le développement d'outils digitaux accessibles.

DES SERVICES D'ASSISTANCE SUR L'ENSEMBLE DU PARCOURS CLIENT

SNCF assure dans près de 900 gares un service d'assistance gratuit aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite. Dans ces gares, tout voyageur peut se présenter, au minimum 30 minutes avant un trajet, et demander une assistance pour embarquer à bord d'un train. La prise en charge n'est pas garantie, car elle dépend à la fois des équipements de la gare et du train et de la disponibilité des agents. De ce fait, les différents transporteurs proposent des services d'information et de réservation gratuits pour une prise en charge garantie.



94% des utilisateurs du service Accès Plus s'en disent satisfaits.

Prestations d'assistance réalisées en 2021

580 000 prestations



49,7 %
D'ASSISTANCES SIMPLES





25,1 %
AYANT BESOIN D'UN FAUTEUIL ROULANT

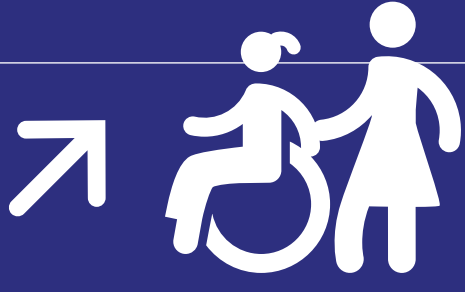


24,5 %
D'UTILISATION D'UNE RAMPE OU D'UN ÉLÉVATEUR



0,7 %
D'UTILISATION D'UNE RAMPE OU D'UN ÉLÉVATEUR AVEC BESOIN D'UN FAUTEUIL ROULANT

Un nombre de prestations en forte hausse par rapport à 2020 (+42,7 %) mais encore en retrait par rapport au niveau de 2019.



PRESTATIONS GARANTIES / NON GARANTIES



78,4 %
DE PRESTATIONS GARANTIES EN 2021 (+ 7,5 % PAR RAPPORT À 2020)

21,6 %
DE PRESTATIONS NON GARANTIES

98,5 %
DE PRESTATIONS GARANTIES RÉALISÉES

LES SERVICES D'ASSISTANCE
GARANTIE DES TRANSPORTEURS SNCF

ACCÈS PLUS
SUR LE RÉSEAU NATIONAL ET INTERNATIONAL

–

Le service est disponible gratuitement sur réservation pour tous les voyageurs ayant besoin d'une assistance pour embarquer ou débarquer d'un train national ou international du transporteur TGV-INTERCITÉS.
La prestation s'effectue, au départ, depuis un lieu accessible de rendez-vous dans la gare jusqu'à la place dans le train et, à l'arrivée, de celle-ci vers le train en correspondance, le lieu de rendez-vous en gare ou la sortie, ou encore la station de taxi.
Pour en bénéficier, le client doit être en possession d'un titre de transport correspondant à ses demandes de prestation d'assistance.



Accès Plus est proposé dans 214 gares.

INFORMATION ET RÉSERVATION

- **Par internet https://sncf.force.com/aplus/s/demande-prestation**
- **Par téléphone, de 8h à 20h, 7j / 7 : 3635 #45 (service gratuit + prix d'un appel)**
- **Auprès d'un vendeur en gare ou boutique**
- **Sur SNCF Connect : www.sncf-connect.com/train/services-train/acces-plus**



580 000 prestations d'assistance accueil et accompagnement ont été réalisées en gare en 2021.

ACCÈS TER
SUR LE RÉSEAU RÉGIONAL

–

11 centres de réservation Accès TER ont été mis en place à la demande des Régions, dont l'organisation et l'exploitation sont confiées à la SNCF.

Les services d'accompagnement gratuits sont ouverts aux personnes, munies d'un billet et :

- titulaires d'une carte d'invalidité civile ou d'une carte mobilité inclusion invalidité,
- porteuses de cartes de priorité, de station debout pénible ou de stationnement de véhicule
- titulaires d'une carte « réformé/pensionné de guerre »
- utilisatrices et se présentant en gare avec leur fauteuil roulant

La prestation s'effectue du point de rendez-vous en gare de départ jusqu'au train (aide à l'installation à la place) et en gare d'arrivée du train jusqu'au point de rendez-vous ou à la correspondance. Les chefs de bord veillent également au bon déroulement du voyage.



22 500
PRESTATIONS
RÉALISÉES EN 2021

ACCÈS PLUS TRANSILIEN
SUR LE RÉSEAU D'ÎLE-DE-FRANCE

Accès Plus Transilien est un service gratuit d'accueil, d'information et d'assistance facilitant l'accès aux trains Transilien des lignes d'Île-de-France. Il est destiné aux personnes en situation de handicap, titulaires d'une carte mobilité inclusion pour une invalidité égale ou supérieure à 80 % et les personnes utilisatrices de fauteuil roulant.

Il offre une assistance garantie
- 7 jours sur 7
- Du premier au dernier train
- Dans toutes les gares d'Île-de-France (y compris sur les tronçons RATP), même non accessibles (proposition de solutions alternatives à la réservation du service avec moyen de substitution adapté)

LE CLIENT PEUT RÉSERVER SON ASSISTANCE
- **Par téléphone au 0 970 84 41 42, tous les jours de 7h à 20h**
- **Par courriel : accessplus@transilien-sncf.fr**
- **Par formulaire (disponible depuis le site internet de Transilien).**

LES NOUVEAUTÉS D'ACCÈS PLUS TRANSILIEN

À l'été 2021 alors que l'activité reprenait, Transilien s'est attaché à proposer de nouvelles fonctionnalités pour mieux informer et simplifier le parcours client.

Les nouveautés en ligne :

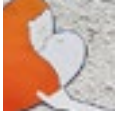
- **Des informations sur l'accessibilité des gares et les équipements disponibles**
- **Des précisions sur la disponibilité du personnel d'assistance en gare pour les demandes spontanées sans réservation préalable (en direct ou depuis début 2022 *via* l'appli Andilien qui permet de demander la venue d'un agent).**
- **Un formulaire de réservation en ligne : https://transilien.secure.force.com/FormAccesPlus**
- **Le rappel de réservation par courriel la veille du voyage à 17h**
- **Une plus grande amplitude de réservation : de 15 jours avant jusqu'à la veille du déplacement à 13h (contre 10 jours jusqu'à la veille à 12h auparavant)**
- **Un accès au service Rogervoice pour les personnes sourdes et malentendantes.**

En complément, la communication a été renouvelée pour une meilleure lisibilité du service et pour une plus grande accessibilité du site Internet (ajout de vidéos sous-titrées, contrastées), dans le respect des normes du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA). Un nouveau flyer est aussi disponible dans les gares Transilien.

En 2021, Transilien a par ailleurs signé un nouveau contrat avec deux sociétés de taxis adaptés, Fastroad et Adiate, pour faciliter le déplacement d'un client qui ne disposerait pas d'une gare accessible à proximité (alternative proposée uniquement sur réservation du service Accès Plus Transilien). ■

LE SAVIEZ-VOUS ?

En octobre 2021, Transilien s'est lancé dans le processus de certification **Cap'Handéo**. Objectif : obtenir la labellisation de ses services d'assistance avant la fin d'année 2022. Cette certification concerne l'intégralité du parcours client, avant, pendant et après le déplacement.



S'ADAPTER POUR CONTINUER À FORMER

Malgré un contexte moins tendu, la crise sanitaire n'en a pas moins marqué l'année 2021. Des sessions de formation n'ayant pu être organisées en présentiel, la direction de l'Accessibilité a travaillé avec l'Université du Service SNCF pour s'assurer de la robustesse des nouveaux formats à distance.

« Dans le Schéma Directeur d'Accessibilité des services ferroviaires nationaux – Agenda d'Accessibilité Programmée, nous nous sommes engagés à former tous les agents au contact du public aux besoins des clients PMR/PSH, explique Stéphanie Horta, experte Accessibilité. Cela concerne les agents de vente et d'escale, la sûreté ferroviaire et les chefs de bord, auxquels la SNCF délivre une formation théorique. Certains selon la typologie de leurs missions bénéficient en plus d'une formation pratique. »

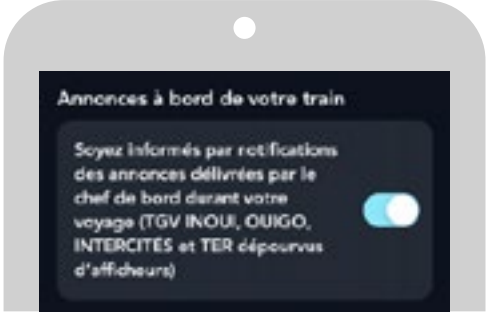
NE PAS CRÉER DE RUPTURE

Si la partie théorique, basée sur les préconisations de la délégation ministérielle à l'Accessibilité, peut aisément être délivrée à distance (typologies de handicap, définitions PMR/PSH, réglementation française et européenne, lutte contre les discriminations, accessibilité numérique, services proposés par la SNCF à destination de ses clients sensibles), il n'en va pas de même pour les techniques que mettent en œuvre les agents dédiés à l'accompagnement. « Même si les formations contiennent des vidéos explicatives, guider une personne malvoyante, passer un ressaut avec une personne en fauteuil roulant ou manipuler une passerelle élévatrice ne s'improvise pas. Cela nécessite d'avoir pratiqué soi-même », poursuit Stéphanie Horta.
Afin de ne pas créer de rupture dans la formation pratique, suivie en format à distance, un livret a été formalisé en 2021. Son objectif est de permettre aux agents, de faire le point sur les enseignements suivis et sur ceux qu'ils doivent approfondir ou pratiquer *in situ*. Ils pourront ainsi appliquer dès leur retour sur le terrain l'ensemble des gestes techniques auprès d'agents déjà formés ou de leur manager. ■

MON ASSISTANT VISUEL, UN SERVICE PLÉBISCITÉ

Depuis 2019, Mon Assistant Visuel (MAV) facilite les voyages en train des personnes sourdes et malentendantes. Il permet aux clients des TGV INOUI et OUIGO, des INTERCITÉS et des TER de recevoir en temps réel sur leur smartphone les annonces faites par les chefs de bord.

Le principe d'envoi par notification suppose le téléchargement de l'application SNCF Connect, et l'activation du service dédié Mon Assistant Visuel (sélection de l'option « Annonces à bord de votre train »).



L'envoi est soit automatique pour des évènements prévisibles (bienvenue, prochain arrêt, services à bord…), soit spécifique à partir d'un message rédigé par le chef de bord notamment en cas de situation perturbée.

LE SERVICE EST TOUJOURS AUTANT PLÉBISCITÉ PAR LES CLIENTS

Le nombre de notifications et de clients ayant activé MAV a augmenté d'environ 25% entre 2020 et 2021. Il attire par ailleurs un public de plus en plus large, des personnes sourdes et malentendantes aux personnes entendantes portant un casque pour écouter de la musique ou regarder des vidéos.

LES CHEFS DE BORD AUSSI…

Mon Assistant Visuel n'a pas séduit que les voyageurs, les chefs de bord conquis par ses fonctionnalités ont grandement contribué au succès de cette technologie. Ils ont adapté leur pratique à l'outil numérique et tous les chefs de bord y ont désormais accès. À la fin 2021, près d'un message sur quatre était envoyé à leur initiative, que ce soit pour informer sur les services à bord ou sur une situation particulière (perturbation, sécurité, etc.) participant ainsi au bon déroulement du voyage. ■

LE NOMBRE DE NOTIFICATIONS ET DE CLIENTS AYANT ACTIVÉ MON ASSISTANT VISUEL A AUGMENTÉ D'ENVIRON

25% ENTRE 2020 ET 2021

RENCONTRE AVEC

OLIVIER **JUBAN,**

directeur Régional SNCF Voyageurs TER Pays de la Loire, coordinateur régional Groupe SNCF en Pays de la Loire

Comment se déroule la coordination au sein du groupe SNCF en matière d'accessibilité dans les Pays de la Loire ?

Olivier Juban — Les différentes parties prenantes du Groupe travaillent main dans la main. SNCF Gares & Connexions joue pleinement son rôle vis-à-vis des transporteurs pour réaliser nos prestations d'assistance. Nous tenons une conférence territoriale hebdomadaire, qui rassemble, en plus de ces acteurs, la direction territoriale de SNCF Réseau et les établissements de maintenance, la Sûreté ferroviaire, le juridique et même les services médicaux et l'Agence Territoriale de la Mobilité. Les sujets ne se limitent pas à l'accessibilité, mais cela permet de faire remonter d'éventuels problèmes, ne serait-ce qu'un équipement en panne, et de les traiter rapidement. Nous nous sommes par ailleurs rapprochés de la direction nationale de l'Accessibilité, qui coordonne les questions d'accessibilité pour « SNCF en grand », afin de partager le plus largement possible nos initiatives.



Comment travaillez-vous avec la région Pays de la Loire, l'autorité organisatrice des transports ?

O. J. — L'accessibilité est également l'une de ses priorités. Depuis 2021, nous avons un interlocuteur dédié, avec lequel nous avons beaucoup

travaillé par exemple pour étendre le service d'assistance garantie déjà existant dans 21 gares de la région à à Clisson, Châteaubriant et La Ferté-Bernard. Au nom de TER, nous avons aussi signé la Charte pour l'accessibilité universelle du réseau de transport régional, qui inclut la qualité de prise en charge.

Quel bilan faites-vous sur les services d'assistance ?

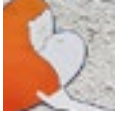
O. J. — Ils sont très demandés. Nous réalisions 65 000 prestations tous transporteurs confondus avant 2020, 45 000 en 2021, avec un trafic encore très impacté par la pandémie. La part de TER augmente, « Accès TER » est connu et les enquêtes de satisfaction montrent que le service est fiable. Le transport sans-couture a aussi pris toute sa place. En attendant la plateforme de réservation unique en 2024, la SNCF propose depuis 2020 les prestations en interrégional. Les retours sont bons. D'ailleurs les demandes augmentent vers la Bretagne, le Centre Val de Loire et la Normandie. Ces services évolueront encore en juin 2023, à l'entrée en vigueur de la version révisée du règlement européen sur les droits des passagers, adoptée en 2021. Nous serons au rendez-vous !

Comment intégrez-vous l'avancée en âge dans vos réflexions ?

O. J. — 20 % de la population a plus de 65 ans en région Pays de la Loire. Nous devons anticiper l'évolution des besoins régionaux pour proposer les meilleurs services à 5, 10 ou 20 ans. Nous nous appuyons sur l'expertise de Keolis et de son observatoire des mobilités territoriales, Keoscopie pour mesurer les impacts sur la prise en charge. Lors des premiers Mobi'Days, ateliers gratuits que nous avons organisés en décembre 2021 en gare de Nantes à destination des personnes en situation de handicap et de leurs accompagnants, des seniors se trouvaient d'ailleurs aux côtés de personnes malvoyantes ou handicapées moteur.

Que retenez-vous de cette opération ?

O. J. — En immersion pendant 2 heures 30, clients et agents échangent, se mettent à la place des uns et des autres. Tous ont été sensibles à l'événement, car l'attention portée aux personnes est aussi importante que la qualité opérationnelle. Les Mobi'Days prolongent notre démarche « Parcours client PSH ». Sur les lignes Nantes-Châteaubriant fin 2020 et Nantes-Saint-Gilles-Croix-de-Vie en 2021, en gares et jusqu'au cœur de ville, nous avons réétudié, avec les directions de ligne TER, SNCF Gares & Connexions et une spécialiste du handicap, toute la chaîne de déplacement pour remédier à ce qui pouvait être un frein à la mobilité. Cela fait partie de notre mission de service public, c'est extrêmement fédérateur. ■



ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DÉVELOPPEMENT ET SENSIBILISATION

La crise sanitaire, qui a entraîné depuis 2020 des changements de pratiques pour nombre de personnes (communication, formation en distanciel, télétravail, etc.), a fait office d'accélérateur pour les questions d'accessibilité numérique. L'année 2021 a accentué cette tendance.

Au sein du Groupe SNCF, les efforts se sont poursuivis, afin de procéder à la mise en accessibilité des 2 000 sites et applications internes et grand public, comme prévu dans le cadre du Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2020-2022. Pour évaluer les avancées, proposer des actions correctives ou attester du respect du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), cinq auditeurs ont été recrutés et 20 audits ont été effectués en 2021.

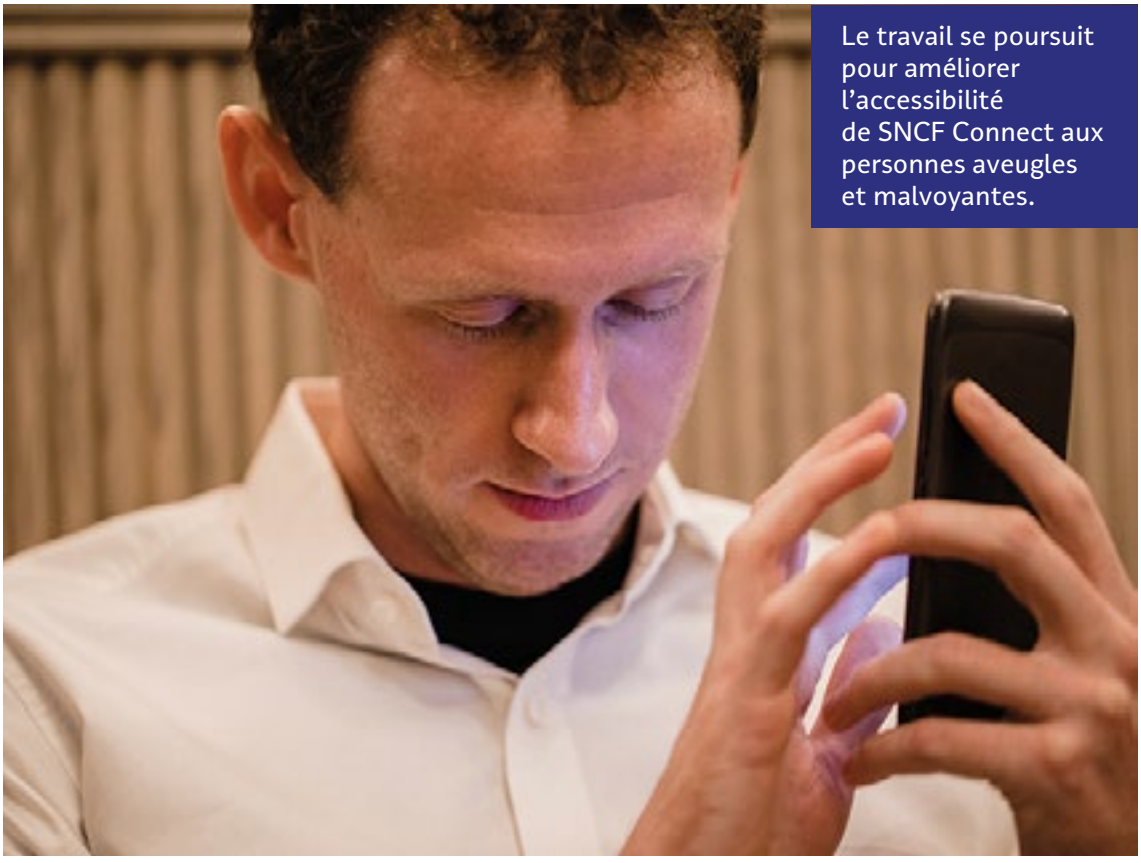
Le travail en partenariat avec les associations du Conseil consultatif se poursuit pour SNCF Connect pour améliorer le taux de conformité initial qui était de 60 %. L'objectif est de mettre en œuvre les correctifs nécessaires, afin de garantir l'accessibilité du site et de l'application pour tous, en développant notamment davantage leur compatibilité avec l'ensemble des systèmes de lecture et d'écriture utilisés par les personnes aveugles ou malvoyantes. Par ailleurs, les sites dédiés aux grands projets d'infrastructure portés par SNCF Réseau et leurs documents associés, les plateformes collaboratives à travers lesquelles les clients sont de plus en plus sollicités et les médias d'information travaux, continuent également d'évoluer.

RÉFLEXIONS EN COURS SUR LES ÉQUIPEMENTS

La mise en accessibilité numérique ne concerne pas uniquement les sites, applis mobiles et plateformes. Il s'agit aussi d'intégrer ces critères dans le déploiement des équipements en gare et dans les trains, à l'image des automates de vente, qui nécessitent des développements spécifiques, à la fois matériels et logiciels. En 2021, les visites en gare pour l'analyse des besoins et les tests matériels se sont donc poursuivis en coopération avec les associations.

FAIRE DE LA MISE EN ACCESSIBILITÉ UN RÉFLEXE

Autre point d'attention : la sensibilisation des collaborateurs en interne pour que les questions de mise en accessibilité deviennent partout un réflexe. Ce travail est mené en continu par les référents Accessibilité mis en place au sein du Groupe, qui sensibilisent les collaborateurs SNCF au travers de réunions d'équipe et de direction et autres événements ciblés. L'équipe d'accessibilité numérique est rattachée à la Direction D2D (Direction Design et Développement) de e-SNCF Solutions. Elle est intégrée aux équipes de développeurs pour favoriser l'accessibilité « by design ». Des travaux sont amorcés pour créer une bibliothèque de composants numériques accessibles. De plus, des travaux de création de modules de formation à l'accessibilité numérique pour les développeurs ont été lancés.



Le travail se poursuit pour améliorer l'accessibilité de SNCF Connect aux personnes aveugles et malvoyantes.

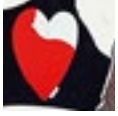


HeartCraft, œuvre handi street art 5 © Adagp, Paris, 2022

HeartCraft

L'INNOVATION POUR FACILITER LES DÉPLACEMENTS

Au service de l'inclusion, SNCF Réseau soutient des startups prometteuses et inspirantes qui enrichissent l'accessibilité des services ferroviaires grâce à des solutions innovantes pour permettre à tous de voyager sans obstacle et sans stress.



L'INNOVATION AU SERVICE DE L'INCLUSION

Depuis de nombreuses années, SNCF soutient les startups engagées dans le domaine de l'accessibilité, afin de porter des projets innovants, complémentaires des équipements et services que le Groupe déploie. L'ambition ? Favoriser toujours plus l'accès à la mobilité, pour tous les clients.

ROGERVOICE.

QUAND UNE STARTUP DEVIENT OPÉRATEUR DU MARCHÉ

–

C'est l'histoire d'une rencontre en 2014 entre Olivier Jeannel, qui vient de fonder la startup Rogervoice, et la SNCF. Le projet : développer une application permettant aux personnes sourdes et malentendantes de téléphoner grâce à un système de retranscription des appels.
La communication se fait en Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP), *via* une intelligence artificielle, ou par caméra à l'aide d'interprètes en Langue des Signes Française (LSF) et de codeurs en Langue française Parlée Complétée (LPC).
Destinée à l'origine aux particuliers, le projet prend une autre dimension en 2015, en lien avec les obligations de mise en accessibilité des entreprises recevant du public et administrations. En 2016, Rogervoice est un des lauréats du concours du Forum Access, organisé par SNCF Développement et bénéficie dès lors d'un accompagnement technique et financier pour son projet. Après ce premier succès, Rogervoice complète son offre, s'implante et assure sa croissance en France et à l'International.
Fin 2020, cette startup devenue un véritable opérateur du marché remporte l'appel d'offres lancé par le Groupe SNCF et signe un contrat de trois ans. Depuis 2021, Rogervoice permet ainsi aux personnes sourdes, malentendantes ou en perte d'audition d'échanger sans contraintes avec les téléconseillers de l'ensemble des centres de relation client des transporteurs SNCF : TER, Transilien, TGV, Ouigo ainsi qu'avec le centre de relation clients de SNCF Gares et Connexions.

PLUS DE
3200
APPELS PASSÉS EN 2021

« Être prestataire d'un grand groupe comme la SNCF est à la fois un enjeu et un gage de qualité. La SNCF fait cet effort de pédagogie, pour sensibiliser le grand public à la surdité. Elle propose des solutions très variées pour accompagner les parcours en accessibilité, à l'image de SNCF Connect ou de Mon Assistant Visuel qui donne accès à la retranscription textuelle des annonces sonores à bord de son train en temps réel. Nous avons encore d'autres projets à mener, comme le développement d'une fonctionnalité permettant aux sourds-aveugles, soit quelque 5 000 personnes en France, d'obtenir *via* Rogervoice, une retranscription sur tablette braille. Le développement d'une appli immersive permettant de faire comprendre aux personnes entendantes ce que peut être la surdité en est un autre. Les personnes sourdes et malentendantes sont celles qui ont le plus souffert de la crise sanitaire avec le port du masque. Nous poursuivrons donc cet effort nécessaire de pédagogie partagée. »



Avec le port du masque, les personnes sourdes et malentendantes sont celles qui ont le plus souffert de la crise sanitaire.

RENCONTRE AVEC

JEAN-FRANÇOIS LABES,

membre du Conseil d'administration d'Unanimes, Union des Associations Nationales pour l'Inclusion des Malentendants et des Sourds qui travaille avec la SNCF pour faciliter l'accès à l'information des voyageurs sourds et malentendants en mobilité.



Quels sont les progrès les plus importants selon vous ?

Depuis plus de 30 ans, j'ai été témoin de progrès majeurs en matière d'accessibilité, fruit de la collaboration avec nos associations. C'est une question de bien-être, d'autonomie et d'équité dans l'échange. De la boucle magnétique aux guichets à Mon Assistant Visuel, je constate un changement d'attitude. À noter, les dysfonctionnements sur Mon Assistant Visuel que nous avons remontés ont été résolus dès septembre 2021. L'arrivée des écrans d'information en temps réel en gare et à bord, le déploiement des prises électriques – nous sommes très dépendants de notre smartphone –, la possibilité d'être accompagné gratuitement si besoin, tout cela est rassurant.

Que pensez-vous de Rogervoice ?

Le service fonctionne très bien. Nous pouvons communiquer avec n'importe qui par téléphone, soit grâce à la transcription écrite en temps réel, soit par l'intermédiaire d'un interprète en LSF* ou en LfPC**. Seul bémol : un petit manque d'instantanéité, entre le moment où nous avons un téléconseiller en ligne d'un côté et un interprète de l'autre chez Rogervoice.

Quelles autres solutions pour faciliter la mobilité ?

Pour garantir notre autonomie, chaque son doit être traduit en visuel. Nous soutenons l'initiative de Keia. Disposer d'un avatar s'exprimant en LSF sur les écrans des gares et des trains apporterait de l'équité vis-à-vis d'un voyageur lambda. Les avatars s'humanisent, même si un visage humain restera toujours plus expressif… Des signaux lumineux sur les quais pour prévenir lorsqu'un train passe sans s'arrêter – ce qui peut être très angoissant quand la personne ne s'y attend pas – ou que le train s'apprête à partir, comme cela existe pour le RER, serait à étudier.

**Langue des Signes Française*
***Langue française Parlée Complétée*

HANDITECH TROPHY
À LA DÉCOUVERTE DE NOUVELLES STARTUPS

En 2021, pour la quatrième année consécutive, la SNCF était partenaire du Handitech Trophy, organisé par Bpifrance et Jobinlive. Cet événement annuel rassemble les acteurs de la «Tech For Good » et de la RSE et valorise les entrepreneurs qui innovent au service du handicap et du regain d'autonomie. Il permet à la SNCF de repérer les startups les plus prometteuses.

155 projets ont été déposés lors de cette édition 2021 et 7 ont été récompensés dans les catégories Santé & Bien-Être, Accessibilité digitale, Solutions de Mobilité, Emploi, Sport/Jo 2024, Éducation & Famille, Projets Étudiants.

La startup Artha France y a reçu le prix de la catégorie Solutions de Mobilité décerné par la direction de l'Accessibilité de SNCF Réseau et le COJO Paris 2024. Son innovation ? Un dispositif positionné sur une ceinture dorsale et couplé à des capteurs situés sur des lunettes qui affichent les obstacles à l'aide de pressions mécaniques. Artha France s'est ainsi vu remettre une dotation de 5 000€ et a bénéficié d'un accompagnement technique, commercial et juridique durant 6 mois. En compétition également, la startup Unimotion proposait un kit moteur universel pour fauteuils roulants manuels.



La startup Artha France a reçu le prix de la catégorie Solutions de Mobilité. Les lauréats en compagnie de Laetitia Monrond.

DIDIER MORLON,

Directeur des Opérations, Groupe Jobinlive

La dimension service public offerte par SNCF Réseau est très stimulante pour l'écosystème et pour les startups qui déposent un projet. C'est aussi un groupe représentatif de ce que sait faire la France en termes de technologies, d'innovation, avec des inventions commercialisées dans le monde entier. L'approche de la SNCF vis-à-vis du Handitech Trophy est représentative de ce que l'on porte : une écoute bienveillante, une implication dans toutes les phases d'accompagnement, au-delà de la seule remise des prix,

L'envie de faire progresser ceux qui font au quotidien.



et l'envie de faire progresser ceux qui font au quotidien, ceux qui essaient de réfléchir la société différemment en faveur de l'inclusion, dans leur entreprise, leur laboratoire, leur école. C'est un vrai partenariat avec la SNCF, les associations, qui participent à son Conseil consultatif et ses comités techniques, les startups, qui toutes ensemble œuvrent pour trouver des solutions légères – techniquement et financièrement – et démocratiques dans leur accès. Ces solutions sont complémentaires de ce que peut réaliser la SNCF pour l'accessibilité des gares, des trains et de ses services, à l'image de ce que sont devenues les solutions Faciligo (réseau social d'entraide entre voyageurs proposant la mise en relation de voyageurs fragiles avec d'autres voyageurs qui font le même trajet) ou Wheeliz (location de véhicules adaptés entre particuliers).



Pour cette édition 2021 du salon Autonomic, la SNCF avait invité quatre startup à promouvoir leur solution sur son stand.

SALON AUTONOMIC
PROMOUVOIR LES SOLUTIONS SNCF ET LES STARTUPS INNOVANTES

Pour promouvoir leurs services et équipements, les représentants Accessibilité du Groupe SNCF étaient présents à Paris du 12 au 14 octobre 2021 sur le salon Autonomic, rassemblant experts et acteurs du monde du handicap et de la mobilité réduite. Ils avaient convié quatre startups à les accompagner.

Pour cette édition 2021, la direction de l'Accessibilité de SNCF Réseau, les correspondants Accessibilité des transporteurs SNCF et de SNCF Gares & Connexions avaient invité les startups **Keia, Benur, Ezymob et Streetco**, afin de promouvoir leurs solutions sur le stand SNCF. Trésor Makunda, athlète SNCF médaillé de bronze du 400 mètres aux Jeux Paralympiques de Tokyo était également présent pour échanger avec les visiteurs.

+ de 1000
VISITEURS SUR LE STAND SNCF

4 STARTUPS INVITÉES


SNCF
A41
DES SERVICES D'ASSISTANCE GRATUITS
ACCESSIBILITÉ
SNCF AGIT POUR FACILITER
VOS DÉPLACEMENTS
52,2%

KEIA,
L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE INTERPRÈTE EN LANGUE DES SIGNES

–

« Lorsque l'interprète humain n'est pas disponible, Keia prend le relais ». Tel est le *credo* de cette startup qui compte bien permettre aux entreprises, organisations et associations d'améliorer leur politique d'accessibilité. Ainsi, Keia propose une technologie d'interprétation artificielle qui traduit les supports audio, vidéo ou écrit en langue signée : Langue des Signes Française (LSF), Langue française Parlée Complétée (LfPC) et en sous-titres.
Le dispositif prend les traits d'un avatar en 3D personnalisable. Par ce biais, les publications deviennent accessibles au plus grand nombre.

BENUR,
LE TRICYCLE À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE

–

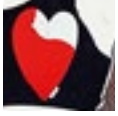
Un tricycle à assistance électrique adapté aux fauteuils roulants et sans transfert : voici le concept novateur de Benur, qui est officiellement entré sur le marché français au printemps 2020. De nombreux territoires urbains et ruraux proposent des vélos Benur à la location, de courte ou de moyenne durée, pour un usage quotidien ou de loisirs, notamment dans la région Rhône-Alpes.
En parallèle, la SNCF continue de suivre de près l'éclosion du projet.

En 2021, Benur a lancé son opération « En Benur Simone ! » dans le cadre du défi Sun Trip : 11 personnes, dont 5 utilisateurs de fauteuil roulant, ont parcouru en 12 jours plus de 1 000 kilomètres en Benur électro-solaire entre Lyon et Bruxelles. Objectif : aller sensibiliser la Commission européenne et les communes traversées à la mobilité inclusive.

EZYMOB
POUR LA LIBERTÉ ET L'AUTONOMIE DES PERSONNES DÉFICIENTES VISUELLES

–

Ezymob est une application de guidage dans les transports en commun. Grâce à un scanner renvoyant un signal sonore, ses utilisateurs sont informés des équipements qui se présentent à eux (portes de train, composteurs, escalators, portiques de sécurité, etc.) ou de la présence d'un siège libre. Ezymob les guide en indoor et dans les pôles d'échanges multimodaux.
D'avril à novembre 2021, plus de 300 utilisateurs ont eu l'occasion de tester l'application en situation réelle sur les lignes B et C du RER, entre Antony et Versailles-Chantiers, avec correspondance à Massy-Palaiseau, un projet financé par Île-de-France Mobilités et réalisé en partenariat avec l'UNADEV, l'Union Nationale des Aveugles et Déficients Visuels. L'application Ezymob avait été récompensée par SNCF lors du Handitech Trophy 2019.



LES ASSISES NATIONALES DE L'ACCESSIBILITÉ, MOMENT PHARE DU SALON AUTONOMIC

Les 13 et 14 octobre 2021 se tenaient les 9e Assises Nationales de l'Accessibilité organisées par la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité. Laetitia Monrond, directrice de l'Accessibilité SNCF Réseau et Carole Tabourot, directrice de l'Expérience clients et des Services en gare, sont intervenues sur l'une thématiques des assises : « Usage et qualité d'usage dans les transports ».

Laetitia Monrond est revenue sur le service de prestation d'assistance gratuit Accès Plus, service encore méconnu malgré les retours très positifs des utilisateurs : 8 sur 10 recommandent Accès Plus à leur entourage, ainsi que sur la certification Cap'Handéo décernée au service Accès Plus entre Aix-TGV et Marseille-Saint-Charles. Carole Tabourot a évoqué pour sa part la plateforme unique de réservation des prestations d'assistance prévue début 2024. Objectif : offrir un seul et même numéro de téléphone permettant d'obtenir toutes informations sur l'assistance, parer aux aléas en temps réel en trouvant des solutions de substitution immédiates. Le travail est important : il y a aujourd'hui 16 centres de réservation et 30 outils à imbriquer. Laetitia Monrond a également signé au nom de la SNCF la Charte de l'Observatoire de l'Accessibilité des Chiens guides d'aveugles et des chiens d'assistance (OBAC), l'OBAC ayant pour objectif de lutter contre les refus d'accès des personnes handicapées et de leurs chiens guides - d'assistance dans les lieux recevant du public.



Signature

À l'occasion des assises nationales de l'accessibilité, Laetitia Monrond a signé, au nom de la SNCF, la Charte de l'Observatoire de l'Accessibilité des Chiens guides d'aveugles et des chiens d'assistance.


Les chiens d’aveugle
et d’assistance doivent
pouvoir accéder
aux lieux recevant
du public comme
les gares.



Streetco a participé en 2021 au salon Autonomic sur le stand de la SNCF.

STREETCO,
LE GPS PIÉTON ADAPTÉ AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

–

En décembre 2021, en lançant le défi Streetco, SNCF Réseau a proposé à tous ses salariés de contribuer à un monde sans obstacle pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

Streetco est une application GPS pour piéton, entièrement accessible d'un point de vue numérique. Gratuite et collaborative, elle s'enrichit chaque jour des observations des utilisateurs, formant une communauté solidaire entre valides et personnes à mobilité réduite, signalant obstacles et lieux accessibles tout au long de leur trajet. Chaque itinéraire proposé par l'appli est ensuite adapté et communiqué en fonction de la mobilité de l'utilisateur. Une intelligence artificielle permettant de reconnaître automatiquement les éléments rencontrés sur la base de photos ou de vidéos (escaliers, passages piétons, pavés, etc.) devrait bientôt compléter l'offre. Streetco avait été désigné lauréat du Handitech Trophy en 2018.

SNCF Réseau relève le challenge Streetco

Durant près de trois semaines, les collaborateurs des Campus Réseau étaient invités à télécharger l'appli Streetco et à signaler obstacles et lieux accessibles lors de leurs trajets domicile-travail, autour de leurs bureaux, etc.

CYRIL KOSLOWSKI, COFONDATEUR DE STREETCO AVEC ARTHUR ALBA

« Streetco est née en 2016, alors que nous étions encore étudiants et qu'Arthur s'est retrouvé en béquilles sur les pavés parisiens. Nous nous sommes rendus compte qu'aucun assistant de mobilité permettant de guider les personnes à mobilité réduite n'existait sur le marché.
À partir du moment où nous avons une idée, nous nous tournons vers les associations locales ou nationales pour vérifier que cela répond à leurs besoins, et si c'est bien le cas, nous développons la solution la plus simple et efficace dans son utilisation pour offrir la meilleure expérience clients. Nous continuons à développer l'appli et proposons des solutions de diagnostic de l'accessibilité en temps réel aux collectivités territoriales



et aux opérateurs de mobilité (Streetco Smart City). Nous sommes particulièrement orientés services publics et mass transit. Nous avons été soutenus dès 2017 par la SNCF et nous avons participé ensemble à des salons Vivatech. Nous avons aussi organisé des challenges Streetco avec oui.sncf en 2019, puis en décembre 2021 avec la direction de l'Accessibilité de SNCF Réseau. Participer cette fois au salon Autonomic sur le stand SNCF nous a permis de développer notre réseau, en rencontrant d'autres acteurs SNCF, des collectivités territoriales… Et comme nous sommes corédacteurs d'un guide sur la loi d'orientation des mobilités (LOM), nous avons été conviés par la délégation ministérielle à l'Accessibilité à en faire une présentation sur le salon. Cela nous offre une visibilité très importante. »

Les 7 et 9 décembre, le challenge a débuté par une présentation de la startup et par une sensibilisation aux problématiques d'accessibilité et de handicap liées à la mobilité. Près de 300 signalements ont ainsi été recueillis, enrichissant la base de données de Streetco. Streetco étudie avec la SNCF la possibilité d'organiser un challenge pour l'ensemble du Groupe, ainsi que celle d'intégrer ses données aux applis SNCF Connect et Assistant SNCF, incluant de façon conjoncturelle les travaux en gare.

SNCF RÉSEAU, Direction Générale Clients et Services, **direction de l'Accessibilité**, 12, rue Jean Philippe Rameau, 93212 La Plaine Saint-Denis cedex — **Directrice de publication :** Laëtitia Monrond — **Rédaction:** Thierry Jankowski, Blanche Raimond-Leroi et Céline Thiery pour Belleville — **Conception, réalisation:** Belleville.eu — **Photographies:** Nicolas Frémiot, iStock, Médiathèque SNCF, Médiathèque SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions, TGV M : Alstom x SNCF, DR – **Impression:** SNCF La Chapelle. **Juillet 2022**

Pour retrouver toutes les
informations sur l'accessibilité,
rendez-vous sur www.sncf.com et
sur le site www.sncf-reseau.com
pour suivre la Direction
de l'Accessibilité .

direction de l'Accessibilité
www.sncf-reseau.com

SNCF RÉSEAU