



SUIVEZ LE GUIDE !
DÉCOUVREZ
ACCÈS PLUS TRANSILIEN
& L'APPLICATION ANDILIEN



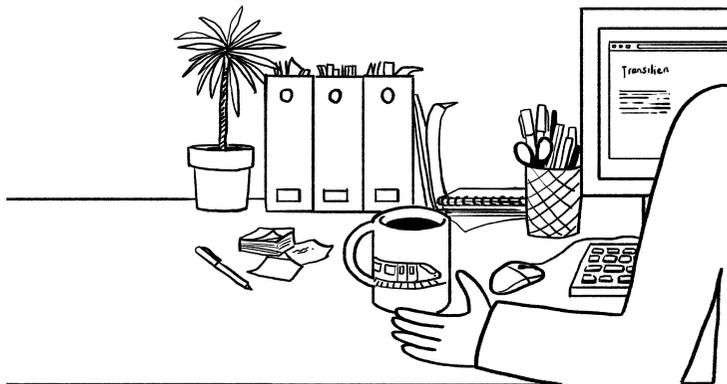
Accès Plus Transilien est un **service gratuit** d'accueil, d'information et d'assistance aux personnes à mobilité réduite. Il facilite l'accès aux trains Transilien des lignes d'Île-de-France.

Tous nos agents sont formés à l'assistance spécifique pour informer et assister les personnes en situation de handicap et les personnes à mobilité réduite.

Toutes les informations et les conditions générales d'utilisation du service sont détaillées sur le site [transilien.com/fr/page-accessibilite](https://www.transilien.com/fr/page-accessibilite).

Sur ce site, vous trouverez également :

- **L'ensemble des informations sur l'accessibilité des gares** pour préparer votre voyage ;
- **La liste des équipements** (Ascenseurs, Bandes Éveil Vigilance, etc.) et des services disponibles dans chaque gare ;



- Les **informations sur l'accessibilité en autonomie ou avec assistance** ;
- Les **coordonnées du service Accès Plus Transilien** pour obtenir des informations complémentaires ou pour réserver votre assistance ;
- L'**accès RogerVoice** permettant aux personnes sourdes et malentendantes d'appeler via un opérateur-relais ;
- Les **conditions générales d'utilisation** du service Accès Plus Transilien.

Pour plus de sérénité pensez à réserver votre assistance auprès du Service Accès Plus Transilien :

- Via le formulaire de demande de réservation disponible sur le site transilien.com/fr/page-accessibilite



- Par téléphone au **0 970 82 41 42*** (ouvert tous les jours de 7h à 20h)
- Par courriel à **acesplus@transilien-sncf.fr**

*Prix d'un appel non surtaxé quel que soit l'opérateur téléphonique



LE SERVICE ACCÈS PLUS TRANSILIEN FACILITE VOS DÉPLACEMENTS EN ÎLE-DE-FRANCE

Le service Accès Plus Transilien est destiné aux personnes en situation handicap (carte mobilité inclusion invalidité \geq 80% et pour les personnes en fauteuil roulant).

SERVICE ACCÈS PLUS TRANSILIEN AVEC RÉSERVATION

Ce service offre une assistance garantie :

- pour se déplacer 7 jours/7,
- sur la plage horaire du 1^{er} au dernier train,
- dans toutes les gares Transilien (même non accessibles) d'Île-de-France (y compris sur les tronçons RATP des lignes RER A et B).

La réservation auprès du service Accès Plus Transilien est possible dès 15 jours avant le trajet et jusqu'à la veille 13h.

Si votre trajet comprend une gare non accessible, **le conseiller** étudiera votre parcours pour vous proposer une solution alternative accessible en transport en commun ou avec un transport routier de substitution jusqu'à la gare accessible la plus proche. Les véhicules de nos partenaires sont adaptés et les conducteurs sont formés pour vous accompagner.

Un rappel du voyage et de votre assistance vous sera envoyé par mail la veille du voyage.

Si vous devez annuler votre réservation, vous pouvez le faire au plus tard jusqu'à 2h30 avant votre voyage auprès du service Accès Plus Transilien.



Pour plus de sérénité nous vous invitons à réserver votre assistance.

**Informations disponibles en gare,
ou sur le site <https://www.transilien.com/fr/page-deplacements/accessibilite-handicap>,
ou en appelant le service Accès Plus Transilien
au 0 970 82 41 42* (ouvert tous les jours de 7h à 20h).**

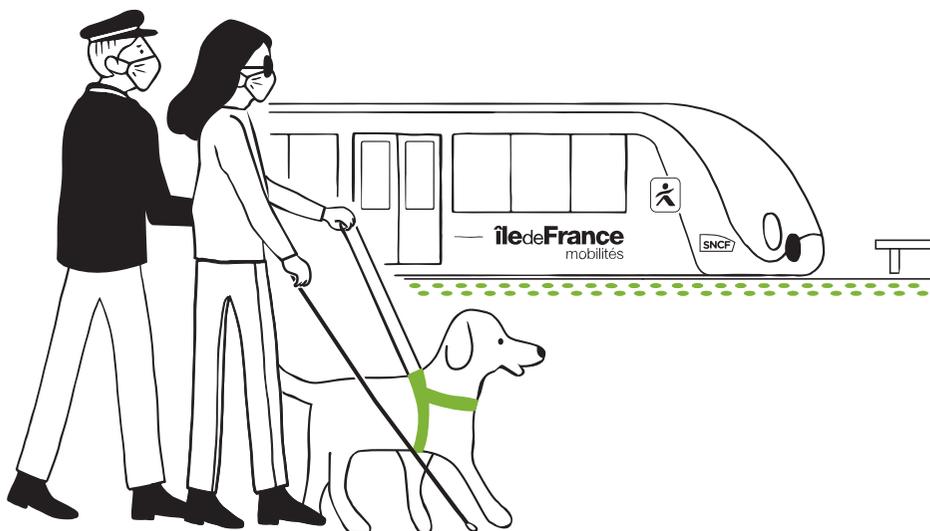
*Prix d'un appel non surtaxé quel que soit l'opérateur téléphonique

SERVICE ACCÈS PLUS TRANSILIEN SANS RÉSERVATION

Pour les clients qui ne souhaitent pas réserver auprès du service Accès Plus Transilien, il est possible de se présenter en **gare accessible** pour voyager en train entre des gares accessibles d'Île-de-France. L'assistance est alors possible aux heures de disponibilité du service d'assistance (informations consultables en ligne sur le site [transilien.com/fr/page-accessibilite](https://www.transilien.com/fr/page-accessibilite) « rechercher une gare Transilien »), en se rapprochant du personnel dans les gares ou en appelant le service Accès Plus Transilien.

Dans les autres gares (celles qui ne sont pas accessibles), et pour les personnes à mobilité réduite qui ne sont pas éligibles au service de réservation, le personnel de Transilien SNCF, ou celui des sous-traitants habilités, mettra en œuvre tous les moyens possibles pour satisfaire les besoins du client à mobilité réduite souhaitant voyager, dans le respect des règles de sécurité et selon les possibilités techniques existantes.

* Informations consultables en ligne sur <https://www.transilien.com/fr/page-accessibilite>, rubrique gare





ANDILIEN, L'APPLICATION À VOTRE SERVICE !

Cette application mobile gratuite est dédiée aux personnes en situation de handicap inscrites au service Accès Plus Transilien.

Grâce à l'appli Andilien, voyagez avec plus de sérénité

En appuyant sur le bouton de demande d'aide de l'application, vous serez mis en contact avec un agent SNCF dans toutes les gares des lignes Transilien SNCF si vous avez besoin d'information ou d'assistance/prise en charge sur place.



1



ÉTAPE 1 COMMENT UTILISER ANDILIEN ?

Il faut tout d'abord être inscrit auprès du service Accès Plus Transilien.

Contactez le service Accès Plus Transilien pour demander l'accès à l'application Andilien :

- par téléphone au 0970 82 41 42*
- ou par courriel accesplus@transilien-sncf.fr

Le service Accès Plus Transilien est ouvert tous les jours de 7h à 20h.

* Prix d'un appel non surtaxé quel que soit l'opérateur téléphonique.

2



ÉTAPE 2 TÉLÉCHARGER ET PARAMÉTRER L'APPLICATION

Disponible **gratuitement** en téléchargement sur les stores Apple et Google



Pour plus de facilité et de rapidité dans son utilisation, **paramétrez vos préférences.**

Exemples : votre gare habituelle, contact par SMS ou par appel téléphonique...

Le service Accès Plus Transilien est aussi **disponible pour vous aider** dans l'utilisation de l'application.

3



ÉTAPE 3 DEMANDER UNE AIDE EN GARE

Vous arrivez dans une gare Transilien SNCF et **vous appuyez sur le bouton de demande d'aide de l'application.**

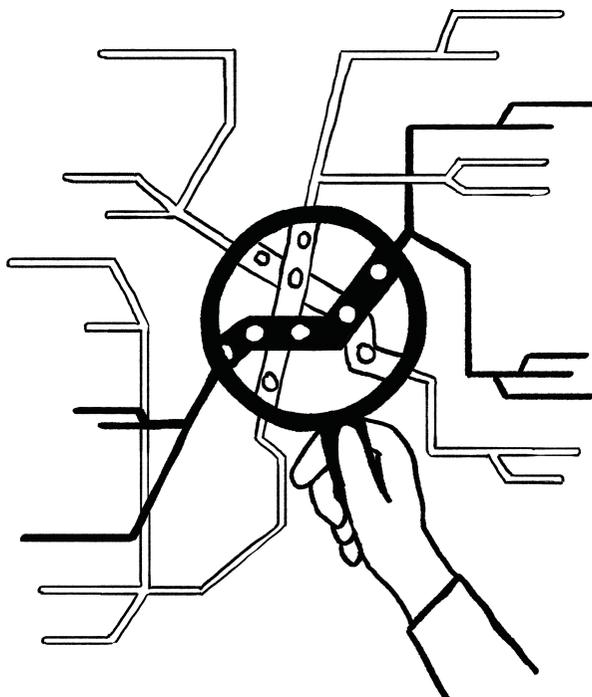
Vous serez contacté(e) par un agent **par SMS ou par téléphone**, selon vos paramètres de préférence.

L'agent vous informera **à distance ou viendra à votre rencontre** si vous avez besoin d'une assistance.

NOUVELLES FONCTIONNALITÉS :

- Listes des gares accessibles (avec et sans assistance).
- Intégration d'une **cartographie**.⁽¹⁾
- **Localisation** des ascenseurs et des escalators.⁽¹⁾
- État des ascenseurs et des escalators.⁽¹⁾

(1) Service disponible courant 2022



**Retrouvez toute l'information
sur l'accessibilité des gares
et des trains sur :**



www.transilien.com

Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et liste des gares accessibles, rubrique « Se déplacer » puis « accessibilité ».

<https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/itineraire>

Un service proposé par Île-de-France Mobilités.

Auprès du service Accès Plus Transilien :

- au **0 970 82 41 42*** (ouvert tous les jours de 7h à 20h).
- ou par courriel à accesplus@transilien-sncf.fr
- **ou par formulaire** (disponible sur le site transilien.com).



rogervoice

Le service de traduction « Rogervoice »

permet aux personnes sourdes et malentendantes de téléphoner et de communiquer avec notre service Accès Plus Transilien.

Si vous souhaitez nous faire part de remarques ou de réclamations, vous pouvez nous contacter via notre formulaire de réclamation en ligne sur le site transilien.com.

* Prix d'un appel non surtaxé quel que soit l'opérateur téléphonique.

