

Communiqué de presse

Le 18 janvier 2024



SNCF Gares & Connexions ouvre son service de réservation unique pour l'assistance des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite

Les différents services de réservation de l'assistance aux voyageurs en situation de handicap (PSH) et à mobilité réduite (PMR), Accès Plus, Accès TER, Accès Plus Transilien, etc., fusionnent et deviennent Assist'enGare.

Depuis le 10 janvier, ces voyageurs bénéficient dorénavant d'un point de contact unique pour réserver leur prestation d'assistance en gare, pour chaque étape de leur voyage, qu'il soit régional, national, avec correspondance, ou international.

- **Assist'enGare est un service gratuit disponible pour tous les voyageurs ayant besoin d'une prise en charge, quel que soit le transporteur avec lequel ils effectuent leur trajet.**
- **La réservation est possible via un [formulaire](#) en ligne disponible sur le site de SNCF Gares & Connexions, par téléphone (3212) ou par centre-relais pour les clients sourds et malentendants.**
- **Pour créer ce service unique, SNCF Gares & Connexions a travaillé depuis 2 ans en lien étroit avec les associations de PSH/PMR, l'ensemble des entreprises ferroviaires, les autorités organisatrices régionales, les services de l'Etat concernés et les distributeurs de billets de trains.**

Un service de réservation plus fluide et plus simple

Conformément à la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM), et afin de garantir un service plus pratique pour les clients, les différents services de réservation d'assistance, jusqu'ici gérés par les transporteurs, fusionnent et deviennent « Assist'enGare ».

Les voyageurs disposent dorénavant d'un seul accès par internet (via un [formulaire](#)) ou par téléphone (3212), contre 17 points de contact auparavant. Ils peuvent donc réserver, modifier, annuler leur assistance ou s'informer sur le service d'assistance en gare.

Les prestations d'assistance restent inchangées et sont toujours assurées par les mêmes organisations qu'aujourd'hui. Les agents en charge du service interviennent tout au long du parcours du client depuis son arrivée en gare, jusqu'à sa montée dans le train, et sa descente en gare de destination (ou prise en charge de la correspondance).

Lancé le 10 janvier, ce service continuera d'évoluer tout au long de l'année 2024 pour intégrer l'ensemble des transporteurs, dont la Renfe, Trenitalia, Eurostar International Limited, TER Nouvelle-Aquitaine et Auvergne-Rhône-Alpes qui le seront avant fin mars 2024,

et permettre de fluidifier le parcours client entre l'achat du billet et la réservation de sa prestation.

Assist'enGare, comment ça marche ?



1 numéro unique (appel gratuit) 7j/7 de 8h à 20h : **3212** (+33 (0)9 72 72 00 92 depuis l'étranger)



Sur internet via un [formulaire](#) en ligne (24h/24, 7j/7)



Possibilité de réserver jusqu'à **24H** avant le départ du train



Un service disponible en français et en anglais



1 million de prestations d'assistance prévues en 2024



95 téléconseillers à l'écoute des clients

L'accessibilité pour tous, un enjeu prioritaire

Pour SNCF Gares & Connexions, l'accessibilité c'est :

- La maîtrise d'ouvrage des travaux de mise en accessibilité des gares et des quais depuis 2020.
- Une enveloppe annuelle de 350 millions d'euros.
- La mise en place de passerelles ou de passages souterrains, la pose d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques, l'installation de plans inclinés ou le rehaussement des quais.
- Des équipements et des services adaptés à toutes les personnes en situation de handicap, telles que des balises sonores pour les personnes sourdes et malentendantes, l'adaptation de la signalétique et de l'éclairage pour les personnes malvoyantes, et tous équipements permettant le plus possible le déplacement en autonomie des clients.
- Aujourd'hui, 478 gares sont accessibles dont 149 en Ile-de-France. En 2023, 54 gares ont bénéficié de travaux d'accessibilité.



À propos de SNCF Gares & Connexions

SNCF Gares & Connexions est le spécialiste de la gare, de la conception à l'exploitation, en passant par la commercialisation. Son ambition stratégique consiste à donner envie de gare pour donner envie de train. Avec ses 3000 gares françaises, SNCF Gares & Connexions s'engage pour ses 10 millions de voyageurs et visiteurs quotidiens à constamment améliorer la qualité de l'exploitation, inventer de nouveaux services et moderniser son patrimoine.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, SNCF Gares & Connexions est une société anonyme à capitaux publics, filiale de SNCF Réseau.

Avec ses filiales AREP, SNCF Retail & Connexions, SNCF Hubs & Connexions et Lagardère & Connexions, SNCF Gares & Connexions a su élaborer des savoir-faire spécifiques au service d'un développement équilibré des territoires.

+ Pour en savoir plus

www.garesetconnexions.sncf.fr

[@ConnectGares](https://twitter.com/ConnectGares)

Contacts presse

Frank Panek : frank.panek@sncf.fr – 06 17 99 76 65

Margot Michelin : margot.michelin@sncf.fr – 06 10 07 03 59



SUPPORTEUR
OFFICIEL