

RAPPORT QUALITÉ DE L'OFFRE LONGUE DISTANCE DE SNCF VOYAGEURS 2023 -2024

SNCF Voyageurs est la société du Groupe SNCF dédiée au transport ferroviaire de voyageurs en France et en Europe. Elle propose des solutions de mobilité écologique pour les déplacements du quotidien comme pour les voyages longue distance. L'offre de longue distance est composée d'une offre à grande vitesse en service librement organisé (TGV InOUI et OUIGO) et d'une offre de transport conventionnée de trains d'équilibre du territoire de jour et de nuit opérée pour le compte de l'État (INTERCITÉS).

Sommaire

- 1) Information et billets
- 2) Régularité des trains et gestions des situations perturbées
- 3) Propreté des trains
- 4) Satisfaction client
- 5) Traitement des réclamations
- 6) Prise en charge des Personnes en Situation de Handicap

En application du Règlement (CE) N°1371/2007 sur les droits et obligations des passagers (« Le Règlement »), et notamment de l'article 28, les entreprises ferroviaires établies sur le territoire d'un État membre de l'Union Européenne doivent publier un rapport annuel de la qualité (« Le rapport qualité »).

1) Information et billets

A. Information des voyageurs

SNCF Voyageurs place le client au cœur de sa culture, à chaque niveau de ses relations commerciales ou partenariales. Quel que soit leur métier, les collaborateurs de SNCF Voyageurs ont à cœur de répondre avec excellence aux attentes de leurs clients.

L'information avant le voyage sur les horaires et les prix est disponible sur internet, par téléphone, en gares et boutiques et en agences de voyages agréées SNCF. L'ensemble des spécificités pour aider à la préparation des voyages (enfant voyageant seul, voyageur en situation de handicap, voyager avec un animal, bagages, etc.) est disponible sur le site de SNCF Voyageurs <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/>. L'information peut également être retrouvée sur le site de chaque marque concernée (OUIGO, Lyria, etc.).

L'information sur les voies de départ est disponible en gares sur les panneaux d'information, mais aussi sur le site et l'application SNCF CONNECT. SNCF Gares&Connexions met propose également une application (MaGare SNCF) pour retrouver l'ensemble des informations relatives au train.

L'information pendant le voyage est disponible auprès des agents d'accueil en gare (espaces accueil, bulles et accueils itinérants, y compris le dispositif « gilets rouges » en période de grands départs), auprès du personnel d'accueil embarquement à quai pour les trains pour lesquels le dispositif est prévu et, à bord, auprès du Chef de bord. Les équipes à bord des trains à grande vitesse internationaux sont bilingues ou trilingues afin de mieux informer les passagers étrangers.

Pour ne manquer aucune annonce diffusée dans le train, les voyageurs peuvent activer une fonctionnalité sur l'application SNCF Connect permettant de recevoir directement par notification tous les messages communiqués par le chef de bord durant leur trajet : informations sur les services proposés, suivi de l'état du trafic, annonces de l'approche en gare, etc.

B. Distribution des titres de transport

L'achat de billets TGV InOUI et Intercités est possible sur Internet, par téléphone, en gares (guichets et bornes libre-service), en boutiques et dans les agences de voyages agréées SNCF. Le retrait des billets est possible sous forme de e-billet ou de billet imprimé à son domicile sur un papier A4. Il est également possible de retirer ses titres ou justificatif de billet en gare (guichet ou borne libre-service), boutiques et agences de voyages agréées SNCF.

Nos billets de train sont distribués par plus de 800 agences agréées SNCF Voyageurs. Les agences de voyages proposant un site de vente en ligne sont : Kombo, Omio, OUIGO, Rail Europe, SNCF Connect, Tictactrip, Trainline, TravelPerk.

Concernant les trains OUIGO, dès sa réservation confirmée, le client reçoit un courriel de confirmation le jour de son achat. Les billets OUIGO arrivent chez lui 4 jours avant le départ de son train. Le client peut télécharger le billet sur l'application de son choix (en particulier l'application OUIGO) ou l'imprimer.

2) Régularité des trains et gestion des situations perturbées

Assurer en permanence et en toute sécurité un service d'excellence avec des trains qui partent et arrivent à l'heure, des voyageurs bien informés en temps normal comme en situation perturbée sont les fondamentaux qui mobilisent l'ensemble du Groupe SNCF et qui guident les actions de SNCF Voyageurs. Ils sont le cœur de la qualité de service qu'attendent les clients, et font l'objet de programmes internes structurants.

A. Résultats 2023 et 2024

2023	Grande Vitesse domestique	Grande vitesse internationale	Intercités
Retard moyen des trains en retard à l'arrivée (min)	41,1	40,9	38
% Régularité	87,8%	84,5%	69,8%
% de retards de moins de 60 minutes	12,5%	12,7%	25,2%
% de retards compris entre 60 et 120'	1,5%	1,7%	3,2%
% de retard de plus de 120 min	0,6%	0,5%	1,8%

2024	Grande Vitesse domestique	Grande vitesse internationale	Intercités
Retard moyen des trains en retard à l'arrivée (min)	40,7	40,7	39
% Régularité	88,2%	87,5%	75,2%
% de retards de moins de 60 minutes	11,9%	10,5%	20,4%
% de retards compris entre 60 et 120'	1,3%	1,1%	3%
% de retard de plus de 120 min	0,5%	0,5%	1,5%

Les suppressions partielles et totales sont suivies chaque mois. L'année 2024 marque une nette amélioration du taux de suppression des trains, en raison d'une moindre conflictualité notamment (l'année 2023 était marquée par la réforme des retraites).

- 2,2% des trains Intercités ont été annulés en 2023, soit 575 trains ;
- 1,9% des trains Intercités ont été annulés en 2024, soit 554 trains ;
- 3,4% des TGV ont été annulés en 2023, soit 8 210 trains ;
- 0,8% des TGV ont été annulés en 2024, soit 2 018 trains.

Les causes externes représentent 55% des annulations de services (TGV)

- 28,3% en raison de circonstances exceptionnelles extérieures à l'exploitation ferroviaire ;
- 22,4% de la faute d'un voyageur ;
- 4,3% du comportement d'un tiers.

Si SNCF Voyageurs reste très exigeant sur les niveaux de régularité, au cœur de la satisfaction de nos clients, il faut noter les bons résultats avec une régularité de bon niveau et en progression. Cette performance s'inscrit dans un contexte de fragilisation des conditions d'exploitation, avec une augmentation forte et continue de l'affluence et un volume de travaux sans précédent imposant de nombreuses variantes, des ralentissements, etc.

À noter, l'offre internationale a particulièrement pâti de l'éboulement de la falaise de la Praz les 27 et 28 août 2023, ayant conduit à la fermeture de la ligne ferroviaire Chambéry – Modane. Si SNCF Voyageurs a veillé à assurer une continuité de l'offre à la fois en Maurienne et en Italie (avec une offre bimodale), il aura fallu attendre 18 mois pour que le trafic reprenne normalement sur ce tronçon.

Un autre fait remarquable de l'année 2024 est l'impact de 800 000 voyageurs lors du chassé-croisé de fin juillet en raison de plusieurs actes de malveillance concomitants touchant les LGV Atlantique, Nord et Est dans la nuit du 25 au 26 juillet 2024.

B. Gestion des perturbations

Chaque incident de circulation fait l'objet d'une évaluation de criticité dès son origine permettant de mobiliser les astreintes TGV-INTERCITÉS au bon niveau (salle de crise de nationale, salle de crise territoriale), et une gestion en continu de l'incident par les « Centres Opérationnels des Services aux clients » (COS) qui permettent de piloter, en temps réel, la qualité de service offerte aux voyageurs à bord des TGV. Ils anticipent les retards éventuels des trains, mettent en place les mesures de prise en charge des voyageurs, en cas de situation perturbée. Ils assurent aussi le confort, la propreté et les services à bord. Il existe quatre COS, correspondant aux « axes » SNCF : Sud-Est, Atlantique, Nord et Est. Pour les trains Intercités, ces missions sont remplies par le Centre de Supervision Intercités (CSIC).

C. Information des clients

Tout client ayant donné son adresse e-mail ou son téléphone portable au moment de l'achat est recontacté si son train subit un aléa. En cas de modification horaire du train, le client reçoit un SMS ou un mail la veille du départ de son train. L'information concernant le trafic est également accessible en ligne <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/horaires-et-itineraires/informations-traffic/gl/> ainsi que par téléphone au 36 35 ou au 00 33 1 84 94 36 35. Enfin, des conseillers sont à la disposition des clients de 7h à 22h pour les questions relatives à l'information trafic via WhatsApp ou Facebook.

D. Compensation des clients

Au-delà de l'aspect réglementaire, et dans le cadre de sa stratégie commerciale, TGV INOUI et INTERCITÉS ont fait de la compensation en cas de situation perturbée un levier clé de la satisfaction client. Celle-ci est partie intégrante de l'une des cinq promesses de la Garantie Voyage, visant à renforcer la confiance et la satisfaction des clients.

Celle-ci est plus généreuse que le cadre juridique européen, lequel prévoit une obligation pour les entreprises ferroviaires européennes de verser aux voyageurs des trains longue distance une compensation minimale de 25% du prix du billet en cas de retard supérieur à 60 minutes ou 50 % du prix du billet en cas de retard supérieur à 120 minutes à l'arrivée à destination finale. Les offres TGV INOUI, TGV INOUI international, TGV Lyria, DB SNCF

Voyageurs en Coopération et TGV INOUI vers l'Espagne et INTERCITÉS s'inscrivent dans une politique commerciale plus favorable pour leurs clients :

- une indemnisation dès 30 minutes de retard, quel que soit le motif du retard,
- un taux d'indemnisation plus important pour les grands retards > 3h : 75% et au-delà en fonction de la situation perturbée,
- une application de la G30 dans les cas de force majeure, cas exemptés dans le règlement européen,
- Le client ayant déposé une demande d'indemnisation, reçoit alors un bon d'achat digital si le retard est inférieur à 60 minutes. Pour un retard supérieur à 60 minutes, il a le choix entre un bon d'achat digital ou un virement bancaire.

Durée du retard	Taux compensé
De 30 à 59 minutes	25%
De 1h00 à 1h59	25%
De 2h à 2h59	50%
Dès 3h	75%

En cas de report ou suppression du train, SNCF Voyageurs propose une Garantie report ou remboursement. Si le train est reporté de plus d'une heure ou annulé, le voyageur peut choisir entre deux options :

- poursuivre son voyage et être réacheminé vers sa destination finale dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais, ou à une date ultérieure sans frais.
- annuler son voyage et être intégralement remboursé, y compris pour les parties déjà effectuées si le voyage n'a plus d'intérêt par rapport aux plans initiaux du voyageur. La Garantie Report ou Remboursement s'applique indépendamment de la Garantie G30 et concerne tous les billets à réservation obligatoire, même non échangeables/non remboursables.

L'échange ou le remboursement peuvent être réalisés :

- Jusqu'à 24 heures après le départ : en gare, en espace de service ou dans une agence agréée SNCF.
- Au-delà de 24 heures : en ligne sur tout-oui.sncf.com ou par courrier au Service Relation Client SNCF Voyageurs – 62973 ARRAS Cedex 9.

Enfin, SNCF Voyageurs propose une Garantie assistance. Cette garantie prend en charge les voyageurs en cas de problème majeur durant leur voyage, en trouvant une alternative pour poursuivre leur trajet ou, si nécessaire, en proposant un hébergement. Une boisson, une collation ou un repas seront également proposés.

En 2023, 2,7 millions de clients ont bénéficié d'une compensation et 2,1 millions en 2024. 1,2 millions de clients en 2023 et 1,4 millions de clients en 2024 ont également bénéficié d'une assistance (avitaillement en eau, en-cas ou coffret repas).

Les clients des trains OUIGO reçoivent une compensation à partir d'1 heure de retard. Si le train OUIGO subit un retard entre 1 h et 1 h 59 à l'arrivée : la compensation s'élève à 25 % du montant total du billet concerné par le retard (hors option et hors animal). Si le train OUIGO a un retard supérieur à 2 heures à l'arrivée : la compensation s'élève à 50 % du montant total du billet concerné par le retard (hors option et hors animal). La compensation est automatiquement envoyée sous forme d'un bon d'achat à l'adresse e-mail indiquée lors de la réservation.

SPÉCIFICITÉS INTERCITÉS

En 2024, Intercités a amélioré les processus et les scénarios de prise en charge des clients de bout en bout en cas de situation fortement perturbée. Par exemple, en cas de rupture de correspondance sans possibilité d'emprunter un autre train le même jour, un système permettant aux clients de réserver un taxi et un hébergement, avant l'arrivée du train en retard en gare, a été mis en place. Il permet d'accélérer l'accès des clients à une chambre d'hôtel en vue de passer la nuit avant de poursuivre le trajet en train le lendemain.

En accord avec l'État autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire, les clients des lignes Intercités Paris – Clermont-Ferrand et Paris – Limoges – Toulouse bénéficient par ailleurs, dans une approche de responsabilité renforcée, de modalités d'indemnisation particulières en cas d'irrégularité sur ces lignes :

- Indemnisation systématique à hauteur de 200% du prix du billet en cas de retard de plus de 3 heures
- Dès que les objectifs de régularité ne sont pas atteints sur un mois donné, les souscripteurs d'un Forfait Mensuel Ligne Classique bénéficient d'un remboursement de 20% du prix de leur abonnement sur le mois suivant.

3) Propreté du matériel

Afin de garantir un environnement propre et sain, nos trains sont nettoyés quotidiennement par des équipes propreté dans nos technicentres ou en gare, avec des produits respectueux de l'environnement. Plus spécifiquement, le matériel est nettoyé en technicentre de maintenance, sur les sites de garage et en gare, entre deux circulations de rames TGV-Intercités. Le nettoyage fait l'objet de contrats aux normes précises entre les axes TGV et Intercités et les prestataires de nettoyage sur le territoire français. Des contrôles sont réalisés de manière aléatoire par les contrôleurs des technicentres.

Des enquêtes Qualité Produit sont également effectuées en gare pour mesurer les niveaux de conformité, identifier les espaces à améliorer, traiter des situations inacceptables. Du nettoyage en parcours avec présence d'un agent à bord, complémentaire à ce dispositif, et visant à garantir la propreté des WC, des places assises et des bars sont présents sur 80% des circulations.

Une opération de remise à niveau du confort des rames, effectuée de nuit, a été lancée sur la totalité du parc. Selon l'usure, les moquettes, accoudoirs, têtes ou housses de sièges sont remplacés en Technicentre. La rénovation de toutes les rames OUIGO quant à elle a été initiée en 2024. Une quarantaine de rames seront concernées sur 5 ans.

Une vigilance toute particulière est accordée aux équipements de ventilation de nos TGV afin de s'assurer de la bonne qualité de l'air et du niveau de température adéquat. Ces équipements assurent la ventilation, le chauffage ou la réfrigération. Ils assurent également le renouvellement de l'air dans les espaces voyageurs. Chaque salle voyageurs est équipée d'un groupe de climatisation indépendant. Ces installations sont pilotées et surveillées par le système de commande embarquée.

Des opérations de maintenance régulière mises en œuvre sur ces équipements garantissent le maintien de leur performance initiale : une trame de maintenance est ainsi élaborée à partir des prescriptions du constructeur ou de son équipementier. Cette trame de maintenance comprend à la fois des opérations de maintenance préventive systématique (les composants sont remplacés systématiquement par des organes neufs) et des opérations conditionnelles (en fonction des tests et des diagnostics, certains sous-ensembles sont remis en état ou remplacés). La trame d'essai complète le dispositif : différentes fonctions sont testées en simulant les configurations d'exploitation. En complément pour garantir le bon fonctionnement de la climatisation sur la saison chaude, une opération saisonnière permet de s'assurer de la performance de chaque équipement.

Des opérations correctives et travaux de dépannage sont également réalisés à partir des alertes automatiquement transmises par le système informatique embarqué ou en cas de signalement par les Chefs de Bord. Ces derniers sont d'ailleurs formés au dépannage en cas d'anomalie lors d'un trajet : ils disposent d'un guide de dépannage avec le support d'une assistance en ligne. S'ils n'ont pas pu remédier à l'anomalie rencontrée, les Chefs de Bord feront leurs meilleurs efforts pour replacer les clients concernés dans une autre voiture du train et s'assurer de leur confort.

En 2024, Intercités a renforcé les actions d'amélioration de la propreté et du confort à bord. Des contrôles sont par exemple réalisés du point de vue des clients avant le départ des trains (test des distributeurs de savon, contrôle du niveau d'eau des sanitaires et de la présence de papier). Des actions de nettoyage des assises et des têtes ont également été entreprises à bord des voitures de type Corail, financées par l'Etat, Autorité Organisatrice.

Le taux de WC condamnés par rame TGV et Intercités fait l'objet d'un suivi quotidien par les Directions Production de chaque entité. Par exemple, en cas d'absence d'eau, de savon et de dysfonctionnement des toilettes, les WC sont condamnés et au-delà de 3 WC condamnés, la rame doit être retirée du roulement et remplacée. Le traitement des situations inacceptables pour le client fait aussi l'objet d'un suivi particulier visant un traitement le plus réactif possible.

Dans la majorité des trajets TGV INOUI (environ 80% des trains) et à bord de 50% des trains Intercités, un service de nettoyage en circulation est spécialement dédié au confort des voyageurs. Nos hôtes de propreté à bord assurent un entretien continu pendant le parcours, avec une attention particulière aux sanitaires et en passant régulièrement pour faire le ramassage des déchets.

Propreté des équipements en gare

La propreté des gares relève de l'activité SNCF Gares&Connexions. Plus de 30 sociétés de nettoyage, soit 2 600 agents spécialisés, interviennent chaque jour et nuit dans les 3 000 gares de France pour les nettoyer (laver les sols, vider les poubelles, ramasser les déchets, retirer les mégots, nettoyer les vitres...). De plus, chaque année pour nettoyer les verrières et les vitres situées en hauteur, SNCF Gares&Connexions fait régulièrement intervenir des cordistes. Les équipes en gare réalisent chaque jour des contrôles qualité partagés systématiquement avec nos prestataires de nettoyage. En 2023, 80% des clients ont donné une note supérieure à 8 pour la propreté des gares. SNCF Gares&Connexions réalise, conjointement avec le prestataire, des contrôles de conformité de la prestation de nettoyage, dont la fréquence varie en fonction de l'importance de la gare. Ces contrôles reposent sur la réalisation d'observations dans différentes zones de la gare (abords, accès, hall, quais, ... et sur différents supports (vitres, sols, signalétique). L'obligation de résultat est fixée

à 90% de conformité minimum. En deçà, des actions correctives sont déclenchées rapidement et s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue. Pour chaque gare, une ligne du jeu de données correspond à un ensemble mensuel de contrôles de propreté effectués suite au passage et actions des prestataires de nettoyage. Pour chaque mois sont indiqués le nombre d'observations total et le nombre d'observations non-conformes aux attendus dans la gare concernée.

<https://ressources.data.sncf.com/explore/dataset/proprete-en-gare/information/>

En coopération avec SNCF Gares&Connexions, SNCF Voyageurs Intercités a rénové en 2024 les espaces douches accessibles aux clients de première classe des trains de nuit à l'arrivée en gare de Paris-Austerlitz et de Toulouse Matabiau.

4) Satisfaction Clients

L'étude fine de la satisfaction des clients est au cœur de la politique d'amélioration continue de la qualité de service. La mesure de la satisfaction des clients est réalisée au travers de plusieurs dispositifs :

A. Mesure de la Satisfaction à chaud

Une enquête en ligne, menée par un institut d'étude indépendant, est menée afin de recueillir l'évaluation des clients sur les différentes étapes du voyage (confort, propreté, information voyageur, qualité de service du personnel...). De même, un questionnaire de satisfaction est envoyé à la suite de chaque contact avec notre Service client. Un baromètre de Mesures de Satisfaction Clients mensuelles est également produit et analysé sur le plan national.

La satisfaction mesurée à chaud, post-voyage, a dépassé les 80% en 2024, une performance portée par une très bonne qualité de production, notamment lors de la période estivale avec un effet Jeux Olympiques positif (report des travaux notamment), ainsi qu'une amélioration de la perception du confort à bord et de l'information voyageur.

B. Analyse de la voix du client

L'outil Voix du client nous permet de centraliser et d'analyser en continu les verbatims clients issus de nos enquêtes de satisfaction mais également des réseaux sociaux. Verbatims et analyse sont accessibles aux différents acteurs internes.

C. Mesure de la satisfaction à froid

En complément de la satisfaction à chaud, une étude de satisfaction à froid est menée au moins une fois par an afin d'interroger nos clients sur leur expérience au cours des 12 derniers mois. Cette étude est menée quelques mois après le dernier voyage afin de recueillir la trace mémorielle laissée par leur(s) expérience(s) ainsi que leur niveau de recommandation de nos services. Ce dispositif est complété d'études ad-hoc nous permettant de creuser différentes thématiques via des instituts d'étude ou un panel de clients régulièrement sollicités. Ces mesures clients sont complétées de nos indicateurs de qualité produite.

Enfin, SNCF Voyageurs s'appuie sur les relations avec les Associations Nationales de Consommateurs pour améliorer ses services. Les représentants sont réunis en Conseil Consultatif deux fois par an sous la présidence du PDG de SNCF Voyageurs. Lors de cette instance, les associations peuvent directement l'interpeller sur les sujets majeurs concernant l'expérience des voyageurs ou sur les orientations envisagées au regard des évolutions réglementaires et légales. En dehors des Conseils Consultatifs, les associations peuvent solliciter directement SNCF Voyageurs sur des problèmes rencontrés lors de voyage pour apporter des éclairages à leurs adhérents.

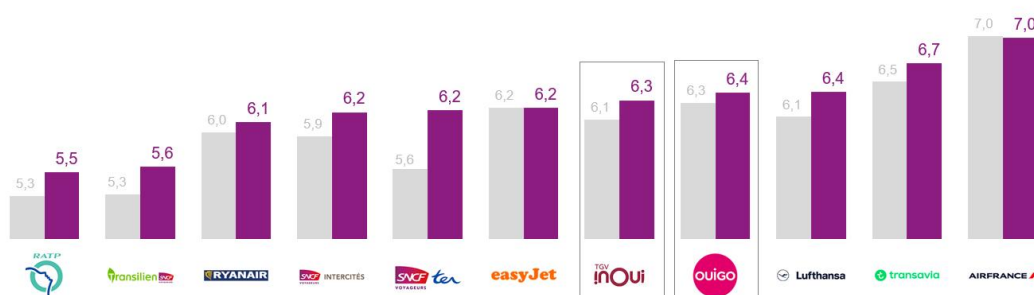
D. Podium de la Relation Client

Les résultats de satisfaction clients peuvent évoluer considérablement selon la méthodologie utilisée. Aussi nous proposons de compléter notre rapport qualité de service avec les derniers résultats du Podium de la Relation Client, mesures universelles dans le secteur du transport, qui permettent une comparaison objective avec la concurrence ferroviaire et la mobilité en général. Le podium de la relation client est un baromètre annuel de référence, en place depuis plus de 20 ans. Il interroge un échantillon représentatif de 4 000 français (sur le secteur des transports) et évalue les transporteurs sur la base d'un indice calculé à partir de 15 indicateurs répartis sur 3 piliers (qualité d'exécution, lien, émotion).

Le classement au sein du secteur

Indice Podium de la Relation Client

■ 2024 ■ 2025



Indice Podium de la Relation Client = note sur 10, moyenne des 15 critères d'excellence

BearingPoint® KANTAR

23

5) Traitement des réclamations

A. Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service

Pour porter une réclamation ou une demande de remboursement à la suite du voyage, il est possible :

- d'effectuer une réclamation en ligne sur : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/reclamation-voyage/>
- ou d'envoyer par courrier la demande au Service Relation Client SNCF - 62 973 ARRAS Cedex 9.

Les clients peuvent également faire leurs réclamations en ligne directement via le BOT TOUTOUI

A l'exception des désagréments liés au confort à bord, les clients disposent d'un délai de 3 mois, à partir de la date du voyage pour effectuer leur demande de réclamation. Concernant les réclamations liées au confort à bord, celles-ci sont désormais prises en charge par le chef de bord au moment du voyage ce qui permet au client de ne pas avoir à faire la réclamation lui-même.

B. Délai de traitement

Les réclamations portées par le site en ligne et le courrier (hors garantie ponctualité G30) représentent un volume d'environ 1,4 million de demandes en 2024. Le délai de traitement moyen est de 10 jours. Ce délai est variable en fonction de la complexité de la demande de réclamation et est en cours de diminution. Pour certains motifs de réclamation, par exemple ceux en lien avec le confort à bord, le délai de traitement est déjà passé à un jour maximum.

6) Prise en charge des Personnes en Situation de Handicap

A. Information et réservation dédiées

Les clients handicapés (PSH) ou à mobilité réduite (PMR) voyageant sur TGV ou Intercités peuvent préparer leur voyage en contactant le centre de service Accès Plus au 3635 #45 (ouvert tous les jours de 8h à 20h – (service gratuit + prix d'un appel).

Ce centre permet aux personnes en situation de handicap de :

- Réserver leurs billets de trains pour eux mais également pour leurs accompagnateurs.
- Bénéficier de conseils d'emplacement à bord.
- S'informer sur le niveau d'accessibilité de nos trains et des gares.
- Se renseigner sur les offres et services disponibles pour faciliter leur voyage : prestations d'assistance gratuites pour aider à monter/descendre du train, Domicile + Train, Junior & Cie....

La ligne est également adaptée à la surdité, grâce à un centre relais géré par Rogervoice. Il permet aux personnes sourdes et malentendantes d'échanger avec les téléconseillers Accès Plus par l'intermédiaire d'un opérateur traducteur. Ce service est disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 21h (hors jours fériés) en Langue des Signes Française (LSF), Langue française Parlée Complétée (LfPC) ainsi que 24/24 7/7 en Transcription Texte (TT).

Par ailleurs, en complément de ce centre de relation client dédié, une plateforme d'information et de réservation des prestations d'assistance pour les personnes en situation de handicap et les personnes à mobilité réduite a été mise en place : Assist'enGare opérée par SNCF Gares & Connexions. Cette plateforme est devenue le point unique de réservation de toutes les prestations d'assistance pour les PSH/PMR, pour toutes les entreprises ferroviaires circulant sur le réseau ferré national, pour un trajet au départ de la France.

Cette réservation peut se faire dès 90 jours avant la date du voyage et jusqu'à 24 heures avant le départ du train.

Les clients peuvent joindre Assist'enGare :

- Par Internet via le [formulaire de réservation](#) ;
- Par téléphone tous les jours de 8h à 20h, au 32 12 et au +33 (0)9 72 72 00 92 depuis l'étranger (service gratuit + prix appel) ;
- Via Rogervoice, le centre-relais pour les personnes sourdes et malentendantes. Ce service est disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 21h (hors jours fériés) en Langue des Signes Française (LSF), Langue Française Parlée Complétée (LfPC) et 24/24 7/7 en Transcription Texte (TT).

Sans réservation, le service d'assistance n'est pas garanti et les clients sont pris en charge pour le train souhaité dans la mesure des possibilités.

NB : Afin d'être facilitateurs et d'éviter deux démarches à nos clients, il est également possible pour nos clients de faire initier une demande de prestation d'assistance dans la continuité de l'achat de leur billet de train au guichet ou auprès du 3635 #45. Nos agents préremplissent le formulaire de réservation Assist'enGare pour le compte du client et la réservation est ensuite finalisée entre Assist'enGare et le client.

Le service d'assistance s'adresse :

- aux porteurs d'une carte de priorité¹ ;
- aux personnes en fauteuil roulant ;
- aux personnes qui se déplacent avec difficultés².

B. Indicateurs clés de qualité

En 2024, ce sont plus de 42 000 appels qui ont été traités sur le centre de service Accès Plus avec une qualité de service (QS) de 83% et une durée moyenne d'attente de 2 minutes et 47 secondes.

En 2024, les personnels d'assistance en gare ont réalisé plus d'1 million de prises en charge, ce qui représente une croissance de 17,5% (vs 885 500 en 2023). Cette croissance a été tirée par les Jeux Olympiques et Paralympiques (+40% de prises en charges spontanées pendant les Jeux Paralympiques), qui ont permis de mettre ce service en lumière et d'en éprouver l'efficacité. À la maille de l'offre TGV-INTERCITÉS, ce sont 630 000 prestations d'assistance qui ont été réalisées en 2024 contre 550 000 en 2023.

C. Dialogue et co-construction pour toujours plus d'accessibilité

¹ aux titulaires d'une carte « mobilité inclusion », d'une carte d'invalidité, d'une carte de réformé ou pensionné de guerre, aux femmes enceintes titulaires de la carte nationale de priorité de la famille ainsi qu'au titulaire d'une carte européenne de stationnement pour personnes handicapées, d'une carte européenne du handicap, d'une carte d'invalidité ou de priorité délivrée par un État membre de l'Union européenne, ou d'un autre titre étranger nominatif permettant l'identification de son titulaire et portant sans ambiguïté sur la reconnaissance d'un handicap ou d'une limitation fonctionnelle.

²Aux personnes munies d'un certificat médical attestant du besoin d'assistance pour l'utilisation d'un moyen de transport (d'une durée de validité d'un an à défaut de mention d'une durée inférieure) ou d'un certificat de grossesse. Par ailleurs, Assist'enGare met à disposition des voyageurs handicapés ou à mobilité réduite une ligne urgence accessibilité, qui leur permet durant leur voyage de demander de l'aide par téléphone en cas de difficultés imprévues. Ce service est disponible 24h/24, 7 jours sur 7, au 09 72 72 00 65 (service gratuit + prix appel).

Chaque fois que possible, SNCF Voyageurs met en œuvre les fonctionnalités/équipements/services etc. qui vont permettre d'aller dans le sens d'une plus grande autonomie, en avance de phase ou au-delà même du réglementaire Français et Européen. C'est le fruit de plus de 15 ans de concertation avec les associations de PSH/PMR pour faire avancer l'accessibilité.

Parmi les améliorations apportées en 2024, on peut noter :

- la possibilité de réservation d'une place plus adaptée à l'installation des chiens à bord des TGV INOUI et trains INTERCITÉS pour les personnes déficientes visuelles ou accompagnées d'un chien guide ou d'assistance formé ou en cours d'apprentissage ;
- la possibilité de personnaliser son trajet selon le confort de correspondance souhaité ;
- la simplification réalisée sur les tarifs guides TGV-INTERCITÉS.