

Communiqué de presse

Saint-Denis, le jeudi 26 janvier 2023

TRANSILIEN CERTIFIÉ CAP'HANDÉO POUR SON DISPOSITIF D'ACCESSIBILITÉ

Transilien, activité de SNCF Voyageurs, a obtenu pour une durée de 3 ans, la Certification Cap'Handéo pour son dispositif d'accessibilité sur l'ensemble des lignes qu'il opère -RER, train et tram-train T4 et T11- et pour son service « Accès Plus Transilien », les outils digitaux associés et ses équipements. « Accès Plus Transilien » a été mis en place dans le cadre du contrat avec Île-de-France Mobilités, fruit de la volonté commune de se mobiliser pour l'accessibilité des transports en Île-de-France.

Transilien est le seul transporteur de Mass Transit en milieu ouvert en Île-de-France à avoir obtenu la Certification "Cap'Handéo Services de mobilité" pour l'ensemble de ses services d'assistance aux personnes à mobilité réduite.



LES SERVICES D'ACCESSIBILITÉ TRANSILIEN

Les services d'accessibilité de Transilien permettent aux personnes titulaires d'une carte d'invalidité égale ou supérieure à 80% ou en fauteuil roulant de **réserver un service d'assistance gratuit pour rejoindre l'ensemble des gares opérées par Transilien en Île-de-France**. Il permet également à l'ensemble des voyageurs à mobilité réduite de pouvoir **accéder aux informations sur l'accessibilité des gares** comme l'état de fonctionnement des ascenseurs et l'ensemble des équipements en gare favorisant la mobilité (balises sonores, ...).

L'ACCESSIBILITÉ, LA PRÉOCCUPATION DE TOUTES ET TOUS

L'accessibilité, ce n'est pas seulement l'affaire de celles et ceux qui sont en charge du service « Accès Plus Transilien ». **C'est l'affaire de toutes et tous et notamment des agents Transilien en contact avec les voyageurs qui seront progressivement tous formés d'ici juin 2023**, à l'accueil et à l'assistance des personnes à mobilité réduite.

Cette certification valorise ainsi **l'engagement et le travail de tous les salariés** qui sont au service de ces voyageurs :

- **les agents chargés de la relation clients en gare** et qui assurent l'accueil et l'assistance,
- **les téléconseillers de la plateforme de réservation et d'information** qui répondent tous les jours de 7h à 20h aux voyageurs en situation de handicap, pour les aider à préparer leur déplacement et réserver leur assistance,

- **les deux partenaires transporteurs routiers de substitution de Transilien** qui assurent le voyage quand les gares ne sont pas accessibles.

UNE EFFICACITÉ DES OUTILS DIGITAUX RECONNUE

Cette certification reconnaît également **l'efficacité des dispositifs d'information digitaux mis en place** en complément tels que la **rubrique Accessibilité sur le site transilien.com** qui regroupe toutes les informations dont le voyageur à mobilité réduite a besoin pour se déplacer et **l'application Andilien** qui permet de solliciter un agent dès l'arrivée en gare.

L'application Andilien a connu des évolutions en 2022 : elle permet de mieux se repérer dans une gare et indique l'état de fonctionnement des ascenseurs et escaliers mécaniques. Par ailleurs, **le site transilien.com a obtenu en 2022 le score de 93% au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité** (RGAA 4.1).

Le service Accès Plus Transilien est également accessible sur l'application Île-de-France Mobilités.

Au total, ce sont 22 critères qui ont été audités sur plusieurs semaines et sur l'ensemble du parcours voyageur (préparation du voyage, en gare, à bord, ou encore sur la gestion des réclamations).

Transilien a aussi obtenu cette certification **grâce aux associations de personnes à mobilité réduite, avec qui le transporteur travaille au quotidien à co-construire les solutions les plus efficaces.**

QUI SONT LES BÉNÉFICIAIRES ?

- Les Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR)
- Les personnes en situation de handicap moteur et physique
- Les Personnes en Situation de Handicap (PSH)
- Les personnes à mobilité Réduite (PMR)

ET APRÈS ?

Transilien a la volonté de **renforcer ces partenariats avec des échanges le plus en amont possible dans la conception des futurs équipements.** Par exemple, Transilien a organisé en novembre dernier une visite des futurs matériels roulants RER NG avec des représentants d'associations de PMR afin d'échanger sur les besoins d'aménagement.

L'amélioration continue dans le cadre de cette certification est un engagement essentiel dans la perspective de **la Coupe du Monde de Rugby et des Jeux en 2024.** Transilien met tout en œuvre pour être au rendez-vous de ces deux grands événements à venir.

LES CHIFFRES CLÉS 2022

- **44 500 assistances*** (estimation) en 2022 dont 18 354 assistances en gare ;
- **plus de 3.500 voyageurs inscrits au service « Accès Plus Transilien »** dont plus de 600 voyageurs qui ont réservé une assistance en 2022.

TOUT CONNAÎTRE SUR L'APPLICATION ANDILIEN



Andilien, est une application gratuite dédiée aux personnes en situation de handicap possédant une carte d'invalidité de 80% ou d'une carte de mobilité inclusion et inscrites au service Accès Plus Transilien.

Disponible gratuitement en téléchargement sur mobile sur les stores Apple et Google, cette application permet de mettre en contact les usagers ayant besoin d'aide avec un agent Transilien dans toutes les gares d'Île-de-France afin d'obtenir des informations, une assistance ou une prise en charge.

Pour plus de facilité et de rapidité, les utilisateurs peuvent paramétrer leurs préférences : gare habituelle, contact par SMS ou par appel téléphonique...

Parmi les fonctionnalités à retrouver sur l'application :

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

Pour obtenir l'accès à l'application Andilien, les voyageurs doivent contacter le service Accès Plus Transilien :

- Par téléphone au 0970 82 41 42
- Par courriel accesplus@transilien-sncf.fr

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

(1) Service courant 2022.

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

L'essentiel de Transilien, activité de SNCF Voyageurs :

Chaque jour, Transilien offre une solution de mobilité verte et responsable à 3,4 millions de Franciliens. Économiques et sûres, les lignes Transilien offrent un maillage exceptionnel de la région Capitale. Avec 6 200 trains qui circulent quotidiennement en Île-de-France et 16 lignes - 5 lignes de RER, 8 lignes de train et 3 lignes de tram-train - Transilien exploite pour Île-de-France Mobilités le 2ème réseau de Mass Transit le plus fréquenté au monde après Tokyo. Expert du Mass Transit en milieu ouvert, où cohabitent à grande échelle trains de fret, trains à grande vitesse et trains régionaux de voyageurs, Transilien SNCF développe son savoir-faire en matière d'exploitation et de services, de gestion des flux, d'information voyageurs. [transilien.com](https://www.transilien.com)