



handéo
Agir pour l'inclusion

INTERVIEW CAP'HANDÉO

ACCÈS PLUS TRANSILIEN IDF

Un service d'assistance aux voyageurs, engagé pour la mobilité de tous

Rencontre avec Sébastien Legrand, responsable Accessibilité Transilien SNCF Voyageurs

TÉMOIGNAGE D'UN ORGANISME CERTIFIÉ CAP'HANDÉO - SERVICES DE MOBILITÉ

RENCONTRE AVEC SÉBASTIEN LEGRAND, RESPONSABLE ACCESSIBILITÉ TRANSILIE SNCF VOYAGEURS

SNCF Transilien a obtenu la certification Cap'Handéo - Services de mobilité pour l'ensemble de ses lignes et son service « Accès Plus Transilien » ! L'occasion de concrétiser sa volonté de se mobiliser pour l'accessibilité des transports en Île-de-France !

Quelles sont les activités de votre organisme ?



Chaque jour, Transilien SNCF offre **une solution de mobilité verte et responsable** à 3,4 millions de Franciliens. Économiques et sûres, les lignes Transilien SNCF offrent **un maillage exceptionnel de la région Île de France avec :**

- 6 000 trains circulant quotidiennement
- 5 lignes de RER
- 8 lignes de trains
- 3 lignes de tram-train

Nous exploitons pour Île-de-France Mobilités le **2ème réseau ferroviaire de Mass Transit le plus fréquenté au monde** après Tokyo. Nous sommes donc expert du Mass Transit en milieu ouvert, où cohabitent à grande échelle trains de fret, trains à grande vitesse et trains régionaux de voyageurs. Notre organisme développe son savoir-faire en matière d'exploitation et de services, de gestion des flux, d'information voyageurs.



Quels sont vos engagements ?

Nos engagements environnementaux et sociétaux ont été formalisés en 2021 dans un manifeste qui s'appuie sur **deux axes forts** : faire respirer l'Île-de-France et Mieux vivre et se déplacer ensemble. **Rendre accessible à chacun l'accès aux lignes Transilien fait partie intégrante de ce deuxième axe.**

Quels accompagnements proposez vous dans le cadre de votre certification ?

Dans le cadre du contrat avec notre autorité organisatrice Ile-de-France Mobilités, Transilien SNCF Voyageurs propose le service **Accès Plus Transilien** qui permet aux clients titulaires d'une carte d'invalidité supérieure ou égale à 80% ou en fauteuil roulant de **réserver un service d'accueil gratuit**. Une assistance en gare est garantie grâce à l'aide d'un agent pour **accueillir le voyageur** et si cela est nécessaire de **l'accompagner pour la montée et la descente du train**.

Dans le cas où la gare ou le train ne sont pas accessibles en fonction du handicap, les téléconseillers du service Accès Plus Transilien proposent une solution alternative avec **la mise en place d'un transport routier**, tel qu'un taxi adapté, pour relier la gare accessible la plus proche. Nous travaillons avec deux prestataires de transport routier de substitution qui sont également audités dans le cadre de cette certification.



Cette certification vient récompenser le travail effectué par **l'ensemble de la chaîne du service Accès Plus Transilien** (agents chargés de la relation client en gare, téléconseillers et les deux transporteurs routiers de substitution). Elle valorise également **les dispositifs d'information digitaux mis en place tels que la rubrique Accessibilité sur le site transilien.com et l'application Andilien..**



Remise de la certification Cap'Handeo - Services de mobilité
Le jeudi 26 janvier 2023, à Saint-Denis (93).

Quels conseils donneriez vous à une structure qui souhaite obtenir votre certification ?

Tout d'abord, il faut **bien préparer cette démarche** longtemps en amont et **faire un diagnostic du service fourni**. Il faut ensuite mettre en place des services et équipements pour améliorer le quotidien de tous les clients, et ce, pas uniquement dans le but d'avoir une certification.

Des **sensibilisations et formations aux différents types de handicap, à la communication adaptée, aux spécificités de l'accompagnement des personnes** doivent être faite à l'ensemble des salariés au-delà de celle adressée à ceux qui ont plus particulièrement en charge de rendre le service.

Tout le travail d'élaboration des services doit être **co-construit avec les voyageurs** et l'entreprise doit s'engager dans une démarche d'**amélioration continue** sur l'ensemble du parcours client.

Enfin, dans la mesure où des sous-traitants interviennent dans notre chaîne de services, il faut eux aussi les intégrer dans notre process et **contrôler régulièrement la prestation** qu'ils délivrent.



”
**Chez Transilien
SNCF Voyageurs,
tous concernés par
l'accessibilité.**

Une actualité à partager ?

Nous mettons tout en œuvre en matière **d'accessibilité pour être au rendez-vous de deux grands événements à venir** : la Coupe du Monde de Rugby 2023 et bien sur les Jeux à Paris en 2024.



CONTACTS

ACCES PLUS TRANSILIENT :
www.transilien.com/fr | 09 70 82 41 42
accesplus@transilien-sncf.fr

HANDEO :
www.handeo.fr | 01 43 12 19 29
communication@handeo.fr