

Participation de la CFR aux Comités Techniques Accessibilité de la SNCF

La CFR représente les personnes âgées, au même titre que les associations de non-voyants, malentendants, autres formes de handicaps. Elle est représentée par Pierre Erbs, Michel Riquier, Daniel Poquillon dans les multiples commissions de travail.

Rappelons que le réseau ferré français est desservi par plusieurs entités : SNCF voyageurs (TGV, Intercités, Transilien, Eurostar), Renfe, Trenitalia. Ces opérateurs ont mis en place des facilités pour les personnes âgées et handicapées. Une instance a été créée, à l'initiative de la SNCF, les CTA (Comités techniques accessibilité).

Des textes législatifs encadrent les modalités techniques de l'accompagnement des personnes (Directive européenne de 2024, loi 2005 en France, le Code des Transports, les règles concernant les espaces accueillant du public, le code de la construction, l'accessibilité numérique (obligation de mise à disposition d'une alternative aux outils numériques, ex : téléphone, services en gares...).

Au plan pratique, les CTA couvrent les étapes du cheminement d'un voyageur : emplacement et aménagements des espaces d'accueil dans les gares, les modalités d'accès (transports publics, taxis..), la circulation intérieure, les écrans d'information, l'information sonore, l'accès et l'aménagement des rames (ex : pour les personnes en fauteuil roulant..).

Quelques exemples :

. **L'assistance en gare** - Formulaire de réservation en ligne (<https://sn.cf/g/assistengare-form>) par téléphone : 3212

. **Ecrans d'information et annonces sonores** : taille, couleurs des différentes infos, volume sonore. Des logiciels spécifiques sur Smartphone, permettent aux non-voyants ou déficiences auditives d'accéder aux informations.

. **L'aménagement des rames (selon générations de matériels)** : accès PMR (personnes à mobilité réduite), place des chiens guide, écart entre rames et quais.

. **L'aménagement des gares** : portes automatiques, bandes de guidage, ascenseurs, éclairage, informations en braille, passerelles, design des logiciels Smartphone.

. **Bornes et automates** : design et accessibilité, lettres, couleurs, taille, logique d'enchaînement des fonctions, paiements.

. **Participation à la formation des agents** (ex : accueil et comportement, bases du langage des signes, modalités d'assistance dans les gares non équipées - cas des TER).

Détails sur les services en gare. Ce service est gratuit, il permet d'être accompagné du « point d'accueil » jusqu'à la place dans le train, port d'un bagage n'excédant pas 15 kg. A destination, le voyageur est accompagné depuis sa place dans le train jusqu'à la sortie de la gare, sa correspondance, la station de taxi. Ce service est adapté aux degrés d'handicaps de la personne. Une réservation est indispensable, au moins 24 heures avant le départ, il est applicable dans environ 1000 gares en France. Une confirmation de l'assistance est envoyée la veille du déplacement. La diversité des opérateurs, des gares, des matériels ne permet pas un service homogène. Plusieurs dizaines de milliers de prestations sont rendues chaque année, avec un taux de satisfaction de l'ordre de 95 % .

La CFR veille particulièrement à l'assistance en gare, souvent sollicitée par les personnes âgées et les options contournant le « tout numérique » (ex : téléphone...)

Rédacteur : Michel RIQUIER
30/01/2026