

Mode d'emploi Application Andilien



L'appli Andilien c'est quoi ?



Andilien, l'application compagnon qui permet à tous les voyageurs de se déplacer facilement en train en Ile-de-France



Andilien est une application mobile gratuite accessible à tous les voyageurs quels que soient leurs besoins : femmes enceintes, parents avec poussettes, seniors, personnes ayant des difficultés temporaires ou permanentes pour se déplacer, personnes en situation de handicap, etc.

Disponible sur tout le réseau



Le réseau Transilien (SNCF) comprend 8 lignes (H, J, K, L, N, P, R, U) et les branches franciliennes des RER A, B, C, D, E. Spécifiquement, sur les lignes de RER A et B :

- Le RER B : Transilien gère la ligne B entre la Gare du Nord et Aéroports Charles de Gaulle/Mitry-Claye.
- Le RER A : Transilien gère la ligne A du RER entre Houilles-Carrières-sur-Seine et Cergy/Poissy.

L'application est disponible en langue :



Française



Anglaise



Espagnole

Une application qui accompagne tous les voyageurs tout au long de leur parcours



Je prépare mon voyage

Je m'informe sur le niveau d'accessibilité de chaque gare :

- Je choisis une gare et vérifie son accessibilité : accessible en toute autonomie (pour les UFR), avec assistance ou non accessible.
- Je mets en favoris mes gares pour les retrouver facilement et recevoir des notifications personnalisées.

Je peux visiter en immersion 360° certaines gares pour mieux préparer mon déplacement :

- Le Val d'Or, Saint-Quentin en Yvelines, La plaine Stade de France, Aéroport Charles de Gaulle 1, Haussmann Saint-Lazare, Pont Garigliano, Pont de l'Alma, Juvisy, Maisons Alfort – Alfortville et Clichy-Levallois



Je me déplace en gare

Je m'informe sur les équipements et services présents en gare :

- Je vois la liste des équipements et services de la gare, et je peux les localiser sur un plan : commerces, toilettes, taxis, parking vélo, guichets, etc.
- Je vois en temps réel si les ascenseurs et escaliers mécaniques fonctionnent dans ma gare.

Je suis guidé en gare :

- Je peux voir le plan de chaque gare.
- Je peux rechercher un itinéraire dans la gare adapté à mes besoins, par exemple si je veux éviter les marches.



Je demande de l'assistance

Je demande une assistance alors que je suis déjà en gare :

- Service disponible seulement si j'ai un compte Andilien.

Je réserve une assistance en avance via Assist'enGare (jusqu'à 24 heures avant mon déplacement) pour bénéficier de la garantie voyage :

- En remplissant le formulaire en ligne,
- En appelant le 3212
- Si je suis sourd ou malentendant, je peux appeler avec un interprète (langue des signes...)

Je contacte le service client Transilien :


- Par WhatsApp
- En remplissant le formulaire en ligne
- En appelant le 0800 10 20 20
- Si je suis sourd ou malentendant, je peux appeler avec un interprète (langue des signes...)

En savoir + sur Andilien...



Dépliant Andilien

Andilien
Un outil pour faciliter mes déplacements dans les gares Transilien SNCF Voyageurs d'Île-de-France.



[Téléchargez andilien pour android](#) [Téléchargez Andilien pour iOS](#)

[C'est quoi ?](#) [Comment accéder aux infos sur vos gares ?](#) [Bénéficier d'une assist.](#)

Andilien est une application mobile gratuite, multilingue et accessible à tous

Que vous voyagiez régulièrement ou de manière occasionnelle, Andilien vous permet de préparer au mieux votre déplacement en train dans les gares du réseau Transilien.

Découvrez l'application Andilien
L'animation ci-dessous vous explique comment profiter des fonctionnalités d'Andilien.

Site transilien.com

Andilien en vidéo



Comment obtenir l'application Andilien ?

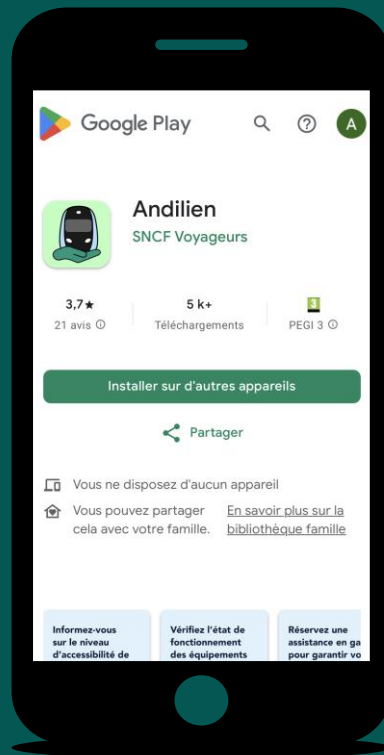


Obtenir l'application

Je télécharge l'application Andilien sur mon Smartphone.



Interface de l'App Store



Interface de Google Play

1

Je vais sur l'App Store ou Google Play Store.

2

Je recherche l'application **Andilien**.

3

Je clique sur **Installer** puis sur **Ouvrir**.



Comment créer un compte Andilien ?



Créer un compte Andilien

Je peux avoir un compte Andilien si :

- ✓ j'ai une carte Mobilité Inclusion Invalidité supérieure ou égale à 80%,
- ✓ je suis en fauteuil roulant.

Le **compte Andilien** permet de demander une assistance à un agent alors que **je suis déjà en gare**.

Si je n'ai pas de compte, je peux utiliser **tous les services de Andilien** sauf la demande d'assistance alors que je suis déjà en gare

Comment créer un compte bénéficiaire Andilien ?

- Je réserve pour la première fois avec Assist'enGare pour un trajet dans une gare en Île-de-France sur le réseau Transilien;
- Le compte Andilien est créé automatiquement;
- Je reçois un mail confirmant la création du compte Andilien;
- Je peux me connecter à mon compte sur Andilien et faire une demande d'assistance alors que je suis déjà en gare.

[Lien vers le formulaire Assist'enGare.](#)

Comment me connecter à mon compte pour la première fois ?

1

Je lance l'application et je clique sur **Se connecter**
Si c'est la première fois que je me connecte, je clique sur **Première connexion**

2

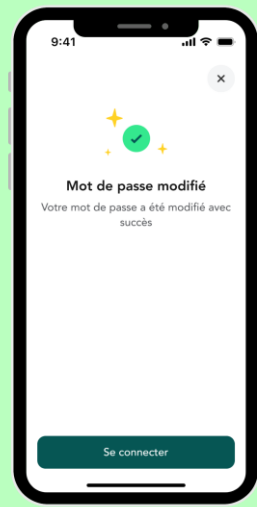
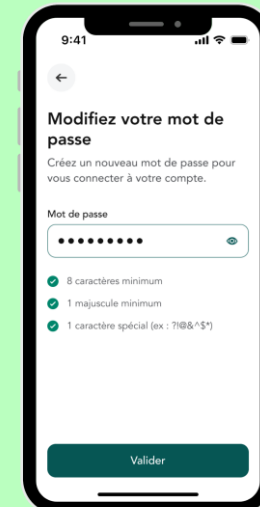
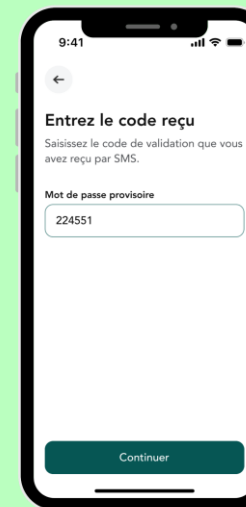
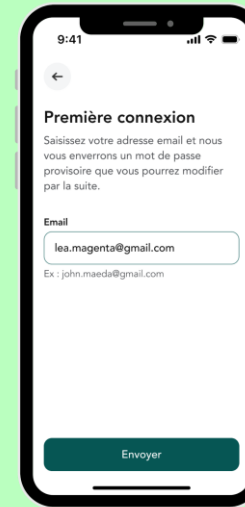
J'écris l'**adresse mail** donnée à Assist'enGare au moment de la réservation d'assistance.

3

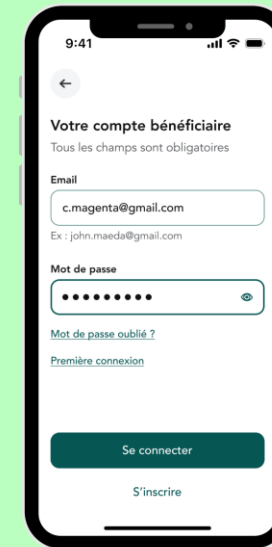
Je reçois un **SMS** avec un code.
Je saisis ce code dans l'application.
Je choisis un **mot de passe**.

4

Je peux maintenant me connecter à mon **compte** et utiliser Andilien lors de mes déplacements.



Visuels première connexion

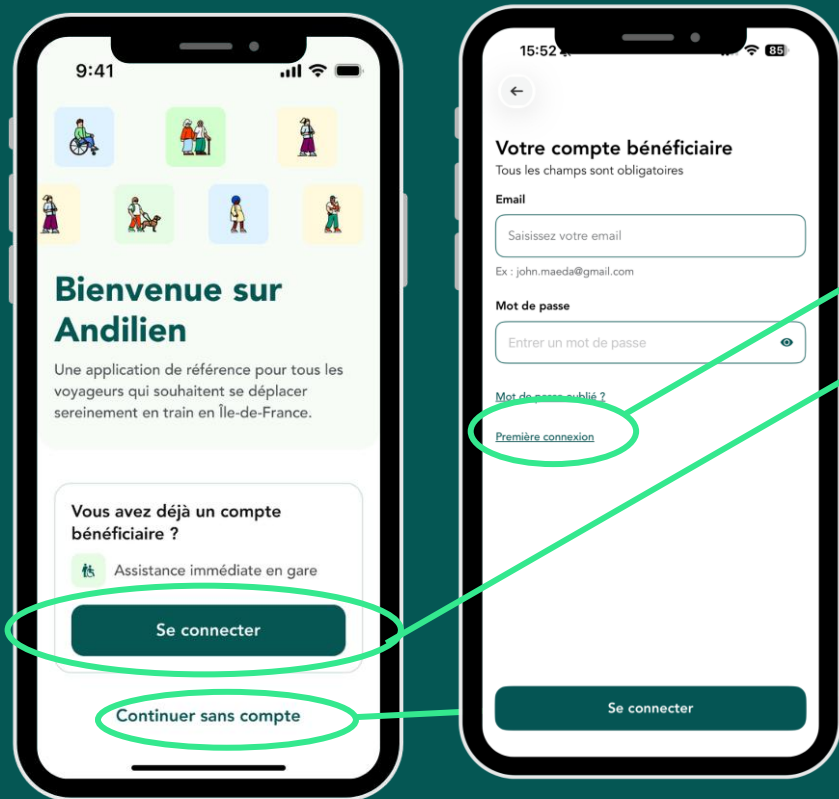


Visuels connexion

Comment lancer Andilien ?



Lancement de l'application



Lancement de l'application

Si j'ai un compte Andilien, je clique sur **Se connecter** > Si c'est la première fois que je me connecte, je clique sur **Première connexion**.

L'accès au compte Andilien me permet de demander une assistance alors que je suis déjà en gare.

OU

Si je n'ai pas de compte Andilien, je clique sur **Continuer sans compte**.

Je peux utiliser tous les services de Andilien sauf la demande d'assistance alors que je suis déjà en gare.

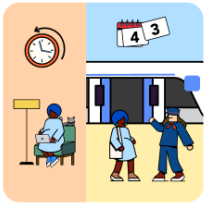
**Comment faire une
demande d'assistance
ou demander des
informations ?**



2 solutions pour vos besoins d'assistance

Avant mon voyage :

je réserve l'assistance avec Assist'enGare pour bénéficier de la garantie voyage.



- Je réserve avec **Assist'enGare** sur l'**application Andilien** via le formulaire prérempli, par appel ou via interprète en Langue des Signes Française.
- Je réserve au moins 24h à l'avance et je bénéficie de la garantie voyage, même en cas de problème.
- Assistance garantie du 1^{er} au dernier train sur l'ensemble du réseau Transilien même dans les gares non accessibles.

Déjà en gare :

je demande une assistance à un agent sans avoir réservé



- Je me connecte à mon compte **Andilien** et une fois en gare, je demande une assistance via Andilien.
- Un agent me contacte par SMS ou par appel, selon la préférence que j'ai indiquée dans l'application.
- L'agent viendra à ma rencontre dès que possible.

Réserver une assistance Assist'enGare

Pour réserver une assistance, je remplis le formulaire sur **le site Assist'enGare** ou sur **Andilien** (formulaire pré-rempli) ou bien j'appelle le **3212**.

1

Je renseigne les informations :

- De la personne qui a besoin d'une assistance;
- De la personne qui réserve;
- Et je peux préciser un contact en cas d'urgence.

2

J'indique mon besoin d'assistance selon ma situation.

3

Je déroule le cas n°2 « je n'ai pas de référence de billet... ». Je renseigne les informations :

- La gare de départ et d'arrivée;
- La date et l'heure du trajet;
- J'indique mon besoin d'assistance selon ma situation.

4

Je relis le récapitulatif de la demande d'assistance.

1. Personnes concernées

2. Besoins

3. Trajet et prise en charge

4. Récapitulatif

Coordonnées du bénéficiaire de l'assistance

Civilité
☐ Monsieur ☒ Madame

Prénom* Nom*

Date de naissance* JJ/MM/AAAA

Informations complémentaires

Email* Exemple : pseudo@mail.com

Téléphone* Exemple : +33 6 00 00 00 00

Votre numéro de téléphone nous permet de vous contacter en cas d'urgence et de gagner en réactivité.

Êtes vous le bénéficiaire de l'assistance ?*
☒ Oui ☐ Non

1

2

Besoin(s) d'assistance

Afin que nous puissions adapter la prestation, veuillez cocher la ou les situations qui correspondent le mieux au bénéficiaire de l'assistance (au maximum deux).

☐ J'ai besoin d'aide car je n'entends pas ou pas bien.

☐ J'ai besoin d'aide car je ne vois pas ou pas bien.

☐ J'ai besoin d'aide pour comprendre mon environnement.

☐ J'ai besoin d'aide car j'ai une mobilité réduite.

☐ J'ai besoin d'aide car je voyage avec mon fauteuil roulant.

Trajet(s) nécessitant une assistance

1. En saisissant votre référence de billet de train. ?
2. En saisissant manuellement les détails de votre voyage pour les trains Trenitalia, RENFE, Eurostar, TER... ?

* Champs obligatoires

1. Je saisis ma référence de billet. ✓
2. Je n'ai pas de référence de billet, je saisis manuellement les informations. ✓

3

Demander une assistance en gare sans réservation

1

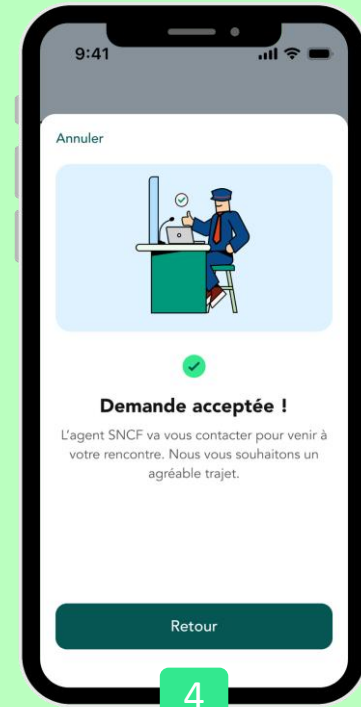
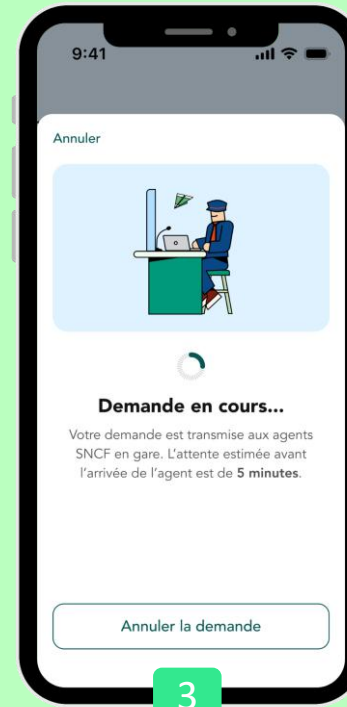
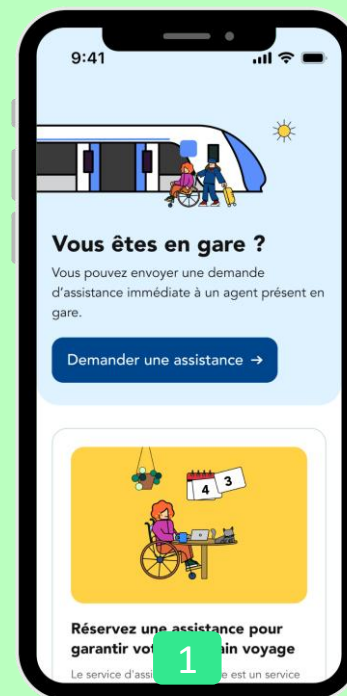
Si j'ai un compte Andilien, me connecte et je vais sur l'onglet **Assistance** puis sur **Demander une assistance**.

2

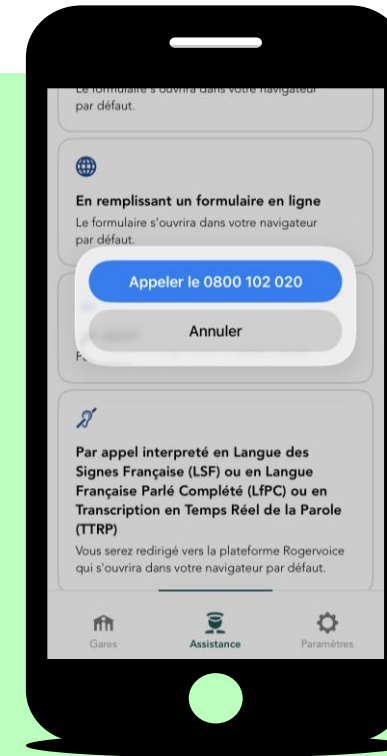
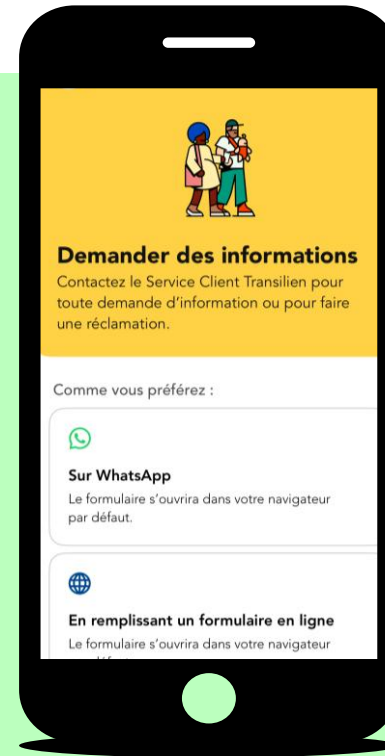
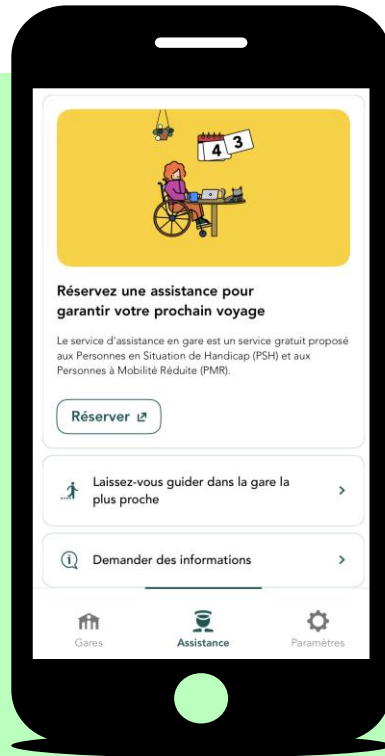
Je choisis mon mode de contact préféré : appel ou SMS.

3

L'agent vient me chercher dès que possible. Je peux discuter (par appel ou SMS) avec l'agent pour qu'il puisse me trouver à un point de rendez-vous.



Contactez le service client Transilien pour demander des informations ou faire une réclamation



1

Je vais sur l'onglet **Assistance** puis je clique sur **Demander des informations**

2

Je peux contacter le **Service Client Transilien** de plusieurs façons :

- Sur WhatsApp,
- Via le formulaire en ligne,
- Par appel au 0800 102 020,
- Par appel interprété en Langue des Signes Française (LSF) ou en Langue Française Parlée Complétée (LfPC) ou en Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP).

**Comment trouver les
informations
sur l'accessibilité
de mes gares ?**



Rechercher une gare

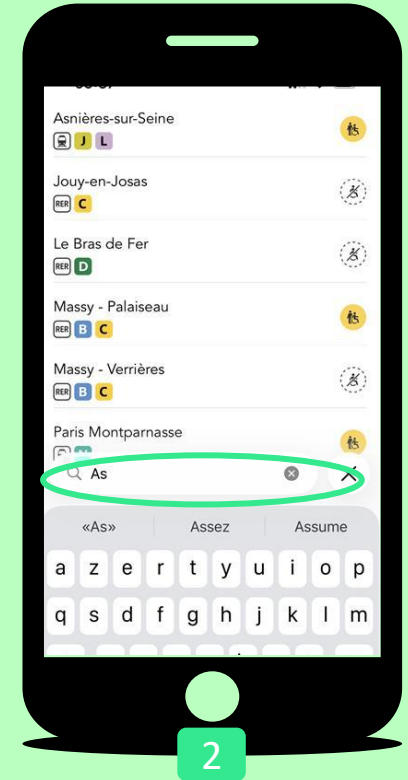
Il existe plusieurs façons de rechercher une gare.



Sur l'onglet **Gares**, je clique sur **Rechercher une gare**.



Je peux écrire dans la barre de recherche le nom de la gare souhaitée.



S'informer sur le niveau d'accessibilité en gare

Il existe 3 niveaux d'accessibilité pour une gare :

1

Gare accessible en toute autonomie

Pour tout handicap, le parcours de l'accès à la gare jusqu'au quai est possible en autonomie.

La montée/descente du train se fait en autonomie, sans l'aide d'un agent.

2

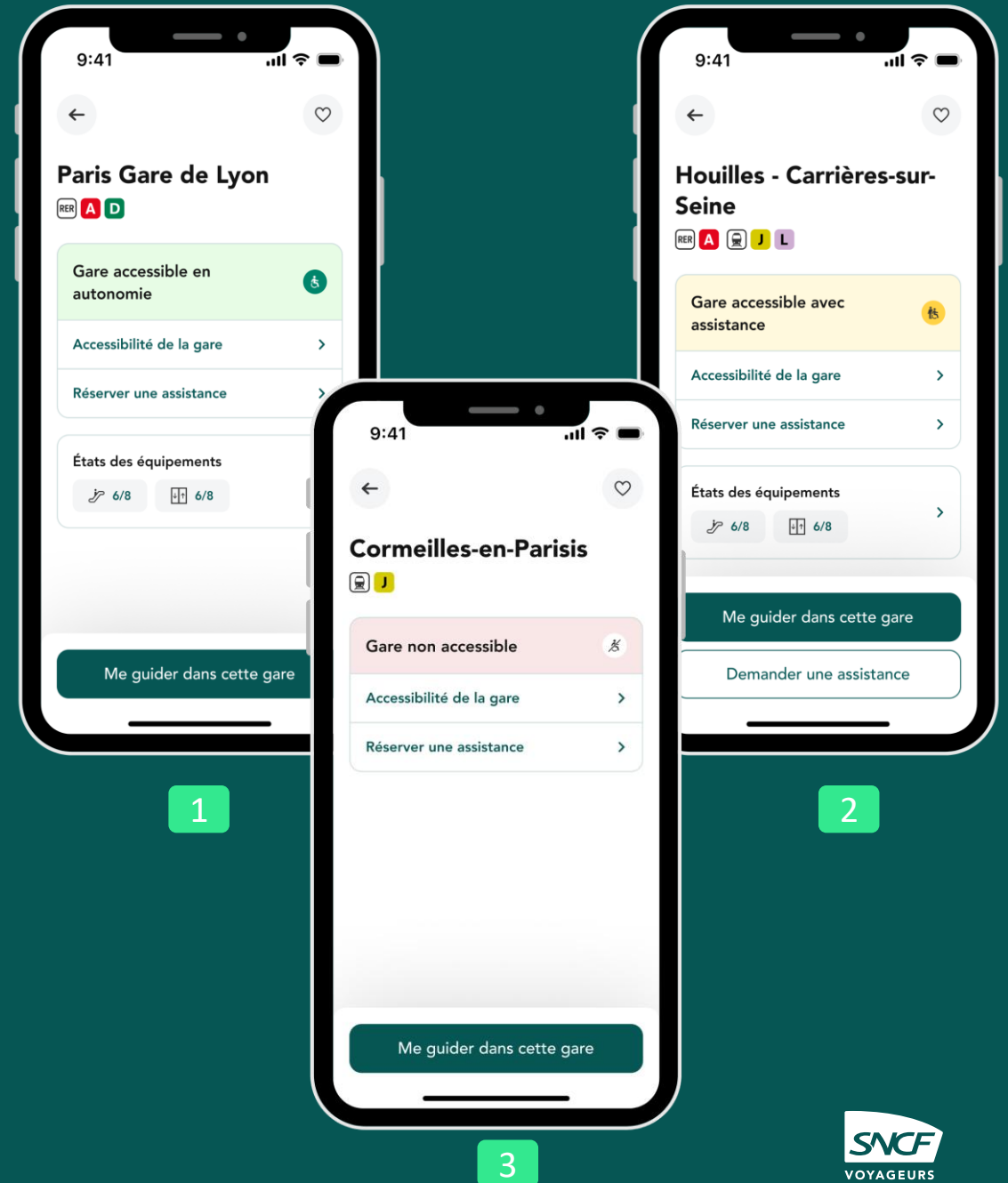
Gare accessible avec assistance

Pour tout handicap, le chemin de l'accès à la gare est possible en autonomie. **La montée/descente du train peut nécessiter l'aide d'un agent en fonction de la distance entre le train et le quai.**

3

Gare non accessible

Le chemin de l'accès à la gare jusqu'au quai n'est pas encore possible en toute autonomie.



Gares en favoris

Vous avez la possibilité de pouvoir mettre vos gares préférées en favoris.

1

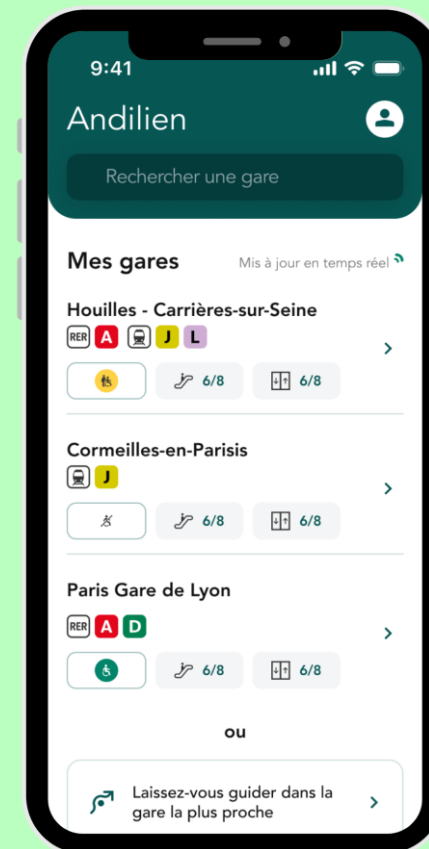
Je vais sur la page de la gare que je veux mettre en favori et je clique sur le cœur en haut à droite.

2

Je retrouve toutes mes gares mises en favoris sur la page d'accueil.



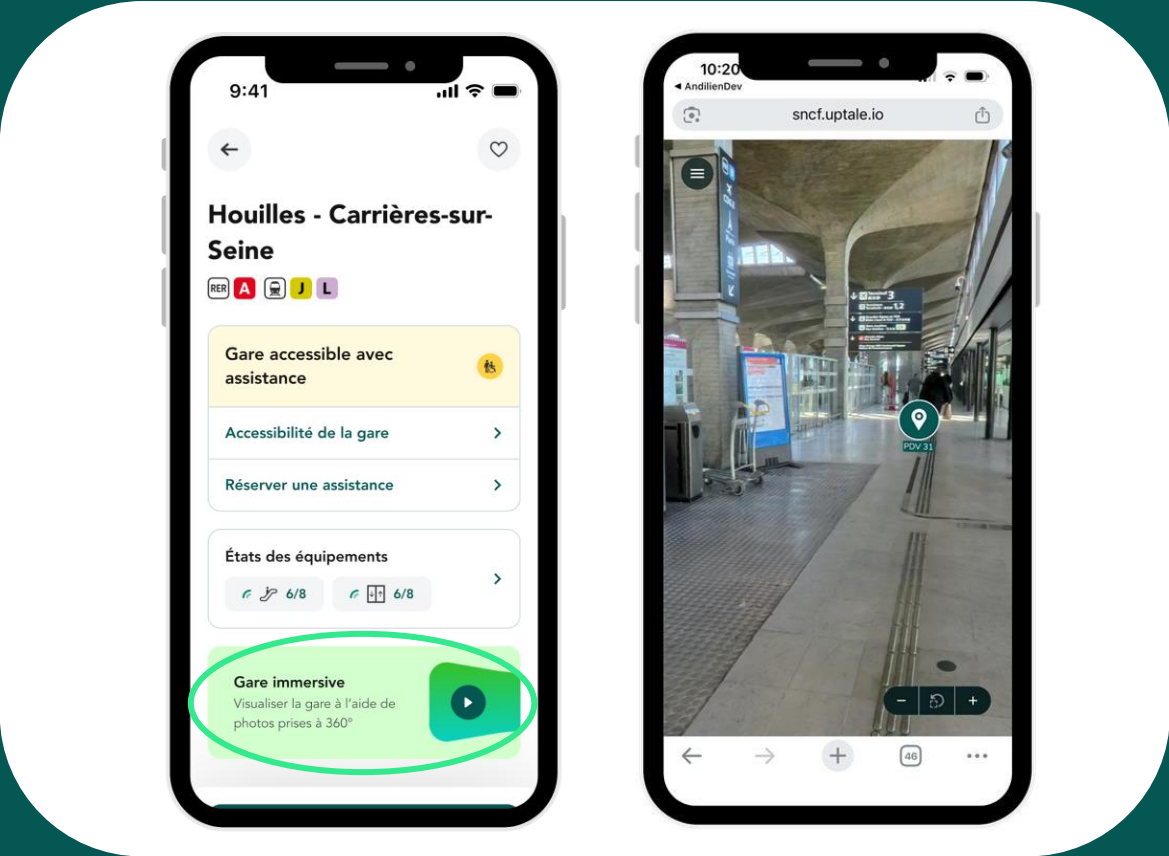
1



2

Visualiser la gare comme si vous y étiez

Vous avez la possibilité de pouvoir visualiser la gare en 360° comme si vous y étiez et de vous déplacer à l'intérieur virtuellement.



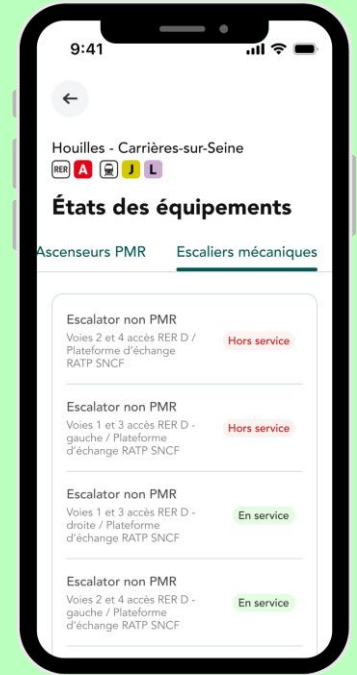
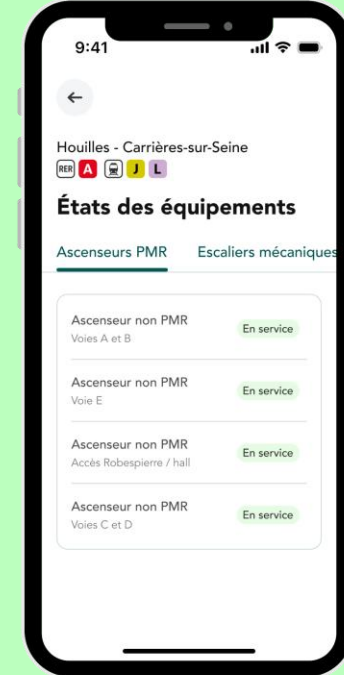
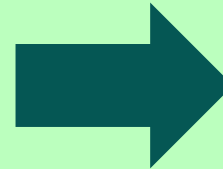
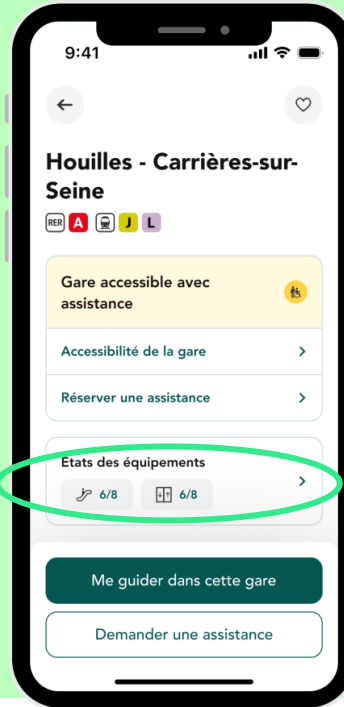
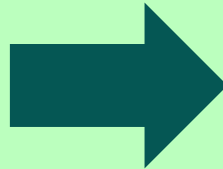
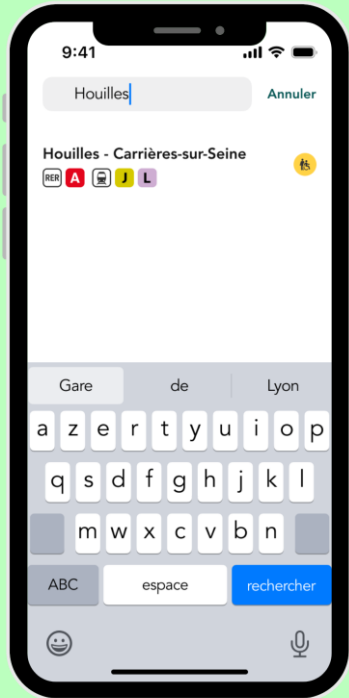
Liste des gares permettant cette fonctionnalité

Lignes	Gares
B	La plaine Stade de France
B	Aéroport Charles de Gaulle 1
C	Pont Garigliano
C	Pont de l'Alma
C	Saint-Quentin en Yvelines
C D	Juvisy
D	Maisons-Alfort Alfortville
E	Hausmann Saint-Lazare
L	Le Val d'Or
L	Clichy Levallois

**Comment trouver les
informations
sur les équipements et
services en gare ?**



Rechercher l'état de fonctionnement des ascenseurs et escaliers mécaniques en temps réel



1

Je recherche une gare et je clique sur **États des équipements**

2

Dans la page d'accueil de la gare, le nombre d'équipements en état de fonctionnement est indiqué.

3

Je peux cliquer sur **Ascenseurs** ou **Escaliers mécaniques** pour savoir quels équipements fonctionnent. Les 3 états proposés sont : **En service**, **Hors service** ou Etat inconnu.

Accéder aux informations sur les équipements et services présents en gare

Équipements et services en gare

1

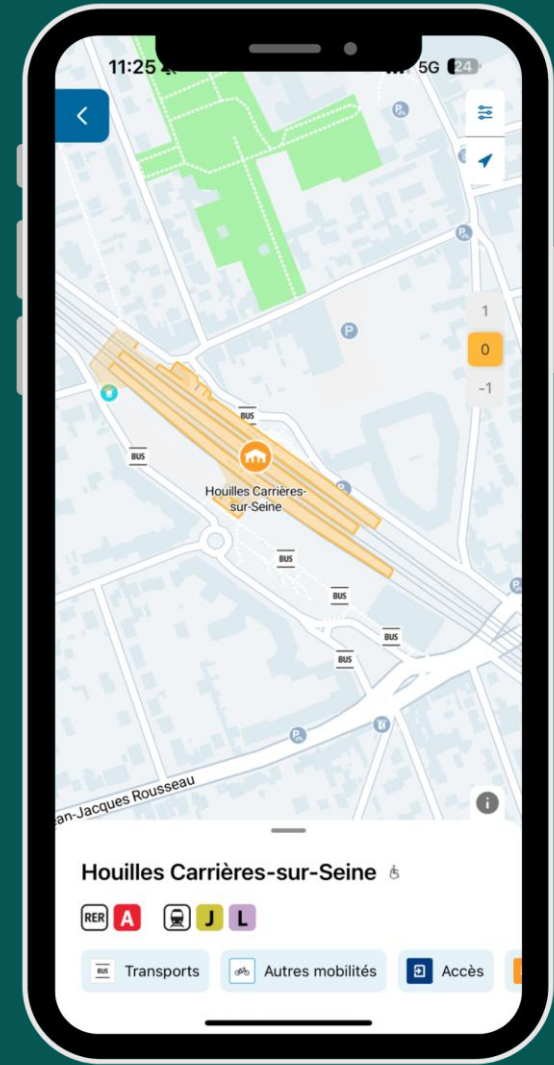
Je vais sur le plan de la gare de mon choix

2

Je clique sur les différentes icônes en bas du plan : toilettes, parking vélos, guichets, etc.

3

Je peux localiser les équipements et services qui m'intéressent et lancer un itinéraire vers ceux-ci



Comment être guidé en gare ?



Accéder au plan d'une gare

Il existe plusieurs façons d'accéder au plan d'une gare



Sur l'onglet **Gares** ou **Assistance**, je clique sur **Laissez-vous guider dans la gare la plus proche**.

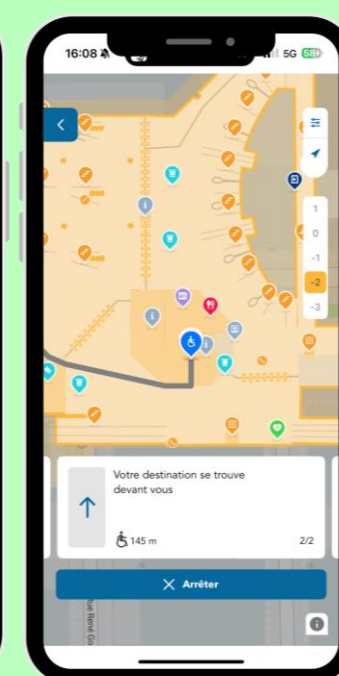
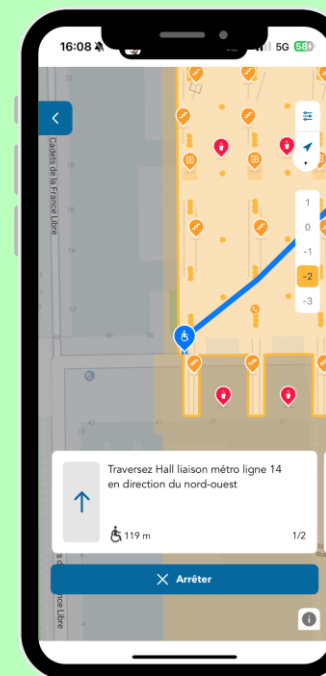
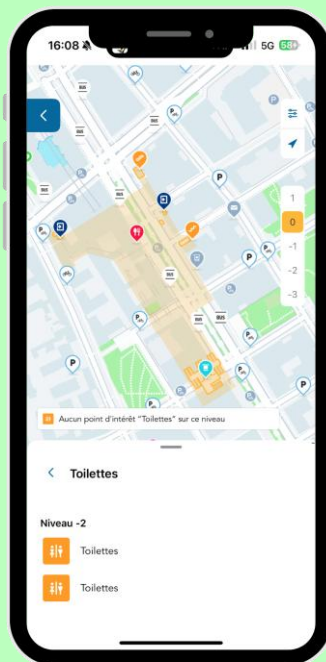
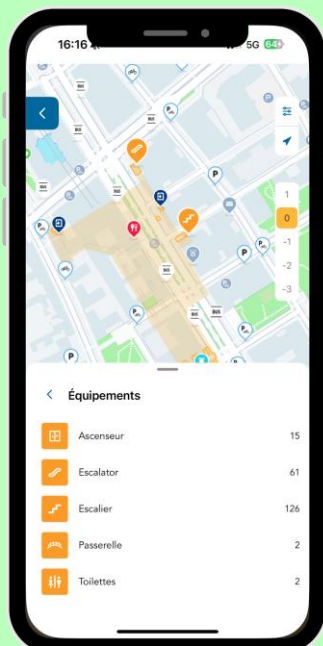
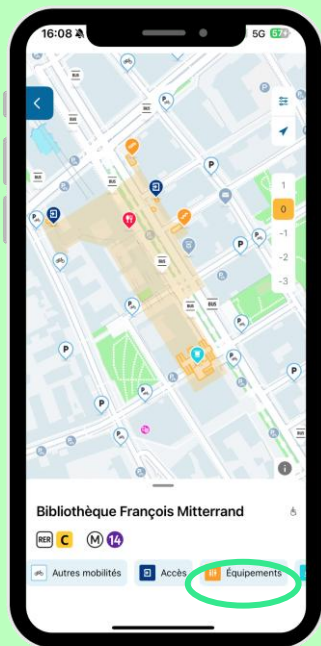


Sur l'onglet **Gares**, je recherche une gare et sur la page de la gare, je clique sur **Me guider dans cette gare**



Être guidé dans la gare

Bénéficiez d'un itinéraire en gare vers les équipements de votre choix



1 Sur le plan de la gare, je peux voir tous les équipements, services et accès (entrées/sorties) de la gare.

2 Pour être guidé vers des toilettes par exemple, je clique sur **Équipements** puis **Toilettes**.

3 Je choisis l'équipement ou le service qui me convient si il y en a plusieurs et je clique **Lancer l'itinéraire**.

4 Je peux activer l'option **Itinéraire accessible PMR** si besoin.
Je clique sur **Valider ma position** si je suis bien placé. Sinon je clique sur **M'aider à me positionner**.

5 Je me laisse guider par l'application.
Ce tutoriel fonctionne pour tous les autres points d'accès et équipements.

Merci !!

