



SBB CFF FFS

# Voyager sans barrières.

Informations pour les personnes à  
mobilité réduite dans les transports  
publics.

Valables à partir du 11 décembre 2022.

# Informations pour les voyageurs et voyageuses à mobilité réduite.

2

Il est primordial de pouvoir voyager sans barrières pour la vie sociale, non seulement pour les personnes à mobilité réduite, mais aussi pour toutes les autres. Les CFF prennent très au sérieux le thème de l'inclusion. Ils investissent des moyens importants pour rendre leurs trains et leurs gares accessibles aux personnes en situation de handicap et proposer une aide complémentaire le cas échéant.

Cette brochure s'adresse aux personnes à mobilité réduite. Vous y trouverez l'ensemble des informations nécessaires pour voyager dans les transports publics de manière autonome ou avec l'assistance du personnel des CFF. Y figurent en outre des conseils utiles pour planifier votre voyage ainsi qu'un aperçu de tous les services importants, autant d'éléments qui vous serviront avant, pendant et après votre trajet.

Cette offre est entièrement gratuite pour toutes les personnes en fauteuil roulant, à mobilité réduite, aveugles ou malvoyantes ainsi qu'en situation de handicap mental.

# Aperçu des principaux services.

| Qui/ Où  | Quoi   |
|--|--|
| Call Center Handicap CFF<br>0800 007 102<br>Formulaire de contact:<br><a href="http://cff.ch/formulairedecontact">cff.ch/formulairedecontact</a> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Organisation de l'aide à l'embarquement et au débarquement pour les personnes à mobilité réduite</li><li>• Solutions de substitution en cas d'irrégularités</li><li>• Informations sur l'accessibilité des transports publics</li></ul>  |
| Site Internet CFF<br><a href="http://cff.ch/horaire">cff.ch/horaire</a><br><a href="http://cff.ch/handicap">cff.ch/handicap</a>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Informations sur les relations accessibles et la composition des trains</li><li>• Informations sur l'offre des CFF pour les personnes à mobilité réduite</li><li>• Informations sur les réductions tarifaires</li><li>• État de fonctionnement des ascenseurs et des escaliers roulants à la gare centrale de Zurich</li></ul> |
| Carte synoptique des CFF pour les personnes à mobilité réduite<br><a href="http://cff.ch/carte-reseau">cff.ch/carte-reseau</a>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Carte synoptique utile avec les gares d'appui, les horaires de service, le délai pour réserver les prestations d'assistance, les points de rencontre et une description de l'accessibilité des gares</li></ul>   |
|    |  |
| Appli Mobile CFF   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Informations sur l'horaire</li><li>• Achat de billets</li><li>• Informations sur l'accessibilité des relations et la composition des trains</li></ul>  |

---

|   |  |
|---|--|
| Contact Center CFF<br>0848 44 66 88 (CHF 0.08/min.)<br>cff.ch | <ul style="list-style-type: none"><li>• Service 24 heures sur 24</li><li>• Commande de billets, réservation de places, horaires, informations générales sur les voyages en train</li></ul> |
| Helpline des distributeurs<br>0800 11 44 77                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Assistance technique pour utiliser les distributeurs</li><li>• Assistance en cas de panne des distributeurs</li></ul>                              |
| Tableaux-horaires<br>tableaux-horaires.ch                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Offres pour les personnes en fauteuil roulant dans les transports publics sur rail et sur route</li></ul>  |
| Contact Center CFF<br>0800 181 181                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Commande de billets par téléphone</li></ul>  |
| Appli Inclusive CFF   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Informations visuelles et numériques sur les gares et les trains du trafic grandes lignes</li></ul>  |

---

**Langage facile à lire et à comprendre: «Voyager sans barrières» expliqué en termes simples. Utiliser un langage «facile à lire et à comprendre» signifie écrire et parler de manière à ce que tout le monde comprenne.**

## **Comment bien prendre le train.**

5

Vous prenez le train? Vous trouverez ici toutes les informations importantes pour voyager de la manière la plus autonome possible. Voyager de manière autonome veut dire **voyager sans barrières**.

### **Informations et renseignements**

Vous planifiez un voyage en train?

De nombreuses informations se trouvent sur Internet:

- **cff.ch**
- **cff.ch/horaire**
- **cff.ch/handicap**

## **Préparation du voyage.**

Nous vous aidons volontiers à planifier votre voyage.

- Nous vous informons au guichet de **gare**.
- Vous avez besoin d'aide pour monter et descendre du train? Alors téléphonez au **Call Center Handicap CFF** pour obtenir des informations sur votre voyage.  
Numéro de téléphone depuis la Suisse: **0800 007 102**.

Tous les jours de 6h00 à 22h30 (appel gratuit). Numéro de téléphone depuis l'étranger: **+41 800 007 102** (appel payant).

- L'horaire et toutes les informations pour un voyage sans barrières se trouvent sur Internet à l'adresse **cff.ch/horaire**. Voyager sans barrières veut dire que vous pouvez voyager sans aide.

6

## Horaire en ligne.

Vous êtes en fauteuil roulant? L'horaire en ligne vous indique si le trajet que vous avez choisi est faisable sans aide. Voici comment vérifier:

1. Ouvrez le site Internet cff.ch.
2. Indiquez votre trajet (de/à) dans l'horaire. Indiquez la date du voyage et l'heure de départ ou l'heure d'arrivée.
3. Cliquez sur «Rechercher».
4. L'horaire vous indique les trajets disponibles.
5. Choisissez le trajet souhaité.
6. Sélectionnez le mode d'affichage «Voyager sans barrières».
7. Le trajet souhaité s'affiche.
8. Vous voyez si vous pouvez voyager sans barrières ou si vous avez besoin d'aide.

 Possibilité de monter/descendre du train seul·e

 Le personnel des trains aide les voyageurs et voyageuses à monter/descendre du train

 Possibilité de se faire aider pour monter/descendre du train en s'inscrivant à l'avance

 Pas de transport possible

 Aucune information disponible

# Acheter vos billets.

## En gare.

- En gare au guichet. Vous réservez également en gare les places assises pour les voyages à l'étranger.
- Au distributeur de billets en gare.

## Auprès du Contact Center CFF.

Numéro de téléphone du Contact Center CFF: **0848 44 66 88**.

Ouvert 24 heures sur 24.

L'appel depuis la Suisse vous coûte CHF 0.08 par minute.

## Le Contact Center CFF vous aide dans les cas suivants.

- Commande de billets
- Réservation de places assises
- Renseignements sur l'horaire

Vous payez par carte de crédit ou sur facture.

Les billets vous sont envoyés à la maison.

Ou vous venez retirer les billets en gare au guichet.

## Facilités de voyage.

Vous êtes en situation de handicap et vous avez besoin d'être accompagné·e pour voyager. La carte d'accompagnement (carte de légitimation pour personnes avec un handicap) vous permet d'emmener gratuitement avec vous une personne accompagnante, un chien guide d'aveugle ou les deux.

## **La carte d'accompagnement est désormais enregistrée sur le SwissPass.**

L'actuelle carte d'accompagnement sur papier reste valable jusqu'à la fin 2022. Passé ce délai, seule la carte d'accompagnement sur le SwissPass sera acceptée. Plus d'informations sur [cff.ch/carte-d-accompagnement](http://cff.ch/carte-d-accompagnement)

8

### **Abonnement général (AG) à prix réduit.**

- Si vous touchez une rente de l'assurance-invalidité fédérale.
- Si vous recevez une allocation pour impotent.
- Si vous bénéficiez de prestations pour un chien guide d'aveugle.
- Si vous avez un certificat médical précisant que vous avez besoin d'un fauteuil roulant.

## **Vous avez besoin d'aide pour monter et descendre du train?**

Réservez une aide auprès du Call Center Handicap CFF au moins une heure avant le départ de votre train.

Numéro de téléphone depuis la Suisse: **0800 007 102**.

Tous les jours de 6h00 à 22h30 (appel gratuit).

Numéro de téléphone depuis **l'étranger: +41 800 007 102** (appel payant).

Vous pouvez également réserver 12 heures **avant le début du voyage** en utilisant le formulaire de commande qui se trouve sur [cff.ch/formulaireenligne](http://cff.ch/formulaireenligne).

Vous recevez de l'aide dans tous les trains directs et dans toutes les gares d'appui. Une gare d'appui est une gare équipée d'un Mobilift ou d'une rampe pliable pour aider à monter et descendre du train.

**Pour la réservation, nous avons besoin des renseignements suivants:**

- Nom et prénom
- Numéro de téléphone
- Adresse e-mail
- Type de handicap (par exemple «fauteuil roulant électrique»)
- Date et destination de votre voyage
- L'heure à laquelle vous souhaitez partir ou l'heure d'arrivée
- Pour les voyages à l'étranger, le numéro de votre réservation

**Point de rencontre.**

- Le point de rencontre est situé à côté du Mobilift 10 minutes avant le départ. Le Mobilift est une plateforme élévatrice jaune.
- Les assistants et assistantes clientèle Gare ou d'autres assistants et assistantes clientèle sont là pour vous aider en gare.
- Les assistants et assistantes clientèle Gare ne vous aident pas à porter vos bagages.
- Si vous faites régulièrement le même trajet: enregistrez un ordre permanent auprès du Call Center Handicap CFF.

## **Vous avez d'autres questions?**

Le Call Center Handicap CFF vous assiste volontiers.

### **Vous pouvez nous appeler.**

Notre numéro de téléphone est le 0800 007 102.

Tous les jours de 6h00 à 22h30.

L'appel est gratuit depuis la Suisse.

### **Vous pouvez consulter Internet.**

Les informations pour voyager sans barrières sont disponibles sur Internet à l'adresse [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap)

### **Vous pouvez nous écrire.**

Via le formulaire de contact pour des informations générales: [cff.ch/formulairedecontact](http://cff.ch/formulairedecontact).

Via le formulaire de commande pour les inscriptions au moins 12 heures avant le départ: [cff.ch/formulaireenligne](http://cff.ch/formulaireenligne).

# Sommaire.

|  |           |
|--|-----------|
| Informations pour les voyageurs et voyageuses à mobilité réduite.  | 02        |
| Aperçu des principaux services.  | 03        |
| Facile à lire et à comprendre: «Voyager sans barrières» expliqué en termes simples.  | 05        |
| <b>A Avant le voyage: planifier son trajet pour voyager sans barrières.</b>  | <b>13</b> |
| <b>1. Comment s'informer sur les canaux en ligne des CFF.</b>  | <b>14</b> |
| 1.1. <a href="http://cff.ch/handicap">cff.ch/handicap</a>  | 14        |
| 1.2. <a href="http://cff.ch/horaire">cff.ch/horaire</a>  | 14        |
| 1.3. Mobile CFF  | 15        |
| 1.4. Remarque concernant la mise à jour des informations.  | 15        |
| <b>2. Carte synoptique pour les personnes à mobilité réduite sur <a href="http://cff.ch/handicap">cff.ch/handicap</a>.</b> | <b>16</b> |
| 2.1. Informations sur les chemins de fer privés.   | 16        |
| 2.2. Informations sur l'utilisation de la carte synoptique.  | 16        |
| <b>3. Appli Inclusive CFF.</b>   | <b>17</b> |
| <b>4. Informations sur les offres touristiques accessibles.</b>  | <b>18</b> |
| 4.1. Offres combinées RailAway sur <a href="http://cff.ch">cff.ch</a> .  | 18        |
| 4.2. Initiative OK:GO.   | 18        |
| 4.3. EnableMe – La communauté pour toutes les questions liées au sujet du handicap et de la maladie.                       | 19        |
| <b>5. Call Center Handicap CFF.</b>  | <b>20</b> |
| 5.1. Délais de réservation.  | 21        |
| 5.2. Aide aux personnes aveugles et malvoyantes.   | 21        |
| 5.3. Aide à l'embarquement et au débarquement à l'étranger.  | 21        |
| 5.4. Dépôt des bagages en gare.  | 21        |
| <b>6. Achat de billets.</b>  | <b>22</b> |
| 6.1. En ligne sur <a href="http://CFF.ch">CFF.ch</a> ou sur l'appli Mobile CFF.  | 22        |
| 6.2. Au guichet.   | 22        |
| 6.3. À l'écoute du Contact Center CFF.   | 22        |
| 6.4. Au distributeur de billets.   | 23        |
| 6.5. Commande de billets par téléphone.  | 23        |
| <b>7. Réductions tarifaires pour voyageurs en situation de handicap.</b>   | <b>24</b> |
| 7.1. Abonnement général (AG) à prix réduit sur le SwissPass.   | 24        |
| 7.2. Carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap (abonnement pour accompagnateur).                               | 24        |
| 7.3. Facilités de voyage sur les trajets internationaux.   | 25        |
| 7.4. Carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap non émise en Suisse.  | 26        |

|   |           |
|---|-----------|
| 7.5. Facilités de voyage pour les chiens d'assistance et les chiens d'utilité en service. | 26        |
| 7.6. Voyages sans titre de transport valable.   | 26        |
| <b>8. Conseils pratiques pour planifier son voyage.</b>                                   | <b>27</b> |
| 8.1. Calcul des temps de correspondance.  | 27        |
| 8.2. Organisation du transport des bagages.   | 27        |
| 8.3. Respect des dimensions et poids maximaux des fauteuils roulants.                     | 28        |
| 8.4. Restrictions.  | 28        |
| 8.5. Voyageurs en provenance de l'étranger.   | 28        |
| 8.6. Remarques importantes.   | 28        |
| <b>B Pendant le voyage: voyager sans barrières dans les transports publics.</b>           | <b>30</b> |
| <b>1. Gares accessibles.</b>  | <b>31</b> |
| <b>2. Dans le train.</b>  | <b>32</b> |
| 2.1. Lieu et heure de rendez-vous.  | 32        |
| 2.2. Aide à l'embarquement et au débarquement.  | 32        |
| 2.3. Places assises réservées en priorité aux personnes à mobilité réduite.               | 33        |
| 2.4. Toilettes accessibles en fauteuil roulant dans le train.                             | 33        |
| 2.5. Informations concernant les modifications de l'horaire et les changements de voies.  | 34        |
| 2.6. Que faire si des irrégularités se produisent dans le train?                          | 34        |
| <b>3. SOS Aide en gare.</b>   | <b>35</b> |
| <b>4. Remarques importantes.</b>  | <b>36</b> |
| 4.1. Aide à l'embarquement et au débarquement assurée par des particuliers.               | 36        |
| <b>5. Conseils pratiques pour voyager en transports publics.</b>                          | <b>37</b> |
| 5.1. Demande de confirmation de votre voyage par e-mail.                                  | 37        |
| 5.2. Personnes en fauteuil roulant.   | 37        |
| 5.3. Personnes aveugles et malvoyantes.   | 37        |
| 5.4. Voyages avec un déambulateur.  | 38        |
| 5.5. Personnes sourdes et malentendantes.   | 38        |
| 5.6. Personnes en situation de handicap mental.   | 39        |
| <b>C Après le voyage.</b>   | <b>40</b> |
| Carte synoptique des gares d'appui.   | 42        |
| Liens et adresses utiles.   | 44        |
| À l'étranger.   | 46        |
| Mentions légales.   | 47        |

## A Avant le voyage: planifier son trajet pour voyager sans barrières.

Consultez le site Internet [cff.ch](http://cff.ch) pour planifier vos trajets en train. Vous y trouverez les horaires nationaux et internationaux ainsi que de nombreux conseils utiles sur la façon dont vous pouvez profiter de nos offres. Si vous le souhaitez, le Call Center Handicap CFF organise l'aide à l'embarquement et au débarquement.

13



# 1 Comment s'informer sur les canaux en ligne des CFF.

14

Vous trouverez les principales informations destinées aux personnes à mobilité réduite sur les sites suivants.

## 1.1 [cff.ch/handicap](https://www.cff.ch/handicap)

Sur [cff.ch/handicap](https://www.cff.ch/handicap), vous trouverez les principales informations concernant l'offre des CFF pour les personnes à mobilité réduite, par exemple:

- des informations sur les facilités de voyage;
- la carte synoptique pour les personnes à mobilité réduite (gares d'appui et chemins de fer privés).

## 1.2 [cff.ch/horaire](https://www.cff.ch/horaire)

Avec l'horaire en ligne CFF, vous pouvez mieux planifier votre voyage en contrôlant l'accessibilité de votre train. L'horaire en ligne vous donne des informations sur:

- le statut de la relation (relation accessible, relation nécessitant une aide, non accessible);
- la composition du train (voitures de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> classe, espace pour fauteuils roulants avec toilettes accessibles en fauteuil roulant, voiture-restaurant, espace vélos, voiture-familles, etc.).



Nous vous expliquons en vidéo sur [cff.ch/film-pedagogique](https://www.cff.ch/film-pedagogique) comment vérifier l'accessibilité des relations ferroviaires dans l'horaire en ligne CFF. Il vous suffit de scanner le code QR.

### 1.3 Mobile CFF.

L'application Mobile CFF propose toutes les informations nécessaires pour organiser votre voyage au mieux.



Nous vous expliquons en vidéo sur [cff.ch/film-pedagogique](http://cff.ch/film-pedagogique) comment vérifier l'accessibilité des relations ferroviaires dans l'application Mobile CFF. Il vous suffit de scanner le code QR.

L'application Mobile CFF peut être installée gratuitement sur les tablettes et smartphones équipés du système d'exploitation iOS d'Apple ou Android.

### 1.4 Remarque concernant la mise à jour des informations.

Les informations sur les trains en circulation et sur l'accessibilité des trains CFF sont actualisées en temps réel dans l'horaire en ligne et dans l'application Mobile CFF. En cas de suppression de trains, de modification non prévue du matériel roulant ou du fait d'informations manquantes, le degré d'accessibilité indiqué pour la relation peut être différent de celui mentionné dans les informations fournies en ligne.

## 2 Carte synoptique pour les personnes à mobilité réduite sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap).

16

La carte synoptique pour les personnes à mobilité réduite donne des informations utiles sur les gares d'appui des CFF. Celles-ci sont équipées de Mobilift (plates-formes élévatrices jaunes ou d'une rampe pliable), qui servent d'aide à l'embarquement et au débarquement. Outre les informations relatives aux horaires de service, au délai de réservation et au point de rencontre, vous trouverez également la description de l'accessibilité des différentes gares (rampe, hauteur du quai, etc.) et de leur équipement.



La carte est disponible sur [cff.ch/carte-reseau](http://cff.ch/carte-reseau).

### 2.1 Informations sur les chemins de fer privés.

L'horaire en ligne et la carte synoptique vous donnent également des informations sur les parcours et les gares desservies par les chemins de fer privés. Si ces informations ne sont pas fournies, veuillez contacter les entreprises de transport concernées.

### 2.2 Informations sur l'utilisation de la carte synoptique.

Sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap), vous trouverez des réponses aux principales questions concernant l'utilisation de la carte. Il est possible de naviguer sur la carte en utilisant la touche de tabulation. Les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent appeler le Call Center Handicap CFF pour obtenir des renseignements sur les gares représentées sur la carte.

### 3 Application Inclusive CFF.

Inclusive CFF est une application d'informations à la clientèle qui aide notamment les personnes malvoyantes et aveugles à utiliser les transports publics de manière autonome. L'application vous fournit les informations clientèle visuelles et numériques des gares et des trains grandes lignes directement sur votre smartphone ainsi que des renseignements qui concernent le site où vous vous trouvez. Ainsi, vous êtes toujours sûr·e d'être à bord du bon train.

17

#### **Fonctionnement de l'application Inclusive CFF.**

Vous recevez sur votre smartphone des informations de voyage pertinentes en fonction de l'endroit où vous vous trouvez. Dans une gare, l'application vous indique automatiquement les prochains départs, les numéros de voies et les compositions de trains.

Lorsque vous montez dans un train grandes lignes des CFF, l'application vous indique dans quel train vous venez d'entrer et où vous vous trouvez précisément dans ce train. En outre, vous pouvez afficher ou écouter les informations relatives à l'itinéraire du train et aux arrêts intermédiaires.

La fonction de repérage des boutons de porte aide les personnes atteintes d'un handicap visuel à monter seules dans le véhicule. L'application utilise la caméra de votre smartphone pour vous guider vers les boutons de porte des trains CFF.

L'application fonctionne actuellement dans toutes les gares suisses et dans tous les trains grandes lignes des CFF.

Pour planifier votre voyage, veuillez continuer à utiliser l'application Mobile CFF. Pour toute question sur l'application Inclusive CFF, adressez-vous au Call Center Handicap CFF.

## 4 Informations sur les offres touristiques accessibles.

18

Vous trouverez ici des informations sur les offres touristiques accessibles en Suisse.

### 4.1 Offres combinées RailAway sur cff.ch.

Vous pouvez découvrir les offres touristiques RailAway accessibles sur cff.ch à la rubrique «Loisirs et vacances». Dans le menu «Convient aux», sélectionnez la rubrique «Fauteuils roulants et poussettes»; les offres adaptées s'afficheront.

### 4.2 Initiative OK:GO.



L'initiative OK:GO permet aux personnes à mobilité réduite d'organiser leur voyage à l'avance, en toute autonomie. Grâce à la plate-forme «ginto», chaque prestataire touristique peut saisir et publier lui-même les informations relatives à l'accessibilité de ses offres. Ces informations sont communiquées en toute objectivité et sans jugement de valeur. Les personnes en déplacement peuvent ainsi se renseigner sur les conditions d'accessibilité de l'établissement avant leur arrivée.

Toutes les informations relatives à l'accessibilité saisies sont publiées sur le site Internet du prestataire avec le logo OK:GO de façon à ce que tout le monde puisse les consulter.

L'initiative OK:GO comprend différents types d'offres: restaurants, hôtels, remontées mécaniques, bateaux, musées et autres offres de loisirs touristiques. En s'associant avec de nombreux prestataires dans toute la Suisse, l'initiative OK:GO poursuit un seul objectif: rendre la Suisse encore plus accessible à tout le monde.

Pour plus d'informations concernant l'initiative, veuillez consulter le site Internet [ok-go.org](http://ok-go.org).

### **4.3 EnableMe – La communauté pour toutes les questions liées au sujet du handicap et de la maladie.**



Comment trouver des informations sur l'accessibilité des RER? Quelles sont les facilités offertes aux bénéficiaires d'une rente AI? À qui s'adresse l'offre du Call

Center Handicap CFF et puis-je en bénéficier en cas d'incapacité temporaire de voyager? Vous trouverez la réponse à toutes ces questions et bien d'autres sur le forum d'EnableMe ([enableme.ch](http://enableme.ch)). Dans la Community, vous pouvez poser des questions sur le handicap et la maladie. Des spécialistes et d'autres personnes concernées vous répondent. Le portail propose également des articles sur différentes maladies et formes de handicap, mais aussi sur d'autres sujets comme les loisirs, les voyages et la mobilité.

En Suisse, près de 1,8 million de personnes vivent avec un handicap. Pendant des décennies, ce sont leurs limites qui ont été mises en avant. Sur son portail EnableMe, la fondation MyHandicap met, quant à elle, l'accent sur les forces et les aptitudes de chaque personne. MyHandicap souhaite contribuer à une société inclusive, où la visibilité des personnes avec un handicap va de soi et où elles sont pleinement représentées en tant que personnes autonomes et actives.

## 5 Call Center Handicap CFF.

20

Si vous avez besoin d'une aide à l'embarquement et au débarquement pour votre voyage, veuillez contacter le Call Center Handicap CFF.

- **0800 007 102, appel gratuit depuis la Suisse.**
- **Depuis l'étranger: +41 800 007 102 (appel payant)**  
**Joignable tous les jours de 6h00 à 22h30**
- **Formulaire de contact pour des informations générales:**  
**[cff.ch/formulairedecontact](http://cff.ch/formulairedecontact)**
- **Formulaire de commande pour les inscriptions au moins 12 heures avant le départ: [cff.ch/formulaireenligne](http://cff.ch/formulaireenligne)**

Vous pouvez contacter le Call Center Handicap CFF pour:

- Demander une aide à l'embarquement et au débarquement pour tous les trains directs avec assistants clientèle dans les gares d'appui
- Demander une aide à l'embarquement et au débarquement pour certains trains régionaux
- Solliciter une assistance pour les trains internationaux
- Établir un ordre permanent (si vous voyagez régulièrement)
- Demander des informations générales sur les déplacements en transports publics pour les personnes à mobilité réduite
- Demander des informations sur l'accessibilité de chaque relation

Ce service est gratuit et s'adresse à toutes les personnes en fauteuil roulant, à mobilité réduite, aveugles ou malvoyantes ainsi qu'aux personnes en situation de handicap mental.

Pour la réservation, nous avons besoin des informations suivantes:

- Nom et prénom
- Numéro de téléphone (en cas de question)
- Adresse e-mail (souhaité)
- Adresse (facultatif)
- Date et destination de votre voyage
- Heure de départ ou d'arrivée souhaitée
- Indication du type de handicap (mobilité réduite, en fauteuil roulant électrique ou non, utilisation d'un déambulateur, cécité, déficience visuelle ou handicap mental)

### **5.1 Délais de réservation.**

Voyages intérieurs: 1 heure avant la prestation d'assistance. Voyages internationaux: 48 heures avant le départ. Inscription en ligne au moyen du formulaire de commande: réservation au moins 12 heures avant le départ.

### **5.2 Aide aux personnes aveugles et malvoyantes.**

Les éléments tactiles et les systèmes numériques d'information à la clientèle dans les gares et les trains permettent aux personnes aveugles ou malvoyantes de voyager de manière autonome. Les demandes d'aide des personnes aveugles ou malvoyantes sont prises en considération selon la situation par le Call Center Handicap CFF.

### **5.3 Aide à l'embarquement et au débarquement à l'étranger.**

Vous pouvez demander une aide à l'embarquement et au débarquement dans la plupart des pays européens. Envoyez directement votre demande au Call Center Handicap CFF au moins 48 heures à l'avance. La réservation de place est obligatoire dans les trains internationaux. En plus des indications habituelles, le Call Center Handicap CFF aura besoin de connaître le numéro de place et le numéro de voiture figurant sur votre réservation. Important: votre réservation ne pourra pas être confirmée avant que l'entreprise de transport concernée ait donné sa réponse. Le Call Center Handicap CFF se charge d'informer le personnel de service à l'étranger de son intervention.

### **5.4 Dépôt des bagages en gare.**

Dans de nombreuses gares, vous avez la possibilité de déposer vos bagages. Vous pouvez choisir de laisser vos bagages au dépôt des bagages desservi au Centre voyageurs CFF ou dans les casiers automatiques CFF. Les clientes et clients à mobilité réduite peuvent demander une assistance au Centre voyageurs CFF ou, en dehors des horaires d'ouverture, au Call Center Handicap CFF. Il est nécessaire de s'annoncer deux heures à l'avance. Vous trouverez de plus amples informations sur le dépôt des bagages en gare sur [cff.ch/bagagesengare](http://cff.ch/bagagesengare).

## 6 Achat de billets.

Différentes possibilités s'offrent à vous pour acheter un billet.

### 6.1 En ligne sur [cff.ch](http://cff.ch) ou sur l'application Mobile CFF.

Vous pouvez aisément acheter vos billets sur [cff.ch](http://cff.ch). Ils sont envoyés à votre adresse e-mail et vous pouvez tout simplement les imprimer chez vous. Au moment du contrôle, il vous suffit de présenter le billet imprimé. Lorsque vous utilisez l'application Mobile CFF sur votre smartphone pour acheter des billets, vous n'avez pas besoin de les imprimer, car ils restent sur votre téléphone.

Important: pour les voyages internationaux, la réservation des places pour fauteuils roulants s'effectue exclusivement en gare ou auprès du Contact Center CFF.

### 6.2 Au guichet.

Vous pouvez bien sûr également acheter un billet à votre gare. De nombreuses gares disposent de guichets accessibles. Les personnes portant un appareil auditif peuvent s'adresser aux guichets avec le pictogramme correspondant, car ils sont équipés d'amplificateurs inductifs qui leur permettent d'entendre en positionnant leur appareil sur «T». Les guichets équipés d'un amplificateur inductif figurent sur la carte synoptique pour les personnes à mobilité réduite.

### 6.3 Auprès du Contact Center CFF.

En appelant le Contact Center CFF au 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min), vous pouvez acheter des billets et réserver des places dans la voiture pour personnes en situation de handicap 24 heures sur 24.

**Remarque: réservation de place dans le trafic international.**

La réservation de place est obligatoire dans le trafic international. Achetez vos places dans votre gare ou auprès du Contact Center CFF au numéro 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min) au moins 48 heures avant le départ du train.

**6.4 Au distributeur de billets.**

Si vous avez besoin d'aide pour utiliser un distributeur de billets CFF ou si celui-ci ne fonctionne pas, contactez la helpline des distributeurs au 0800 11 44 77. Indiquez à l'agent-e le numéro du distributeur devant lequel vous vous trouvez. Le numéro figure au centre de l'écran d'accueil et au-dessus de l'écran, en relief. La helpline des distributeurs de billets est joignable 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

**6.5 Commande de billets par téléphone.**

Les personnes en situation de handicap peuvent acheter et faire enregistrer leurs titres de transport 24 heures sur 24 en appelant le numéro gratuit 0800 181 181. Vous trouverez davantage d'informations sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap) à la rubrique «Planifier son voyage».

## 7 Réductions tarifaires pour les personnes en situation de handicap.

24

Vous aimeriez savoir si vous avez droit à des facilités de voyage? Une description détaillée des différentes facilités de voyage se trouve sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap) à la rubrique «Facilités de voyage».

### 7.1 Abonnement général (AG) à prix réduit sur le SwissPass.

Vous pouvez obtenir l'abonnement général (AG) de 1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup> classe à prix réduit en présentant votre carte de légitimation pour bénéficiaires de rentes AI dans un point de vente des transports publics.

### 7.2 Carte de légitimation pour les personnes en situation de handicap (carte d'accompagnement).

La carte de légitimation pour les voyageurs et voyageuses avec un handicap (carte d'accompagnement) permet à la personne concernée de voyager gratuitement avec un-e accompagnant-e et/ou un chien guide d'aveugle dans la même classe. La carte d'accompagnement est réservée aux résident-e-s suisses inscrit-e-s dans leur commune et devant se faire accompagner. En Suisse, un seul titre de transport valable suffit pour les deux personnes et, le cas échéant, pour le chien guide d'aveugle. Veuillez présenter votre titre de transport valable avec la carte d'accompagnement lors du contrôle des billets. L'accompagnant-e s'engage en contrepartie à aider la personne en situation de handicap à l'embarquement et au débarquement ainsi que pendant toute la durée du voyage. Pour les voyages internationaux, la carte de légitimation vous permet uniquement de vous faire accompagner gratuitement soit par une personne soit par un chien guide d'aveugle. Plus d'informations sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap).



Scannez le code QR pour accéder à la page [cff.ch/carte-d-accompagnement](https://cff.ch/carte-d-accompagnement) et en savoir plus sur la carte de légitimation pour personnes avec un handicap ou obtenir des informations sur le renouvellement et la migration vers le SwissPass.

À noter: l'actuelle carte d'accompagnement sur papier reste valable jusqu'à la fin 2022. Passé ce délai, seule la carte d'accompagnement enregistrée sur le SwissPass sera acceptée comme titre de transport valable.

### **7.3 Facilités de voyage sur les trajets internationaux.**

La carte de légitimation pour personnes avec un handicap permet d'acheter des titres de transport internationaux directs à prix réduit (d'une gare suisse à une gare à l'étranger et inversement). Ces dispositions ne sont pas applicables aux entreprises de transport proposant des prix de marché. Pour de plus amples informations, adressez-vous à votre gare ou appelez le Contact Center CFF au 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min). La carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap n'est pas reconnue à l'étranger pour l'achat de titres de transport. Vous devez donc acheter vos titres de transport en Suisse.

#### **7.4 Carte de légitimation pour personnes avec un handicap non émise en Suisse.**

Si vous êtes en possession d'une carte de légitimation pour personnes avec un handicap n'ayant pas été émise en Suisse, vous ne pouvez bénéficier d'aucune réduction sur les billets achetés en Suisse.

#### **7.5 Facilités de voyage pour les chiens d'assistance et les chiens d'utilité en service.**

Les chiens d'assistance et d'utilité voyagent gratuitement en 1<sup>re</sup> et en 2<sup>e</sup> classe dans les transports publics. Vous n'avez aucun supplément à payer. Vous trouverez davantage d'informations sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap).

#### **7.6 Voyages sans titre de transport valable.**

Vous devez obligatoirement être en possession d'un titre de transport valable. Si vous voyagez sans titre de transport valable, vous devez en principe vous acquitter d'un supplément, même sur présentation de la carte de légitimation pour personnes avec un handicap. Si votre handicap ne vous permet ni de vous servir d'un distributeur de billets ni d'acheter un billet sur [cff.ch](http://cff.ch) ou Mobile CFF, vous ne paierez que le prix de transport, sans supplément.

## 8 Conseils pratiques pour planifier son voyage.

Vous trouverez ici quelques conseils pour mieux planifier votre voyage en transports publics.

27

### 8.1 Calcul des temps de correspondance.

Le temps minimum nécessaire pour changer de quai est de 10 minutes. Dans certaines gares, le temps de changement de train peut être plus long. Sachez que le Call Center Handicap CFF n'enregistre et ne traite que les demandes qui prévoient un temps de changement suffisant.

#### **Remarque sur la gare centrale de Zurich:**

Étant donné la configuration particulière des voies de la gare centrale de Zurich, les temps de correspondance sont les suivants.

- Du hall de la gare centrale (voies 3-18) à la Museumstrasse (voies 41-44) et vice versa: 15 minutes.
- De la Löwenstrasse (voies 31-34) à la Museumstrasse (voies 41-44) et vice versa: 20 minutes.
- De la Löwenstrasse (voies 31-34) au hall de la gare centrale et vice versa: 15 minutes.

#### **Remarque sur Berne:**

En raison de l'aménagement particulier des voies 49 et 50, la durée des correspondances au départ de ces voies et vers celles-ci est d'au moins 15 minutes.

### 8.2 Organisation du transport des bagages.

Ni les assistant-e-s clientèle Gare ni les autres assistant-e-s clientèle ne transportent les bagages. Si vous êtes capable de les porter vous-même, nous pouvons vous garantir l'aide à l'embarquement et au débarquement. Si vous êtes particulièrement chargé-e, vous pouvez faire appel au service d'expédition dans n'importe quelle gare desservie. Pour plus d'informations, veuillez consulter [cff.ch/bagages](http://cff.ch/bagages) ou vous adresser au Contact Center CFF au 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min).

### **Transport des bagages à l'étranger.**

En général, la réservation de l'aide à l'embarquement et au débarquement à l'étranger n'englobe pas le transport des bagages. Vous trouverez davantage d'informations sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap) à la rubrique «Planifier son voyage».

### **8.3 Respect des dimensions et poids maximaux des fauteuils roulants.**

Pour accéder aux compartiments dédiés, les fauteuils roulants doivent présenter les dimensions (norme ISO 7193) et les poids maximaux suivants:

- Largeur hors-tout 70 cm, longueur 125 cm, hauteur 137 cm
- La charge utile des Mobilift est de 320 kg

L'aide à l'embarquement et au débarquement n'est généralement pas possible pour les fauteuils roulants plus grands et/ou plus lourds.

Vous trouverez les conditions s'appliquant au transport de matériel orthopédique, par exemple vélos spéciaux, tandems ou vélos couchés, sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap).

### **8.4 Restrictions.**

Les véhicules électriques susceptibles de bloquer ou d'encombrer l'accès à la voiture en raison de leurs dimensions ne sont pas autorisés dans les trains. Pour des raisons de sécurité, les vélos spéciaux de plus de deux mètres de long ne sont pas admis dans les trains du trafic grandes lignes (IR, IC, ICE et EC des CFF).

### **8.5 Voyageurs et voyageuses en provenance de l'étranger.**

Tous les billets internationaux pour personnes aveugles, malvoyantes ou en fauteuil roulant émis dans le pays d'origine sur la base de la carte de légitimation correspondante sont reconnus en Suisse. Si vous êtes titulaire d'une carte de légitimation pour personnes avec un handicap émise à l'étranger, vous devez acheter les billets dans votre pays d'origine. Vous pourrez ainsi bénéficier des réductions auxquelles vous donne droit votre carte sur les trajets internationaux.

## 8.6 Remarques importantes.

- Dans l'horaire en ligne, les correspondances CFF sont actualisées en temps réel. Certains changements de dernière minute du matériel roulant sont néanmoins possibles.
- En cas de suppression de trains ou de modification du matériel roulant, la circulation de véhicules à plancher surbaissé et à marchepied escamotable n'est pas garantie. Dans certains cas, un véhicule de remplacement non accessible aux personnes en fauteuil roulant peut être mis en service. Le Call Center Handicap CFF vous indiquera la prochaine relation accessible.
- Malgré le plancher surbaissé des voitures, il peut y avoir, dans certaines gares, une différence de hauteur plus ou moins importante et/ou un espace entre le bord du quai et le marchepied de la voiture.
- Si vous vous déplacez en fauteuil roulant et décidez de monter à bord du train et d'en descendre en toute autonomie, vous en assumez l'entière responsabilité. Les chemins de fer déclinent toute responsabilité en cas de dommage ou d'accident.



B Pendant le voyage: voyager sans barrières dans les transports publics.

30



# 1 Gares accessibles.

D'ici à la fin 2023, les personnes à mobilité réduite devront être en mesure de profiter de toutes les prestations des CFF sans discrimination et de se déplacer de la façon la plus autonome possible dans les transports publics. Ces dispositions bénéficieront non seulement aux personnes souffrant d'un handicap, mais aussi aux seniors et aux personnes se déplaçant avec des poussettes ou de nombreux bagages.

31

La mise en œuvre de la loi sur l'égalité pour les handicapés requiert des adaptations au niveau de l'infrastructure, du matériel roulant ainsi que de l'information aux voyageurs et voyageuses.



Scannez le code QR pour obtenir de plus amples informations sur [cff.ch/Lhand](https://www.cff.ch/Lhand) concernant l'état de la mise en œuvre de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) aux CFF.

## **2 Dans le train.**

32

Nous souhaitons rendre votre voyage aussi agréable que possible. C'est pourquoi nous avons rassemblé des informations qui pourraient vous être utiles pendant votre trajet en train.

### **2.1 Lieu et heure de rendez-vous.**

Si vous avez besoin d'une aide à l'embarquement et au débarquement, nous vous prions de vous trouver 10 minutes avant le départ du train sur le quai à proximité du Mobilift (ou à l'endroit convenu avec le Call Center Handicap CFF). Vous trouverez des informations détaillées concernant le point de rencontre pour chaque gare d'appui sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap) à la rubrique «Voyager sans barrières» et sur la carte synoptique pour les personnes à mobilité réduite.

### **2.2 Aide à l'embarquement et au débarquement.**

L'aide à l'embarquement et au débarquement dans les gares d'appui est généralement assurée par les assistant-e-s clientèle Gare. Là où le service «SOS Aide en gare» intervient, c'est lui qui prend en charge l'aide à l'embarquement et au débarquement. Dans certains cas, cette mission peut être confiée directement à l'assistant-e clientèle se trouvant dans le train concerné.

Pour les trains dépourvus de plancher surbaissé, l'assistance nécessaire est fournie à l'aide d'un Mobilift (plate-forme élévatrice jaune). Pour les trains à plancher surbaissé, des rampes pliables sont utilisées.

### **2.3 Places assises réservées en priorité aux personnes à mobilité réduite.**



Les voitures pourvues d'un compartiment pour fauteuils roulants et de sièges rabattables sont signalées, à l'extérieur comme à l'intérieur, par le pictogramme ci-contre.

Dans les voitures CFF de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> classe, le premier compartiment à droite en entrant, qui comporte un espace pour fauteuils en vis-à-vis, est indiqué par l'inscription «Veuillez svp céder ces places aux personnes à mobilité réduite». Suivant son aménagement, ce compartiment ne peut être utilisé que par les personnes malvoyantes, à mobilité réduite ou en fauteuil roulant.

### **2.4 Toilettes accessibles en fauteuil roulant dans le train.**

L'horaire en ligne et l'appli Mobile CFF vous permettent de voir pour chaque relation où se trouvent les toilettes accessibles en fauteuil roulant. Dans les ICN et les trains duplex (IC 2000), le compartiment pour fauteuils roulants ainsi que des toilettes accessibles en fauteuil roulant se trouvent en 1<sup>re</sup> classe. Les personnes en fauteuil roulant et leur accompagnant-e peuvent voyager dans ces compartiments de 1<sup>re</sup> classe avec un seul titre de transport de 2<sup>e</sup> classe, sous réserve de posséder la carte d'accompagnement «Carte de légitimation pour personnes avec un handicap».

Valable pour les voyageurs et voyageuses suivant-e-s:

- La personne en fauteuil roulant et son accompagnant-e, avec un seul titre de transport valable, peu importe le détenteur ou la détentrice
- La personne inscrite sur une carte Junior, si la personne en fauteuil roulant ou son accompagnant-e est mentionné-e comme parent sur la carte Junior et qu'au moins un titre de transport a été acheté

## **2.5 Informations concernant les modifications de l'horaire et les changements de voies.**

Pour connaître les modifications de l'horaire ou les changements de quais, renseignez-vous directement auprès des assistant-e-s clientèle ou consultez l'application Mobile CFF ou l'horaire en ligne.

Dans l'application gratuite, allez dans l'onglet «Shop et Services» dans le menu en bas de l'écran. Choisissez «Services» en haut à droite puis sélectionnez «Info trafic ferroviaire». Vous obtiendrez des informations sur les interruptions d'exploitation, les dérangements et les travaux de construction. D'autres informations telles que des notifications push peuvent être paramétrées. Dans l'horaire en ligne, saisissez une relation et vous verrez immédiatement si une restriction s'affiche en rouge. Dans la vue détaillée de la relation, les retards, les changements de voies et les autres annonces de dérangements s'affichent en rouge.

## **2.6 Que faire si des irrégularités se produisent dans le train?**

- Contactez le Call Center Handicap CFF (numéro gratuit depuis la Suisse: 0800 007 102) si le voyage est enregistré.
- En cas de retard, utilisez l'application Mobile CFF pour connaître les changements de voies et les correspondances. Adressez-vous à l'assistant-e clientèle se trouvant dans le train.
- En cas d'urgence (p. ex. d'ordre médical), appelez le numéro d'urgence 0800 117 117.

### 3 SOS Aide en gare.



SOS Aide en gare assure l'aide à l'embarquement et au débarquement dans les gares suivantes: Bâle CFF, Berne, Biel/Bienne, Genève Cornavin, Lucerne, Olten et Zurich gare centrale. SOS Aide en gare accompagne les personnes en situation de handicap, les seniors, les personnes avec des enfants en bas âge ainsi que les enfants voyageant seuls dans la gare et aux abords de celle-ci.

Pour de plus amples informations sur les services et les horaires d'ouverture, veuillez consulter le site [aide-en-gare.ch](http://aide-en-gare.ch).



## 4 Remarques importantes.

36

### **Informations sur les services de transport payants pour personnes avec un handicap.**

Des services de taxi payants qui vous conduisent à votre destination sont mis en place dans de nombreuses gares d'appui. Consultez la carte synoptique pour les personnes à mobilité réduite sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap) pour obtenir les coordonnées des prestataires.

#### **4.1 Aide à l'embarquement et au débarquement assurée par des particuliers.**

Des particuliers peuvent assurer l'aide à l'embarquement et au débarquement dans toutes les gares. Les CFF déclinent toute responsabilité en cas de dommage ou d'accident.

## **5 Conseils pratiques pour voyager en transports publics.**

### **5.1 Demande de confirmation de votre voyage par e-mail.**

37

Demandez au Call Center Handicap CFF une confirmation de votre voyage par e-mail. Cette confirmation vous permet d'évaluer notre prestation et de nous faire part directement de vos commentaires concernant les services demandés. Vous nous aidez ainsi à améliorer constamment nos prestations.

### **5.2 Personnes en fauteuil roulant.**

Vous voyagerez plus confortablement si vous évitez les heures de grande affluence. Les trains surbaissés et les gares accessibles vous donnent la possibilité de voyager en toute autonomie et sans stress.

### **5.3 Personnes aveugles et malvoyantes.**

Si vous êtes aveugle ou malvoyant-e, vous pouvez voyager de manière autonome dans les gares accessibles et les trains surbaissés. Adressez-vous au Call Center Handicap CFF pour l'organisation de l'aide à l'embarquement et au débarquement, et pour convenir du point de rencontre. L'aide à l'embarquement et au débarquement est assurée par le personnel ferroviaire ainsi que par SOS Aide en gare. Veuillez vous munir dans tous les cas de votre canne blanche ou vous faire accompagner par votre chien guide d'aveugle.

Conseil: installez l'application Inclusive CFF sur votre smartphone. Elle vous permet d'obtenir des informations sur le site où vous vous trouvez. Ainsi, vous serez sûr-e d'être à bord du bon train.

## **5.4 Voyages avec un déambulateur.**

Si vous utilisez un déambulateur, vous pouvez demander une aide personnalisée à l'embarquement et au débarquement au même titre que les personnes en fauteuil roulant. En revanche, vous devez être en mesure de franchir de manière autonome les obstacles tels que marches, rebords ou espacements sans l'aide du personnel de service.

### **Important**

- Veuillez noter que, pour des raisons de sécurité, il n'est pas possible d'utiliser le Mobilift avec un déambulateur.
- Voyager avec un déambulateur nécessite de prévoir suffisamment de temps pour les changements dans les gares concernées. Pour certaines relations, la correspondance régulière ne peut pas être garantie. Veuillez en tenir compte lors de la préparation de votre voyage.

## **5.5 Personnes sourdes et malentendantes.**

Les personnes sourdes ou malentendantes qui empruntent les transports publics peuvent utiliser le Service Procom SMS (Fondation d'aide à la communication pour sourds) pour demander gratuitement de l'aide en cas d'urgence et pour se renseigner sur les perturbations ainsi que sur les retards ou les interruptions de service.

### **Comment fonctionne le Service Procom SMS?**

En cas de problème, les personnes sourdes ou malentendantes envoient un SMS à Procom en donnant autant d'informations que possible, y compris le numéro de téléphone à contacter (coût du SMS à la charge de l'expéditeur-trice).

Allemand: +41 (0)79 702 01 00

Français: +41 (0)79 702 05 05

Italien: +41 (0)79 702 06 06

Procom prend contact avec les entreprises de transport en utilisant un numéro de téléphone spécial, règle le problème et se manifeste ensuite auprès de l'expéditeur-trice du message. Le service Procom peut également être joint via l'application gratuite pour smartphones myMMX.

### **5.6 Personnes en situation de handicap mental.**

Une aide à l'embarquement et au débarquement peut être demandée pour les personnes en situation de handicap mental. Néanmoins, un certain nombre d'éléments doivent être clarifiés à l'avance (point de rencontre, moyen d'identification, etc.). L'aide se limite à l'embarquement et au débarquement. Il n'y a aucun service d'assistance pendant le voyage.

## C Après le voyage.

40

### Évaluation de l'assistance.

Notre Service clientèle se tient à votre disposition pour toute question d'ordre général concernant nos prestations ou l'assistance. Vous pouvez lui écrire directement en utilisant le formulaire de contact qui se trouve sur [off.ch](http://off.ch).



## L'essentiel en bref.

- Dans l'horaire en ligne ou sur Mobile CFF, vous pouvez vérifier l'accessibilité des trains et la composition des véhicules ou acheter des billets.
- La réservation est absolument nécessaire pour les voyages internationaux et peut s'effectuer en gare ou auprès du Contact Center CFF (0848 44 66 88, CHF 0.08/min).
- Les principales informations pour les personnes avec un handicap et les personnes à mobilité réduite sont consultables sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap) et sur la carte synoptique pour les personnes souffrant d'un handicap (version en ligne également disponible sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap)).
- Plus de 400 gares CFF sont accessibles et seuls des trains surbaissés circulent en trafic régional.
- Annoncez-vous auprès du Call Center Handicap CFF même si vous voyagez en toute autonomie. Ainsi, le personnel des trains sera informé de la présence d'un-e client-e à mobilité réduite dans le train.
- Pour les correspondances avec assistance, comptez au moins 10 minutes.
- Le Call Center Handicap CFF est le centre de compétences pour les personnes à mobilité réduite. Il s'occupe des réservations de l'aide à l'embarquement et au débarquement dans les gares d'appui. Il est joignable gratuitement depuis la Suisse au numéro 0800 007 102.
- Vous devez vous trouver au point de rencontre convenu 10 minutes avant le départ. L'assistance est assurée à la fois par les assistant-e-s clientèle Gare et par les autres assistant-e-s clientèle se trouvant dans le train concerné.
- Vous pouvez découvrir les offres RailAway accessibles directement sur [cff.ch](http://cff.ch) ainsi que sur la carte synoptique.
- La carte d'accompagnement est désormais intégrée au SwissPass. À noter: l'actuelle carte d'accompagnement sur papier reste valable jusqu'à la fin 2022. Passé ce délai, seule la carte d'accompagnement enregistrée sur le SwissPass sera acceptée comme titre de transport valable.

# Carte synoptique

Etat: 12.2022

Parcours avec voitures équipées de compartiments pour chaises roulantes.

Parcours avec possibilités restreintes de transporter des voyageurs en chaise roulante (en règle générale sur la plate-forme d'entrée ou dans le compartiment à bagages).

Pas de possibilité de transporter des voyageurs en chaise roulante.

 Gare d'appui équipée d'élévateurs mobiles (Mobilift) pour l'aide à l'embarquement et au débarquement des voyageurs avec un handicap.



Dijon | Paris

Lyon | Avignon | Paris

Aix-les-Bains | Grenoble





## Liens et adresses utiles.

44

### **Compagna Reisebegleitung**

Si vous-même ou l'un de vos proches souhaitez vous faire accompagner lors d'un déplacement en transports publics, Compagna vous propose ses services d'accompagnement en voyage. Ce service est payant.

Téléphone +41 (0)71 220 16 07  
info@compagna-reisebegleitung.ch  
compagna-reisebegleitung.ch

### **Fondation MyHandicap**

La fondation à but non lucratif MyHandicap coordonne EnableMe.ch, le plus grand portail dédié au handicap et aux maladies chroniques en Suisse, qui propose un forum, des programmes entre pairs, une bourse de l'emploi et de l'apprentissage et bien plus encore.

### **Procap voyages et sport**

#### **Tourisme inclusif – Office spécialisé en tourisme et voyages sans obstacles**

Tourisme inclusif vous propose des conseils et des informations pour voyager sans obstacles dans le monde entier ainsi que des guides utiles de villes, de régions et de pays.

Téléphone +41 (0)32 322 84 82  
tourisme@procap.ch  
procapvoyages.ch/tourisme-inclusif

### **Procap Voyages**

Procap Voyages est le spécialiste des voyages pour les personnes avec et sans handicap en Suisse.

Téléphone +41 (0)32 322 84 82  
voyages@procap.ch  
procap-voyages.ch

**PubliCar: le bus sur appel de CarPostal Suisse SA**

Si vous souhaitez voyager avec PubliCar, commandez votre car postal personnel par téléphone. Des informations sur les régions desservies et les horaires sont disponibles sur le site [carpostal.ch/publicar](http://carpostal.ch/publicar) ou sur [cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap).

**Association suisse des paraplégiques**

Le département Culture et loisirs de l'Association suisse des paraplégiques organise des voyages en groupe pour ses membres en fauteuil roulant ainsi que des vacances pour tétraplégiques dans le but de décharger leurs proches.

Téléphone +41 (0)41 939 54 15

[kf@spv.ch](mailto:kf@spv.ch)

[spv.ch/fr](http://spv.ch/fr)

**Inclusion Handicap**

Mühlemattstrasse 14a

3007 Berne

Téléphone +41 (0)31 370 08 30

[info@inclusionhandicap.ch](mailto:info@inclusionhandicap.ch)

[inclusion-handicap.ch](http://inclusion-handicap.ch)

**OFT**

Office fédéral des transports

Accessibilité des transports publics

3003 Berne

Téléphone +41 (0)31 323 12 96

[mobile@bav.admin.ch](mailto:mobile@bav.admin.ch)

[oft.admin.ch/mobile](http://oft.admin.ch/mobile)

# À l'étranger.

46

## **Allemagne.**

### **Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn**

Téléphone +49 30 65212888

[msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com)

[bahn.de](http://bahn.de)

## **Autriche.**

### **ÖBB Mobilitätsservice-Zentrale**

Téléphone +43 (0)5 1717 5

Tous les jours de 6h à 21h

Vous pouvez également vous inscrire en ligne sur le site [oebb.at/msz](http://oebb.at/msz)

## **France.**

### **SNCF**

Accès Plus/OUI.sncf

Téléphone 0890 640 650

Vous pouvez également vous inscrire en ligne sur le site

<https://sncf.force.com/aplus/s/demande-prestation>



## **Italie.**

### **RFI**

Sala Blu

Téléphone 800 90 60 60 (uniquement depuis une ligne fixe et en Italie)

Téléphone 02 32 32 32 32 (numéro national)

Inscription en ligne sur l'appli Sala Blu.

# Mentions légales.

## **Éditeur.**

47

### **CFF SA**

Marché Voyageurs

Distribution, services et commercialisation

Services et gestion des installations

Centre de compétences Handicap

Trüsselstrasse 2

3000 Berne 65

[cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap)

**CFF SA**

Marché Voyageurs  
Distribution, services et commercialisation  
Services et gestion des installations  
Centre de compétences Handicap  
Trüsselstrasse 2  
3000 Berne 65

[cff.ch/handicap](http://cff.ch/handicap)