



SBB CFF FFS

# Voyager sans barrières.

Valable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024.



## Voyager sans barrières en transports publics.

2

Dès 2024, vous pourrez voyager en autonomie ou avec une aide sur tout le réseau ferroviaire suisse. Les informations suivantes s'adressent aux voyageuses et voyageurs en fauteuil roulant, à mobilité réduite, aveugles ou malvoyants ainsi qu'en situation de handicap cognitif.



## Informez-vous sur les canaux en ligne des CFF.

3

### Horaire CFF en ligne et application Mobile CFF.

Le site [cff.ch/horaire](http://cff.ch/horaire) et l'application Mobile CFF vous indiquent:

- si le voyage est intégralement accessible aux personnes en situation de handicap;
- si une aide sur place est nécessaire;
- où se trouvent les différentes voitures;
- où se trouvent l'espace pour fauteuils roulants et les toilettes accessibles en fauteuil roulant.

Le niveau d'accessibilité est indiqué par 6 icônes:



#### **Accès autonome.**

Vous pouvez monter à bord de ce train et en descendre de manière autonome.

---



#### **Accès avec aide du personnel roulant.**

Veillez vous adresser directement au personnel roulant ou au personnel de service pour obtenir de l'aide.

---



#### **Accès avec aide du personnel, inscription requise.**

Une aide est nécessaire pour les personnes à mobilité réduite souhaitant prendre cette correspondance. Pour en bénéficier, vous devez vous annoncer sur [swisspass.ch/handicap](http://swisspass.ch/handicap) ou auprès du Contact Center Handicap au moins une heure à l'avance.



### **Navette jusqu'au prochain arrêt accessible, inscription requise.**

Veillez contacter le Contact Center Handicap par téléphone au moins deux heures à l'avance.

---



### **Pas de transport possible.**

Ce trajet n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant. Un embarquement/débarquement autonome est disponible à proximité. Renseignements auprès du Contact Center Handicap.

---



### **Aucune information disponible.**

Nous ne pouvons garantir les informations pour les correspondances prévues dans plus de 21 jours.

## **Application Inclusive CFF.**

- Cette application envoie des informations visuelles, numériques et sonores sur les gares et trains grandes lignes directement sur votre smartphone.
- Annonces actuelles en gare et dans le train.
- Fonction «Finder» pour localiser les portes.



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

Informations générales sur l'offre des CFF pour les voyageuses et voyageurs à mobilité réduite.

## Système d'annonce et d'information de la mobilité assistée (AMO).

### **Informations avec identifiant SwissPass.**

Le nouveau système d'annonce et d'information de la mobilité assistée (AMO) vous permet de savoir si un trajet est accessible et de commander une assistance de manière numérique.

Annoncez-vous avec votre identifiant SwissPass sur [swisspass.ch/handicap](http://swisspass.ch/handicap). Vous recevrez une confirmation de voyage par e-mail, puis un SMS indiquant la personne compétente 30 minutes avant la prestation d'assistance.

### **Par téléphone auprès du Contact Center Handicap.**

- 0800 007 102, appel gratuit depuis la Suisse.
- +41 800 007 102, depuis l'étranger (appel payant).

Joignable tous les jours de 5h00 à 0h00.

### **Annoncez votre voyage à l'avance.**

- Pour tous les arrêts des transports publics de Suisse:  
1 heure avant l'heure prévue de la prestation d'assistance, sauf exceptions.
- Pour les arrêts des transports publics desservis par des navettes: au moins 2 heures avant le départ.
- Pour les gares étrangères: 24 heures avant le départ.

### **Réservation de places en trafic ferroviaire international.**

La réservation de place est obligatoire sur les trains internationaux. Vous pouvez l'acheter à votre gare ou via le Contact Center CFF au 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min).

## Aperçu des principaux services et principales remarques.

6

### **Contact Center Handicap.**

0800 007 102, appel gratuit depuis la Suisse.

Joignable tous les jours de 5h00 à 00h00.

- Organisation de l'aide à l'embarquement et au débarquement pour les voyageuses et voyageurs à mobilité réduite dans les transports publics suisses.
- Informations sur l'accessibilité des transports publics.
- Informations sur les réductions tarifaires.

### **cff.ch/horaire.**

- Informations sur l'horaire, l'accessibilité des correspondances et la composition des trains.
- Achat de billets.

### **Système d'annonce et d'information de la mobilité assistée (AMO) sur [swisspass.ch/handicap](https://www.swisspass.ch/handicap).**

Réservation numérique des prestations d'aide à l'embarquement et au débarquement dans les transports publics.

### **Contact Center CFF.**

0848 44 66 88 (CHF 0.08/min.), [cff.ch](https://www.cff.ch)

- Service joignable 24 heures sur 24.
- Commande de billets, réservation de places, horaires, informations générales sur les voyages en train.

### **0800 181 181 (pour les personnes malvoyantes).**

Commande de billets par téléphone.

## **SOS Aide en gare ([bahnhofhilfe.ch/fr](http://bahnhofhilfe.ch/fr)).**

Assistance aux personnes à mobilité réduite à Bâle, Berne, Biel/Bienne, Genève, Lucerne, Olten et Zurich gare centrale.

### **Informations importantes.**

- Les informations sur les correspondances et leur accessibilité fournies dans l'horaire en ligne CFF et dans l'application Mobile CFF sont actualisées en temps réel. En cas de suppressions, de modifications non prévues de moyens de transport ou d'informations manquantes, le degré d'accessibilité indiqué pour une correspondance peut être différent de celui mentionné dans les informations fournies en ligne.
- Dans certaines gares, malgré le plancher surbaissé, il reste 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 entreprises de transport déclinent toute responsabilité en cas de dommage ou d'accident.

**CFF SA**

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

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