

Transports publics

nouveautés du changement d'horaire du 9.12.2007 pour les personnes handicapées

1. Commande de billet par téléphone pour voyageurs avec un handicap

Etant donné la fermeture d'un nombre de plus en plus grand de guichets et leur remplacement par des automates à billets à écran tactile, les entreprises suisses de transport ont dû, en vertu de la Loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand), trouver une solution de rechange pour les personnes dont le handicap les empêchent de se servir de ces automates.

A partir du changement d'horaire du 9 déc. 2007, les voyageurs avec un handicap [= uniquement les personnes voyageant avec la «carte d'accompagnement» («carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap»)] peuvent commander leur titre de transport (y compris billets aller-retour, demi-tarif et city, cartes journalières, etc.) en appelant le numéro de téléphone gratuit 0800 181 181 (au plus tôt 24 heures avant le départ, en indiquant son numéro de carte de crédit ou sur facture payable à 30 jours). Le voyageur embarque donc sans billet physique et doit présenter sa «carte d'accompagnement» lors du contrôle dans le train. Le personnel du train vérifie ensuite par téléphone si le billet voulu existe. Après le voyage, le billet (oblitéré) et la quittance pour le paiement par carte de crédit ou la facture à payer par bulletin de versement sont remis au client par la Poste.

Procédure pratique et détails :

- a) Composer le numéro de tél. 0800 181 181 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)
- b) Choisir la langue (1 = allemand, 2 = français, 3 = italien, 4 = anglais)
- c) Appuyer sur la touche 1 = service «commande de billet par téléphone pour voyageurs avec un handicap»
Si aucune touche ou touche 2 sélectionnée à cet endroit: cf. let. n) ci-dessous.
- d) Pour les voyageurs titulaires d'un abonnement demi-tarif, de parcours ou communautaire:
 - indiquer le numéro de la carte de base (= suite de 6 caractères alphanumériques dans l'angle supérieur gauche de l'abonnement) ou/et (pour contrôle) prénom, nom et adresse
- e) Pour les voyageurs non titulaires d'un abonnement demi-tarif, de parcours ou communautaire:
 - Pour sa première identification, le voyageur doit faire enregistrer au préalable une copie de sa pièce d'identité (carte d'identité ou passeport) au guichet CFF (en expliquant qu'il souhaite commander à l'avenir des billets par téléphone) ou l'envoyer par la Poste au centre de contact CFF, Rail Service (Spitalweg 19, 3902 Brigue-Glis) ou par fax au 051 225 70 93.

- Le voyageur reçoit ensuite un numéro de carte de base personnel (= suite de 6 caractères alphanumériques). Noter ce numéro pour le contrôle (de préférence au bas de la p. 1 de la carte d'accompagnement, à droite de la durée de validité et du numéro de carte).

- Ce numéro de carte de base personnel restera valable plusieurs années (et sera donc réutilisable pour d'autres voyages) et il faudra donc aussi le reporter sur la nouvelle carte d'accompagnement.

- La procédure applicable aux voyages ultérieurs est la même que celle décrite aux let. a) à d).

f) Commander le billet (au max. 24 heures avant le départ), lequel est enregistré électroniquement auprès des CFF et remis par la Poste après le voyage (clairement oblitéré, accompagné de la quittance pour le paiement par carte de crédit ou la facture à payer par bulletin de versement).

g) Titres de transport pouvant être commandés à ce numéro de tél.:

- Pour les CFF, cars postaux, etc.: billets individuels (donc ni abonnements ni cartes multicourses) y compris billets aller-retour, de circuit, demi-prix et city, cartes journalières, cartes journalières valables dès 9 heures, surclassements et surclassements journaliers (= valables pour l'ensemble du «trafic direct» = partout où l'on peut acheter un «billet direct», mais avec la restriction importante selon let. h) ci-dessous).

Il en va de même pour l'intégralité des 2 communautés tarifaires suivantes:

- Communauté tarifaire Libero (Berne à Soleure; acceptation seulement provisoire)

- Communauté tarifaire Suisse nord-occidentale [TNW: BS, BL, régions d'AG (Fricktal) et SO (Laufental, etc.)]

D'autres communautés tarifaires telles que St-Gall-Suisse orientale, Argovie ou Lucerne-Suisse centrale ne sont pour l'instant des communautés que pour les abonnements, ce qui veut dire qu'elles sont considérées comme des «zones tarifaires normales» pour les billets individuels. Il n'est donc pas possible de commander de billets par téléphone pour les transports urbains de ces zones, à l'exception des «billets city» selon let. i) ci-dessous.

h) Il n'est pas possible de commander ce genre de billets par téléphone dans l'intégralité des 6 communautés tarifaires suivantes (donc p. ex. impossible pour Zurich-Winterthur ou Dietikon-Thalwil ou encore Schwyz-Einsiedeln):

- Zürcher Verkehrsverbund (ZVV = Canton de Zurich). [Cet exploitant prévoit (dès le printemps 2008 env. avec une série de tests) des automates à billets dotés d'une liaison vocale avec le centre de contact ZVV (accessible uniquement avec une carte à puce spéciale). Ce centre de contact pourra ensuite - après paiement direct à l'automate - déclencher à distance l'émission d'un billet ZVV normal.]
- Communauté tarifaire Zoug/Zugerpass (Canton ZG sauf lacs de Zoug et d'Aegeri)
- Communauté tarifaire Schwyz/Schwyzerpass (Innerschwyz = Schwyz, Brunnen, Einsiedeln)
 - Frimobil (Fribourg et Bulle)
 - Mobilis (Lausanne et Morges)
 - Unireso (Genève)
- i) L'émission de «billets city» est néanmoins possible pour 24 villes de Suisse (mais seulement en liaison avec un «billet CFF normal»).
- j) Lors du contrôle des billets dans le train, le voyageur présente sa «carte d'accompagnement» ainsi que son abonnement demi-tarif, de parcours, communautaire ou son numéro de carte de base personnel. Le personnel du train vérifie ensuite par téléphone à l'aide de cette suite de 6 caractères alphanumériques si le titre de transport voulu existe sous forme électronique.
- k) S'il a oublié sa «carte d'accompagnement», le voyageur doit se faire délivrer un titre de transport dans le train en demandant l'annulation du billet émis sous forme électronique (pour éviter de payer ce voyage deux fois).
- l) S'il ne peut partir ou s'il souhaite modifier son itinéraire, le voyageur doit appeler le numéro gratuit 0800 181 181 avant le départ et faire annuler ou transférer son «billet». Les conditions d'échange et de remboursement sont les mêmes que lorsque le billet est acheté à l'automate.
- m) Conseil: Comme le service «commande de billet par téléphone pour voyageurs avec un handicap» entraîne des frais considérables pour les entreprises suisses de transport, chacun est invité à faire usage autant que possible des autres variantes:
 - achat au guichet (s'il est ouvert à l'heure souhaitée),
 - achat auprès du chauffeur (p. ex. du car postal) ou du personnel du train (sans supplément),
 - achat à l'automate (si on peut l'utiliser soi-même),
 - achat par Internet.
- n) Si, de billet par téléphone pour au numéro gratuit 0800 181 181, après avoir choisi la langue (touches 1 à 4), on appuie sur la touche 1 (ou sur aucune autre touche) = communication avec le service «commande voyageurs avec un handicap».

Si à cet endroit on appuie sur la touche 2 (au lieu de 1) = communication avec le service «informations pour malvoyants et aveugles» (qui existe depuis le 1.1.2007: mêmes informations qu'aux bornes «Info» ou «SOS» des gares sur les prochains départs, voies de départ, retards, changements de voie et perturbations). La touche adéquate de la borne de la gare met directement en communication avec le poste directeur compétent. Ce numéro de tél. met uniquement en communication avec ce poste directeur. Il ne s'applique donc pas aux renseignements d'horaire normaux ou aux questions tarifaires, lesquels relèvent du numéro de Rail Service: 900 300 300 (1.19 CHF/min.).

- o) Le numéro de téléphone gratuit 0800 007 102 (tous les jours de 06 h 00 à 22 h 00, «Call Center Handicap CFF», Brigue) sert depuis le 1.5.2000 à organiser l'aide à l'embarquement, au débarquement et au changement de train dans près de 170 gares points d'appui en Suisse.

2. L'abonnement général «handicapés» («AG handicapés»)

- a) A partir du changement d'horaire du 9.12.2007, l'«AG handicapés» coûte 2'200.- CHF (2^{ème} classe) ou 3'500.- CHF (1^{ère} classe).
- b) A ce propos, nous souhaitons vous signaler encore une fois la procédure simplifiée depuis le dernier changement d'horaire du 10.12.2006: les titulaires d'une «carte de légitimation pour rentier/rentière AI» peuvent acquérir l'«AG handicapés» depuis cette date directement au guichet des AG en présentant cette légitimation avec une pièce d'identité personnelle. Seuls les bénéficiaires d'une allocation pour impotent ou d'une contribution aux frais d'entretien d'un chien-guide de l'assurance-invalidité fédérale qui ne reçoivent pas de rente AI doivent continuer de demander chaque année (par téléphone) l'attestation correspondante à leur office AI.
- c) Les personnes qui passent de l'âge AVS n'ont plus droit à l'«AG handicapés» (il n'y a ici aucune «garantie des droits acquis»). Elles ont droit en revanche (comme toutes les personnes âgées) à un «AG Senior» (dès le 9.12.2007: 2'350.- CHF pour la 2^{ème} classe ou 3'700.- CHF pour la 1^{ère} classe).

3. Annexe: numéros de téléphone et heures de service des 10 «Aides en gare» et du Call Center Handicap, Brigue (pour les quelque 170 gares points d'appui)

Nous espérons que cette vue d'ensemble actuelle et compacte vous sera utile.

8004 Zurich, 26.11.2007/Ro [SBB-Publ07F]
Union suisse des aveugles, Hans-Peter Rogger



1. Aides en gare en Suisse

(Stand 31.10.2007)

Gare	Tél.	Fax	Mobile
Basel-SBB	061 271 37 23	061 271 37 23	078 644 78 33
Bern	031 311 77 88	031 311 77 88	079 606 49 69
Biel/Bienne	032 322 19 01		079 380 06 16
Chiasso	051 227 98 07		079 505 03 66
Genève-Cornavin	022 732 00 90		079 505 09 11
Genève-Aéroport	022 798 18 60		079 505 09 08
Lausanne	021 323 10 80	021 323 10 80	079 505 31 73
Luzern	041 210 00 60		079 500 26 00
Olten	051 229 52 40		079 505 03 42
Zürich-HB	044 211 92 77	044 211 92 77	079 505 08 36

Heures de service

Basel-SBB MO-FR 8.00-19.30 Uhr SA 8.00-18.00 Uhr SO 10.00-18.00 Uhr	Bern MO-FR 8.00-21.00 Uhr SA 8.00-18.00 Uhr Sonn- und Feiertage geschlossen.
Biel/Bienne: MO - FR 8.10-11.40 Uhr + 13.10-16.40 Uhr Wochenende und Feiertage geschlossen.	Chiasso LU-VE ore 8.00-11.00 SA/DO e giorni festivi chiuso; fuori orario: servizio su richiesta
Genève-Cornavin LU-JE 8 h 00 à 20 h 00 VE 8 h 00 à 21 h 00 SA 8 h 00 à 15 h 30 Fermé les dimanches et jours fériés	Genève-Aéroport LU+ME-VE 8 h 00 à 13 h 00 + 14 h 00 à 18 h 00 Mardi fermé SA 8 h 00 à 13 h 00 + 14 h 00 à 19 h 00 DI 12 h 00 à 17 h 00
Lausanne LU-VE 7 h 30 à 12 h 30 + 13 h 45 à 17 h 45 Fermé les samedis, dimanches et jours fériés	Luzern MO-FR 8.30-18.15 Uhr SA 8.30-15.00 Uhr Sonn- und Feiertage geschlossen.
Olten MO-FR 8.00-11.00 Uhr + 14.00-18.00 Uhr SA 8.00-11.00 Uhr Sonn- und Feiertage geschlossen.	Zürich-HB Täglich 6.45-21.45 Uhr

2. Le Call Center Handicap CFF à Brigue

Tél. 0800 007 102 *
Fax 051 225 70 90
E-mail: mobil@cff.ch

Tél. 0800 181 181
puis choix de la langue:
- puis touche 1 =
(fax = 051 225 70 93)
- touche 2 =

tous les jours 6 h 00 à 22 h 00 (0800 = n° gratuit)
Organisation aide à l'embarquement, au débarquement et au changement de train dans près de 170 gares points d'appui en Suisse.
tous les jours, 24 h sur 24
touche 2 = français
commandes de billet pour handicapés
(voyageant seuls avec «carte d'accompagnement»)
voies de départ/d'arrivée pour aveugles
(comme aux bornes «Info»/«SOS» des gares).

* Ce numéro de téléphone est aussi valable pour les 10 aides en gare [en particulier hors des heures de service indiquées ci-dessus, lorsqu'un déplacement concerne un ou plusieurs de ces services].