

FORMULAIRE DE SIGNALEMENT D'OBSTACLE



Ce formulaire vous permet de signaler tout obstacle ou difficulté rencontré lors de vos déplacements. En nous donnant tous les détails, vous nous permettez d'améliorer les transports publics.

Si vous le préférez, à la place de ce formulaire, vous pouvez transmettre vos remarques par mail à **acesplus@transilien-sncf.fr** en indiquant « signalement » dans le titre du message.

Nous vous remercions pour votre signalement.
Votre service Relations Clientèle Transilien.

POUR MIEUX VOUS CONNAITRE

Civilité :

Nom :

Prénom :

Adresse de messagerie :

Téléphone :

Adresse postale (voie) :

Adresse postale (ville) :

➤ Vous êtes :

- La personne qui rencontre des difficultés
- Un accompagnateur
- Un témoin d'une difficulté/d'un obstacle

➤ Vous avez des difficultés pour (cochez la ou les mention(s) utile(s)) :

<input type="checkbox"/> Vous déplacer	<input type="checkbox"/> Vous orienter
<input type="checkbox"/> Voir	<input type="checkbox"/> Autre, précisez
<input type="checkbox"/> Entendre	<input type="checkbox"/> Pas de difficulté particulière

➤ Vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité ?

Oui Non

PRÉCISIONS SUR VOTRE DIFFICULTÉ DE DÉPLACEMENT

➤ Où et quand votre difficulté a eu lieu ?

Lieu (nom de la gare, de la station ou de l'arrêt) :

Numéro ou nom de la ligne :

Date :

Heure (même approximative) :

➤ **Cette difficulté est liée à :** cochez une ou plusieurs cases ci-après et précisez dans l'encadré «précisions supplémentaires» la cause exacte du problème :

Des équipements en gare ou station ou point d'arrêt, si oui :

Lequel?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ascenseurs | <input type="checkbox"/> Information visuelle (écrans, panneaux...) |
| <input type="checkbox"/> Palettes /rampes | <input type="checkbox"/> Appareils de ventes |
| <input type="checkbox"/> Escaliers mécaniques (escalator) | <input type="checkbox"/> Information sonore |
| <input type="checkbox"/> Portes | <input type="checkbox"/> Appareils / bornes de validation |
| <input type="checkbox"/> Escaliers fixes | <input type="checkbox"/> Autres |

Pourquoi ?

- Arrêt ou dysfonctionnement de l'équipement
 Absence d'équipement
 Positionnement de l'équipement

Le cheminement sur la voirie depuis ou vers l'arrêt ou la gare ou la station :

Oui Non

**Autres (précisez dans l'encadré «précisions supplémentaires» la cause exacte du problème)*

➤ **Précisions supplémentaires sur votre signalement et/ou vos difficultés de déplacement**

(vous pouvez être plus précis sur le type d'équipement que vous utilisez, les circonstances de la(des) difficulté(s)...):

VOTRE DÉPLACEMENT :

S'agit-il d'un déplacement régulier ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Sur place, avez-vous demandé de l'aide à un agent ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Si oui, l'agent a-t-il su répondre à votre demande ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Avez-vous pu poursuivre votre trajet ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Si oui, de combien de temps votre parcours a-t-il été allongé ?	

Fait le __ / __ / ____

(Signature)

Votre service Relations Clientèle Transilien vous tiendra informé(e) des suites données à cette réclamation dans les meilleurs délais.

Merci d'envoyer cette réclamation par courriel (accesplus@transilien-sncf.fr) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Relations Clientèle SNCF Transilien – TSA 21262 – 75564 Cedex 12