

Communiqué du 8 octobre 2024

SNCF : tout savoir sur le contrôle embarquement

De nombreux passagers se sont émus de ne pas avoir pu accompagner leurs proches sur le quai pour un départ de train avec contrôle à l'embarquement. La Fnaut a interrogé la SNCF et vous explique quelle est la règle¹.

Contrôle pédagogique avant d'être punitif

Les agents à quai, explique la SNCF, ont « *pour consigne de faire preuve de discernement et de bienveillance. L'idée n'est pas la sanction mais le rappel des règles, et beaucoup de pédagogie* ».

Souplesse pour les « clients sensibles »

Pour l'accueil embarquement et le contrôle de sortie, un accompagnant est accepté pour les « clients sensibles » car ils nécessitent une attention particulière et une prise en compte de leur situation. Il s'agit des :

- personnes âgées,
- femmes enceintes,
- adultes seuls avec enfant(s) en bas âge,
- mineurs ou groupe de mineurs,
- Personnes en Situation de Handicap (PSH) et des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) :
 - Ayant réservé une prestation d'assistance et un accompagnant pour leurs bagages excédentaires grâce à la plateforme [Assist'enGare](#) (Accès Plus n'existe plus et a été remplacé par cette plateforme unique, prévue par la loi, sous l'égide de Gares et Connexions),
 - Ainsi que sans prestation d'assistance Assist'enGare.

La Fnaut rappelle la nécessité d'un trajet sécurisé

Lorsque des clients en situation sensible se présentent à l'embarquement, il est nécessaire de les prendre en compte et d'accepter le passage à l'accueil embarquement d'un accompagnant adulte pour sécuriser le trajet et aider à porter leurs bagages.

Reste le problème de la sortie du train dont l'accès est quasiment impossible car les portiques ne s'ouvrent que dans le sens de la sortie et si personnel il y a ce ne sont pas des agents de la SNCF mais le plus souvent des sociétés de sécurité privées qui contrôlent l'accès aux quais et qui en empêchent cet accès sans connaître ces règles.

D'autre part, la Fnaut demande, chaque fois que cela est possible, que le contrôle embarquement se fasse de manière manuelle. Celui-ci est en effet deux fois plus rapide que les portiques et permet un flux de passagers beaucoup plus fluide. Cela facilite aussi le passage des familles, de tous ceux qui ont du mal à se déplacer, enfin de ceux qui ne sont pas à l'aise avec leur portable. C'est aussi une humanisation d'un contrôle qui est rébarbatif. On ne prend pas un tgv qui se prétend « Inouï » comme on prend le métro.

Contact presse : Nina Soto, responsable communication et relations presse Fnaut : 07 67 78 06 24

¹ Voici les règles : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/tgv-inoui/votre-embarquement/>