

CONTRAT GARES

RELATIF A LA PRESTATION D'ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPEES OU A MOBILITE REDUITE

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

SNCF Gares & Connexions, Société Anonyme, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° [SIRET], dont le siège se trouve au 16, avenue d'Ivry, 75013 Paris,
Représentée par Monsieur [à compléter], dûment habilité(e) à cet effet,
Ci-après désignée « *GARES & CONNEXIONS* »,
D'une part,

ET

L'Entreprise ferroviaire (EF) [Nom de l'Entreprise Ferroviaire], enregistrée à [Lieu et titre du registre], sous le numéro [SIRET], dont le siège social est situé à [Adresse de l'Entreprise ferroviaire], représentée par [Monsieur/Madame Nom du Directeur de l'Entreprise ferroviaire],
Directeur général dument habilité à cet effet,

Ci-après désignée « *l'Entreprise Ferroviaire* »

D'autre part,

GARES & CONNEXIONS et l'Entreprise Ferroviaire étant désignées individuellement par « la Partie » et ensemble par « les Parties ».

Préambule

Conformément aux dispositions de l'article 3 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié « relatif à l'utilisation du réseau ferré national », les Entreprises Ferroviaires mentionnées à l'article 2 dudit décret disposent d'un droit d'accès au réseau ferré national, en ce compris d'un droit d'accès aux gares de voyageurs.

A ce titre, l'Entreprise Ferroviaire signataire du présent contrat a conclu avec GARES & CONNEXIONS un contrat (ci-après dénommé le « **Contrat d'Accès Gare** ») ayant pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations liées à l'accès aux gares de voyageurs.

Les différentes prestations que GARES & CONNEXIONS doit offrir aux Entreprises Ferroviaires présentes en gare sont décrites dans le Document de Référence des Gares (DRG).

Le contenu de ces prestations est fixé par le décret n°2012-70 du 20 janvier 2012 modifié par décret n° 2016-1468 du 28 octobre 2016.

Parmi celles-ci, GARES & CONNEXIONS propose notamment dans les gares dotées de personnel la mise en place de services nécessaires à l'accueil des voyageurs (ci-après « les Voyageurs ») et à l'accès de ceux-ci aux trains en ce compris le service d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (ci-après désignées « PMR »).

Ce service d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (ci-après « Prestation PMR ») est gratuit et se compose comme suit :

- D'un accompagnement de la personne depuis un point de rendez-vous jusqu'au pied du train (« Prestation de base »)
- D'une assistance nécessaire à l'embarquement ou au débarquement du train

Cette assistance embarquement/débarquement s'ajoute à la Prestation de base lorsqu'elle n'est pas fournie par l'Entreprise Ferroviaire ou prise en charge par l'Autorité Organisatrice de Transports.

Au regard de ce qui précède, le présent contrat a pour objet de définir, dans le cadre de la réglementation applicable, les modalités de réalisation de la Prestation PMR.

A cet égard et compte tenu du fait que l'Entreprise Ferroviaire a en charge un service de transport ferroviaire de voyageurs au sens du décret n° 2010-932 du 24 août 2010 relatif au transport ferroviaire de voyageurs, la Prestation PMR telle que décrite aux termes du présent contrat sera exécutée dans les conditions énoncées par la réglementation européenne, à savoir le règlement (CE) 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Il relève de la responsabilité des Entreprises Ferroviaires de porter à la connaissance des Voyageurs les conditions générales de réalisation de la Prestation PMR telles que définies aux présentes, ce par les moyens qui lui semblent les plus pertinents.

En cas de défaillance dans la réalisation de la Prestation PMR, le Voyageur pourra engager la responsabilité de l'Etablissement Ferroviaire, GARES & CONNEXIONS n'étant pas lié par un contrat avec les Voyageurs.

L'Etablissement Ferroviaire pourra par la suite mettre en cause GARES & CONNEXIONS sur le fondement de la responsabilité contractuelle.

Objet

Le présent contrat a pour objet :

- de décrire la Prestation PMR à la charge de GARES & CONNEXIONS pour le Voyageur de l'Entreprise Ferroviaire,
- de définir les conditions générales et les modalités de la mise en œuvre de la Prestation PMR.

Le présent contrat est unique et valable pour toutes les gares dotées de personnel dans lesquelles l'Entreprise Ferroviaire assure une desserte ferroviaire.

1. Description de la Prestation PMR

La Prestation PMR dépend, dans chacune des gares concernées, de la configuration des bâtiments, du niveau des installations et équipements disponibles et des moyens mis en œuvre dans la gare, l'ensemble de ces éléments étant liés à l'offre de transport présente en gare.

La Prestation PMR est due pendant les heures d'ouvertures de la gare au public. Le principe général pour la fixation des horaires d'ouverture au public est celui d'une ouverture une demi-heure avant le premier train de la journée et d'une fermeture d'une demi-heure après le dernier train. Des règles spécifiques peuvent être mises en place en accord avec les Entreprises Ferroviaires.

Dans les gares du SDNA AD'AP, la Prestation PMR est assurée du premier au dernier train.

Dans les gares régionales, ce principe peut être adapté en vertu d'échanges avec l'Autorité Organisatrice de Transport.

Ainsi, dans les gares du SDRA AD'AP, les horaires et l'ensemble des modalités pratiques de réalisation de la Prestation PMR (conditions d'acheminement au point d'arrivée..) sont définies avec l'Autorité Organisatrice de Transport. Dans les gares multi-transporteurs, la fixation de ces modalités doit être faite en concertation et après validation de la part de l'ensemble des Etablissements Ferroviaires desservant la gare.

1.1 Définition de la Prestation PMR

Conformément aux dispositions de l'article 22 du règlement (CE) 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, GARES & CONNEXIONS s'engage à fournir au Voyageur de l'Entreprise Ferroviaire, éligible à la Prestation PMR dans les conditions visées à l'article 2, l'assistance nécessaire pour accéder et embarquer dans le train pour lequel il a acheté un titre de transport ou pour débarquer d'un tel train. Le titre de transport correspond au(x) même(s) trajet(s) et aux mêmes dates que ses demandes d'assistance.

1.1.1 Prestation PMR au départ d'une gare

La Prestation PMR consiste à accueillir et accompagner une personne handicapée ou à mobilité réduite, depuis un lieu de rendez-vous accessible dans la gare de départ jusqu'à sa place dans le train, ce lieu étant précisé dans le règlement intérieur de la gare concernée.

La Prestation PMR ne commence à recevoir exécution qu'à partir du moment où le Voyageur s'est signalé auprès du service en charge de la Prestation PMR.

Toutefois, le temps d'attente entre le moment où le Voyageur s'est signalé et celui de sa prise en charge par un agent n'est pas considéré comme faisant partie de la Prestation PMR.

1.1.2 Prestation PMR à l'arrivée dans une gare

En gare d'arrivée ou de correspondance, la Prestation PMR consiste à assurer pendant la période de circulation des trains dans la gare, la prise en charge depuis la place dans le train jusqu'à :

- La sortie de la gare
- La place dans le train en correspondance reprise sur le billet de train
- Le lieu accessible de rendez-vous en gare
- La station de taxi lorsqu'elle est sur les emprises de GARES & CONNEXIONS

Des conventions particulières peuvent prévoir, dans les pôles d'échange multimodaux, que la Prestation PMR puisse être effectuée depuis et vers les moyens de transport qui les desservent (métro, RER, bus, tramway...).

1.2 Limites de l'assistance

La Prestation PMR telle que décrite au présent article ne saurait en aucun cas prévoir la réalisation d'un acte médical ou paramédical de quelque nature que ce soit, tel que notamment, sans que cette liste ne soit limitative :

- La prise en charge de matériel goutte à goutte,
- Le transport d'une personne sur un brancard,
- l'accueil et/ou l'accompagnement d'une personne incapable d'accomplir seule les gestes de première nécessité (communiquer, présenter son titre de transport, se nourrir, boire, se vêtir, aller aux toilettes etc.) sauf en cas de présence d'un accompagnant réalisant ces gestes
- le transport à bras d'une personne en fauteuil roulant de son fauteuil à sa place, les agents pouvant uniquement aider le Voyageur en fauteuil à se transférer de son fauteuil vers la place qui lui a été attribuée.

Par ailleurs, aucune utilisation des commandes électriques des fauteuils des Voyageurs ne pourra être réalisée par les agents ou le prestataire.

De même, ne sauraient être compris dans la Prestation PMR les actes répondant aux seuls besoins personnels du Voyageur tels que l'achat de nourriture, de boissons, l'accompagnement dans les commerces, points de vente des Entreprises Ferroviaires et services de la gare (consignes, toilettes, etc).

1.3 Périmètre de la Prestation PMR

La Prestation PMR telle que décrite au présent article est assurée par GARES & CONNEXIONS dans l'ensemble des gares concernées.

La Prestation PMR est réalisée dans le périmètre des installations et équipements des gares voyageurs dont GARES & CONNEXIONS est affectataire ou propriétaire et qui est constitué, conformément à l'article 5 de la loi n° 97-135 du 13 février 1997 portant création de l'établissement public Réseau Ferré de France et du décret n° 1997-445 du 5 mai 1997 pris pour son application :

- Des bâtiments voyageurs,
- Des plates-formes d'extrémité des gares terminus,

- Des escaliers, rampes et ascenseurs des quais donnant accès aux bâtiments voyageurs,
- Dans l'ensemble des espaces publics en gares (dont quais longitudinaux).

L'accompagnement ne peut pas être effectué entre deux gares d'une même ville.

1.4 Délais de présentation

Le Voyageur doit se présenter au plus tard 30 minutes avant le départ de son train au point de rendez-vous, muni de son titre de transport ainsi que de l'ensemble des documents nécessaires (carte de réduction, justificatif d'identité...).

Pour certaines liaisons, après accord entre les Parties, le Voyageur sera autorisé à se présenter moins de 30 minutes avant le départ du train.

1.5 Bagages

La Prestation PMR prévoit le portage gratuit, jusqu'à ou depuis la place dans le train, d'un bagage unique de 15kg au maximum. Aucun portage supplémentaire n'est possible ni en poids ni en nombre, étant précisé que le poids du bagage pourra être vérifié par les agents en gare. Si le Voyageur ne respecte pas les conditions précitées, la Prestation PMR ne pourra être fournie, sauf dans le cas où le Voyageur prend ses dispositions pour le portage des bagages supplémentaires ou ne respectant pas les conditions requises.

2. Personnes éligibles à la Prestation PMR

La Prestation PMR peut-être garantie ou non, selon les conditions suivantes :

- Service garanti (disponible dans certaines gares) : Il s'agit d'une assistance préalablement réservée par les Voyageurs auprès des différentes Entreprises Ferroviaires selon leurs conditions générales
- Service non garanti : il s'agit de l'assistance aux Voyageurs qui n'ont pas effectué de réservation préalable.

Les personnes éligibles à la Prestation PMR sont toutes les personnes handicapées ou à mobilité réduite, définies ci-après, clientes de l'Entreprise Ferroviaires en vertu d'un titre de transport.

Une « personne handicapée » ou « à mobilité réduite », conformément à l'article 3-15) du règlement (CE) 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, désigne « toute personne dont la mobilité est réduite lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels ou de tout autre cause d'handicap, ou de l'âge et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à disposition de tous les voyageurs ».

Ne sont pas éligibles à la Prestation PMR les Voyageurs avec poussettes.

De plus, la Prestation PMR ne constitue pas une aide touristique et n'est pas un service de seul portage de bagages.

Toutefois, dans le cadre du service garanti, les Etablissements Ferroviaires peuvent adopter une définition plus restrictive des personnes éligibles à la Prestation PMR.

3. Commande de la Prestation PMR

3.1- Préalable à la commande

Préalablement à la commande de la Prestation PMR, l'Entreprise Ferroviaire communique à GARES & CONNEXIONS les coordonnées d'un interlocuteur de l'Entreprise Ferroviaire (contact de bord ou contact au sol) joignable en cas de difficulté lors de la réalisation de la Prestation PMR.

Il est ici précisé, qu'il appartient à l'Entreprise Ferroviaire de s'assurer que son matériel répond aux normes stipulées aux termes de l'arrêté en date du 30 juillet 2008 (JO du 14 août 2008) de transposition des règles de spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse (ci-après énoncées « Normes STI PMR »).

L'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS d'exécuter, du fait de la non compatibilité du matériel utilisé par l'Entreprise Ferroviaire aux Normes STI PMR, toute ou partie la Prestation PMR, ne saurait, conformément aux dispositions de l'article 9 des présentes, engager la responsabilité de cette dernière, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire au sens de l'article 9.

De la même manière, il incombe à l'Entreprise Ferroviaire de s'assurer auprès du Voyageur que le matériel utilisé par ce dernier est, au regard notamment du gabarit, compatible avec les Normes STI PMR.

L'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS d'exécuter, du fait de la non compatibilité du matériel utilisé par le Voyageur aux Normes STI PMR, toute ou partie la Prestation PMR, ne saurait, conformément aux dispositions de l'article 9, engager la responsabilité de cette dernière, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire au sens de l'article 9.

Seuls les agents en charge de la réalisation de la Prestation PMR (agents de GARES & CONNEXIONS, agents des Entreprises Ferroviaires qui assurent des missions d'escale et prestataires) sont autorisés à utiliser le matériel et les équipements de GARES & CONNEXIONS. GARES & CONNEXIONS ne pourra pas voir sa responsabilité engagée dans le cas où les Voyageurs ou les Entreprises Ferroviaires utilisent leur propre matériel ou équipement.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser les dits Voyageurs.

3.2 Exigences pour la garantie de la Prestation PMR

La Prestation PMR est garantie, dès lors que les deux conditions suivantes sont remplies :

- l'Entreprise Ferroviaire commande à GARES & CONNEXIONS la réalisation de la Prestation PMR au plus tard 48 heures à l'avance.
Des dérogations à ce délai peuvent être négociées avec GARES & CONNEXIONS.
- le Voyageur se présente au plus tard 30 minutes avant le départ de son train au point de rendez-vous fixé dans la gare.

Par ailleurs, la Prestation PMR ne pourra être garantie que sous réserve du respect par le Voyageur des conditions générales imposées par l'Entreprise Ferroviaire, notamment s'agissant des limitations relatives aux bagages.

La communication au Voyageur tant du point de rendez-vous que du délai de présentation relève de la seule responsabilité de l'Entreprise Ferroviaire. L'absence de communication de cet élément ou son caractère erroné ne saurait engager à ce titre la responsabilité de GARES & CONNEXIONS,

cet élément étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire telle que visée à l'article 9 précité. L'inexécution de tout ou partie de la Prestation PMR en raison d'une telle défaillance ne saurait engager la responsabilité de GARES & CONNEXIONS.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

Dans l'hypothèse où l'une des deux conditions ne serait pas remplie, la Prestation PMR n'est pas garantie.

Dans le cas où la Prestation PMR n'est pas garantie, GARES & CONNEXIONS s'engage dans la mesure du raisonnable à fournir une solution en vertu notamment des moyens disponibles, de la nature de l'assistance, de la configuration de la gare, du temps restant et du contexte pour assurer l'accomplissement de celle-ci.

3.3 Modalités techniques de réservation

GARES & CONNEXIONS a souhaité informatiser le suivi en gare du service d'assistance au Voyageur handicapé ou à mobilité réduite pour gagner en qualité, réactivité, traçabilité et équité de traitement des Etablissements Ferroviaires.

Afin d'assurer notamment ses missions d'assistance aux Voyageurs handicapés ou à mobilité réduite, GARES & CONNEXIONS met à disposition des Entreprises Ferroviaires, et les incite à l'utiliser, un droit d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS aux fins d'utilisation, dans des conditions limitées, du logiciel SOCA (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance).

Lorsque l'Etablissement Ferroviaire n'utilise pas le logiciel SOCA, il détermine les moyens les plus adaptés aux fins d'information et de suivi nécessaires à la réalisation de la Prestation PMR.

L'utilisation du logiciel permet aux Entreprises Ferroviaires de transmettre à GARES & CONNEXIONS les informations nécessaires à la prise en charge du Voyageur handicapé ou à mobilité réduite, et à la coordination générale de plate-forme.

Dans ce cadre, les Etablissements Ferroviaires doivent disposer d'un accès externe au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour utiliser le logiciel SOCA (conformément à la « Convention d'accès au Système d'information de GARES & CONNEXIONS pour l'utilisation du logiciel SOCA » figurant en Annexe 2).

Avant la mise en place définitive du logiciel SOCA dans les gares desservies par l'Entreprise Ferroviaire, ou en cas d'indisponibilité du logiciel SOCA, cette dernière transmettra au plus tard 48 heures avant la réalisation de la Prestation PMR, à chaque gare où elle sera réalisée, les informations nécessaires à la prise en charge du Voyageur en adressant selon les modalités décrites dans les référentiels locaux.

Comme mentionné précédemment, des dérogations à ce délai peuvent être négociées avec GARES & CONNEXIONS.

4. Exécution de la Prestation PMR

4.1 Prestation PMR au départ

4.1.1-Il appartient à GARES & CONNEXIONS, lors de sa prise de contact avec le Voyageur au lieu de rendez-vous évoqué à l'article 1.1.1, de s'assurer que les moyens réservés par l'Entreprise

Ferroviaire au moment de la commande de la Prestation PMR, sont, au regard du handicap et/ou de la réduction de mobilité du Voyageur, adaptés au besoin d'assistance PMR.

Dans le cas contraire, GARES & CONNEXIONS identifiera les moyens matériels nécessaires à l'accomplissement de la Prestation PMR au regard du niveau de mobilité du Voyageur et les mettra en œuvre dans la mesure du raisonnable..

L'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS d'exécuter, en raison du caractère erroné de la commande, la Prestation PMR, ne saurait, conformément à l'article 9 des présentes, engager la responsabilité de cette dernière, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant de l'évènement sus visé et à indemniser lesdits Voyageurs.

4.1.2- Par la suite, GARES & CONNEXIONS procède à l'accompagnement du Voyageur jusqu'à sa place dans le train et transmet au représentant de l'Entreprise Ferroviaire (conducteur ou chef de bord), qui s'engage à être présent, les informations relatives au type d'assistance et au besoin spécifique du Voyageur.

L'accompagnement par GARES & CONNEXIONS du Voyageur à sa place dans le train, ne s'effectuera qu'en présence d'un représentant de l'Entreprise Ferroviaire, et sous condition que l'Entreprise Ferroviaire confirme à GARES & CONNEXIONS, selon les modalités définies dans les consignes locales de sécurité relatives à la gare concernée, la possibilité d'embarquer dans le train en toute sécurité.

Le départ du train ne peut être donné par le personnel de l'Entreprise Ferroviaire qu'en vérifiant au préalable que le représentant de GARES & CONNEXIONS a bien quitté le train.

A défaut, pour le représentant de l'Entreprise Ferroviaire, de s'être présenté pour permettre la montée de la PMR et/ou d'avoir autorisé GARES & CONNEXIONS selon les modalités définies dans les consignes locales de sécurité relatives à la gare concernée à embarquer dans le train, la responsabilité de cette dernière pour inexécution de la Prestation PMR, ne saurait être engagée.

De la même manière, l'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS, au regard de l'horaire de départ du train prévu par l'Entreprise Ferroviaire, d'exécuter la Prestation PMR en toute sécurité et ce, en raison de la transmission tardive de l'autorisation susvisée par l'Entreprise Ferroviaire, ne saurait engager à ce titre la responsabilité de GARES & CONNEXIONS.

Il est ici précisé, que les deux événements ci-dessus énoncés sont constitutifs d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire de nature, conformément aux dispositions de l'article 9 des présentes, à exonérer GARES & CONNEXIONS de toute responsabilité du fait d'une d'inexécution ou d'une exécution partielle de la Prestation PMR.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

4.2 Prestation PMR à l'arrivée

4.2.1- Il appartient à GARES & CONNEXIONS, lors de sa prise de contact avec le Voyageur, de s'assurer que les moyens réservés par l'Entreprise Ferroviaire au moment de la commande de la Prestation PMR, sont, au regard du handicap et/ou de la réduction de mobilité du Voyageur, adaptés au besoin d'assistance.

Dans le cas contraire GARES & CONNEXIONS identifiera les moyens matériels nécessaires à l'accomplissement de la Prestation PMR au regard du niveau de la mobilité du Voyageur et fera ses meilleurs efforts pour les mettre en œuvre.

L'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS d'exécuter, en raison du caractère erroné de la commande, la Prestation PMR, ne saurait, conformément à l'article 9 des présentes, engager la responsabilité de cette dernière, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

4.2.2- Par la suite, GARES & CONNEXIONS prend en charge le Voyageur depuis sa place dans le train et l'accompagne jusqu'au lieu visé à l'article 1.1.2.

L'accès par GARES & CONNEXIONS au train ne s'effectuera qu'en présence d'un représentant de l'Entreprise Ferroviaire, et sous condition que l'Entreprise Ferroviaire confirme à GARES & CONNEXIONS, selon les modalités définies dans les consignes locales de sécurité relatives à la gare concernée, la possibilité d'y embarquer en toute sécurité.

A défaut, pour le représentant de l'Entreprise Ferroviaire, de s'être présenté pour permettre la descente de la PMR du train et/ou d'avoir autorisé GARES & CONNEXIONS selon les modalités définies dans les consignes locales de sécurité relatives à la gare concernée à embarquer dans le train, la responsabilité de cette dernière pour inexécution de la Prestation PMR, ne saurait être engagée.

De la même manière, l'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS, au regard de l'horaire de mouvement de la rame arrivée prévu par l'Entreprise Ferroviaire, d'exécuter la Prestation PMR en toute sécurité et ce, en raison de la transmission tardive de l'autorisation susvisée par l'Entreprise Ferroviaire, ne saurait engager à ce titre la responsabilité de GARES & CONNEXIONS.

Il est ici précisé, que les deux événements ci-dessus énoncés sont constitutifs d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire de nature à, conformément aux dispositions de l'article 9 des présentes, exonérer GARES & CONNEXIONS de toute responsabilité du fait d'une d'inexécution ou d'une exécution partielle de la Prestation PMR.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

La mise en mouvement de la rame constituant le train à l'arrivée (manœuvre, réutilisation commerciale...) ne peut être donnée par le personnel de l'Entreprise Ferroviaire qu'en vérifiant au préalable que le représentant de la GARES & CONNEXIONS a bien quitté le train.

Lorsque la gare d'arrivée est située en territoire étranger, l'Entreprise Ferroviaire la prévient par ses propres moyens, conformément aux dispositions locales.

5. Suspension de la Prestation PMR

La Prestation PMR est réalisée en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Par conséquent, les dispositions définies aux termes dudit Contrat d'Accès Gare, relatives aux éventuelles suspensions de l'exécution de la prestation en cas de travaux sur les installations en

gare et/ou pour les besoins de la défense, la sécurité publique, la santé publique et la sûreté, s'appliquent pleinement et dans leur ensemble à la Prestation PMR, objet des présentes.

6. Responsabilité et assurances

Les dispositions concernant la Responsabilité et Assurances et notamment les clauses de limitation de responsabilité en cas de dommages matériels figurent dans le Contrat d'Accès Gare.

Il est toutefois précisé que sauf force majeure, défaillance de l'Entreprise Ferroviaire telle que précisée aux termes du présent contrat et notamment à l'article 9, non-respect des conditions générales relatives à la Prestation PMR par le Voyageur ou d'un tiers, GARES & CONNEXIONS répond des dommages corporels et matériels causés par ses fautes ou celles des personnes dont elle répond dans le cadre de la réalisation de la Prestation PMR :

7. Sous-traitance

La réalisation de la Prestation PMR peut être confiée pour tout ou partie à une société prestataire de service.

GARES & CONNEXIONS s'engage à ce que le cahier des charges support de la Prestation PMR ainsi sous traitée, reprenne l'ensemble des obligations et modalités d'exécution stipulées aux termes des présentes.

8. Tarification et facturation

La Prestation PMR est réalisée dans le cadre de la prestation délivrée par GARES & CONNEXIONS à l'Entreprise Ferroviaire en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Etant prise en compte dans le calcul du tarif, la Prestation PMR est payée par l'Entreprise Ferroviaire en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Partant, le présent contrat ne saurait donner lieu à aucune facturation en sus de celle effectuée au titre du Contrat d'Accès Gare.

La durée du présent contrat est égale à la durée du Contrat d'Accès Gares.

Le présent contrat prend effet à compter du jour de sa signature par les deux Parties.

Trois mois avant son échéance, les Parties conviennent de se réunir pour convenir des termes d'un nouvel engagement contractuel, les Parties ne pouvant prétendre au renouvellement tacite du présent contrat.

9. Inexécution ou exécution défectueuse de tout ou partie de la Prestation PMR

GARES & CONNEXIONS n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation des dommages subis par l'Entreprise Ferroviaire du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de la Prestation PMR, objet des présentes, lorsque cette inexécution

ou cette défaillance dans l'exécution a pour cause la survenance d'un des trois événements listés ci-dessous.

Partant, l'Entreprise Ferroviaire renonce, en cas de survenance d'un des événements ci-après énoncés, à tout recours contre GARES & CONNEXIONS et s'engage à garantir toute action ou réclamation à son encontre et à l'indemniser pour toute demande engagée par un Voyageur.

Les obligations contractuelles dont la poursuite est empêchée par l'un de ces événements sont suspendues pendant toute la durée dudit événement.

9.1 Force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à GARES & CONNEXIONS en sa qualité de gestionnaire de gares, rendant impossible l'exécution de tout ou partie de la Prestation PMR. La définition d'un événement remplissant les conditions de la force majeure est stipulée aux termes du Contrat Accès Gare.

9.2 Défaillance de l'Entreprise Ferroviaire

Est considéré comme défaillance de l'Entreprise Ferroviaire tout événement directement lié à son activité rendant impossible l'exécution de tout ou partie de la Prestation PMR (exemples : composition du train de l'Entreprise Ferroviaire non conforme avec matériel roulant non accessible, erreur dans une réservation de place à bord, absence d'un représentant de l'Entreprise Ferroviaire à la montée ou à la descente du Voyageur etc).

9.3 Retard du train non imputable à GARES & CONNEXIONS

Est désigné dans cet article tout retard de train non imputable à GARES & CONNEXIONS en sa qualité de gestionnaire de gares et rendant impossible l'exécution de tout ou partie de la Prestation PMR du fait notamment de absence du personnel en charge de la réalisation de la Prestation PMR, de conflits entre plusieurs réservations d'assistance PMR, etc.

10. Confidentialité et protection des données

10.1. Confidentialité

Les dispositions du Contrat d'Accès Gare relatives à la confidentialité des informations divulguées par une Partie dans le cadre de la réalisation des prestations s'appliquent pleinement et dans leur ensemble à la Prestation PMR, objet des présentes.

10.2 Protection des données à caractère personnel

10.2.1 Données à caractère personnel relatives aux Voyageurs

Rôles des Parties

Dans le cadre de la réalisation de la Prestation PMR, les Parties sont amenées à collecter des données à caractère personnel concernant les Voyageurs, lesdites Parties agissant chacune en tant que responsable de traitement et s'engagent à respecter la législation applicable en matière de protection des données, et notamment le Règlement Général européen sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (« RGPD ») et la législation en vigueur dans tout Etat membre venant préciser les dispositions du RGPD (ensemble la « Règlementation Applicable »).

Ainsi, l'Entreprise Ferroviaire définit la finalité et les moyens de traitement des données à caractère personnel qu'elle collecte dans le cadre du service garanti, conformément à l'article 2, à savoir : la réservation des Prestations PMR.

Par ailleurs, Gares & Connexions définit la finalité et les moyens de traitement des données à caractère personnel qu'elle collecte dans le cadre du service non garanti à savoir : réalisation et suivi des Prestations PMR.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat d'Accès Gare et de la réalisation de la Prestation PMR, l'Entreprise Ferroviaire sera amenée à transmettre des données à caractère personnel relatives aux Voyageurs à Gares & Connexions et s'engage notamment à ce que ces données soient collectées et communiquées à cette dernière en conformité avec la Règlementation Applicable.

Les Parties considèrent qu'elles agissent en tant que responsables conjoints du traitement des données à caractère personnel des Voyageurs, chacune étant responsable de son propre périmètre.

Droit d'information et exercice des droits des personnes

Il appartient à l'Entreprise Ferroviaire d'assurer l'information des Voyageurs concernés par les opérations de traitement au moment de la collecte des données conformément à la Règlementation Applicable. Par ailleurs, les Entreprises Ferroviaires sont également le point de contact des Voyageurs pour l'exercice de leurs droits relatifs aux données collectées dans le cadre du service garanti.

S'agissant des Prestations PMR relevant du service non garanti, Gares & Connexions a mis en place une adresse mail de contact à destination de Voyageurs pour leur permettre d'exercer leurs droits relatifs aux données à caractère personnel collectées dans ce cadre.

Il est toutefois précisé que lorsque les Voyageurs exercent leurs droits directement auprès de l'Entreprise Ferroviaire s'agissant de prestations relevant du service non garanti, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à répondre directement à la demande du Voyageur dans les délais prévus par le RGPD ou, à défaut, à adresser les demandes des Voyageurs à Gares & Connexions dès réception, par courrier électronique à l'adresse suivante : donnees-personnelles@gares-sncf.fr.

Transfert des données

Le cas échéant, des données à caractère personnel des Voyageurs peuvent faire l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne, notamment vers Monaco ou la Suisse. Lorsque des données sont transférées hors Union Européenne, les Parties mettent en place toutes les garanties appropriées visant à assurer la protection des données à caractère personnel en application de la Règlementation Applicable, en vérifiant l'existence d'une décision d'adéquation conformément à l'article 45 du RGPD ou en signant les clauses contractuelles types de la Commission Européenne.

Notification des violations de données à caractère personnel

L'Entreprise Ferroviaire notifie à Gares & Connexions toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance par courrier électronique

doublé d'un message téléphonique impérativement à tous les représentants et au Délégué à la protection des données de Gares & Connexions désignés ci-après :

Centre Opérationnel Sécurité SNCF

Adresse mail : cert@sncf.fr

Téléphone : 04 26 21 17 29

Lorsque la violation porte sur des données de Voyageurs transmises à Gares & Connexions dans le cadre du présent contrat, l'Entreprise Ferroviaire communique au fur et à mesure toute documentation utile afin de permettre à Gares & Connexions de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et d'apprécier si la violation est susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques nécessitant d'informer les personnes concernées.

Le nom des correspondants de chaque Partie est le suivant :

- (pour l'Entreprise Ferroviaire)
- Emmanuel Jales - dpo-gares-connexions@itnovem.com (pour Gares & Connexions).

Le délégué à la protection des données personnelles de Gares & Connexions est [à compléter]

En outre, l'Entreprise Ferroviaire communique à Gares & Connexions le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données : *D.P.O. - Adresse postale - Adresse mail*

10.2.2. Données à caractère personnel de l'Entreprise Ferroviaire

Dans le cadre de l'exécution du Contrat d'Accès Gare, Gares & Connexions est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant l'Entreprise Ferroviaire et/ou ses salariés, prestataires ou consultants (ci-après globalement les « Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire ») à des fins de gestion de la relation commerciale avec l'Entreprise Ferroviaire (en ce compris la gestion du présent Contrat, des factures, de la comptabilité, du suivi de la relation contractuelle) et aux fins de création et de gestion des habilitations au logiciel SOCA mentionné à l'article 3.3 des présentes. Ces traitements sont fondés sur l'exécution du Contrat d'Accès Gare avec l'Entreprise Ferroviaire et sur le respect par Gares & Connexions de ses obligations légales. Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire collectées et traitées seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant la durée de prescription applicable.

Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire peuvent faire l'objet d'une communication à des prestataires de services tiers, agissant en tant que sous-traitants au sens de la Règlementation Applicable, pour exécuter notamment la Prestation PMR et des services de maintenance informatique. Ces prestataires n'agissent que sur instruction de Gares & Connexions et n'auront accès aux Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire que pour exécuter la Prestation PMR et les services de maintenance informatique et seront tenus aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que Gares & Connexions.

Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire peuvent faire l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne, notamment vers la Suisse ou Monaco. Lorsque des données sont transférées hors Union Européenne, Gares & Connexions met en place toutes les garanties appropriées visant à assurer la protection des Données à Caractère Personnel de l'Entreprise

Ferroviaire en application de la Règlementation Applicable, en vérifiant l'existence d'une décision d'adéquation conformément à l'article 45 du RGPD ou par la signature d'accords contraignants intégrant les clauses contractuelles types de la Commission Européenne dont une copie est disponible sur demande.

Conformément à la Règlementation Applicable, l'Entreprise Ferroviaire et ses salariés, prestataires ou consultants disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des données à caractère personnel les concernant, d'un droit de limitation du traitement, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement des données les concernant. L'Entreprise Ferroviaire et ses salariés, prestataires ou consultants disposent également du droit de faire parvenir à Gares & Connexions des directives spéciales relatives au sort de leurs données à caractère personnel après leur mort. Pour exercer ces droits, ces derniers peuvent adresser une demande par email à donnees-personnelles@gares-sncf.fr. Enfin, ils peuvent introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données à caractère personnel. De manière générale, toute question ou demande d'informations complémentaires au sujet du traitement mis en œuvre doivent être adressées au Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : dpo-sncf-mobilites@sncf.fr. L'Entreprise Ferroviaire s'engage à communiquer à ses salariés, prestataires ou consultants, dont les données à caractère personnel sont susceptibles d'être traitées par Gares & Connexions dans le cadre du présent Contrat, l'ensemble des informations figurant dans la présente clause.

11. Communication

GARES & CONNEXIONS pourra citer le nom de l'Entreprise Ferroviaire et celle-ci pourra faire état de l'exécution de la Prestation PMR à titre de référence dans leurs documentations commerciales respectives.

Les Parties s'engagent dans le cadre de leurs communications commerciales et informations écrites ou orales sous toutes leurs formes, à ne porter en aucun cas confusion dans l'esprit des Voyageurs entre les services offerts par chacune des Parties, ni à porter atteinte à la réputation des services de l'autre Partie, ni à la réputation de cette dernière.

12. Autonomie des clauses

Dans le cas où une des clauses du présent contrat apparaîtrait contraire aux dispositions légales ou réglementaires applicables, en ce compris le DRG, ou si l'une des clauses était déclarée nulle par une juridiction compétente, les autres clauses demeureront pleinement en vigueur et produiront leurs effets, sauf si l'exécution du présent contrat devient impossible.

13. Modification du contrat

Le présent contrat ne peut être modifié que par la conclusion d'un avenant dûment signé par les Parties.

14. Résiliation de plein droit

Le présent contrat est résilié de plein droit sans qu'il soit besoin de la solliciter en justice en cas de résiliation, pour quelque cause que ce soit, du Contrat d'Accès Gare.

15. Désignation des interlocuteurs

La liste des différents correspondants et responsables pour chaque Partie au présent contrat, à jour au moment de la signature des présentes, figure en Annexe 1.

Chacune des Parties peut remplacer l'un ou plusieurs de ses correspondants en communiquant cette information par écrit à l'autre Partie au moins 15 (quinze) jours à l'avance.

16. Litiges

16.1 Loi applicable et langues

Le présent contrat est régi par le droit français.

Il est rédigé et exécuté en français. Au cas où une traduction serait établie dans une langue autre que le français, la présente version française fera foi en cas de conflit entre ces différentes versions. D'une façon générale, tous les échanges écrits ou oraux entre les Parties et, notamment, les échanges techniques relatifs aux problèmes d'exploitation réalisés dans la cadre de l'application du présent contrat, se font en langue française.

16.2 Procédure amiable

En cas de différends relatifs à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat, les dispositions régissant ces cas de litige énoncées aux termes du Contrat d'Accès Gare s'appliquent pleinement et dans leur ensemble à la Prestation PMR, objet des présentes.

A défaut d'accord amiable, il est fait application de l'article 18-3 ci-dessous.

16.3 Tribunaux compétents

Dans le cas où le litige né entre GARES & CONNEXIONS et l'Entreprise Ferroviaire n'aurait pas été réglé selon les modalités ci-dessus, compétence est attribuée aux tribunaux de Paris pour en connaître, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé.

16.4 Election de domicile

Pour l'exécution du présent contrat les Parties feront election de domicile en leur siège respectif.

Fait à....., le..

Pour GARES & CONNEXIONS.....
.....,

Pour l'Entreprise Ferroviaire

Annexe 1 : Liste des Interlocuteurs

Annexe 2 : Convention d'accès au système d'information de Gares & Connexions pour l'utilisation du logiciel SOCA

**CONVENTION D'ACCES AU SYSTEME D'INFORMATION
DE GARES & CONNEXIONS
POUR L'UTILISATION PAR LA SOCIETE
[NOM DE L'ENTREPRISE FERROVIAIRE]
DU LOGICIEL SOCA**

ENTRE

SNCF Gares & Connexions, Société Anonyme, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° [SIRET], dont le siège se trouve au 16 avenue d'Ivry, 75013 Paris, représentée par [à compléter], dûment habilité(e) à cet effet,

Ci-après désignée «GARES & CONNEXIONS »,

D'une part,

ET

L'Entreprise ferroviaire (EF) **[Nom de l'Entreprise Ferroviaire]**, enregistrée à **[Lieu et titre du registre]**, sous le numéro **[SIRET]**, dont le siège social est situé à **[Adresse de l'Entreprise ferroviaire]**, représentée par **[Monsieur/Madame Nom du Directeur de l'Entreprise ferroviaire]**, Directeur Général dûment habilité à cet effet,

Ci-après désignée « le Titulaire » ou « l'Entreprise Ferroviaire »

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| GLOSSAIRE | 20 |
| PREAMBULE | 21 |
| OBJET | 22 |
| 1. DUREE DE LA CONVENTION | 22 |
| 2. TARIFICATION ET FACTURATION | 22 |
| 3. DROIT D'ACCES ET D'UTILISATION (MODALITES D'INTERVENTION SUR LES DONNEES) | 22 |
| 4. PROCEDURES D'ACCES | 23 |
| 5. MOYENS UTILISES PAR LE TITULAIRE | 24 |
| 6. MODIFICATIONS – RESTRICTIONS ET INTERRUPTIONS DES ACCES | 24 |
| 7. INTERLOCUTEURS | 25 |
| 8. SIGNALEMENT DES DYSFONCTIONNEMENTS | 25 |
| 9. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE | 25 |
| 10. SECURISATION DU SITE ET DES MATERIELS | 25 |
| 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE | 26 |
| 12. SECURITE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL | 26 |
| 13. AUDIT | 28 |
| 14. SOUS-TRAITANCE | 29 |
| 15. CARACTERE INTUITU PERSONAE | 29 |
| 16. MODIFICATION DES ELEMENTS CONSTITUTIFS DE LA CONVENTION | 29 |
| 17. SUIVI DE LA CONVENTION | 29 |
| 18. RESILIATION | 29 |
| 19. RESPECT DES LOIS, REGLEMENTS ET PRESCRIPTIONS | 30 |
| 20. RESPONSABILITE ASSURANCES | 30 |
| 21. LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES | 31 |
| 22. DISPOSITIONS GENERALES | 32 |
| ANNEXES | 33 |
| ANNEXE 1 : DONNEES CONCERNEES LOGICIEL SOCA | 34 |
| ANNEXE 2 : LISTE DES PERSONNELS HABILITES DE L'EF | 35 |

Glossaire

Dans le cadre de la présente convention, les termes ci-après ont la signification suivante :

Application : Ensemble de logiciels nécessaire pour accomplir une tâche déterminée.

Donnée : Toute information quelle que soit sa nature, tout élément de connaissance, tout document, contenu dans ou issu du Système d'Information de GARES & CONNEXIONS ou du Titulaire.

Donnée à caractère personnel : Toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des Données Personnelles.

Information : Tout élément de connaissance précité ainsi que ses différents moyens de partage, de traitement, d'échange et de stockage. Le terme « Information » comprend les « données » et les « ressources ».

Logiciel : Bien immatériel comprenant des programmes et des sous programmes, une documentation et un matériel de conception préparatoire, qui permet à un ordinateur ou à un système informatique d'assurer une tâche ou une fonction particulière.

Outil : Application d'envergure limitée, destinée à une tâche spécifique.

Ressource : Equipements de télécommunication, périphériques, médias numériques, systèmes d'exploitation, logiciels, toute combinaison de ceux-ci nécessaires au fonctionnement du Système d'Information.

SOCA : (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance) : Logiciel dont GARES & CONNEXIONS est l'auteur au titre des articles L 111-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle contenant notamment des données relatives aux prestations d'assistance des personnes à mobilité réduite en gares à l'arrivée et aux départ des trains

Système d'Information : Ensemble des moyens humains, techniques et organisationnels permettant, en support à l'activité concernée, de créer, de conserver, d'échanger et de partager des informations entre les acteurs internes et/ou externes de GARES & CONNEXIONS, quelle que soit la forme sous laquelle elles sont exploitées (informatique, imprimée, manuscrite, vocale, image etc.).

Titulaire : Attributaire de la présente convention par laquelle lui est consenti un droit d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour un droit d'utilisation des Données contenues dans ledit système et/ou du logiciel SOCA dans les conditions définies ci-après.

VPN (Réseau Privé Virtuel) : connexion inter-réseaux permettant de relier deux réseaux locaux différents par un protocole de tunnel.

Préambule

Conformément aux dispositions de l'article 3 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié « relatif à l'utilisation du réseau ferré national », les Entreprises Ferroviaires mentionnées à l'article 2 dudit décret disposent d'un droit d'accès au réseau ferré national, en ce compris d'un droit d'accès aux gares de voyageurs.

A ce titre, l'Entreprise Ferroviaire signataire de la présente Convention a conclu avec GARES & CONNEXIONS un contrat (ci-après dénommé le « **Contrat d'Accès Gare** ») ayant pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations liées à l'accès aux gares de voyageurs.

Les différents services que GARES & CONNEXIONS délivre aux Entreprises Ferroviaires au titre de ce Contrat d'Accès Gare sont regroupés dans une prestation globale et indivisible dénommée Prestation de Base. Cette Prestation de Base, délivrée à toutes les Entreprises Ferroviaires desservant la gare, est décrite le Document de Référence des Gares (DRG) annexée au Document de Référence du Réseau (DRR).

A ce titre, les Parties ont notamment signé un contrat relatif à la prestation d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite qui définit les modalités de réalisation de cette prestation d'assistance (ci-après « Contrat PMR ») et dont le présent contrat est une annexe.

Afin d'assurer notamment ses missions d'assistance aux voyageurs à mobilité réduite (ci-après « les Voyageurs ») et de coordination de plate-forme, GARES & CONNEXIONS peut fournir aux Entreprises Ferroviaires un droit d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS aux fins d'utilisation, dans des conditions limitées, du logiciel SOCA.

L'utilisation du logiciel SOCA permet aux entreprises ferroviaires de transmettre au Gestionnaire de gares :

- les commandes de prestation d'assistance voyageur handicapé ou à mobilité réduite garanties (réservées au moins 48 heures à l'avance)

Pour le gestionnaire de gare SOCA permet

- L'édition facilitée des dépêches (dépêches pré-remplies) avec numérotation unique et transmission en temps réel par voie informatique à la prochaine gare de prestation.
- La traçabilité vis-à-vis des clients et des transporteurs.
- Le suivi de l'activité (prestations par transporteur, par train, par type d'assistance, etc.).

Dans ce cadre, la société **[Nom de l'Entreprise Ferroviaire]** doit disposer d'un accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour utiliser le logiciel SOCA.

Objet

La Convention a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Titulaire a d'une part, accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour l'utilisation du logiciel SOCA. Seront d'autre part précisées, la nature des Données que le Titulaire pourra saisir via ce logiciel, les opérations qui pourront être effectuées, les moyens ainsi que les mesures qui devront être mis en œuvre pour assurer la fiabilité et la protection du Système d'Information de SNCF Mobilités.

1. Durée de la Convention

La présente Convention prend effet à compter du jour de sa signature par les deux Parties.

Elle prend fin à l'expiration du Contrat d'Accès Gare.

Trois mois avant son échéance, les Parties conviennent de se réunir pour convenir des termes d'un nouvel engagement contractuel, le Titulaire ne pouvant prétendre au renouvellement tacite de la présente convention.

2. Tarification et facturation

L'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour l'utilisation du logiciel SOCA est compris dans la Prestation de Base délivrée au Titulaire en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Etant pris en compte dans le calcul du tarif de la Prestation de Base, cet accès est payé par le Titulaire en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Partant, la Convention ne saurait donner lieu à facturation en sus de celle effectuée au titre du Contrat d'Accès Gare.

3. Droit d'accès et d'utilisation (modalités d'intervention sur les données)

GARES & CONNEXIONS consent au Titulaire, par la présente convention, à titre non exclusif, un droit d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour l'utilisation du logiciel SOCA.

Ce droit d'accès et d'utilisation s'entend, à l'exclusion de toute autre opération, de la consultation et de la mise à jour des Données dans les conditions énoncées à l'Annexe 1.

S'agissant des Ressources, le droit d'accès et d'utilisation, se limite aux seuls éléments de paramétrage du tunnel VPN et aux comptes d'accès au logiciel SOCA, sans possibilité d'en modifier ou d'en altérer l'agencement, le raccordement et la configuration.

Les Parties conviennent expressément que la présente convention ne saurait entraîner de quelque façon que ce soit cession ou licence des droits de propriété intellectuelle de GARES & CONNEXIONS attachés aux Ressources et/ou Données.

Le guide d'utilisation du Logiciel SOCA est directement accessible depuis la plateforme de l'outil sur l'onglet « bibliothèque ». La mise à jour du guide d'utilisation est faite au fil de l'eau sans préavis particulier.

4. Procédures d'accès

4.1 Authentification pour l'accès au Système d'Information de Gares & Connexions

La mise en œuvre de la procédure d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS est placée sous la responsabilité du Titulaire qui s'engage à s'assurer que les personnels habilités à accéder au système d'information de GARES & CONNEXIONS respectent les obligations stipulées aux termes de la présente convention.

Cette procédure sera assujettie à l'utilisation d'un compte utilisateur et d'un mot de passe.

4.2 Habilitations sur l'application

Seules les personnes dûment habilitées sont autorisées à activer les moyens de communication, ainsi qu'à accéder aux Ressources et Données énoncées à l'Annexe 1. Ces accès doivent rester nominatifs. La liste des personnels habilités figure en Annexe 2.

Les données du Titulaire ne sont accessibles qu'aux personnels de SNCF Mobilités (y compris les prestataires en gare) et du Titulaire habilités.

Si le Titulaire a recourt à un prestataire, ce dernier devra respecter les engagements pris au titre des présentes par le Titulaire.

4.3 Traçabilités

A des fins de traçabilité et de contrôle, les connexions et les opérations seront enregistrées par GARES & CONNEXIONS.

GARES & CONNEXIONS en informe le Titulaire qui lui-même a l'obligation d'en informer le personnel concerné.

4.4 Description du raccordement entre GARES & CONNEXIONS et le Titulaire

La liaison utilisée entre le Titulaire et GARES & CONNEXIONS est un tunnel VPN IPSec chiffré au-dessus d'Internet. Ce tunnel sera réalisé par les équipes techniques de GARES & CONNEXIONS et du Titulaire entre les équipements réseau des deux parties.

Le raccordement arrive sur l'architecture sécurisée de SNCF Mobilités dans les conditions définies ci-dessus. Le principe d'architecture tel que décrit et validé par GARES & CONNEXIONS sera le seul accès autorisé pour accéder aux Ressources et Données énumérées à l'article 3 de la présente convention.

GARES & CONNEXIONS assure l'exploitation de l'ensemble des éléments qui composent l'architecture sécurisée du raccordement et qui sont hébergés dans ses propres locaux. Un représentant du Titulaire est désigné pour assurer un support technique lors de la mise en œuvre du raccordement et pour toute action corrective ultérieure.

5. Moyens utilisés par le Titulaire

Sécurisation des postes raccordés au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS

Les postes de travail du Titulaire devront être sécurisés afin d'éviter qu'une manipulation ou un événement n'endommage, n'altère les Données du logiciel SOCA ou plus généralement le Système d'Information de GARES & CONNEXIONS.

Le Titulaire s'engage notamment sur les éléments suivants :

- L'antivirus sera mis à jour régulièrement (au moins une fois par jour) ;
- Les correctifs de sécurité recommandés par les éditeurs seront installés ;
- Les postes ne seront accessibles qu'aux personnes habilitées du Titulaire

Les postes du Titulaire, sous la responsabilité du Titulaire, devront disposer :

- d'une maintenance préventive et corrective assurée par le Titulaire.

6. Modifications – Restrictions et interruptions des accès

6.1. En cas d'impératif qui nécessite d'intervenir sans délai sous peine de compromettre la sécurité ou le bon fonctionnement du Système d'Information, GARES & CONNEXIONS, peut modifier, restreindre ou interrompre, à tout moment, tout ou partie des accès aux Ressources et Données objets de la Convention. Elle en avisera le Titulaire dans les meilleurs délais.

Les modifications, les restrictions ou les interruptions de l'accès dans les conditions mentionnées à l'alinéa précédent ne donneront lieu à aucun versement d'une indemnité de quelque nature que ce soit au Titulaire.

GARES & CONNEXIONS s'engage à rechercher en concertation avec le Titulaire toutes les mesures qui pourraient être adoptées pour limiter autant que possible les conséquences desdites modifications, interruptions ou suspensions.

Sans préjudice de ce qui précède, la présente convention est consentie au titre de la Prestation de Base délivrée par GARES & CONNEXIONS au Titulaire en vertu du Contrat d'Accès Gare. Par conséquent, les dispositions définies aux termes dudit Contrat d'Accès Gare, relatives aux éventuelles suspensions de l'exécution de la Prestation de Base en cas de travaux sur les installations en gare et/ou pour les besoins de la défense, la sécurité publique, la santé publique et la sûreté, s'appliquent pleinement et dans leur ensemble aux présentes.

6.2. GARES & CONNEXIONS pourra procéder à toutes les modifications, restrictions ou suspension des accès et/ou du droit d'utilisation, objet de la Convention, dans tous les cas où le Titulaire ou les personnes dont il doit répondre ne se conformeraient pas strictement aux obligations qui leur incombent au titre de la Convention. Ces dispositions trouvent application sans préjudice pour GARES & CONNEXIONS de procéder à la résiliation de la Convention aux termes de l'article 18 ci-après, ainsi que de la possibilité de se faire indemniser des préjudices que l'inobservation des obligations susvisées pourrait lui avoir occasionnés.

7. Interlocuteurs

La liste des différents correspondants et responsables pour chaque Partie au titre de la Convention, à jour au moment de la signature des présentes, est référencée à l'article 17. La liste précise à quel titre chaque personne mentionnée intervient dans l'exécution de la Convention.

Chacune des Parties peut remplacer l'un ou plusieurs de ses correspondants en communiquant cette information par écrit à l'autre partie au moins quinze (15) jours ouvrés à l'avance.

8. Signalement des dysfonctionnements

Tout dysfonctionnement doit être signalé par le Titulaire immédiatement à GARES & CONNEXIONS par le biais d'une Assistance utilisateur décrite dans le guide utilisateur de l'application, celle-ci pourra le cas échéant demander l'arrêt de toute consultation ou mise à jour. Les autres mesures nécessaires sont mises en œuvre après avis des experts de SNCF- Mobilités et le cas échéant du Titulaire.

9. Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à assurer la confidentialité des informations qui relèvent de la présente convention.

Elles s'interdisent d'utiliser les Informations et les Applications mises à disposition à d'autres fins que celles prévues par la présente convention.

Elles s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver la nature confidentielle des informations ainsi que leur sécurité notamment contre le vol, la détérioration, l'altération ou l'accès par des personnes non autorisées.

Chaque partie est tenue d'avertir immédiatement l'autre de tout élément pouvant laisser présumer une violation des obligations découlant du présent article.

Elles s'engagent à respecter l'obligation de confidentialité issue du présent article jusqu'à l'expiration d'un délai de trois (3) ans après la fin de la présente convention.

10. Sécurisation du site et des matériels

Le Titulaire s'engage à assurer la sécurité de l'accès aux locaux et matériels utilisés pour l'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour l'accès au logiciel SOCA.

Pour ce faire, le Titulaire met en œuvre, à ses frais et sous sa responsabilité, toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de l'accès aux locaux et aux matériels.

11. Propriété intellectuelle

11-1 Propriété intellectuelle du logiciel SOCA

Le logiciel SOCA est protégé au titre des dispositions des articles L 111-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

Il est expressément rappelé que GARES & CONNEXIONS conserve l'entière propriété intellectuelle du logiciel SOCA dont il est l'auteur au sens des dispositions des articles L111-1 et suivants du code susvisé.

Le droit d'utilisation du logiciel SOCA est consenti au Titulaire dans le cadre strict et nécessaire de l'exécution de la Convention, le Titulaire s'engageant à s'abstenir de toute utilisation sous quelle que forme que ce soit et à quelque titre que ce soit du logiciel en dehors du strict cadre de l'exécution de la présente convention.

Il est ici précisé que la nature des opérations autorisées en vertu du droit d'utilisation du logiciel est précisée à l'Annexe 1, et ne consiste en aucune manière à reproduire, modifier, décompiler, transposer, migrer, faire évoluer le logiciel SOCA.

11-2 Droit d'utilisation des Données

GARES & CONNEXIONS s'engage à ne pas porter atteinte ni modifier les Données du Titulaire.

12. Sécurité et protection des données à caractère personnel

12-1 Rôles des Parties

Dans le cadre de la réalisation de la Prestation PMR, les Parties sont amenées à collecter des données à caractère personnel concernant les Voyageurs, lesdites Parties agissant chacune en tant que responsable de traitement et s'engagent à respecter la législation applicable en matière de protection des données, et notamment le Règlement Général européen sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (« RGPD ») et la législation en vigueur dans tout Etat membre venant préciser les dispositions du RGPD (ensemble la « Règlementation Applicable »).

Ainsi, l'Entreprise Ferroviaire définit la finalité et les moyens de traitement des données à caractère personnel qu'elle collecte dans le cadre du service garanti, conformément à l'article 2 du Contrat PMR, à savoir : la réservation des Prestations PMR.

Par ailleurs, Gares & Connexions définit la finalité et les moyens de traitement des données à caractère personnel qu'elle collecte dans le cadre du service non garanti à savoir : réalisation et suivi des Prestations PMR.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat d'Accès Gare et de la réalisation de la Prestation PMR, l'Entreprise Ferroviaire sera amenée à transmettre des données à caractère personnel relatives aux Voyageurs à Gares & Connexions et s'engage notamment à ce que ces données soient collectées et communiquées à cette dernière en conformité avec la Règlementation Applicable.

Les Parties considèrent qu'elles agissent en tant que responsables conjoints du traitement des données à caractère personnel des Voyageurs, chacune étant responsable de son propre périmètre.

12-2. Droit d'information et exercice des droits des personnes

Il appartient à l'Entreprise Ferroviaire d'assurer l'information des Voyageurs concernés par les opérations de traitement au moment de la collecte des données conformément à la Règlementation Applicable. Par ailleurs, les Entreprises Ferroviaires sont également le point de contact des Voyageurs pour l'exercice de leurs droits relatifs aux données collectées dans le cadre du service garanti.

S'agissant des Prestations PMR relevant du service non garanti, Gares & Connexions a mis en place une adresse mail de contact à destination de Voyageurs pour leur permettre d'exercer leurs droits relatifs aux données à caractère personnel collectées dans ce cadre.

Il est toutefois précisé que lorsque les Voyageurs exercent leurs droits directement auprès de l'Entreprise Ferroviaire s'agissant de prestations relevant du service non garanti, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à répondre directement à la demande du Voyageur dans les délais prévus par le RGPD ou, à défaut, à adresser les demandes des Voyageurs à Gares & Connexions dès réception, par courrier électronique à l'adresse suivante : donnees-personnelles@gares-sncf.fr.

12-3. Transfert des données

Le cas échéant, des données à caractère personnel des Voyageurs peuvent faire l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne, notamment vers Monaco ou la Suisse. Lorsque des données sont transférées hors Union Européenne, les Parties mettent en place toutes les garanties appropriées visant à assurer la protection des données à caractère personnel en application de la Règlementation Applicable, en vérifiant l'existence d'une décision d'adéquation conformément à l'article 45 du RGPD ou en signant les clauses contractuelles types de la Commission Européenne.

12-4. Notification des violations de données à caractère personnel

L'Entreprise Ferroviaire notifie à Gares & Connexions toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance par courrier électronique doublé d'un message téléphonique impérativement à tous les représentants et au Délégué à la protection des données de Gares & Connexions désignés ci-après :

Centre Opérationnel Sécurité SNCF

Adresse mail : cert@sncf.fr

Téléphone : 04 26 21 17 29

Lorsque la violation porte sur des données de Voyageurs transmises à Gares & Connexions dans le cadre du présent contrat, l'Entreprise Ferroviaire communique au fur et à mesure toute documentation utile afin de permettre à Gares & Connexions de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et d'apprécier si la violation est susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques nécessitant d'informer les personnes concernées.

Le nom des correspondants de chaque Partie est le suivant :

- (pour l'Entreprise Ferroviaire)
- Emmanuel Jales - dpo-gares-connexions@itnovem.com (pour Gares & Connexions)

Le délégué à la protection des données personnelles de Gares & Connexions est [à compléter]

En outre, l'Entreprise Ferroviaire communique à Gares & Connexions le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données : D.P.O.

- Adresse postale - Adresse mail

13. Audit

GARES & CONNEXIONS se réserve le droit d'effectuer des audits sur le site du Titulaire, dans les conditions décrites ci-après, pour s'assurer du niveau de sécurité sur site, ainsi que du respect des engagements contractuels pris par le Titulaire dans le cadre de la Convention.

Les Parties conviennent que GARES & CONNEXIONS peut avec un préavis de dix (10) jours francs, faire procéder à ses frais, au maximum deux (2) fois par an, à un audit visant à vérifier le strict respect des obligations prévues aux présentes. L'audit peut être effectué par ses auditeurs internes ou par un cabinet de son choix non concurrent du Titulaire. La fréquence des audits peut être revue si des manquements substantiels sont observés par GARES & CONNEXIONS. Toutefois, en cas de motif impérieux dûment justifié par GARES & CONNEXIONS, le délai de préavis de l'audit peut être réduit à deux (2) jours francs à compter de la transmission de la notification.

Les auditeurs s'engagent :

- à respecter les règles de sécurité en vigueur chez le Titulaire et à ne rien faire qui puisse porter atteinte à la bonne exécution de ses prestations ;
- à garder confidentielles toutes Informations dont ils prennent connaissance à l'occasion de leur mission.

Le Titulaire peut faire signer un engagement de confidentialité aux auditeurs de GARES & CONNEXIONS.

L'audit se déroule sur une durée maximale de 48h ; le temps passé par le personnel du Titulaire à assister les auditeurs de la GARES & CONNEXIONS ne donnera pas lieu à facturation.

Dans le cadre de ces audits, le Titulaire s'engage à coopérer avec les auditeurs, et à leur fournir toutes les informations nécessaires à l'exercice de leur mission.

Les conclusions de l'audit sont adressées au Titulaire, et font l'objet d'un examen approfondi lors d'une réunion entre les Parties.

Au cas où, suite à cet examen approfondi, un rapport d'audit fait apparaître un manquement aux obligations du Titulaire visées à la présente convention, cette dernière supporte les coûts de l'audit et s'engage expressément à prendre en charge la mise en

œuvre de l'ensemble des mesures correctives nécessaires dans un délai défini d'un commun accord entre les Parties.

14. Sous-traitance

En cas de sous-traitance, le Titulaire reste seul responsable de son sous-traitant et s'engage à faire appliquer l'ensemble des clauses portant sur la confidentialité et la sécurité des Informations mises à disposition stipulées aux termes des présentes.

15. Caractère intuitu personae

La présente convention, consentie intuitu personae, ne saurait faire l'objet d'une cession quelconque au profit d'un tiers. Elle n'engage que les Parties contractantes et ne saurait être cédée, totalement ou partiellement, à quel que titre que ce soit.

16. Modification des éléments constitutifs de la convention

Si une des dispositions de la présente convention est modifiée pour une raison externe ou interne, par exemple, en cas de modification de la procédure d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS, les Parties sont convenues de conclure une nouvelle convention ou de régulariser un avenant à la présente convention. La Partie la plus diligente saisit son cocontractant afin que les modifications nécessaires aux stipulations en vigueur, soient prises en compte dans les meilleurs délais.

Toute modification de la présente convention ne sera acceptée que si elle fait l'objet d'un accord écrit et signé par les représentants autorisés des deux Parties.

17. Suivi de la convention

Chacune des Parties désigne une personne qui est responsable du suivi de la convention.

Il s'agit :

- pour GARES & CONNEXIONS du RSI/RSSI de GARES & CONNEXIONS.
- Pour l' Entreprise FERROVIAIRE de **[NOM ET TITRE DE L'INTERLOCUTEUR]**

18. Résiliation

18.1 Résiliation pour manquement contractuel

La présente convention peut être résiliée par chacune des Parties en cas de manquement par son cocontractant à une de ses obligations contractuelles, sous réserve d'un délai de préavis d'une semaine.

Dans l'hypothèse où ce manquement serait susceptible de porter atteinte à la sécurité du Système d'Information de GARES & CONNEXIONS, le délai de préavis peut être réduit ou supprimé.

En l'absence de tout manquement contractuel, la présente convention peut également être résiliée par chacune des Parties sous réserve d'un délai de préavis de deux semaines.

La notification de la résiliation sera faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de résiliation, le Titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour permettre la suppression de l'accès au réseau de GARES & CONNEXIONS.

La résiliation de la présente convention entraîne de facto la suppression de l'accès du Titulaire au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS.

18.2 Résiliation de plein droit

La Convention est résiliée de plein droit sans qu'il soit besoin de la solliciter en justice en cas de résiliation, pour quelque cause que ce soit, du Contrat d'Accès Gare.

19. Respect des lois, règlements et prescriptions

Chaque partie s'engage à se conformer strictement aux lois et aux règlements en vigueur, à respecter l'ensemble des dispositions le concernant au titre de la Convention. Le Titulaire respecte toute contrainte, spécification, consigne et règlement de sécurité qui pourront lui être communiqués par GARES & CONNEXIONS.

Chaque partie veille également, sous sa responsabilité, à ce que son personnel et tout autre tiers dûment habilité intervenant à sa demande aient connaissance et observent strictement les prescriptions et obligations visées à la Convention.

20. Responsabilité Assurances

20.1 Responsabilité

- Responsabilité des parties

Les Parties sont responsables des obligations mises à leur charge au titre de la Convention.

Le Titulaire répond des dommages de toute nature causés à GARES & CONNEXIONS lorsque le dommage est causé par une faute de sa part ou d'une personne dont elle doit répondre ou par une chose dont elle a la garde, ou lorsqu'il résulte du non-respect des conditions d'utilisation des installations telles qu'elles sont prévues à la Convention.

- Responsabilité à l'égard des tiers

Chaque partie est responsable vis-à-vis des tiers dans les conditions de droit commun.

En conséquence, si un tiers, ayant subi un préjudice du fait d'une des Parties, exerçait un recours contre l'autre partie, la partie responsable garantit l'autre partie contre tout recours, et s'engage à accepter l'appel en la cause de la partie à qui la réclamation a été adressée.

20.2 Assurances

- De GARES & CONNEXIONS :

GARES & CONNEXIONS apprécie seule l'opportunité d'assurer tout ou partie des risques qu'elle encourt. Elle s'engage en conséquence à supporter personnellement, les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile lui incombant décrites ci-dessus. Elle est en conséquence dispensée de produire quelque attestation d'assurance que ce soit.

- Du Titulaire

Le Titulaire est tenu de souscrire, auprès d'une compagnie d'assurances, une police d'assurance de responsabilité civile destinée à garantir les conséquences pécuniaires des responsabilités lui incombant au titre des risques mis à sa charge visés ci-dessus.

Cette police doit être assortie des clauses de renonciation à recours du Titulaire et de ses assureurs contre GARES & CONNEXIONS, ses agents respectifs et leurs éventuels assureurs, prévues ci-dessus.

Le Titulaire devra fournir au plus tard le jour de la signature de la Convention une attestation d'assurance, de responsabilité civile en cours de validité établie par son assureur précisant la nature et l'étendue des garanties (montant des garanties et liste des principales exclusions), et la période de couverture.

Le Titulaire s'engage à conserver pendant toute la durée de la Convention une police d'assurance de responsabilité civile aux conditions de garantie demandées au présent article.

En cas d'absence ou d'insuffisance de garantie, pour quelque raison que ce soit, le Titulaire prendra personnellement et directement en charge les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile lui incombant.

21. Loi applicable – Règlement des litiges

La présente convention est soumise au droit français.

Elle est rédigée et exécutée en français. Au cas où une traduction serait établie dans une langue autre que le français, la présente version française fera foi en cas de conflit entre ces différentes versions.

D'une façon générale, tous les échanges écrits ou oraux entre les Parties et, notamment, les échanges techniques relatifs aux problèmes d'exploitation réalisés dans la cadre de l'application de la présente convention, se font en langue française.

En cas de différends relatifs à l'interprétation ou à l'exécution de la Convention, les dispositions régissant ces cas de litige énoncées aux termes du Contrat d'Accès Gare s'appliquent pleinement et dans leur ensemble aux présentes.

Dans le cas où le litige né entre GARES & CONNEXIONS et le Titulaire n'aurait pas été réglé selon les modalités ci-dessus, compétence est attribuée aux tribunaux de Paris pour en connaître, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé.

22. Dispositions générales

Validité : Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations de la présente convention sont considérées comme nulles par une juridiction compétente, les autres clauses conservent leurs portées et effets.

Renonciation : Le fait que l'une ou l'autre des Parties n'exerce pas l'un de ses droits issus de la présente convention n'emporte pas renonciation de sa part à son exercice, une telle renonciation ne pouvant procéder que d'une déclaration expresse de la partie concernée.

ANNEXES

La présente convention comporte deux annexes :

- Annexe 1 : Données concernées - Logiciel SOCA
- Annexe 2 : Liste des personnes habilitées

Etabli en deux exemplaires originaux à le

| | |
|--|--------------------------------|
| Pour Gares & Connexions, le Directeur général de GARES & CONNEXIONS | Pour l'Entreprise Ferroviaire, |
| | |

(Signatures précédées de la mention « Lu et Approuvé » avec paraphes des représentants des Parties sur chacune des pages de la présente convention).

ANNEXE 1 : DONNEES CONCERNEES LOGICIEL SOCA

Nature des ressources mises à disposition par Gares & Connexions au Titulaire

- Eléments de paramétrage du tunnel VPN
- Comptes d'accès au logiciel SOCA

Nature des données mises à disposition par le Titulaire

- **Données personnelles clients et types de prestations associées pour les gares abonnées de [Nom de l'Entreprise Ferroviaire] :**
 - Données d'identification des clients (nom, prénom(s) et éventuellement n° de téléphone),
 - Type d'assistance requise
 - Informations nécessaires pour déterminer le besoin d'assistance (besoin spécifique du client)
 - Parcours effectué par le client (gare de montée et gare de descente)
 - Numéro de train emprunté par le client
 - Numéro de place du client dans le train
 - Horaire de départ ou d'arrivée du train
 - Nombre de bagages du client

Nature des opérations autorisées par Gares & Connexions

Les opérations suivantes sont autorisées au Titulaire:

- **Création/Mise à jour/Suppression de commandes d'assistance pour les clients handicapés ou à mobilité réduite de [Nom de l'Entreprise], limitée :**
 - aux gares abonnées et déclarées contractuellement entre **Gares & Connexions** et **[Nom de l'Entreprise]**
 - aux comptes **[Nom de l'Entreprise]** habilités à l'applicatif
- **Consultation des Données d'assistance client, limitée :**
 - aux gares abonnées et déclarées contractuellement entre **Gares & Connexions** et **[Nom de l'Entreprise]**..
 - aux comptes **[Nom de l'Entreprise]** habilités à l'applicatif

ANNEXE 2 : LISTE DES PERSONNELS HABILITES DU TITULAIRE
