

## ANNEXE 12

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

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

**SNCF GARES & CONNEXIONS**, société anonyme au capital de 93.710.030 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 507 523 801, dont le siège social est Paris (75013), au 16 avenue d'Ivry, 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 « *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 SNCF GARES & CONNEXIONS (ci-après « 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°2021-776 du 16 juin 2021. Parmi celles-ci, GARES & CONNEXIONS propose notamment dans les gares dotées de personnel en contact avec le public, 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 »).

Le service d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (ci-après « Prestation PMR ») est un service gratuit pour les clients finaux PSH/PMR. Il comprend l'assistance nécessaire à l'embarquement dans le train ou au débarquement dans les gares dotées de personnel en contact avec le public lorsqu'il n'est pas fourni par l'entreprise ferroviaire ou pris en charge par l'autorité organisatrice de transports.

Son utilisation donne lieu à une facturation distincte des autres services de base.

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 au titre de la prestation de base.

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'Entreprise Ferroviaire, GARES & CONNEXIONS n'étant pas lié par un contrat avec les Voyageurs.

L'Entreprise 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 en contact avec le public dont les missions en contact clientèle prédominent, 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, à savoir aux heures de présence du personnel en contact clientèle.

Dans les gares du SDNA (Schéma Directeur National d'Accessibilité) AD'AP, la Prestation PMR est assurée du premier au dernier train national ou internationale.

Dans les gares du SDRA (Schéma Directeur Régional d'Accessibilité) AD'AP et dans les autres gares régionales, les horaires et l'ensemble des modalités pratiques de réalisation de la Prestation PMR dans le respect des exigences réglementaires (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 Entreprises Ferroviaires desservant la gare.

Toute évolution d'organisation ayant un impact sur l'assistance PMR (par exemple retrait/déploiement de personnel en contact client) en gare est partagée avec un délai de prévenance d'un an dans le respect de la réalisation d'une Méthode de Sécurité Commune (MSC) relative à l'évaluation et à l'appréciation des risques conformément au Règlement 402/2013 pour les missions relatives à la sécurité de l'exploitation ferroviaire.

### 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 unique 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.

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, 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 (dans la même gare)
- Le lieu accessible de rendez-vous en gare
- La station de taxi lorsqu'elle est sur les emprises ferroviaires ou tout au plus sur un terrain jouxtant ces dernières

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...).

L'assistance est également due pour les cars et taxis de substitution liés aux aléas et travaux en gare, en cas de correspondance au départ ou à l'arrivée. Les clients ferroviaires doivent être pris en charge quel que soit l'éloignement physique du moyen de substitution, y compris en-dehors des emprises ferroviaires de la gare.

## **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).

En revanche, le personnel peut aider les clients bénéficiant de la Prestation PMR à valider leur titre de transport.

## **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.

Le périmètre de la prestation PRM est :

- 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...). Certaines dispositions particulières peuvent s'appliquer sur certaines liaisons après accord entre les parties.

#### **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.

#### **1.6 Dimension des fauteuils des Voyageurs**

Pour les Voyageurs se présentant avec leur propre fauteuil roulant, ses dimensions ne doivent pas excéder 700mm en largeur, 1200mm en longueur, 1375mm en hauteur. Le diamètre de braquage autorisé est de 1500mm maximum. GARES & CONNEXIONS s'autorise à refuser l'assistance aux clients dont les fauteuils ne respectent pas les normes édictées ci-dessus.

## **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. La réservation permet aux Voyageurs de bénéficier d'une garantie de prise en charge le jour de leur voyage, sous réserve de respecter les conditions d'utilisation et sous réserve que le train circule. Les prestations garanties sont prioritaires sur les demandes faites en gare.
- Service non garanti : il s'agit de l'assistance aux Voyageurs qui n'ont pas effectué de réservation préalable et se présentent en gare le jour de leur voyage. Les Voyageurs sont pris en charge dans la mesure du possible.

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 Entreprises 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 fournir les caractéristiques de ses matériels roulant pour faciliter la prise en charge des clients finaux (ex-localisation de la voiture PMR dans la rame...) ainsi que la documentation et les informations nécessaires à la manipulation et à l'utilisation des agrées embarquées (à bord des trains) pour la bonne réalisation du service.

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 pour le compte de GARES & CONNEXIONS 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 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. Des dérogations à ce délai peuvent être négociées avec GARES & CONNEXIONS.
- Le Voyageur ne fait porter qu'1 bagage de 15kg maximum conformément aux exigences de l'article 1.5. Des dérogations à ces conditions peuvent être négociées avec GARES & CONNEXIONS.
- Le Voyageur se présente avec un fauteuil conforme à l'article 1.6.
- Le Voyageur est en possession d'un titre de transport valable, qui correspond à sa demande de prise en charge.

Par ailleurs, la Prestation PMR ne pourra être garantie que sous réserve du respect par le Voyageur des conditions générales précitées.

La communication au Voyageur tant du point de rendez-vous que des autres conditions qui s'appliquent relève de la seule responsabilité de l'Entreprise Ferroviaire. L'absence de communication de ces éléments ou leur 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 et de suivi des prestations PMR**

GARES & CONNEXIONS a informatisé le suivi en gare du service d'assistance au Voyageur handicapé ou à mobilité réduite.

Afin d'assurer notamment ses missions d'assistance aux Voyageurs handicapés ou à mobilité réduite, GARES & CONNEXIONS exige des Entreprises Ferroviaires qu'elles transmettent ou renseignent les réservations d'assistance dans l'outil SOCA au plus tôt pour optimiser l'organisation nécessaire à leur prise en charge en gare (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance).

L'utilisation de l'outil SOCA permet aux Entreprises Ferroviaires de :

- Transmettre à GARES & CONNEXIONS les informations nécessaires à la prise en charge du Voyageur handicapé ou à mobilité réduite.
- Suivre et consulter l'évolution des prises en charge garanties et non garanties sur leurs trains

Dans le respect des règles de confidentialité et de sécurité des données, GARES & CONNEXIONS met à disposition des transporteurs qui le souhaitent un accès aux données les concernant dans SOCA, leur permettant de consulter l'ensemble des prestations d'assistance relatives à leurs trains (prestations garanties et non garanties).

Par ailleurs, afin de fiabiliser le service sur l'ensemble du parcours client et fiabiliser la facturation des prestations en fonction de leur réalisation, GARES & CONNEXIONS se voit dans l'obligation d'exiger que tous les personnels chargés de la réalisation de l'assistance en gare utilisent l'outil SOCA (quel que soit l'acteur) permettant ainsi l'échanges d'informations nécessaires entre les personnels des différentes gares concernées.

Pour la bonne exécution du service, GARES & CONNEXIONS recommande aux transporteurs de transmettre les coordonnées personnelles des clients afin que les agents chargés de l'assistance puissent contacter les clients en cas d'aléas intervenant pendant leur voyage.

GARES & CONNEXIONS se réserve également la possibilité d'interroger les clients sur leur satisfaction relative au service d'assistance en gare et mettra les résultats à disposition des transporteurs qui le souhaitent.

Les modalités d'accès et d'utilisation de l'application SOCA par les Entreprises Ferroviaires sont déterminées dans un contrat séparé (Contrat de service de l'application SOCA et le cas échéant contrat de service API). Dans le respect des règles de sécurité, GARES & CONNEXIONS exige des transporteurs la mise en œuvre d'un plan d'assurance sécurité.

## 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 humains et matériels sont, au regard du handicap et/ou de la réduction de mobilité du Voyageur, adaptés au besoin d'assistance, conformément à ce qui a été transmis par l'Entreprise Ferroviaire au moment de la commande.

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, le document de contact sol/bord issu de SOCA.

La montée du Voyageur dans le train par Gares & Connexions se fait dans le respect des modalités définies dans les consignes locales de sécurité, rédigée par l'Entreprise Ferroviaire, relatives à la gare concernée.

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.

Dans le cas où le représentant de l'Entreprise Ferroviaire s'opposerait à la montée du Voyageur à bord, la responsabilité de GARES & CONNEXIONS 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, d'exécuter la Prestation PMR en toute sécurité ne saurait engager à ce titre la responsabilité de GARES & CONNEXIONS pour inexécution de la Prestation PMR.

Il est ici précisé que les évènements 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 évènements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

#### 4.2 Prestation PMR à l'arrivée

4.2.1 Dans le cas où le Voyageur formule à bord une demande d'assistance pour l'arrivée, le représentant de l'Entreprise Ferroviaire consulte, via les centres opérationnels, le personnel chargé de l'assistance en gare d'arrivée qui fera ses meilleurs efforts pour y répondre favorablement.

A ce titre, le représentant de l'entreprise ferroviaire est chargé de :

- + de recueillir et transmettre au plus tôt et avant l'arrivée du train, les informations nécessaires à la prise en charge en arrivée notamment l'emplacement, ses coordonnées et son besoin d'assistance
- + de s'assurer que le client respecte les conditions d'utilisation (bagage, billet)
- + de tenir informé le client de la réponse de la gare et d'expliquer les raisons du refus d'assistance le cas échéant.

4.2.2. Il appartient à GARES & CONNEXIONS de s'assurer que les moyens humains et matériels sont en gare d'arrivée, au regard du handicap et/ou de la réduction de mobilité du Voyageur, adaptés au besoin d'assistance conformément à ce qui a été transmis par l'Entreprise Ferroviaire au moment de la commande ou par la gare de départ.

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 des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

4.2.3 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.

A l'arrivée du train en gare, l'agent est en position, devant la porte de la voiture du train dans laquelle le Voyageur est installé. Le Voyageur est pris en charge après la descente des autres voyageurs.

La descente du Voyageur du train par Gares & Connexions se fait dans le respect des modalités définies dans les consignes locales de sécurité, rédigées par l'Entreprise Ferroviaire, relatives à la gare concernée.

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.

L'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS, lors d'une correspondance, au regard de l'horaire de mouvement de la rame du second train prévu par l'Entreprise Ferroviaire d'exécuter la Prestation PMR en toute sécurité ne saurait engager à ce titre la responsabilité de GARES & CONNEXIONS.

Il est ici précisé que les 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.

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.

Faisant l'objet à compter du DRG 2022 d'un tarif spécifique, la Prestation PMR est payée par l'Entreprise Ferroviaire en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Les prestations réalisées seront facturées, de même que les prestations commandées mais pour lesquelles le client ne s'est pas présenté en arrivée/arrivée correspondance (ayant donné lieu à un déplacement des agents).

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 d'absence du personnel en charge de la réalisation de la Prestation PMR, de conflits entre plusieurs réservations d'assistance PMR.

# **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 respectivement en tant que responsables de traitement des données à caractère personnel des Voyageurs à savoir :

- Les Entreprises Ferroviaires pour les données collectées auprès des Voyageurs pour la finalité de réservation de l'assistance garantie ;
- GARES & CONNEXIONS pour les données collectées auprès des Voyageurs ou transmises par les Entreprises Ferroviaires pour les finalités de réalisation et de suivi de l'assistance.

Les Entreprises Ferroviaires, en leur qualité de responsable de traitement initial, autorisent GARES & CONNEXIONS à utiliser les données relatives aux Voyageurs qui lui sont nécessaires dans le cadre de la mise en œuvre, sous sa responsabilité, d'un traitement ultérieur des données à des fins de réalisation et de suivi de l'assistance de la Prestation PMR.

#### *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 à Connexions dès réception, par courrier électronique à l'adresse suivante : [donnees-personnelles@gares-sncf.fr](mailto: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](mailto: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.

GARES & CONNEXIONS notifie également à l'Entreprise Ferroviaire dans les meilleurs délais toute violation de données à caractère personnel susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et les libertés des personnes.

Le nom des correspondants de chaque Partie est le suivant :

- ..... (pour l'Entreprise Ferroviaire)
- Emmanuel Jales - dpo-gares-connexions@sncf.fr (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 Réglementation 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 Réglementation 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](mailto: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-gares-connexions@sncf.fr](mailto:dpo-gares-connexions@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 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.

### 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