

## ANNEXE A6

# DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ACCÈS AUX GARES DE VOYAGEURS FOURNIES PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

## 1 PERIMETRE

**SNCF Gares & Connexions assure ses missions sur le périmètre suivant :**

- Les biens et équipements dont SNCF Gares & Connexions est affectataire ou propriétaire dans les emprises des gares voyageurs et qui sont constitués, conformément à l'article 5 de la loi du 13 février 1997 et du décret 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,
  - des cours de gare et parkings non concédés affectés à SNCF,
  - de l'ensemble des autres espaces publics en gares, pour l'exercice des missions opérationnelles de services aux voyageurs en termes d'information collective (téléaffichage, signalétique,...), de gestion des flux et de coordination de plateforme, d'accueil général et d'assistance aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR), y compris la mise à disposition de certains mobiliers de quais concourant à ces services (sièges, bancs, ...).

**Dans chaque gare, SNCF Gares & Connexions :**

- assure le service de base, décrit au paragraphe 1.2, constitué par un socle de services et d'équipements communs accessibles à l'ensemble des EF présentes en gare ;
- propose des prestations complémentaires, à la demande particulière de chaque EF selon la liste spécifiée dans le paragraphe 1.3.

## 2 LE SERVICE DE BASE

Le décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 modifié par décret n°2016-1468 du 28 octobre 2016 fixe la consistance des prestations rendues par le gestionnaire de gares notamment en son article 4.

**Ce service de base se compose de :**

- la prestation de base : socle de services indissociables pour l'accès en gare de voyageurs ;
- l'assistance à l'embarquement et débarquement des personnes à mobilité réduite à bord des trains ;
- la prestation Transmanche pour les EF dont les circulations empruntent le tunnel sous la Manche ;
- la prestation pour certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas qui sont assujettis par les pouvoirs publics français à des dispositions de sûreté particulières ;
- La mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaires<sup>1</sup>.

### 2.1 LA PRESTATION DE BASE

La prestation de base, globale et indivisible, comprend un socle de services indissociables, fournis à toute EF présente en gare, dans le cadre d'un contrat d'accès à la gare. Cette prestation de base est due pendant les heures d'ouverture 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 une demi-heure après le dernier train. Dans les gares régionales, les adaptations par rapport à ce principe font l'objet d'échanges avec l'autorité organisatrice régionale des transports.

**Le contenu de la prestation de base dépend dans chaque gare :**

- de la configuration des bâtiments,
- du niveau des équipements et des moyens mis en œuvre dans la gare, eux-mêmes étant liés à l'offre de transport présente en gare, en volume et en diversité.

Le descriptif synthétique de la consistance de ces services pour les gares multi-transporteurs est disponible en annexe A7.

La consistance des services pour les autres gares ainsi que les mises à jour sont disponibles sur demande auprès du GGEF dans les trois mois suivant la demande.

**La prestation de base comporte :**

- La mise à disposition et l'entretien des bâtiments, espaces et équipements nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains.

Il s'agit en particulier, pour les voyageurs, des infrastructures et équipements dont SNCF Gares & Connexions est affectataire :

- les surfaces communes de circulation des voyageurs, espaces et salles d'attente communs, hormis ceux propriétés de SNCF RÉSEAU,
- le mobilier de gare (bancs, sièges, poubelles, etc.),

---

<sup>1</sup> Cette prestation était auparavant une prestation complémentaire. En application du décret n°2016-1468, elle relève désormais du service de base.

- les équipements et installations destinés à la circulation des flux voyageurs qui n'ont pas été transférés à SNCF RÉSEAU (accès aux passerelles, accès aux souterrains, escaliers mécaniques, ascenseurs, portes automatiques, trottoirs roulants, etc.),
- les équipements destinés aux personnes à mobilité réduite selon les dispositions des Schémas Directeurs Nationaux et Régionaux d'Accessibilité (SDNA et SDRA), le cas échéant.

➤ La mise à disposition des services nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains.

Il s'agit en particulier des services rendus aux voyageurs dans l'ensemble des espaces publics de la gare.

➤ **L'accueil général** et la mise à disposition de l'information collective des voyageurs en gare.

**Cette information est, selon les gares :**

- Statique : signalétique, affichage fixe, marquage de gares et de services,... ;
- Dynamique : affichage des horaires et des quais de départ et d'arrivée (théoriques et en temps réel en cas de situation perturbée) ;
- Sonore : annonces,... ;
- Accessible en gare et à distance.

L'information sonore permet d'actualiser les renseignements écrits ou visuels afin de compléter l'information dynamique.

### Typologie d'informations à destination des voyageurs

L'information des voyageurs concerne :

- les informations relatives à la sécurité du public sur les quais ;
- la diffusion d'annonces de prudence complétant les mesures de sécurité du public en gare. Ces annonces appuient, lorsqu'elles sont prévues, la signalétique de sécurité pour prévenir les risques liés à l'activité ferroviaire en gare. Elles contribuent à la gestion de la sécurité des flux sur les quais et sont donc à ce titre, prioritaires sur toutes les autres annonces ;
- les informations relatives à la circulation des trains en situation normale et perturbée ;
- les informations relatives à la sûreté ;
- les annonces spécifiques au site ;
- les informations multimodales :
  - l'information dynamique sur écran dynamique (pour les très grandes gares et les gares du segment a) concerne l'affichage des horaires en temps réel (ou théoriques) des différents réseaux de transports public de voyageurs présents sur le pôle d'échanges de la gare ;
  - l'information statique sur affiches et fiches horaires fournies par les EF (toutes gares) concerne les plans des lignes et les fiches (ou affiches) horaires des différents réseaux de transports public de voyageurs présents sur le pôle d'échanges de la gare.

### La consistance des informations

Les gares diffèrent notamment en termes de volume annuel de trafic, de type de clientèle (affaires, occasionnels, pendulaires...) et de type de trafic (international, national, régional / local).

La consistance des informations est adaptée aux caractéristiques de la gare.

Les haltes (points d'arrêt locaux sans bâtiment ouvert aux voyageurs et sans accueil) ne comportent pas systématiquement d'information dynamique.

### Les principes de la signalétique en gare

L'ensemble des EF desservant la gare est présenté sur la signalétique de seuil de gare par l'affichage des logogrammes (sur les totems d'entrée de gare).

La signalétique directionnelle en gare reprend un marquage générique des services communs de la gare à l'aide de pictogrammes inscrits sur les panneaux ad hoc. La localisation de l'ensemble des services est repérable sur des plans d'orientation.

L'ensemble des règles et principes de l'affichage et de la signalétique en gare est disponible sur demande.

- **Les missions d'orientation dans la gare, l'information sur les services présents en gare, sur l'intermodalité et sur la desserte ferroviaire de la gare :**

Cette terminologie évolue progressivement, les voyageurs demandant une meilleure visibilité du service, à la fois :

- sur le contenu des missions d'accueil, avec de nouvelles dénominations des lieux d'information,
- sur le positionnement en gare : ainsi le point d'information en gare peut être fixe ou itinérant ; fixe pour une information confortable et approfondie, itinérant pour une information réactive et plus synthétique.

L'accueil général peut être effectué par des agents dédiés à cette mission et par des agents qui effectuent aussi d'autres missions ainsi que par des dispositifs ou équipements spécifiques d'information et d'orientation des voyageurs.

L'information multimodale consiste à orienter les clients et à les informer vers/sur les autres modes de transport au départ de la gare, pour leur assurer la continuité du voyage.

- **Le service de prise en charge des personnes handicapées et des PMR** (Personnes à Mobilité Réduite) en gare, au titre des exigences du règlement européen en matière de droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Les personnes handicapées et les PMR se voient offrir une prestation d'assistance gratuite en gare pour leur faciliter l'accès aux trains. Cette prestation fait partie de la prestation de base de SNCF Gares & Connexions. Elle est réalisée pour le compte de SNCF Gares & Connexions par les agents des EF assurant des missions d'escale ou par un prestataire (en fonction des gares).

Ce service d'assistance consiste à accueillir et accompagner une personne handicapée ou à mobilité réduite, munie d'un titre de transport, depuis un lieu accessible de rendez-vous dans la gare de départ jusqu'à sa place dans le train. L'aide au portage d'un bagage d'un poids inférieur à 15 kg est comprise dans la prestation d'assistance.

L'accompagnement à l'arrivée se fait jusqu'à :

- la sortie de la gare,
- le lieu accessible de rendez-vous en gare,
- la station de taxi lorsqu'elle est dans les emprises de SNCF Mobilités ou tout au plus sur un terrain jouxtant ces dernières,
- au car en correspondance repris sur le billet de train.

Dans le cadre de cette prestation d'accompagnement, aucun geste médical ou paramédical, tel que :

- la prise en charge de matériel goutte à goutte,
- le transport d'une personne sur un brancard,
- la personne incapable d'accomplir seule les gestes de première nécessité (se nourrir, boire, se vêtir, etc.),
- le transport à bras d'une personne en fauteuil roulant de son fauteuil à sa place.

Enfin les besoins personnels tels que l'achat de nourriture, de boissons, l'accompagnement dans les commerces, les points de vente des transporteurs et les services de la gare (consignes, toilettes, etc.) ne sont pas compris dans la prestation d'accompagnement.

La prestation PMR est adaptée aux équipements et aux installations de chacune des gares concernées. Les conditions de réalisation sont décrites en paragraphe 2.2 ci-dessous.

- **La gestion opérationnelle des flux de voyageurs dans la gare**, afin de veiller au respect des règles d'exploitation de la plateforme.

Il s'agit de mettre en œuvre le service de coordination de plateforme et d'adapter le cas échéant les conditions de production, coordonner l'intervention éventuelle des services extérieurs.

- **La gestion de site, propreté, sûreté et sécurité dans le cadre de la gestion de la gare en tant qu'ERP** (à l'exclusion des dispositifs et des procédures liés à la sécurité des personnes aux abords des voies, lors de la traversée des voies et sur les quais).

Le gestionnaire de gares s'assure que les installations et les équipements mis à disposition des voyageurs sont disponibles et en bon état de fonctionnement et que le niveau de qualité en matière de propreté et de sûreté est satisfaisant.

Le gestionnaire des gares :

- gère les bâtiments et surveille l'état de fonctionnement et de propreté des installations à disposition des voyageurs ;
- déclenche les interventions techniques (maintenance et nettoyage) en cas d'incident ou de dysfonctionnement ;
- surveille le site et, en cas de dysfonctionnement ou en cas de sollicitation de l'occupant, prend les mesures immédiates ou fait intervenir les acteurs concernés (agents de la sécurité, police, SUGE, Pompiers, ...).

- **les services divers d'accompagnement au voyage** (objets trouvés, consignes, toilettes, Wifi à l'usage du public, etc.).

Le dimensionnement de ces services et leur consistance varient en fonction de la taille de la gare, de la typologie de sa clientèle etc.

## 2.2 ASSISTANCE A L'EMBARQUEMENT ET AU DEBARQUEMENT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (PMR)

En complément de la prestation de prise en charge des PMR fournie dans le cadre de la prestation de base, qui prévoit l'accompagnement de la personne jusqu'au pied du train, le décret 2012-70 prévoit l'assistance des PMR à l'embarquement et au débarquement du train.

Dans les gares disposant de personnels, s'ajoute à la prestation de base, l'assistance PMR à l'embarquement dans le train et au débarquement de celui-ci, lorsqu'elle n'est pas fournie par l'EF ou prise en charge par l'Autorité Organisatrice des Transports.

Cette assistance est assurée dans la continuité du service de prise en charge en gare. Les conditions et modalités de réalisation sont identiques.

## 2.3 PRESTATION TRANSMANCHE : ACCES AUX SURFACES, EQUIPEMENTS ET SERVICES NECESSAIRES AUX EF SOUHAITANT EMPRUNTER LE TUNNEL SOUS LA MANCHE

Le franchissement du tunnel sous la Manche impose des contraintes particulières aux EF souhaitant assurer des liaisons entre la France et la Grande-Bretagne, contraintes liées d'une part à l'entrée et à la sortie de l'espace Schengen et d'autre part aux normes de sûreté et de sécurité dans le tunnel. Ce régime de sûreté s'est traduit par un ensemble de prescriptions conjointes des gouvernements français, belge et britannique, puis a été complété par de nombreux accords relatifs à la sûreté et aux contrôles frontaliers, conclus entre les pays utilisateurs et les EF concernées.

Avant tout franchissement du tunnel sous la Manche, les intervenants de la liaison Transmanche (notamment le gestionnaire de gares et les EF) ont pour obligation de s'assurer de la mise en sûreté des trains.

Pour répondre à ces contraintes, des surfaces et des locaux sont dédiées au trafic Transmanche dans les gares aujourd'hui concernées par cette desserte (voir la liste des gares concernées en annexe A0). L'accès à cet espace Transmanche est soumis à des règles particulières, applicables à l'ensemble des personnes et des biens autorisés à y accéder.

SNCF Gares & Connexions y organise une prestation dite « Transmanche » ; elle y est responsable de la mise en place des mesures de sûreté lors de l'embarquement en gare des personnes et de biens.

Ainsi, les espaces Transmanche et les rames y stationnant ne doivent-ils pas permettre la pénétration de tiers ou d'objets non autorisés.

Le contrôle sûreté des voyageurs et de leurs bagages est placé sous la responsabilité du service des douanes qui assure cette mission au moyen d'appareils mis à disposition par SNCF Gares & Connexions.

La consistance précise des surfaces, installations et services accessibles ainsi que l'amplitude horaire de la prestation Transmanche pour chacune des gares concernées sont détaillées dans les Consignes Locales de Gestion de Plateforme (CLGP) de chacune des gares, annexées au contrat d'accès gare.

Chaque site doit disposer de sa consigne sûreté locale, déclinaison de la consigne nationale sûreté Transmanche, qui comprend, outre la description du site et des mesures de sûreté :

- un ou plusieurs plans détaillés du site et des locaux avec visualisation :
  - des différentes zones (zone publique, zone en sûreté) ;
  - des différents accès ;
  - des dispositifs physiques de protection mis en place ;
  - des locaux et moyens mis à disposition des autorités ;
- un répertoire des accès identifiant les cheminements des différents utilisateurs avec une description précise du cheminement ;
- un répertoire à jour des différents intervenants sur le site.

Les EF doivent compléter, pour ce qui les concerne, le dispositif de la prestation Transmanche de SNCF Gares & Connexions afin de respecter l'ensemble des normes et procédures édictées par la Commission Intergouvernementale. La mise en sûreté des rames est du ressort de l'EF.

Dans chacune des gares concernées, cette prestation Transmanche forme un tout indivisible bénéficiant à l'ensemble des EF souhaitant emprunter le tunnel sous la Manche au départ de la gare, et à elles seules.

SNCF Gares & Connexions dimensionne les installations adaptées à chacune des gares concernées. A cette fin, SNCF Gares & Connexions, sur la base de sa connaissance des flux de trafics actuels et prévisibles :

- fournit des aménagements permettant l'exercice des différentes missions des services étatiques, notamment par mise à disposition de lignes de contrôles adaptées ;
- assemble et supervise ces dispositifs et propose aux autorités l'information adaptée à l'atteinte d'une qualité de service optimale.

## 2.4 PRESTATION DE SURETE PARTICULIERE POUR CERTAINS TRAINS A DESTINATION DE LA BELGIQUE ET DES PAYS-BAS

En application du décret n°2012-70 modifié, le service de base comprend également « *toute prestation particulière en gare résultant d'une exigence législative ou réglementaire ou d'un accord international notamment en matière de sûreté propre à certains services de transports* ».

Des arrêtés préfectoraux pris par les préfets de Paris et de la région Hauts de France imposent des formalités particulières aux passagers de certains trains « *en partance pour la Belgique ou les Pays-Bas* », notamment « *le passage dans des portiques de sécurité installés aux points d'accès des quais d'embarquement* ».

A la demande des pouvoirs publics, cette prestation a été mise en place dès 2016 en Gare du Nord et de Lille Europe.

La consistance précise des surfaces, installations et services accessibles ainsi que l'amplitude horaire de la prestation pour chacune des gares concernées sont détaillées dans les Consignes Locales de Gestion de Plateforme (CLGP) de chacune des gares, annexées au contrat d'accès gare.

Dans chacune des gares concernées, cette prestation forme un tout indivisible bénéficiant à l'ensemble des EF assujetties à cette obligation au départ de la gare, et à elles seules.

SNCF Gares & Connexions dimensionne les installations adaptées à chacune des gares concernées. A cette fin, SNCF Gares & Connexions, sur la base de sa connaissance des flux de trafics actuels et prévisibles fournit les aménagements permettant la réalisation de la prestation et pilote les sous-traitants nécessaires.

## 2.5 MISE A DISPOSITION D'ESPACES OU DE LOCAUX ADAPTES A LA REALISATION DES OPERATIONS DE VENTE DE TITRES POUR LES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRES

Les EF peuvent demander, dans les gares desservies par leur service de transport ferroviaire, l'occupation d'espaces ou de locaux en gare pour la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaires selon les conditions suivantes :

- les locaux ou surfaces sont proposés de façon à respecter les bonnes conditions de gestion des flux, la sécurité, le zoning de la gare (c'est à dire la répartition physique équilibrée des services et activités en gare) et la vocation commerciale ou technique des locaux ou surfaces demandés,
- l'utilisation des espaces ou locaux doit respecter les normes de la gare (sécurité, sûreté, etc.) citées en particulier dans le Règlement Intérieur « Occupants » de la gare.

Ces occupations font l'objet d'un contrat spécifique avec SNCF Gares & Connexions.

Ce contrat n'est pas un bail commercial ; c'est une convention d'occupation du domaine public et est par conséquent soumis aux règles de la domanialité précisées dans le code général de la propriété des personnes publiques.

Un tel contrat est accordé personnellement à l'occupant, il ne peut pas être librement cédé ou transféré à un tiers.

Les modalités de la demande d'accès à cette prestation sont disponibles sur le site de SNCF Gares & Connexions ([www.gares-sncf.com](http://www.gares-sncf.com)).

## 3 LES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

SNCF Gares & Connexions propose selon les caractéristiques et les installations présentes en gare, les prestations complémentaires suivantes aux EF conformément à l'article 4 du Décret 2012-70 modifié relatif aux gares de voyageurs.

### 3.1 OCCUPATION PAR L'EF D'ESPACES OU DE LOCAUX EN GARE AU SEUL USAGE DE L'EF

Dans le cadre des prestations régulées, les EF peuvent demander, dans les gares desservies par leur service de transport ferroviaire, l'occupation d'espaces ou de locaux en gare à leur seul usage, en fonction des capacités disponibles, selon les conditions suivantes :

- la destination principale de l'occupation doit être directement liée au service ferroviaire : locaux de service pour les personnels ou pour les services techniques nécessaires au service ferroviaire ;
  - toute modification de destination de l'occupation doit faire l'objet d'une information à SNCF Gares & Connexions qui donnera lieu ou non à autorisation ;
  - les locaux ou surfaces sont proposés de façon à respecter les bonnes conditions de gestion des flux, la sécurité, le zoning de la gare (c'est à dire la répartition physique équilibrée des services et activités en gare) et la vocation commerciale ou technique des locaux ou surfaces demandés,
- l'utilisation des espaces ou locaux doit respecter les normes de la gare (sécurité, sûreté, etc.) citées en particulier dans le Règlement Intérieur « Occupants » de la gare.

Ces occupations font l'objet d'un contrat spécifique avec SNCF Gares & Connexions.

Ce contrat n'est pas un bail commercial ; c'est une convention d'occupation du domaine public et est par conséquent soumis aux règles de la domanialité précisées dans le code général de la propriété des personnes publiques.

Un tel contrat est accordé personnellement à l'occupant, il ne peut pas être librement cédé ou transféré à un tiers.

Les modalités de la demande d'accès à cette prestation sont disponibles sur le site de SNCF Gares & Connexions ([www.gares-sncf.com](http://www.gares-sncf.com)).

A la demande des EF ne desservant pas une gare donnée, un espace ou un local peut néanmoins être proposé dans ladite gare, en fonction des disponibilités et des éventuels autres projets d'implantation prévus.



## 3.2 PRECHAUFFAGE DES RAMES

Les installations de préchauffage en gare, en transférant de l'énergie électrique aux rames de voyageurs présentes en gare, permettent de les mettre en confort climatique : les préchauffer en hiver ou les climatiser en été.

Les demandes des EF portant sur l'utilisation d'une ou plusieurs de ces installations font l'objet d'une étude de faisabilité site par site, en fonction de la date d'utilisation demandée par l'EF et de la disponibilité des installations. Au préalable, SNCF Gares & Connexions répond sous un mois à la demande des EF, en fournissant un descriptif des installations (existence dans la gare considérée, voies équipées, caractéristiques).

Les opérations de main d'œuvre liées à la mise en protection, au branchement et débranchement des câblots et à la levée de la protection sur les installations sont à effectuer par le personnel de l'EF, sous sa propre responsabilité. Au préalable, SNCF Gares & Connexions remet à l'EF la documentation technique nécessaire relative à l'utilisation des installations de préchauffage sur les sites concernés.