

DRG 2020	
ANNEXE A15	
REFERENTIEL SUR LES MISSIONS D'ACCUEIL GENERAL DU GESTIONNAIRE DES GARES	
VERSION DU 21 MAI 2019	

Objet

La prestation de base consiste notamment à orienter dans la gare et informer sur les services présents en gare, sur l'intermodalité et sur la desserte ferroviaire de la gare. Ces besoins sont assurés par une combinaison de l'information voyageur collective (affichage dynamique et sonore), la signalétique et l'information individuelle.

Le gestionnaire des gares adapte cette combinaison aux besoins et comportement des clients qui se transforment avec la digitalisation des gares et des clients, l'amélioration de l'information collective et l'évolution de l'embarquement.

Le présent texte a pour objet de définir le contenu des missions du personnel effectuant des prestations d'information individuelle.

Bien que participant à l'accueil / information des voyageurs et du public, ce document n'a pas pour objet de décrire les services d'accompagnement aux voyages (consignes, toilettes...) qui sont définis par ailleurs.

Cette prestation de base est globale et indivisible. Elle bénéficie à l'ensemble des EF présentes en gare.

Sont donc en particulier exclues de ce périmètre :

- ❖ Les prestations d'opérateurs non ferroviaires,
- ❖ Les services mis en œuvre pour et par le service commercial des transporteurs.

Glossaire

Les termes suivis d'une étoile () sont précisés dans le chapitre « Définition ».*

COE	Centre Opérationnel Escale
DRR / DRG*	Document de Référence du Réseau / des Gares
EF*	Entreprise Ferroviaire
G&C	Gares & Connexions
GG*	Gestionnaire de Gares
PEM*	Pôle d'Echanges Multimodal / Pôles d'Echanges Multimodaux
PMR*	Personne à Mobilité Réduite

Définitions

❖ DOCUMENT DE REFERENCE DES GARES (DRG)

Le Document de Référence des Gares est un document annuel dont l'objet est de préciser, pour chaque gare de voyageurs du réseau national, les prestations régulées qui y sont rendues, les conditions dans lesquelles elles sont rendues, notamment les horaires et périodes pendant lesquels elles sont fournies, et les tarifs des redevances associées.

❖ DOCUMENT DE REFERENCE DU RESEAU (DRR)

Document assemblé par SNCF Réseau, il contient l'ensemble des informations nécessaires à l'exercice des droits d'accès au réseau ferré national. Le DRG constitue l'annexe 9.1 du DRR.

❖ GESTIONNAIRE DE GARES (GG)

Entité organisationnelle dans un Etat membre de l'Union Européenne, chargée de la gestion des gares ferroviaires de voyageurs. Gares & Connexions est le gestionnaire des gares sur le RFN (Réseau Ferré National), **ENTREPRISE FERROVIAIRE (EF)**

Toute entreprise à statut public ou privé dont l'activité est la fourniture de services de transport de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise.

Une Entreprise Ferroviaire doit être titulaire d'une licence délivrée par l'Etat français et d'un Certificat de Sécurité délivré par l'Etablissement Public de Sécurité Ferroviaire (EPSF) lui permettant de circuler sur le Réseau Ferré National en son propre nom.

❖ POLE D'ECHANGES MULTIMODAL / POLES D'ECHANGES MULTIMODAUX

Sont désignés comme pôles d'échanges multimodaux toutes les plateformes intégrant plusieurs modes de transports collectifs (et individuels) et générant des flux importants entre ces modes de transports.

❖ PERSONNE HANDICAPEE ET A MOBILITE REDUITE

Les principes de prise en charge des personnes handicapée et à mobilité sont détaillés dans le Contrat Gares relatif à la Prestation d'Assistance aux personnes à mobilité réduite (PMR).

1. Le contenu de l'information individuelle dans le périmètre de la prestation de base (accueil général)

En toutes circonstances, les personnels effectuant des missions d'accueil général, pour le compte du Gestionnaire de Gares, doivent **orienter** les clients, les **informer**, **gérer les réclamations** et **prendre en compte** les besoins d'assistance des PMR.

1.1. Informer et orienter les clients (situation nominale)

1.1.1. Informer et orienter les voyageurs et le public dans la gare

Le personnel effectuant des missions d'accueil général communique au client une information claire, précise et réactive pour s'orienter dans la gare :

❖ **Vers l'accès aux trains et aux quais :**

- Les destinations ferroviaires au départ de la gare,
- les correspondances ferroviaires présentes dans la gare,
- les horaires d'arrivée et de départ des trains desservant la gare,
- l'accessibilité des trains aux PMR (notamment en fauteuil),
- les numéros de voie d'arrivée ou de départ,
- la destination du train et les gares desservies,
- les retards, suppressions de trains, modifications de dessertes et travaux, etc.

Ces informations, fournies par le Gestionnaire d'Infrastructure et les EF, constituent le socle minimum permanent des informations sur les trains que le Gestionnaire de Gares doit pouvoir transmettre à tous les clients sans avoir à renvoyer vers un autre service.

❖ **Vers les services de la gare :**

Sur les différents services et commerces présents dans la gare, leurs localisations, les conditions d'accès (notamment horaires) sont donnés au client :

- les services de la gare : salle(s) et zone(s) d'attente, toilettes, consignes à bagages, chariots à bagages, objets trouvés, etc.
- les services transporteurs : Espaces de vente, automates, composteurs, etc.
- les services aux PMR dans les gares de départ, de correspondances et d'arrivée, sur les capacités d'accueil et les équipements présents dans ces gares.
- les autres services présents en gare : commerces, boîte aux lettres, photocopie, photomaton, DABB, etc.

❖ **Vers tous les autres modes de transport** (bus de ville, Tramway, métro, etc.) sur le site ou à proximité immédiate, par une indication précise des accès et des choix de modes de transports qui s'offrent aux voyageurs.

Un itinéraire est proposé au client en gare en tenant compte de ses capacités physiques et de la présence ou non de bagages. La signalétique, les pictogrammes, les logos lui sont expliqués si nécessaire.

Si la gare dispose de facilités d'accès (ascenseur, escalator, etc.), elles lui sont proposées.

1.1.2. Informer et orienter les voyageurs et le public sur les autres modes de transport

Dans le cadre de la Prestation de Base, et en particulier pour réaliser sa mission de coordination de plateforme, le Gestionnaire de Gares doit pouvoir orienter et informer les clients vers/sur les autres modes de transport.

Cette mission de la Prestation de Base profite également à tous en permettant de garantir aux acteurs du site les conditions optimales d'exploitation de la plateforme pour l'ensemble des prestations qui y sont déployées, et notamment celles des transporteurs (gestion de la concomitance des services).

Le personnel effectuant des missions d'accueil général renseigne le client sur les transports et sur les offres présentes dans la gare et à proximité pour lui assurer la continuité de son voyage.

Il lui conseille le mode de transport et l'itinéraire complet les plus appropriés en fonction de sa destination et de sa situation de voyage.

Il doit être notamment en capacité de renseigner les clients sur :

- ❖ Le cheminement piétonnier : information sur les itinéraires depuis la gare y compris les accès PMR, etc.
- ❖ Les modes de transport collectifs (gare routière, arrêts de bus urbains, cars départementaux, métro, tram, RER) présents depuis la gare ou à ses abords immédiats : information sur les noms des compagnies, les principales destinations, fréquence et horaires, etc.
- ❖ Les modes de transport individuels :
 - Dépose-minute : indication de l'emplacement et des modalités d'utilisation (tarification, temps de stationnement autorisé, etc.),
 - Parkings autos, motos, vélos : indication de l'emplacement et des modalités d'utilisation (horaires, tarifs, modalités d'accès (payant, abonnement, etc.), préciser si le parking dispose de prises électriques pour autos, etc.),
 - Taxis : indication de la station et, si besoin, des numéros de téléphone des taxis, etc.
 - Location de voitures ou voiture libre-service : indication de la liste des loueurs avec leurs emplacements et, si besoin, de leurs numéros de téléphone, etc.
 - Location de vélos ou vélo libre-service : indication des emplacements et des principales modalités d'utilisation du service.
- ❖ Autres : Auto partage et Co Voiturage (indication sur la localisation des stations ou des lieux de RDV, etc.), etc.

1.1.3. Informer et orienter les voyageurs et le public vers la ville

Le Gestionnaire de Gares participe au lien entre la ville et la gare en faisant de la gare une véritable porte d'entrée vers la ville.

Le personnel effectuant des missions d'accueil général renseigne le client sur l'environnement immédiat de la gare et sait orienter les clients vers la ville et ses centres d'intérêts majeurs.

Une information claire et précise est transmise au client pour s'orienter vers la ville :

- ❖ En cas de sorties multiples de la gare, le meilleur itinéraire, que ce soit à pied ou par tout autre mode de transport accessible de la gare, lui est donné afin qu'il accède le plus aisément à sa destination ou au mode de transport lui permettant d'y arriver.
- ❖ La situation de la gare dans la ville lui est montrée et des indications sur la distance et le temps indicatif pour accéder (à pied ou par tout autre mode de transport) au centre-ville, ou à certains lieux précis en ville (quartier, mairie, principaux sites touristiques, centre d'intérêt culturel, etc.) lui sont données.

1.2. Prendre en compte et gérer son environnement

Le personnel effectuant des missions d'accueil général en gare doivent :

- ❖ Participer à la sûreté en gare et apporter une assistance à toute personne en difficulté (malaise, agression, etc.),
- ❖ Signaler à la Surveillance Générale (SUGE) les actes de malveillance ou délictueux qu'ils auraient observés ou qu'on leur aurait rapportés
- ❖ Vigiler au bon fonctionnement des installations (ascenseurs, escaliers mécaniques, sonorisation, téléaffichage, etc.),
- ❖ Vigiler la propreté de la gare et de ses équipements,
- ❖ Prendre les mesures conservatoires immédiates telles que : appel au service de nettoyage, mise en place d'un dispositif d'attention (sol glissant, trou dans le sol, obstacle, etc.), etc.

Si, pour exécuter une mission inhérente à la Prestation de Base¹, le personnel effectuant des missions d'accueil général est amené à quitter son poste de travail et qu'il est contraint de le fermer temporairement, il devra aviser la clientèle par voie d'affiche normée en précisant la durée et le motif de son absence.

1.3. Gérer les réclamations

Lorsqu'un client souhaite faire une réclamation sur le périmètre gare (exemple : propreté, dysfonctionnement d'installation, etc.), le personnel effectuant des missions d'accueil général s'efforce d'y répondre directement, s'il ne peut le faire, il présente au client le registre des réclamations.

A noter, si la réclamation concerne un transporteur ou une EF (exemple : demande de remboursement, retard de train, etc.), le personnel effectuant des missions d'accueil général oriente le client vers le transporteur ou l'EF concerné.

¹ Exemple : Prise en charge d'un voyageur PMR

1.4. Informer et assister les personnes à mobilité réduite

Le rôle du personnel effectuant des missions d'accueil général est de rappeler aux personnes concernées ou accompagnantes les principes de réservation de la prestation PMR 48h à l'avance et d'arrivée en gare a minima 30 minutes avant le départ du train.

Le rôle des agents de l'Assistance Voyageur Handicapé est d'accueillir et d'accompagner une personne handicapée ou à mobilité réduite, éligible à la prestation d'assistance au départ, en correspondance ou à l'arrivée.

1.5. Missions / prestations complémentaires pour les Pôle d'Echanges Multimodaux

Au-delà de ses missions de gestion de plateforme qui bénéficient à l'ensemble des acteurs présents sur le site, le Gestionnaire de Gares peut être prestataire de service pour tout ou partie des missions propres à un ou plusieurs modes de transport conventionnés non ferroviaires (gare routière par exemple).

1.6. Missions / prestations restant à la charge des transporteurs

Les missions ci-avant (chapitre 1) caractérisent la Prestation de Base réalisée par le Gestionnaire de Gares pour le compte des EF. Il appartient à chaque Entreprise Ferroviaire, en fonction de sa politique commerciale, de développer ses propres services d'accueil spécifiques.

Le Gestionnaire de Gares n'a pas vocation à développer des prestations spécifiques pour le compte des transporteurs ferroviaires.

Les prestations spécifiques suivantes ne figurent pas dans la Prestation de Base du Point Information en gare :

- ❖ Informer sur la gamme tarifaire des transporteurs, les modalités d'échanges et de remboursement, les services à bord,
- ❖ Informer sur les différents canaux de distribution,
- ❖ Porter assistance aux voyageurs qui utilisent un distributeur automatique de billet,
- ❖ Prendre en charge le client en situation normale et perturbée en dehors de ses responsabilités de Gestionnaire de Gares (cf. ci-dessus),
- ❖ Gérer les correspondances : le Gestionnaire de Gares n'a pas de « contrat de transport » avec les voyageurs. Il n'a donc pas à s'assurer des correspondances en gares mais, de par sa mission de gestion des flux, il a pour responsabilité de s'assurer que les conditions de cheminement des voyageurs (y compris entre 2 trains) soient réalisées dans le respect de la sécurité des personnes (délais minimum de transfert intra et inter modes, trajet emprunté, obstacles, etc.),
- ❖ Organiser un accueil dédié des voyageurs à quai (accueil embarquement, etc.).

2. Les différents dispositifs des Points Information en gare

Les Points Information en gare reposent sur trois natures de dispositifs :

- ❖ Les **Points** Information **fixes** pour une information approfondie,
- ❖ Les **Points** Information **itinérants** pour un service réactif et une information plus synthétique,
- ❖ Des **personnels itinérants** présents sur certaines périodes de la journée et sur des parcours bien identifiés.

Les différents Points Information peuvent être complémentaires en fonction de la gare concernée.