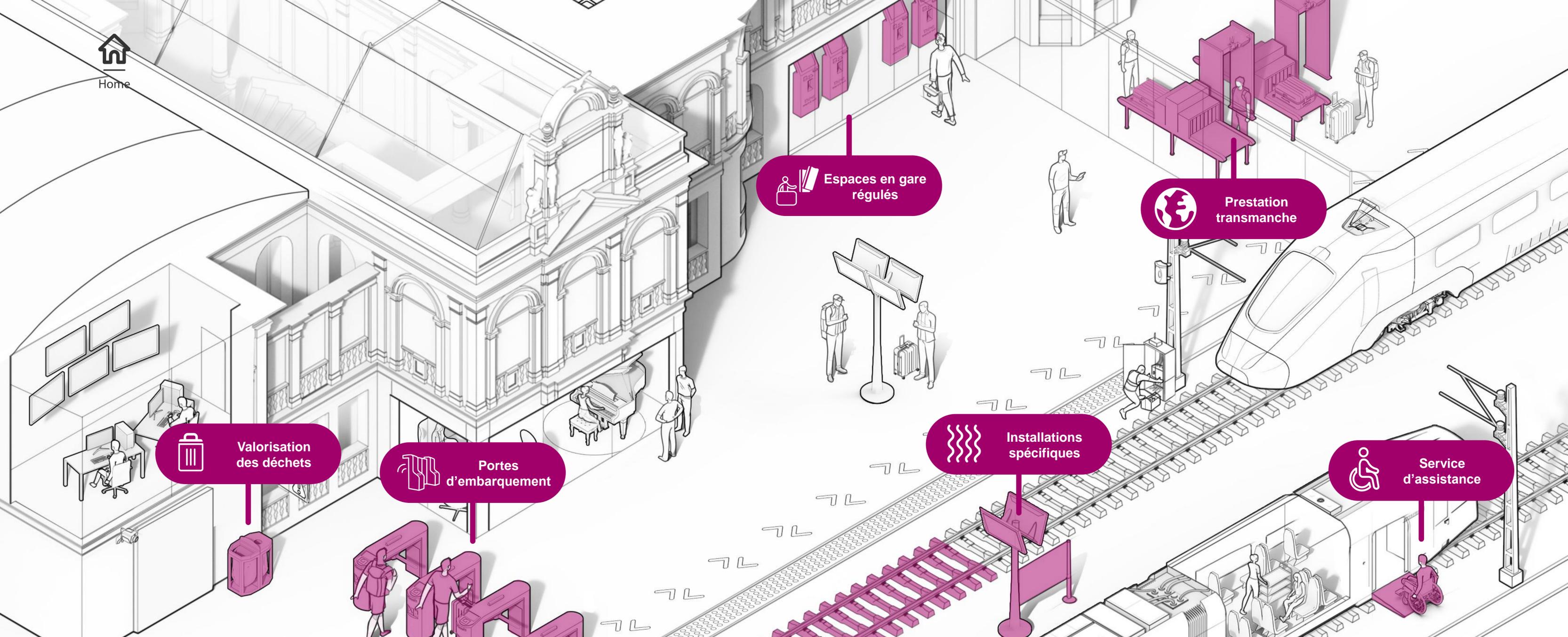




Home



## Prestations spécifiques régulées

Elles correspondent aux prestations ou services non systématiques, liées à l'exploitation ferroviaire des transporteurs. Elles peuvent évoluer selon la demande des transporteurs concernés ou en fonction des obligations légales ou réglementaires.

Chaque transporteur a la possibilité d'utiliser ou non ces prestations.

Les prestations spécifiques sont proposées à des tarifs régulés par l'Autorité de Régulation des Transports.



Home



Service  
d'assistance



Espaces  
en gare régulés



Portes  
d'embarquement



Prestation  
tansmanche



Installations spécifique  
en gare



Valorisation  
des déchets



# Service d'assistance

## LA PRESTATION

Nous accompagnons les voyageurs depuis le point d'accueil PSH/PMR de la gare jusqu'à leur place dans le train et de leur place dans le train jusqu'à n'importe quel endroit dans la gare ou jusqu'à leur place dans le train en correspondance.

## NOS ENGAGEMENTS

Deux types de prestations de prise en charge PSH/PMR sont proposées dans le cadre de la prestation spécifique régulée SNCF Gares & Connexions :

- Les prises en charge garanties réservables **jusqu'à 24h avant le départ du train**
- les prises en charge spontanées demandées le jour J (non garanties).

### • MODALITES PRATIQUES

- Dans les gares du SDNA (Schéma Directeur National d'Accessibilité), le service est accessible du premier au dernier train national ou international.
- Dans les autres gares, le service est proposé pendant les heures de présence du personnel à des horaires définis par les Autorités Organisatrices des transports.

Votre matériel doit être compatible aux normes dites « STI PMR » stipulées aux termes de l'arrêté en date du 30 juillet 2008 (JO du 14 août 2008).

Vous devez utiliser l'application SOCA (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance) pour nous transmettre les informations nécessaires à la réalisation des prestations d'assistance. L'outil SOCA et la formation de votre personnel à cet outil sont inclus dans le tarif de la prestation.

Nous travaillons sur une plateforme unique de réservation des assistances (mise en production en janvier 2024) qui permettra aux PSH/PMR d'avoir un point de contact unique pour toutes les demandes d'assistance quel que soit le transporteur. Cette plateforme unique de réservation est une obligation légale.

Il relève de votre responsabilité de porter à la connaissance des voyageurs les conditions générales de réalisation de la Prestation PMR/PSH telles que définies au DRG.

A partir de juin 2023, dans les gares non dotées de personnel ou en dehors de leurs heures de présence, une assistance à l'embarquement/débarquement doit être fournie par le personnel de bord de l'Entreprise Ferroviaire.

## TARIF

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation PSH/PMR pour chaque gare.



Home



Service  
d'assistance



Espaces  
en gare régulés



Portes  
d'embarquement



Prestation  
tansmanche



Installations spécifique  
en gare



Valorisation  
des déchets



# Espaces en gare régulés

## LA PRESTATION

**Nous mettons à votre disposition des locaux ou espaces à tarif régulé** en gare afin de réaliser vos opérations de vente de titres de transport.

Seuls les transporteurs peuvent en faire la demande et uniquement dans les gares desservies par leur plan de transport ferroviaire selon les conditions suivantes :

- Les locaux ou surfaces sont proposés de façon à respecter les conditions de gestion des flux, de la sécurité et du zoning de la gare (catégorisation des zones de la gare).
- 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.

## NOS ENGAGEMENTS

- Recherche non discriminatoire de locaux en gare.
- Des locaux libres de tous travaux propriétaires.

## MODALITES PRATIQUES

Locaux/espaces relevant du périmètre régulé : espace de vente de titres de transport, espace pour l'installation de bornes de vente, mise à disposition de locaux de service pour le personnel du transporteur, le stockage lié à l'avitaillement, vente mobile de titre dans la gare.

Toute demande de locaux doit être formulée via le formulaire demande espace gare (Annexe A15 du DRG) vous permettant de faire une expression de vos besoins claire et détaillée.  
[guichet.gares@sncf.fr](mailto:guichet.gares@sncf.fr)

## TARIF

L'annexe A.2 Redevances d'occupation DRG reprend le tarif du m<sup>2</sup> pour chaque gare.

Le tarif indiqué ne comprend pas les charges électricité/internet pour lesquelles le locataire doit contractualiser avec ses propres fournisseurs.

Un automate de vente est facturé au prix d'un espace de 1m<sup>2</sup>.

La vente mobile est facturée au prix d'un espace de 1m<sup>2</sup> par agent et à 2m<sup>2</sup> par agent s'il utilise un guichet mobile.



Home



Service  
d'assistance



Espaces  
en gare régulés



Portes  
d'embarquement



Prestation  
tansmanche



Installations spécifique  
en gare



Valorisation  
des déchets



# Portes d'embarquement

## LA PRESTATION

**Nous mettons à votre disposition dans 19 gares des portes d'embarquement** permettant le contrôle automatisé des titres de transport.

Cette prestation comprend la mise à disposition des équipements et le système d'information qui y est associé, permettant notamment la lecture des titres de transport avec code barre 2D normalisé.

## NOS ENGAGEMENTS

- Des portes d'accès adaptées à tous.
- Un accompagnement possible pour l'organisation de vos embarquements (gère-files, écrans spécifiques etc.)

## MODALITES PRATIQUES

Les développements nécessaires à la prise en compte de titres de transport spécifiques seront à votre charge.

Les prérequis :

- Les titres de transport doivent comporter un code barre 2D compatible avec les portes d'embarquement.
- Vous devez respecter les consignes d'exploitation présentées en Annexe 13 du DRG.
- Des études d'installation peuvent vous être proposées en cas de demande d'installation de nouvelles portes d'embarquement.

## TARIF

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation portes.



Home



Service  
d'assistance



Espaces  
en gare régulés



Portes  
d'embarquement



Prestation  
transmanche



Installations spécifique  
en gare



Valorisation  
des déchets



# Prestation transmanche

## LA PRESTATION

**Nous mettons à votre disposition des surfaces et des locaux dédiés au trafic Transmanche** et nous mettons en place des mesures de sûreté lors de l'embarquement dans les gares concernées par cette desserte.

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.

## NOS ENGAGEMENTS

- Mise à disposition d'appareils spécialisés au contrôle des voyageurs et de leurs bagages.
- Mise à disposition d'espaces adaptés au filtrage des voyageurs.

## MODALITES PRATIQUES

Le contrôle sûreté des voyageurs et de leurs bagages est placé sous la responsabilité du service des Douanes qui assure cette mission.

La prestation transmanche est disponibles dans certaines gares : faire la demande sur [guichet.gares@sncf.fr](mailto:guichet.gares@sncf.fr).

## TARIF

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation portes.



Home



Service d'assistance



Espaces en gare régulés



Portes d'embarquement



Prestation tansmanche



Installations spécifique en gare



Valorisation des déchets

# Installations spécifiques en gare

## LA PRESTATION

Dans certaines gares nous mettons à disposition des installations spécifiques qui, du fait de leurs implantations historiques et non systématiques, ne font pas partie de la prestation de base :

- **Le préchauffage des rames via des prises de pré-conditionnement**

Cette prestation comprend l'utilisation des installations de préchauffage en gare qui permettent de préchauffer ou de climatiser les rames avant le départ.

Ce système permet également de recharger les batteries des voitures et ainsi de les éclairer. Ce service est proposé dans les gares qui disposent d'armoires de pré-conditionnement.

- **Les bouches à eau**

Nous rendons possible l'utilisation des bouches à eau (lorsqu'elles existent) afin d'acheminer de l'eau jusqu'au train, en particulier pour permettre la bonne utilisation des toilettes.

## NOS ENGAGEMENTS

- Etude commune de vos besoins en fonction des équipements des gares.
- Accompagnement sur les process opérationnels.
- Prestation de maintenance préventive et corrective des installations assurées par nos prestataires de services.

## MODALITES PRATIQUES

La mise à disposition de ces installations est conditionnée à une étude de faisabilité et à la prise en charge par vos soins des coûts de maintenance, ainsi que, s'il y a lieu, des coûts de renouvellement/régénération. Les opérations de main d'oeuvre sont à effectuer par votre personnel, sous votre propre responsabilité.

## TARIF

Tarif communiqué à la fin de l'étude de faisabilité

- Facturation annuelle de la maintenance courante pour l'ensemble des installations utilisées dans les gares desservies.
- Remise en état ou renouvellement d'une installation proposé sur devis.



Home



Service  
d'assistance



Espaces  
en gare régulés



Portes  
d'embarquement



Prestation  
tansmanche



Installations spécifique  
en gare



Valorisation  
des déchets



# Valorisation des déchets

## LA PRESTATION

Conformément à loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, **nous valorisons les déchets émis par les transporteurs en gare**. L'objectif est de responsabiliser les acteurs de la gare sur la qualité du tri et d'optimiser ainsi la valorisation matière des déchets.

## NOS ENGAGEMENTS

Notre objectif est d'atteindre 65% de « valorisation matière » à horizon 2025.

## MODALITES PRATIQUES

Cette prestation pour le DRG 2023 est limitée aux gares de Paris Nord, Paris Est, Paris-Lyon/Bercy et Paris-Montparnasse.

## TARIF

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation Traitement des déchets pour chaque gare concernée.