

## ANNEXE 12B

# CONDITIONS DE REALISATION DE LA PRESTATION D'ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPEES OU A MOBILITE REDUITE

## Préambule

---

Chaque Entreprise Ferroviaire est responsable d'assurer le bon embarquement et débarquement de ses clients dans ses trains en gare.

Lorsqu'elle n'est pas fournie par l'Entreprise Ferroviaire ou prise en charge par l'Autorité Organisatrice de Transports, cette assistance est délivrée par SNCF GARES & CONNEXIONS (i) pendant les heures de présence des personnels en contact avec le public et dans les gare où l'Entreprise Ferroviaire assure une desserte ferroviaire ainsi que (ii) dans les gares du Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda d'accessibilité programmée (SDNA-ADAP), du premier au dernier train des services ferroviaires effectuant une desserte nationale ou internationale.

Il est entendu par « agents en contact avec le public » les agents dont les missions en contact clientèle prédominent dans une gare dédiée. Cette assistance est due pendant les horaires de présence de ces personnels en contact avec le public, qu'il s'agisse de personnel du gestionnaire de gare ou mandaté par lui ou de personnels d'une entreprise ferroviaire ou mandaté par elle.

Lorsque l'Entreprise Ferroviaire souhaite recourir au service de SNCF GARES & CONNEXIONS, elle l'informe au plus tard en décembre de l'année précédant le début du service concerné. A défaut, il sera considéré que l'Entreprise Ferroviaire réalisera la prestation pour son propre compte. La décision de l'Entreprise Ferroviaire est reconduite tacitement sauf avis contraire de cette dernière officiellement transmis à SNCF GARES & CONNEXIONS dans les délais impartis (au plus tard au mois de décembre de l'année précédant le service concerné).

Le service d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite assuré par SNCF GARES & CONNEXIONS (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 depuis un point d'accueil accessible dans la gare.

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

Au regard de ce qui précède, la présente annexe a pour objet de définir, dans le cadre de la réglementation applicable, les modalités de réalisation de la Prestation PMR au titre du service 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 est exécutée dans les conditions énoncées par la réglementation européenne, à savoir, le Règlement (UE) 2021/782 du 29 avril 2021 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 pour quelque cause que ce soit, le voyageur pourra engager la seule responsabilité de l'Entreprise Ferroviaire, SNCF GARES & CONNEXIONS n'étant pas liée par un contrat de transport avec les voyageurs.

## 1. Objet

---

La présente annexe a pour objet :

- de décrire la Prestation PMR à la charge de SNCF GARES & CONNEXIONS pour le voyageur de l'Entreprise Ferroviaire, lorsque cette dernière décide de faire appel au service de Prestation PMR de SNCF GARES & CONNEXIONS.
- de définir les conditions générales et les modalités de la mise en œuvre de la Prestation PMR.

La présente annexe est valable pour toutes les gares dotées de personnel en contact avec le public dont les missions en contact clientèle prédominent dans une gare dédiée, et dans lesquelles l'Entreprise Ferroviaire assure une desserte ferroviaire.

## 2. Périmètre

---

Lorsque l'Entreprise Ferroviaire a fait part, dans les délais impartis à SNCF GARES & CONNEXIONS, de son souhait de recourir à son service de Prestation PMR, SNCF GARES & CONNEXIONS délivre la Prestation PMR dans toutes les gares dotées de personnel en contact avec le public et dans lesquelles l'Entreprise Ferroviaire assure une desserte ferroviaire. Il est entendu par « agents en contact avec le public » les agents dont les missions en contact clientèle prédominent dans une gare dédiée. Cette assistance est délivrée pendant les horaires de présence de ces personnels en contact avec le public, qu'il s'agisse de personnel du gestionnaire de gare ou mandaté par lui ou de personnels d'une entreprise ferroviaire ou mandaté par elle.

Dans les gares du Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda d'accessibilité programmée (SDNA-ADAP), la prestation PMR est délivrée du premier au dernier train des services ferroviaires effectuant dans ces gares une desserte nationale ou internationale.

L'entreprise ferroviaire s'engage à informer SNCF GARES & CONNEXIONS de toute évolution d'organisation ayant un impact sur l'assistance PMR (par exemple retrait/déploiement de personnel en contact avec le public) dans un délai de prévenance d'un an.

## 3. 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.

### **3.1. Définition de la Prestation PMR**

#### **3.1.1. 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 débute à partir du moment où le voyageur s'est signalé auprès du service en charge de la Prestation PMR.

#### **3.1.2. 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 (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.

### **3.2. Limites de la Prestation PMR**

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.

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.

### **3.3. Périmètre de délivrance de la Prestation PMR**

La Prestation PMR est réalisée dans le périmètre des installations et équipements des gares voyageurs dont SNCF GARES & CONNEXIONS est affectataire .

La Prestation d'assistance PMR s'effectue sur le périmètre suivant :

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

### **3.4. 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.

### **3.5. 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.

### **3.6. 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. SNCF GARES & CONNEXIONS s'autorise à refuser l'assistance aux voyageurs dont les fauteuils ne respectent pas les normes décrites ci-dessus.

### **3.7. Mesures de substitution**

Dans certaines situations d'accessibilité réduite ou dégradée de la gare, SNCF GARES & CONNEXIONS mettra en place des mesures de substitution à destination des PSH/PMR afin de leur permettre l'accès à leur destination. Ces mesures de substitution peuvent être de natures diverses : report de prise en charge dans une gare de rabattement, mise en place d'un transport routier de substitution (taxis, taxis adaptés...).

### 3.7.1. Mesures de substitution à l'assistance

Des mesures de substitution à l'assistance seront mises en place dans les cas suivants :

- En cas de panne, maintenance ou travaux impactant les équipements et aménagements PMR provoquant une dégradation de l'accessibilité existante de la gare
- Dans les gares non accessibles à certains handicaps
- Dans les gares dotées de personnel en contact avec le public mais ne proposant pas de service d'assistance
- Dans les gares prioritaires non accessibles faisant l'objet d'une ITA (Impossibilité Technique Avérée)

Ces mesures de substitution seront délivrées dans les gares proposant une assistance, pendant les horaires de présence des personnels en contact avec le public et du premier au dernier train dans les gares du SDNA-ADAP. Pour les clients n'ayant pas réservé leur prestation d'assistance, ces mesures de substitution seront délivrées dans la mesure du raisonnable.

### 3.7.2. Mesures de substitution à l'inaccessibilité temporaire des gares ne délivrant pas l'assistance PMR

En cas de panne, maintenance ou travaux qui impactent les équipements et aménagements d'accessibilité existants dans les gares sans personnel en contact avec le public dégradant l'accessibilité existante, des mesures de substitution seront proposées sous réserve d'une réservation par le client auprès de la Plateforme Unique au plus tard 24h avant le voyage.

## 4. Personnes éligibles à la Prestation PMR

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 3-21) du règlement (CE) 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, désigne « *toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite en raison de l'âge*; ».

Ne sont pas éligibles à la Prestation PMR les voyageurs avec poussettes. La Prestation PMR ne constitue pas non plus une aide touristique ni un service de seul portage de bagages.

Pour les transports urbains et suburbains, la Prestation PMR peut être limitée aux voyageurs détenteurs de cartes ou aux Utilisateurs de Fauteuils Roulants.

L'assistance en gare est garantie lorsqu'elle est réservée au plus tard 24h avant le départ du train emprunté par le voyageur. Cette réservation s'effectue auprès de la Plateforme Unique pour tous les trajets effectués (partiellement ou totalement) sur le réseau ferré national français au départ de la France. Le délai de réservation peut varier pour un trajet à destination de l'étranger, en fonction de l'Entreprise Ferroviaire impliquée.

Les voyageurs éligibles à l'assistance n'ayant pas réservé 24h au plus tard avant leur voyage sont pris en charge dans la mesure du raisonnable.

## 5. Préalables à l'exécution de la Prestation PMR

---

### 5.1. Obligations transporteurs préalables à l'exécution de la prestation

L'Entreprise Ferroviaire doit fournir à SNCF GARES & CONNEXIONS 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 agrès embarqués (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 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 SNCF GARES & CONNEXIONS d'exécuter, du fait de la non-compatibilité du matériel utilisé par l'Entreprise Ferroviaire aux Normes STI PMR, toute ou partie de la Prestation PMR, ne saurait, conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes, engager la responsabilité de cette dernière.

Il incombe à SNCF GARES & CONNEXIONS dans le cadre de ce service de base de contrôler en opérationnel la compatibilité du matériel utilisé par le voyageur et, dans le cas d'une incompatibilité du matériel utilisé, de tracer le refus d'assistance dans SOCA.

L'impossibilité pour SNCF GARES & CONNEXIONS d'exécuter, du fait de la non-compatibilité du matériel utilisé par le voyageur aux Normes STI PMR, toute ou partie de la Prestation PMR, ne saurait, conformément aux dispositions de l'article 10, engager la responsabilité de cette dernière.

SNCF Gares & Connexions met à disposition dans chaque gare où cela est nécessaire, des rampes et/ou plateformes élévatrices permettant de monter à bord ou d'en descendre les personnes en fauteuil roulant dans le cadre du service d'assistance. Ces équipements sont maintenus par SNCF Gares & Connexions.

Seules les personnes dûment formées, soit par SNCF Gares & Connexions soit par l'entreprise ferroviaire sont autorisées à utiliser le matériel et les équipements de SNCF GARES & CONNEXIONS (rampes et plateformes élévatrices).

SNCF 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 SNCF GARES & CONNEXIONS de tout recours de voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés.

### 5.2. Conditions à la garantie de la Prestation PMR



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

- Le voyageur réserve sa prestation d'assistance auprès de la Plateforme Unique de SNCF Gares & Connexions telle que décrite en Annexe 12A, au plus tard 24h avant le voyage
- Le voyageur se présente au plus tard 30 minutes avant le départ de son train au point de rendez-vous fixé dans la gare.
- Le voyageur ne fait porter qu'un bagage de 15kg maximum conformément aux exigences de l'article 3.5. Des dérogations à ces conditions peuvent être négociées avec SNCF GARES & CONNEXIONS.
- Le voyageur se présente avec un fauteuil conforme aux indications décrites à l'article 3.6.
- Le voyageur est en possession d'un titre de transport valable pour le ou les train(s) pour le(s)quel(s) il demande une assistance.

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

Dans le cas où la Prestation PMR n'est plus garantie, SNCF GARES & CONNEXIONS s'engage à faire ses meilleurs efforts auprès du voyageur pour lui proposer une solution (en fonction notamment des moyens disponibles, de la nature de l'assistance, de la configuration de la gare, du temps restant avant le départ du train...).

## 6. Exécution et suivi de la Prestation PMR

---

### 6.1. Prestation PMR au départ

Il appartient à SNCF GARES & CONNEXIONS, lors de sa prise de contact avec le voyageur au lieu de rendez-vous évoqué à l'article 3.1.1, 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 la Plateforme Unique au moment de la commande.

Dans le cas contraire, SNCF 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.

Par la suite, SNCF 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 SNCF 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 SNCF 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 SNCF GARES & CONNEXIONS pour inexécution de la Prestation PMR ne saurait être engagée.

La modification de l'horaire de départ du train dans un délai ne permettant pas à SNCF GARES & CONNEXIONS d'exécuter la Prestation d'assistance PMR en toute sécurité, ne saurait engager à ce titre sa responsabilité pour inexécution de la Prestation PMR.

Il est ici précisé que les événements ci-dessus énoncés sont constitutifs d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire de nature, conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes, à exonérer SNCF 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 SNCF GARES & CONNEXIONS de tout recours de voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés.

## **6.2. Prestation PMR à l'arrivée**

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 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, dimensions fauteuil roulant...),
- + de tenir informé le client de la réponse de la gare et d'expliquer les raisons du refus d'assistance le cas échéant.

Il appartient à SNCF 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 la Plateforme Unique au moment de la commande ou par la gare de départ ou par l'Entreprise Ferroviaire.

Dans le cas contraire, SNCF 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 SNCF GARES & CONNEXIONS d'exécuter, en raison du caractère erroné de la commande, la Prestation PMR, ne saurait, conformément à l'article 10 des présentes, engager la responsabilité de cette dernière.

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

Par la suite, SNCF GARES & CONNEXIONS prend en charge le voyageur depuis sa place dans le train et l'accompagne jusqu'au lieu visé à l'article 3.1.1.

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 SNCF 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 SNCF GARES & CONNEXIONS a bien quitté le train.

L'impossibilité pour SNCF 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 SNCF 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 10 des présentes, exonérer SNCF 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 SNCF GARES & CONNEXIONS de tout recours de voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés

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

### **6.3. Suivi de l'activité**

Dans le respect des règles de confidentialité et de sécurité des données, SNCF GARES & CONNEXIONS met à disposition des Entreprises Ferroviaires qui le souhaitent un accès aux données les concernant par l'intermédiaire de l'outil SOCA (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance), leur permettant de consulter l'ensemble des prestations d'assistance relatives à leurs trains (prestations réservées et non réservées, réalisées ou non réalisées).

Les modalités d'accès à l'outil sont détaillées en Annexe 12C.

## **7. Responsabilité et assurances**

---

SNCF GARES & CONNEXIONS s'engage à réaliser la Prestation PMR à l'égard des seules Entreprises Ferroviaires. Les conditions de mise en œuvre de la responsabilité tant de SNCF GARES & CONNEXIONS que de l'Entreprise Ferroviaire sont celles décrites à l'Annexe A9&10 du Document de Référence des Gares.

En conséquence et en raison du lien contractuel liant le voyageur à l'Entreprise Ferroviaire, cette dernière garantit SNCF GARES & CONNEXIONS de toutes réclamations, de toutes contestations et de tous recours de son voyageur.

## **8. Sous-traitance**

---

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

SNCF 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 de la présente annexe.

## **9. Tarification et facturation**

---

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

Faisant l'objet depuis le 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).

## 10. Inexécution ou exécution défectueuse de tout ou partie de la Prestation PMR

---

Sans préjudice des dispositions de l'Annexe A9&10, SNCF 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 SNCF 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.

### 10.1. Force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à SNCF 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.

### 10.2. 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, absence d'un représentant de l'Entreprise Ferroviaire à la montée ou à la descente du voyageur, etc.).

### 10.3. Retard du train non imputable à SNCF GARES & CONNEXIONS

Est désigné dans cet article tout retard de train non imputable à SNCF 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 ou de conflits entre plusieurs réservations d'assistance PMR.

## 11. Confidentialité et protection des données

---

Les dispositions relatives à la confidentialité et protection des données figurent à l'Annexe A9&10 du Document de Référence des Gares.