

## **ANNEXE 12A**

# **PLATEFORME UNIQUE D'INFORMATION ET DE RESERVATION DE LA PRESTATION D'ASSISTANCE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET A MOBILITE REDUITE**

## **Préambule**

SNCF GARES & CONNEXIONS assure la réservation des prestations d'assistance et de substitution à l'intention des Personnes en Situation de Handicap (PSH) et Personnes à Mobilité Réduite (PMR) via une plateforme de réservation, conformément à l'article 28 de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM), précisée par le décret n°2021-1124 du 27 août 2021. Cette Plateforme de réservation (« ci-après la Plateforme Unique ») a pour mission de traiter les réservations pour tous les trajets effectués (partiellement ou totalement) sur le réseau ferré national français. Elle est le point d'entrée unique et obligatoire de réservation des prestations à l'attention de l'ensemble des Personnes en Situation de Handicap (PSH) et Personnes à Mobilité Réduite (PMR).

## **1. Description du service**

Les missions de la Plateforme Unique portent sur les prestations suivantes :

- La prestation d'assistance en gare, que la prestation d'assistance soit assurée par l'Entreprise Ferroviaire ou l'autorité organisatrice de mobilité elle-même, ou qu'elle soit assurée par SNCF Gares & Connexions sur demande de l'Entreprise Ferroviaire ou de l'autorité précitée dans les conditions de l'Annexe 12B.
- Les services d'assistance en gare complémentaires relevant de la politique servicielle de l'Entreprise Ferroviaire (notamment une offre de transport de substitution de gare à gare).

La Plateforme Unique a pour missions :

- D'informer les clients des Entreprises ferroviaires sur les services d'assistance en gare mentionnés ci-dessus
- De gérer les demandes de réservation de prestations d'assistance,
- De gérer les demandes de modification ou d'annulation de ces prestations,
- De gérer les clients dont la prestation d'assistance est impactée par un aléa, avant le départ ou pendant le voyage, en lien avec les centres opérationnels des gares,
- De gérer les réclamations relatives aux réservations réalisées via la Plateforme Unique mentionnée à l'alinéa 2 de l'article L. 1115-9 du code des transports ou aux prestations d'assistance réalisées au titre de la prestation de base telle que décrite en annexe 12B. Le détail des missions de la Plateforme Unique est indiqué dans le catalogue de service.

## Le catalogue de service de la Plateforme Unique

<b>Réservation d'assistance</b>	Réservation de l'assistance réalisée en gare depuis le point d'accueil PSH/PMR de la gare jusqu'à la place dans le train et inversement, tel que décrit dans l'annexe 12B, que cette prestation d'assistance soit réalisée par l'Entreprise Ferroviaire, par SNCF Gares & Connexions ou par une autorité organisatrice de mobilité.
	Réservation de l'assistance effectuée entre le quai et le train, réalisée par du personnel de bord (réservation d'une assistance pour un voyageur maximum pour un couple train/gare donné).
	Réservation de l'assistance pour les voyages internationaux.
	Modification / Annulation d'une prestation d'assistance à la demande du réservant ou du voyageur.
	Modification / Annulation d'une prestation d'assistance à l'initiative du transporteur (ex : gestion plus de 24h avant le départ d'une modification de plan de transport, etc.).
	Confirmation / Vérification d'une réservation d'assistance.
	Gestion des demandes de réservations pour les groupes de PSH / PMR.
<b>Réservation de transports routiers de substitution (TRS)</b>	Réservation d'un transport routier de substitution de gare à gare (TRS) dans l'ensemble des cas décrits dans l'annexe 12 B.
	Réservation d'un transport routier de substitution (TRS) de gare à gare relevant de la politique servicielle de l'EF ou de l'autorité organisatrice.
<b>Alertes</b>	Gestion des alertes relatives à une modification anticipée de l'accessibilité dans une gare (travaux...) ou modification du plan transport (ex : train supprimé...). La gestion des alertes comprend l'information du client, l'organisation et la réservation d'une solution compensatrice de l'aléas rencontré (mise en place d'un transport routier de substitution). Cette gestion des alertes doit avoir lieu dans un délai supérieur à 24h avant le voyage du client.
<b>Urgences / Aléas</b>	Urgences / Aléas : gestion d'un événement qui survient dans les 24h précédant le début du voyage ou pendant le voyage, et qui impacte le voyage du client et ses prestations d'assistance.
	Exemples d'urgence : Le voyageur ne trouve pas d'agent à l'accueil assistance, le voyageur n'a pas été pris en charge à la descente du train et est resté dans le train.
	<p>Dans le cas d'une urgence, le client peut contacter la Plateforme Unique via la Ligne d'Urgence Accessibilité ; la Plateforme Unique va coordonner les échanges entre les centres opérationnels en gare afin de trouver une solution pour le client ou de l'orienter vers le service opérationnel compétent.</p> <p>Exemple d'aléa qui ne relève pas de l'urgence : rupture de correspondance suite à un retard de train. Dans ce cas, l'interlocuteur qualifié est le personnel de gare ou le personnel de bord. La plateforme devra réorienter le client vers le service compétent.</p>
<b>Information sur le service</b>	Information sur le service d'assistance en gare ou sur le quai proposé par SNCF G&C ou le transporteur ou les Autorités Organisatrices (existence, descriptif du service, horaires, conditions d'utilisation etc.
	Information sur les prestations d'assistance délivrées directement en gare sans réservation, et information des opérateurs si besoin (Gares du périmètre RATP sur le RER A / B).
	Information sur le niveau d'accessibilité en autonomie des gares.
<b>Réclamation</b>	Gestion des réclamations relatives aux réservations de prestations d'assistance et/ou à la réalisation de ces prestations d'assistance, la plateforme étant le point d'entrée unique pour les clients PSH/PMR pour l'ensemble de ces réclamations.

	<b>La politique de dédommagement du client est définie par l'Entreprise ferroviaire qui en prend exclusivement la charge.</b>
<b>Mesure de la Satisfaction du réservant et du voyageur</b>	Collecte des retours clients concernant leur satisfaction (enquêtes après prise de contact par le téléconseiller).  Collecte des retours clients après leur voyage et leur prise en charge en gare.
<b>Reporting</b>	Mise à disposition des indicateurs mensuels (nombre de contacts par Entreprise Ferroviaire, indicateurs de performance...).

## Caractère obligatoire de la Plateforme Unique

**Les clients des Entreprises Ferroviaires de voyageurs circulant sur le réseau ferré national contactent obligatoirement la Plateforme Unique pour les besoins de réservation des prestations décrites ci-dessus et ceci que la prestation d'assistance ou le transport de substitution soit organisé par l'Entreprise Ferroviaire elle-même ou soit assuré par SNCF GARES & CONNEXIONS sur demande de l'Entreprise Ferroviaire ou des Autorités Organisatrices.**

## Modalités d'accès à la Plateforme Unique

La Plateforme Unique est accessible par les canaux suivants :

- Le téléphone,
- Un formulaire digital de demande de réservation,
- Un formulaire digital de réclamation.

La Plateforme Unique traite les demandes en français et anglais.

Le Service client de la Plateforme Unique est joignable par téléphone de 8h à 20h, 7 jours/7.

Les voyageurs PSH/PMR qui rencontrent des difficultés pendant leur voyage peuvent contacter la ligne d'urgence accessible à tout moment 7 jours/7.

Les interfaces utilisateurs de la Plateforme Unique font l'objet d'audits d'accessibilité, en particulier pour les personnes utilisant des technologies d'assistance numérique.

En complément, pour les personnes sourdes et malentendantes, des centres relais (du type Rogervoice) sont mis en place pour leur permettre de bénéficier d'une interprétation en LSF (Langue des Signes Française), LFPC (langue française parlée complétée) et / ou d'une retranscription écrite.

## Conditions de réservation des prestations

La demande de réservation doit être adressée à la Plateforme Unique au plus tard 24h avant le départ du train. Le délai de 24h est décompté :

- Soit à partir de la date de création d'une demande d'assistance par un opérateur de la Plateforme Unique, lors du premier contact téléphonique ;
- Soit à partir de l'envoi du formulaire de demande d'assistance complet.

Le réservant précise dans sa demande d'assistance :

- Les données personnelles et de contact du voyageur (nom, prénom, civilité, date de naissance, adresse électronique et numéro de téléphone),
- Le(s) train(s) empruntés par le voyageur (origine, destination, date et heure, y compris les correspondances),
- Les besoins d'assistance du voyageur,
- Si le voyageur le souhaite, un contact d'urgence pour son voyage.

Un demandeur peut contacter la Plateforme Unique pour le compte d'un proche et effectuer une réservation en son nom. Dans ce cas, les données personnelles et de contact du demandeur de réservation comme du voyageur sont demandées.

### Engagement de qualité de service :

La Plateforme Unique doit répondre au minimum aux exigences suivantes :

- Traitement des demandes de réservation dans le respect du délai légal de 24h avant le début du trajet.
- Taux de satisfaction client sur l'interaction avec un téléconseiller de 93% ou plus.

## 2. Obligations des Entreprises Ferroviaires

Le fonctionnement de la Plateforme Unique est conditionné par le respect par les Entreprises Ferroviaires des obligations suivantes :

- Les Entreprises Ferroviaires doivent **mettre à disposition de SNCF GARES & CONNEXIONS toutes les données nécessaires** à l'information des réservants et au traitement et suivi des demandes de prestations. En particulier :
  - le plan de transport ainsi que toutes les adaptations du plan de transport, la politique de service et de substitution sur l'accessibilité (politique servicielle) et les gares dans lesquelles elle s'exerce ;
  - les situations exceptionnelles planifiées et connues à ce jour (travaux, etc.) pouvant impacter les nouvelles réservations d'assistance PSH/PMR réservées par la Plateforme Unique ;
  - les données client (notamment le voyage prévu) permettant l'aide à la saisie des informations requises dans le formulaire digital, ou permettant de faciliter la prise en compte de modification de voyage impactant les assistances (dans le cadre du développement des interfaces visant à optimiser le parcours client) ;
  - la politique de dédommagement retenue à l'égard de son client en cas de réclamation justifiée ainsi que le mode opératoire.
  - Le contrat de taxis de substitution permettant la mise en œuvre des transports de substitution de gare à gare pour ses voyageurs et ses modalités d'application.
- Les Entreprises Ferroviaires doivent informer leurs clients **des conditions d'accès aux services** fournis par la Plateforme Unique ;

- Les Entreprises Ferroviaires doivent **communiquer à leurs clients voyageurs les canaux de contact de la Plateforme Unique ainsi que les informer de tous les services fournis par cette dernière** ;
- Afin d'anticiper les volumes de contact de la Plateforme Unique, les Entreprises Ferroviaires doivent contribuer annuellement à la mise à jour des prévisions de volumes de réservations et de prestations d'assistance et valider ces prévisions d'unités d'œuvre pour leur périmètre.

### 3. Responsabilité

SNCF GARES & CONNEXIONS s'engage à réaliser l'ensemble des prestations de réservation de la Plateforme Unique 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 client.

### 4. Tarification et facturation

Faisant l'objet d'un tarif spécifique, le service délivré par la Plateforme Unique est payé par l'Entreprise Ferroviaire en vertu du Contrat d'Accès Gare. L'unité d'œuvre retenue pour la facturation est le nombre de contacts, par téléphone et via le formulaire digital, reçus et traités par la Plateforme Unique. Le nombre de contacts pour chaque Entreprise Ferroviaire est déterminé en fonction du ou des train(s) (ou du transport de substitution entre deux gares le cas échéant) que souhaite emprunter le client.

Les outils du service Plateforme Unique seront pourvus d'une fonction permettant d'identifier l'Entreprise Ferroviaire concernée par chaque contact reçu par la Plateforme Unique. La facturation sera réalisée au prorata de ces contacts.

Les contacts qui ne seraient pas directement imputables à une Entreprise Ferroviaire (par exemple : information générale sur le service) sont répartis entre toutes les Entreprises Ferroviaires adhérentes, au prorata de leur part respective sur l'ensemble des contacts.

Il est précisé que la tarification du service Plateforme Unique ne couvre pas les coûts de l'exécution de la prestation d'assistance qui fait l'objet d'une facturation spécifique détaillée en Annexe 12B.

La Plateforme Unique fournira par ailleurs aux Entreprises Ferroviaires concernées un reporting détaillé des moyens de substitution qu'elle commandera. Les Entreprises Ferroviaires seront directement facturées par les sociétés de taxis pour les courses correspondantes.

## 5. Communication

Les Parties s'engagent dans le cadre de leurs communications commerciales et informations écrites ou orales sous toutes 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.

## 6. Application SOCA

Afin de favoriser la communication entre les différents acteurs réalisant l'assistance et entre les différentes gares, et d'assurer une prise en charge fluide sur l'ensemble du parcours clients, SNCF GARES & CONNEXIONS impose l'utilisation de l'application SOCA (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance) pour tous les agents réalisant l'assistance.

L'utilisation de SOCA est donc également obligatoire pour les Entreprises Ferroviaires décidant de délivrer le service d'assistance PSH/PMR en gare pour leur propre compte (en spontané ou en réservation via la plateforme unique) ou dans le cas d'un service d'assistance par le personnel de bord réservé par la Plateforme Unique.

Développée dans le cadre de la gouvernance des Systèmes d'Information de SNCF Gares & Connexions et ses partenaires, l'Application SOCA a pour objectif de permettre de réaliser la prise en charge PMR/PSH à savoir :

- Créer une prestation
- Mettre à jour une prestation
- Reporter une prestation
- Suivre une prestation tout au long du parcours
- Accéder à la liste des prestations programmées et réalisées.
- Disposer d'un reporting

Dans le respect des règles de confidentialité et de sécurité des données, SNCF GARES & CONNEXIONS met également à disposition de l'Entreprise Ferroviaire si elle le souhaite un accès aux données la concernant dans SOCA et son Powerbi, lui permettant de consulter l'ensemble des prestations d'assistance relatives à ses trains (prestations garanties et non garanties), y compris quand la prestation est assurée par ou pour le compte de SNCF GARES & CONNEXIONS.

Les conditions d'utilisation de l'Application SOCA sont décrites en Annexe 12C.