

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

#### TRANSPORTS

**Décret n° 2021-1124 du 27 août 2021 relatif à la plateforme unique de réservation des prestations d'assistance et de substitution à l'intention des personnes handicapées et à mobilité réduite et au point unique d'accueil en gare**

NOR : TRAK2121851D

**Publics concernés :** personnes handicapées et à mobilité réduite, gestionnaires d'infrastructure, exploitants d'installations de services, entreprises ferroviaires, opérateurs de transport public, autorités organisatrices de transport ferroviaire de voyageurs, autorités organisatrices de la mobilité, associations d'usagers, associations représentatives de personnes handicapées.

**Objet :** mise en œuvre d'une plateforme nationale unique de réservation des prestations d'assistance ou de substitution à l'intention des personnes handicapées ou à mobilité réduite, dans les services ferroviaires de transport de voyageurs, y compris les services du réseau express régional en Ile-de-France empruntant pour une partie de leur parcours le réseau ferré national.

**Entrée en vigueur :** le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice :** le décret fixe les conditions d'application de l'article L. 1115-9 du code des transports créé par l'article 28 de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités. Il précise que, en qualité de gestionnaire d'infrastructure, la société SNCF Réseau exerce les missions qui lui sont confiées par ledit article par l'intermédiaire de sa filiale mentionnée au 5° de l'article L. 2111-9 du code des transports, la société SNCF Gares & Connexions. Il précise les modalités de gestion et d'organisation de la plateforme nationale unique de réservation des prestations d'assistance en gare et des prestations de transport de substitution à l'intention des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite par SNCF Gares & Connexions, en coordination avec les entreprises ferroviaires et les entreprises de transport guidé pour les services concernés, ainsi que les conditions d'adhésion à la plateforme des opérateurs de services des autres modes de transport et des autorités organisatrices de la mobilité.

Le décret définit les obligations s'appliquant au gestionnaire de la plateforme unique et à ses adhérents et précise la date à laquelle ces obligations s'imposent.

Il modifie l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2019-728 du 11 juillet 2019 relatif aux comités de concertation pour la gestion des gares ferroviaires de voyageurs.

Enfin le décret prévoit que la mise en place du point d'accueil unique mentionné à l'article L. 1115-9 du code des transports, ainsi que de la signalétique permettant de le repérer, relève de la responsabilité du gestionnaire des gares.

**Références :** le décret est pris en l'application de l'article L. 1115-9 du code des transports. Il peut être consulté sur le site Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre de la transition écologique,

Vu la directive n° 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen ;

Vu la directive n° 2019/882/UE du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services ;

Vu le règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 ;

Vu le règlement (UE) n° 454/2011 de la Commission du 5 mai 2011 sur la spécification technique d'interopérabilité concernant le sous-système « applications télématiques au service des voyageurs » du système ferroviaire transeuropéen ;

Vu le règlement (UE) n° 1300/2014 de la Commission du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'Union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ;

Vu le règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE ;

Vu le règlement d'exécution (UE) n° 2019/775 de la Commission du 16 mai 2019 modifiant le règlement (UE) n° 454/2011 en ce qui concerne la gestion du contrôle des modifications ;

Vu le règlement (UE) n° 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;

Vu la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, notamment ses articles 47 et 48 ;

Vu la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique ;

Vu le code des transports, notamment ses articles L. 1111- 1 à L. 1111- 7, L. 1112-1 à L. 1112-10, L. 1115-9, L. 2100-4 et L. 2111-9 ;

Vu le décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire ;

Vu le décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 modifié relatif aux gares de voyageurs et aux autres infrastructures de services du réseau ferroviaire, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2019-728 du 11 juillet 2019 relatif aux comités de concertation pour la gestion des gares ferroviaires de voyageurs ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 3 juin 2021 ;

Vu l'avis de l'Autorité de régulation des transports n° 2021-031 en date du 10 juin 2021 ;

Vu l'avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés en date du 22 juillet 2021,

Décète :

## CHAPITRE I<sup>er</sup>

### DISPOSITIONS RELATIVES À LA PLATEFORME UNIQUE DE RÉSERVATION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET DE SUBSTITUTION À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES ET À MOBILITÉ RÉDUITE

**Art. 1<sup>er</sup>.** – En qualité de gestionnaire d'infrastructure, la société SNCF Réseau exerce les missions qui lui sont confiées par l'article L. 1115-9 du code des transports par l'intermédiaire de sa filiale mentionnée au 5° de l'article L. 2111-9 du même code. La société SNCF Gares & Connexions est, au sens du présent décret, le gestionnaire de la plateforme unique de réservation des prestations d'assistance en gare et des prestations de transports de substitution à l'intention des personnes handicapées ou à mobilité réduite, prévue audit article L.1115-9.

**Art. 2.** – Cette plateforme unique traite, en coordination avec les entreprises ferroviaires et les autorités organisatrices le cas échéant, les demandes de réservation des prestations mentionnées à l'article 1<sup>er</sup> du présent décret. Celles-ci sont fournies pour des trains directs ou en correspondance affectés aux services ferroviaires, y compris internationaux, circulant sur le réseau ferré national.

Pour les services de transport guidé mentionnés au 3° du II de l'article L. 1241-6 qui font partie du réseau express régional empruntant pour une partie de leur parcours le réseau ferré national, cette plateforme unique assure l'information des usagers sur les prestations d'assistance délivrées directement en gare, sans réservation préalable et informe, le cas échéant, les opérateurs concernés par les demandes de prestation.

Cette plateforme unique permet enfin l'adhésion, dans les conditions définies à l'article 6 du présent décret, des opérateurs exploitant d'autres modes de transport ou des autorités organisatrices de la mobilité mentionnées aux articles L. 1231-1 et L. 1231-3 du code des transports. L'adhésion est obligatoire pour les opérateurs exploitant les services routiers effectués en substitution de services ferroviaires au sens de l'article L. 2121-3 du même code.

**Art. 3.** – Cette plateforme unique de réservation a pour objet :

1° L'information des usagers des prestations mentionnées à l'article L. 1115-9 pour les services de transport visés à l'article 2 du présent décret ;

2° La gestion des demandes de réservation de prestations mentionnées à l'article L. 1115-9 pour les trajets incluant au moins un service de transport visé au premier alinéa de l'article 2 du présent décret, l'information des opérateurs concernés par les demandes de prestations ne nécessitant pas une réservation préalable et le traitement, le cas échéant, des demandes concernant les services visés au dernier alinéa dudit article, selon les conditions définies à l'article 6 ;

3° Le traitement des demandes de modification ou annulation des réservations des prestations mentionnées à l'article L. 1115-9 ;

4° La gestion des conséquences des aléas relatifs aux services de transport sur la réalisation des prestations d'assistance réservées via la plateforme unique ;

5° La gestion des réclamations relatives aux prestations réservées via la plateforme unique mentionnée à l'article L. 1115-9.

Les demandes d'information et de réservation ainsi que les réclamations des usagers sont formulées a minima par téléphone et par un site Internet compatible avec les usages en mobilité. Les canaux de contact avec les usagers répondent aux obligations d'accessibilité en vigueur.

Cette plateforme unique fonctionne sept jours sur sept et dans des amplitudes horaires permettant de répondre aux obligations de délais de réservation prévus par la réglementation en vigueur.

En cas d'aléas sur un trajet assuré par un des services visés au premier et deuxième alinéa de l'article 2, en dehors des horaires d'ouverture de la plateforme unique, l'appel des usagers disposant d'une réservation de la prestation d'assistance est transféré automatiquement à un service d'astreinte disponible du premier au dernier train pour gérer les conséquences de l'aléa.

Le gestionnaire de la plateforme unique échange avec les entreprises ferroviaires, les opérateurs de transport, les autorités organisatrices le cas échéant et les prestataires concernés toutes les données nécessaires à l'information des usagers et au traitement des demandes de prestations mentionnées à l'article L. 1115-9 susvisé, dans le respect du règlement (UE) 2016/679 susvisé.

Le gestionnaire de la plateforme unique constitue et exploite une base de données des clients éligibles aux prestations dans le respect du règlement (UE) 2016/679 susvisé, y compris pour leur exploitation statistique anonyme. Les données sont conservées pendant douze mois au sein de la base de données. A l'échéance de ce délai et en l'absence de nouvelle demande de réservation de prestations, les données sont archivées pour une durée de cinq ans, au terme de laquelle elles sont détruites. Les personnes concernées ont le droit de s'opposer à tout moment, à la conservation de ces données.

Les conditions d'accès aux services mentionnés au premier alinéa de l'article 2 du présent décret et les objectifs de qualité sont déterminés et diffusés dans le document de référence des gares établi par SNCF Gares & Connexions en application de l'article 14-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 susvisé.

Le gestionnaire de la plateforme unique communique pour faire connaître les services fournis par la plateforme unique.

Pour les services mentionnés au deuxième alinéa de l'article 2 du présent décret, la plateforme unique informe les opérateurs concernés selon les conditions déterminées dans une convention conclue entre ces opérateurs, Ile-de-France Mobilités et le gestionnaire de la plateforme unique.

**Art. 4.** – Les entreprises ferroviaires exploitant les services de transport visés au premier alinéa de l'article 2 du présent décret et, le cas échéant, les autres candidats au sens de l'article L. 2122-11 du code des transports, adhèrent à la plateforme unique et à ses conditions d'utilisation déterminées dans le document de référence des gares établi par SNCF Gares & Connexions en application de l'article 14-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 susvisé.

Les entreprises ferroviaires et, le cas échéant, les autres candidats mettent à disposition du gestionnaire de la plateforme unique toutes les données et flux de données nécessaires à l'information des usagers et au traitement et suivi des demandes de prestations mentionnées à l'article L. 1115-9 susvisé. La liste des catégories d'informations qui doivent être transmises au gestionnaire de la plateforme unique et leur format d'échange sont définis dans le document de référence des gares susvisé. Le cas échéant, pour encadrer ces échanges de données, une convention est conclue entre le gestionnaire de la plateforme unique et les entreprises ferroviaires et les autres candidats.

Les conditions d'accès aux services de réservation fournis par la plateforme unique sont diffusées dans les conditions générales de vente et de transport des entreprises ferroviaires et font partie des informations fournies à la demande des usagers préalablement au voyage, dans le respect des obligations d'accessibilité.

Les entreprises ferroviaires et, le cas échéant, les autres candidats communiquent sur les services fournis par la plateforme unique.

Pour les opérateurs exploitant les services mentionnés au deuxième alinéa de l'article 2 du présent décret, les conditions techniques et financières d'adhésion et d'utilisation de la plateforme unique sont déterminées dans la convention mentionnée au dernier alinéa de l'article 3.

**Art. 5.** – Les charges afférentes à la plateforme unique mentionnée à l'article 1<sup>er</sup> du présent décret en ce qui concerne les services visés au premier alinéa de l'article 2 sont incluses dans les charges prises en compte pour la fixation des redevances dues au titre des services de base à tarification régulée mentionnés à l'article 4 du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 susvisé, dans le respect de la réglementation en vigueur.

**Art. 6.** – La plateforme unique de réservation permet l'adhésion des exploitants des services mentionnés au dernier alinéa de l'article 2 du présent décret ou des autorités organisatrices de la mobilité concernée.

Sont proposés deux niveaux de service :

1° Information des usagers de l'existence des prestations d'assistance ou des services de substitution mentionnés à l'article L. 1112-4 du code des transports et orientation vers les services compétents, proposés par les adhérents à la plateforme unique ;

2° Coordination des demandes de prestation d'assistance et de substitution gérées par la plateforme unique avec les services proposés localement par les adhérents.

L'adhésion est encadrée par une convention conclue entre le gestionnaire de la plateforme unique et les adhérents. Elle définit notamment :

1° Le service fourni par la plateforme unique ;

2° Les données à fournir et les formats d'échange ainsi que les éventuelles interfaces à développer entre les systèmes informatiques ;

3° Les conditions de prise en charge financière par les adhérents des coûts d'investissement et de fonctionnement afférents au service fourni par la plateforme ;

4° Les modalités de concertation et de réexamen des stipulations de la convention, notamment en cas de variations significatives du volume de demandes de prestations d'assistance.

**Art. 7.** – La gestion de la plateforme unique de réservation mentionnée à l'article 1<sup>er</sup> du présent décret est suivie par un comité de gouvernance. Le gestionnaire de la plateforme unique rend compte au comité de gouvernance du fonctionnement et des services rendus par la plateforme unique. Ce comité est consultatif et émet des recommandations pour améliorer le fonctionnement de la plateforme unique.

Ce comité est présidé par SNCF Réseau et il se réunit au moins une fois par an. Il réunit notamment les représentants des gestionnaires d'infrastructure, des exploitants d'installations de service, des opérateurs de transport, des autorités organisatrices de transport et de la mobilité concernés, de la délégation ministérielle à l'accessibilité, des services du ministère chargé des transports, des associations d'usagers et des associations œuvrant au niveau national en faveur des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Ce comité adopte un règlement intérieur qui précise sa composition et les modalités de son fonctionnement autres que celles prévues par le présent article.

SNCF Réseau rend compte, au moins une fois par an, du bilan du fonctionnement de la plateforme unique et des avis émis par le comité de gouvernance, au comité des opérateurs du réseau prévu par l'article L. 2100-4 du code des transports.

## CHAPITRE II

### DISPOSITIONS RELATIVES AU POINT UNIQUE D'ACCUEIL EN GARE

**Art. 8.** – Pour les gares ferroviaires de voyageurs relevant du document de référence des gares établi par SNCF Gares & Connexions en application de l'article 14-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 susvisé, la mise en place du point d'accueil unique mentionné à l'article L. 1115-9 du code des transports ainsi que de la signalétique permettant de le repérer relève de la responsabilité du gestionnaire des gares.

Pour répondre au mieux aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ce point d'accueil est situé à proximité de l'entrée principale de la gare et dans la mesure du possible, proche d'une dépose-minute, des toilettes et de l'accès aux quais.

Le choix de son implantation et de sa signalétique fait l'objet d'une consultation préalable des associations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ainsi que des associations d'usagers, dans le cadre des projets d'aménagement des gares concernées. Un arrêté du ministre chargé des transports précise les modalités de cette consultation.

## CHAPITRE III

### DISPOSITIONS COMPLÉTANT LA COMPOSITION DES COMITÉS DE CONCERTATION DES GARES DE VOYAGEURS MENTIONNÉES À L'ARTICLE L. 2111-9-3 DU CODE DES TRANSPORTS

**Art. 9.** – Après les mots : « et des associations d'usagers », la fin de la dernière phrase du quatrième alinéa de l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2019-728 du 11 juillet 2019 relatif aux comités de concertation pour la gestion des gares ferroviaires de voyageurs est ainsi rédigée : « dont des représentants des associations représentatives de personnes handicapées. »

## CHAPITRE IV

### DISPOSITIONS TRANSITOIRES

**Art. 10.** – I. – La mise en service de la plateforme assurant l'intégralité des fonctions mentionnées à l'article 3 du présent décret est assurée par SNCF Gares & Connexions au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2024 pour le périmètre des services visés aux premier et deuxième alinéas de l'article 2 du présent décret.

Au plus tard douze mois après l'entrée en vigueur du présent décret et jusqu'à la mise en service de la plateforme unique, SNCF Gares & Connexions propose un service numérique d'information répondant aux exigences d'accessibilité en vigueur. Ce service informe sur les prestations visées aux premier et deuxième alinéas de l'article 2 et oriente vers les centres de relation client des opérateurs de transport ou des autorités organisatrices, compétents pour traiter leurs demandes d'information et, le cas échéant, de réservation. Ce service numérique peut, le cas échéant, fournir une assistance en ligne.

Dans un délai ne pouvant excéder douze mois après la mise en service de la plateforme unique dans les conditions prévues au premier alinéa, les activités de réservation des prestations mentionnées à l'article L. 1115-9 susvisé assurées par les centres de relation client des exploitants et autorités organisatrices visés au premier alinéa de l'article 2 du présent décret sont transférées à la plateforme unique.

II. – Le service visé au 1<sup>o</sup> de l'article 6 du présent décret est fourni aux adhérents dès la mise en service de la plateforme unique.

Le service visé au 2<sup>o</sup> de l'article 6 susvisé peut être fourni aux adhérents dans des délais définis dans les conventions conclues avec le gestionnaire de la plateforme unique mentionnées audit article, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025.

III. – Le comité de gouvernance mentionné à l'article 7 se réunit au plus tard douze mois après l'entrée en vigueur du présent décret pour adopter son règlement intérieur. Le gestionnaire de la plateforme informe le comité de gouvernance de l'avancée du projet de mise en service de la plateforme unique et recueille les avis et les demandes des parties prenantes qui y sont représentées.

**Art. 11.** – La ministre de la transition écologique et le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 27 août 2021.

JEAN CASTEX

Par le Premier ministre :

*Le ministre délégué  
auprès de la ministre de la transition écologique,  
chargé des transports,*  
JEAN-BAPTISTE DJEBBARI

*La ministre de la transition écologique,*  
BARBARA POMPILI