

DRG 2020	
ANNEXE A9	
CONDITIONS D'UTILISATION DES GARES	
VERSION DU 22 JANVIER 2019	

1 PRELIMINAIRE : RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE

SNCF Gares & Connexions et les EF s'engagent à ne pas divulguer et à ne pas dévoiler aux tiers, sous quelque forme que ce soit, une information confidentielle, notamment les échanges strictement confidentiels nécessaires dans le cadre des réunions tenues pour la conclusion et l'exécution d'un contrat.

Le terme « information confidentielle » recouvre notamment le contenu du contrat liant chaque EF à SNCF Gares & Connexions, le contenu de tout document ou information écrit(e) échangé entre SNCF Gares & Connexions et l'EF lors de la préparation et l'exécution d'un contrat, toute information concernant les clients et prestataires de SNCF Gares & Connexions ou de l'EF, tout document ou information expressément qualifié de «confidentiel(le)» par SNCF Gares & Connexions ou l'EF.

Cet engagement prend la forme d'un accord de confidentialité signé par chaque EF et SNCF Gares & Connexions, préalablement à toute première demande de fourniture d'accès et service. Il est valable pour l'ensemble des accès et services du présent document et couvre les échanges d'informations nécessaires à la préparation de chaque contrat. Cet engagement est complété par une clause de confidentialité insérée dans chaque contrat couvrant le contrat et l'exécution dudit contrat.

Nonobstant ce principe de confidentialité, SNCF Gares & Connexions assure la transparence sur les tarifs, par la publication des tarifs et l'établissement de devis, ainsi que sur les modalités d'accès aux prestations, détaillées dans le présent document.

Les données relatives à la circulation des trains en temps réel sont fournies par les EF pour la bonne réalisation des missions liées à la prestation de base.

Les engagements de SNCF Gares & Connexions en matière de transparence, d'équité et de respect de la confidentialité sont développés dans le Code de déontologie, établi par le directeur des gares, après avis de l'ARAFER, et rendu public, conformément aux dispositions de l'article 29 du décret n°2015-138 du 10 février 2015 modifié par décret n°2016-1468 du 28 octobre 2016. Ce document détaille les informations auxquelles les personnels employés par SNCF Gares & Connexions peuvent avoir accès et précise leurs conditions d'utilisation et de communication, notamment pour les informations à caractère industriel et commercial mentionnées à l'article 10 du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 modifié.

Ce code de déontologie définit également les procédures auxquelles se conforment les personnels qui agissent sous l'autorité du directeur des gares lorsqu'ils assurent les prestations définies à l'article 4 du décret du 20 janvier 2012 susvisé.

Ce document est accessible sur le site internet SNCF Gares & Connexions (www.gares-sncf.com).

2 DEMANDE D'UTILISATION

INTERLOCUTEUR SNCF GARES & CONNEXIONS POUR LES EF

Le GGEF est chargé conformément au décret 2016-1468 « *de recevoir et de traiter les demandes d'accès et de fournitures* » des prestations régulées. Il est l'interlocuteur des EF pour tous les accès et services régulés de SNCF Gares & Connexions décrits dans le présent DRG et ne relevant pas des prérogatives de SNCF Réseau.

Les EF doivent prendre un premier contact par écrit (lettre, fax ou courriel) auprès du GGEF pour toute demande de renseignement concernant lesdits accès et services ainsi que pour toute commande d'accès ou de services. Un formulaire de demande de prestation en gare est disponible sur le site internet de SNCF Gares & Connexions (www.gares-sncf.com). Pour mieux prendre en compte les besoins des EF, SNCF Gares & Connexions a mis en place un réseau de Responsables Grands Comptes. Il permet de dédier un interlocuteur privilégié à chaque client pour l'accompagner sur l'ensemble de ses projets de développement, proposer des réponses personnalisées et assurer un suivi des prestations réalisées.

Le GGEF est naturellement intégré à cette Direction Grands Comptes.

Les coordonnées du GGEF sont :

Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires

SNCF – GARES & CONNEXIONS

DIRECTION DES SERVICES ET DES OPERATIONS

16 av d'Ivry - 75013 PARIS

TEL: +33 (0) 1 80 50 92 95

guichet.gares@sncf.fr

La langue applicable pour tout échange ou contact, tant écrit qu'oral, est le français.

Ce service assure la facturation des prestations fournies.

INTERLOCUTEURS EF POUR SNCF GARES & CONNEXIONS

Les EF communiquent au GGEF la liste de leurs interlocuteurs (responsable national, responsable local,...). Les interlocuteurs au sein des EF doivent pouvoir être joints pendant toute la durée de la relation contractuelle avec SNCF Gares & Connexions et travailler en langue française (par écrit et oral).

DEMANDE PAR LES EF DE PRESTATIONS DANS LES GARES DE VOYAGEURS

Demande d'accès aux gares

Toute demande d'accès et de services dans les gares de voyageurs doit comporter, de manière traçable, c'est-à-dire écrite, une demande de prestation précise, en un lieu précis (une demande pour chaque gare desservie), pour une date de lancement précise, une date de fin précise et une périodicité précise.

En particulier, toute EF souhaitant commander un accès à des gares de voyageurs gérées par SNCF Gares & Connexions doit adresser au plus tard huit mois avant le changement de service, soit en avril précédant le début du service, la liste indicative des gares auxquelles elle souhaite accéder, afin que SNCF Gares & Connexions puisse anticiper au mieux les services et les aménagements nécessaires pour que ces prestations puissent être effectivement réalisées dans les délais et prêtes à l'échéance du début du service.

La commande ferme correspondant à un service régulier, émise sous la réserve d'obtention des sillons correspondants, doit intervenir au plus tard en septembre précédant le début du service, échéance à laquelle les réponses de SNCF RÉSEAU aux demandes de sillons des EF sont en principe fiabilisées.

En cas de démarrage d'une nouvelle desserte en cours de service annuel, l'EF adresse sa demande au minimum six (6) mois avant le début prévu de cette desserte.

L'EF doit, lors de sa commande ferme, fournir au GGEF pour chaque sillon et pour chaque gare les informations suivantes :

- l'horaire des trains,
- les données nécessaires à l'information de la clientèle (composition, accessibilité, orientation du train, etc.),
- la capacité du train arrivant en gare,
- les particularités d'exploitation du train (avitaillement, trains acheminant des groupes de malades, etc.),
- les services développés ayant un impact sur l'exploitation en gare (accueil spécifique, etc.),
- les coordonnées du ou des interlocuteurs de référence en mesure de répondre à toute demande de précisions.

Ces informations permettent au gestionnaire de gares de programmer son service pour exercer au mieux et en toute sécurité ses missions, notamment l'information des voyageurs et la gestion des flux.

En cas de données manquantes, le GGEF s'adresse à l'interlocuteur désigné par l'EF. Les données complémentaires doivent alors être délivrées dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de la demande. Le délai de traitement d'une demande d'une EF commence lorsque le dossier est complet et signifié comme tel par le GGEF à l'EF.

Dans le cadre de l'instruction d'une demande de nouvel accès en gare de voyageurs, l'EF peut solliciter de SNCF Gares & Connexions une visite de prise de connaissance des gares concernées.

Les accès et services proposés par SNCF Gares & Connexions sont exécutés sur la base de son organisation existante.

En cas de demandes d'utilisation de gare émises par l'EF auprès du GGEF en dehors des délais de prévenance précités, SNCF Gares & Connexions traite la demande dans les meilleurs délais.

Demande de desserte Transmanche d'une nouvelle gare

La mise en œuvre de la prestation Transmanche dans toute gare autre que celles repérées par un astérisque à l'annexe A0 doit faire l'objet d'une demande simultanée à la demande d'accès en gare faite auprès du GGEF. En amont de sa commande de sillon, l'EF fait connaître par écrit à SNCF Gares & Connexions, via le GGEF, son souhait d'ajouter une nouvelle gare à la liste des gares desservies, à titre régulier ou saisonnier.

SNCF Gares & Connexions répondra sous un (1) mois à l'EF et fait, le cas échéant, compléter la demande. Cette demande fait l'objet d'une étude par SNCF Gares & Connexions et donne lieu à une proposition, transmise à l'EF par le GGEF dans un délai de six (6) mois.

Si ce projet nécessite des aménagements spécifiques, SNCF Gares & Connexions le fait savoir à l'EF dans ce délai de six (6) mois ; elle indique en outre le calendrier prévisionnel correspondant ainsi que les impacts tarifaires prévisibles. Le cas échéant, SNCF Gares & Connexions et l'EF fixent dans un accord particulier les conditions de financement des études spécifiques à réaliser pour les prestations convenues et prises en charge par l'EF.

Les possibilités et les délais de mise en œuvre d'un service Transmanche restent à définir en fonction des conséquences des solutions proposées pour les parties prenantes (SNCF RÉSEAU, autorités de sûreté).

Un avenant au contrat précise la date de mise en œuvre de l'accès aux gares lié à cette nouvelle desserte.

➤ Demande de locaux dans le cadre du service de base ou de prestation complémentaire

L'EF établit une demande d'occupation de locaux ou d'espaces en gares (un formulaire de Demande d'Occupation de Locaux est disponible sur le site internet SNCF Gares & Connexions, www.gares-sncf.com) qui précise :

- son identité et les coordonnées d'un interlocuteur de référence,
- la gare concernée,
- l'identification du besoin (nature d'occupation, superficie totale, horaires d'usage, date d'occupation, effectifs concernés, besoins et contraintes spécifiques tels qu'un point d'eau, des WC, etc.),
- les caractéristiques particulières de la demande :
 - l'éventuel projet d'aménagement de l'espace,
 - les caractéristiques des automates de vente (poids, taille, mode d'ouverture, etc.) le cas échéant,
 - et tout autre élément susceptible d'enrichir le cahier des charges.

SNCF Gares & Connexions s'engage à accuser réception de la demande via le GGEF dans un délai maximal de trois (3) semaines. SNCF Gares & Connexions peut pendant ce délai demander des compléments si la demande de l'EF est considérée comme incomplète. A compter de la date de réception de la demande complète de l'EF, SNCF Gares & Connexions s'oblige à apporter une réponse motivée dans un délai de trois (3) mois.

Compte tenu de la réglementation ERP en vigueur dans les gares de voyageurs et des procédures administratives nécessaires à l'instruction de tous travaux (en matière de sécurité incendie, d'accessibilité), ainsi que des éventuels travaux nécessaires à la mise à disposition des locaux aux EF, les demandes doivent être adressées au plus tôt.

Les locaux et emplacements sont attribués par le Directeur de l'Agence Gares territorialement compétente, en tenant compte des surfaces disponibles dans l'enceinte de la gare, de l'objet de l'AOT demandée (local à proximité de flux de voyageurs pour les locaux à vocation commerciale), des contraintes d'exploitation de celle-ci et du volume d'activité de chacune des EF desservant la gare, notamment du nombre de voyageurs transportés et de l'importance des équipes prévues sur le site.

En pratique, pour les EF desservant la gare concernée et sauf impossibilité liée à la configuration des lieux, SNCF Gares & Connexions garantit la mise à disposition des emplacements nécessaires à l'activité envisagée par l'EF (vente de titres de transport ferroviaire, locaux de service pour les personnels d'accompagnement ou de conduite, locaux nécessaires aux prestataires des EF pour la réalisation des services techniques incluant l'avitaillement et le nettoyage...,) conformément aux dispositions de l'article 4 du décret n° 2012-70 modifié.

La localisation de ces espaces et locaux respecte le schéma directeur de la gare, afin de veiller à se situer à proximité des flux les services indispensables à l'accueil et à la prise en charge des voyageurs.

CONTRACTUALISATION ENTRE L'EF ET SNCF GARES & CONNEXIONS

La fourniture des accès et services par SNCF Gares & Connexions nécessite la signature préalable de contrats. Ces contrats précisent les conditions générales et les conditions particulières de fourniture des accès et services, notamment leur nature, les obligations respectives des parties, leurs responsabilités, les modalités opérationnelles pour la gestion et la fourniture des accès et services, les modalités de commande et d'annulation ainsi que les conditions de facturation et de paiement.

Les conditions générales d'accès aux gares de voyageurs sont annexées au présent document (voir annexe A10) ainsi que les conditions générales d'occupation dans le cadre des AOT consenties en gare (annexe A11).

L'ensemble des documents d'exploitation et règlements spécifiques à chaque site est annexé aux contrats pour chaque gare concernée.

3 OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

PREAMBULE

- Les responsabilités légales en matière de sécurité, de sûreté et de respect des normes environnementales qu'assume SNCF Gares & Connexions en ses qualités d'affectataire et de gestionnaire de gares s'appliquent à l'ensemble des zones de gares et dépendances recevant du public et des personnels relevant de son périmètre, à l'exclusion des trains (responsabilité de l'EF), des locaux situés en gare et confiés par convention à des tiers et des voies (responsabilité de SNCF Réseau).
- Les dispositions en matière de sécurité et de sûreté, relatives aux spécificités du métier de gestionnaire de gares, s'appliquent particulièrement aux trois zones suivantes, telles qu'elles découlent de la réglementation relative à la police des chemins de fer :
 - zone ouverte à tout public,
 - zone réservée aux détenteurs d'un titre de transport valable,
 - zone interdite au public et réservée au personnel des entreprises ferroviaires et à leurs prestataires.

Ces dispositions ne s'appliquent donc pas :

- aux trains et à leurs espaces intérieurs (responsabilité des EF),
- au périmètre concédé (responsabilité de l'occupant des locaux mis à disposition).

- SNCF Gares & Connexions prend les mesures nécessaires pour entretenir les bâtiments, les équipements et les installations qui relèvent de son périmètre.
- En application de la législation, SNCF Gares & Connexions est chargé, sur son périmètre, de définir et de mettre à disposition des règles établies pour prévenir les risques (sécurité des voyageurs, des personnels et des biens).
- L'accès aux emprises des gares est conditionné par la connaissance et le respect des législations européenne et française, ainsi que des consignes nationales et locales applicables notamment en matière de sécurité, de sûreté et d'environnement.
- SNCF Gares & Connexions peut être amenée, notamment pour des raisons de sécurité, à limiter le nombre de prestataires ou sous-traitants des EF présents en gare. Cette limitation devra faire l'objet d'une justification écrite.

LES OBLIGATIONS DE L'EF EN MATIERE DE SECURITE, DE SURETE ET DE NORMES ENVIRONNEMENTALES

Conformément à la législation relative aux ERP (Etablissement Recevant du Public), SNCF Gares & Connexions est responsable de la sécurité du public accueilli en gare. SNCF Gares & Connexions a ainsi en charge de vérifier que l'établissement est conçu de manière à permettre de limiter les risques d'incendie, d'alerter les occupants de la réalisation d'un sinistre, de favoriser leur évacuation, de permettre l'alerte des services de secours.

SNCF Gares & Connexions peut être amené à prendre des mesures de sûreté particulières, permanentes ou temporaires, éventuellement sur demande expresse des pouvoirs publics, en matière de protection des personnes, d'installations ou de matériels roulants sensibles, notamment en instaurant une procédure de contrôle d'accès des personnels. L'EF doit respecter lesdites mesures et s'engage à informer contractuellement de cette obligation tout prestataire amené à exercer ses missions dans les installations de SNCF Gares & Connexions.

Les matériels roulants de l'EF restent, durant tout leur séjour dans les emprises ferroviaires, sous la responsabilité exclusive de l'EF, SNCF Gares & Connexions n'en étant en aucune façon gardienne ou dépositaire.

Par ailleurs l'EF a pour obligation de :

- respecter, à ses frais, toute disposition exigée par SNCF Gares & Connexions au titre de la sécurité, de la sûreté (dont l'habilitation du personnel de l'EF et de ses prestataires ou sous-traitants) et de l'environnement (déchets) ; les dispositions générales applicables sont notamment reprises dans les Règlements Intérieurs « Entreprises Ferroviaires » et « Occupants » de SNCF Gares & Connexions, dont les modèles génériques sont disponibles sur le site internet de SNCF Gares & Connexions (www.gares-sncf.com) ;
- transmettre à SNCF Gares & Connexions, dès que possible et dans tous les cas deux mois avant le début du nouvel horaire de service, les informations nécessaires à la réalisation du plan de prévention (personnel présent en gare, équipements utilisés en gare, par l'EF et ses prestataires ou sous-traitants) ;
- informer le GGEF de tout élément modifiant les termes du contrat initial et la réalisation des services ;

- informer le GGEF avant toute conclusion, modification, fin de contrat de prestation avec une entreprise intervenant en gare.

LES OBLIGATIONS DE L'EF EN MATIERE D'EXPLOITATION

Les obligations sont les suivantes :

- informer dès qu'elle en a connaissance, en phase de préparation comme de réalisation, SNCF Gares & Connexions de tout élément modifiant les conditions de réalisation des services par SNCF Mobilités : prévisions de perturbations, écarts exceptionnels par rapport aux trafics voyageurs prévisionnels initialement fournis (par exemple en cas d'opérations promotionnelles), groupes nécessitant une attention particulière ou ayant des conséquences sur la gestion de la gare, formation tardive du train, modification de la composition du train, flux de chariots, train non prêt au départ ;
- prendre en compte le fait que SNCF Gares & Connexions ne peut plus garantir le même niveau de service en dehors des heures habituelles d'ouverture de la gare concernée ;
- assurer la prise en charge de la clientèle en cas de retard ou de suppression de ses trains, quel qu'en soit le motif, pour toutes les prestations ne relevant pas des prestations décrites en 1 ;
- en cas de retard des trains amenant à une arrivée en dehors de la période d'ouverture de la gare, apporter sa contribution aux prestations décrites en 1 et qui ne peuvent plus être assurées dans des conditions normales ;
- assurer la confidentialité des informations identifiées comme telles par le GGEF ;
- ne pas gêner le fonctionnement de la gare lors de l'utilisation de mobiles divers (chariots, banques d'accueil mobiles, etc.). A cet effet, l'EF doit soumettre tout projet d'utilisation d'équipements mobiles en gare à SNCF Gares & Connexions qui en valide certaines caractéristiques :
 - leur destination doit être directement liée à l'exploitation ferroviaire,
 - le dispositif doit être apte à la sécurité (y compris la sécurité incendie), garanti contre les effets de foule et de souffle, présenter un gabarit et une hauteur n'engageant ni les flux de voyageurs, ni le gabarit des trains, ni la zone d'environnement de la caténaire. Les mobiles doivent être parfaitement stabilisés et immobiles en service ou en position de stockage,
 - ✓ les mobiles doivent être facilement stockables hors des espaces de circulation du public,
 - ✓ leur nombre, leur dimension, leur positionnement doivent être intégrables au site,
 - ✓ toute demande d'une EF relative à une modification du projet d'utilisation de mobiles devra faire l'objet d'une motivation écrite de sa part,
 - ✓ un refus éventuel de Gares & Connexions sur un projet d'utilisation d'équipements mobiles en gare fera l'objet d'une réponse écrite et justifiée.

LES OBLIGATIONS DE L'EF EN MATIERE D'INFORMATION DES VOYAGEURS

En complément des informations fournies au point 2.1, l'EF fournit les données suivantes à SNCF Gares & Connexions afin que cette dernière puisse assurer sa mission d'information des voyageurs en gare :

- pour la préparation des services, au plus tard en septembre précédant le début du service :
 - ✓ pour chacun des trains de l'EF : les horaires, exprimés en heure locale, d'arrivée et de départ dans les gares concernées de la desserte ;
 - ✓ le nom de l'EF concernée, sa marque et son régime ;
 - ✓ le numéro commercial du train, fourni par SNCF Réseau sous la forme d'un identifiant de six caractères ;
 - ✓ pour les trains bi-tranches, les numéros des tranches commerciales ;
 - ✓ un identifiant désignant le type de train, à définir sous forme d'un code alphanumérique de quatre positions pour les trains d'Ile-de-France et trois positions pour les autres trains.
- En opérationnel, pour gérer l'information collective et continue des voyageurs :
 - ✓ la mise à jour de toutes les informations fournies en préparation des services ;
 - ✓ en situations perturbées, les éléments de message suivants à diffuser à l'intention de ses voyageurs : estimation du retard en nombre de minutes ou avis de la suppression, motif du retard ou de la suppression, principes retenus pour le rétablissement et le cas échéant pour la prise en charge des voyageurs.

Afin que SNCF Gares & Connexions puisse alimenter les systèmes d'information de chaque gare, les modalités de fourniture des informations (format, délais, interlocuteurs, etc.) sont précisées à l'EF pour chacune des gares desservies, en fonction des différents systèmes en place.

LES OBLIGATIONS DE L'EF EN MATIERE DE PRISE EN CHARGE DE SES VOYAGEURS EN SITUATION PERTURBEE

Les EF ont le devoir de prendre en charge leurs clients lors des situations perturbées.

Il appartient donc à l'EF, le cas échéant, d'organiser la poursuite du voyage de ses clients, la restauration ou l'hébergement.

LES OBLIGATIONS DE SNCF GARES & CONNEXIONS ET DE L'EF EN MATIERE DE PRISE EN CHARGE DES PERSONNES HANDICAPEES ET DES PMR

Dans le cadre de la réglementation en vigueur sur le territoire français, et pour le cas des gares concernées (gares inscrites aux Schémas Directeurs Accessibilité / Agenda d'Accessibilité Programmée), SNCF Gares & Connexions et l'EF concluent une convention particulière sur les conditions de réalisation de l'assistance à l'embarquement et au débarquement des personnes à mobilité réduite réalisée par SNCF Mobilités, ainsi que sur les règles d'exploitation correspondantes.

SNCF Gares & Connexions offre aux personnes handicapées et aux PMR une prestation d'assistance en gare. Cette prestation n'est pas facturée mais elle est incluse dans la prestation de base.

L'aide au portage d'un bagage d'un poids inférieur à 15 kg est comprise dans la prestation d'assistance. Pour les bagages à main dont le poids est supérieur à 15 kg, l'EF fera son affaire de la prise en charge de ces bagages.

Tout autre complément à la prestation décrite dans l'annexe A12 est également à la charge de l'EF.

La consistance de la prestation PMR assurée par SNCF Gares & Connexions dépend, dans chacune des gares concernées, du niveau des installations et équipements disponibles.

Au départ du train, la prestation d'accompagnement du voyageur PMR est garantie sous la double condition suivante :

- que l'EF commande à SNCF Gares & Connexions au plus tard 48 heures à l'avance, la réalisation de la prestation,
- que la PMR se présente au plus tard 30 minutes avant le départ de son train, au point de rendez-vous accessible fixé dans la gare.

A l'arrivée du train, la prestation est due dès lors que le personnel de l'EF confirme à la gare d'arrivée la demande d'assistance, au plus tard 30 minutes avant l'arrivée du client en gare.

Dans ces conditions, SNCF Gares & Connexions s'engage à réaliser la prestation PMR.

A défaut pour l'EF d'avoir respecté ces délais, la prestation PMR n'est pas garantie. Toutefois, SNCF Gares & Connexions s'engage à faire ses meilleurs efforts, compte tenu de ses effectifs et des moyens disponibles, pour permettre à la personne de prendre son train.

L'inexécution de tout ou partie de la prestation PMR en raison du non-respect de ces délais, ne saurait engager la responsabilité de SNCF Gares & Connexions, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'EF.

Dans les gares du SDNA Ad'AP, la prestation d'assistance est proposée du premier au dernier train. Dans les gares du SDRA Ad'AP, les modalités pratiques de réalisation du service (horaires, conditions d'acheminement au point d'arrivée,...) sont définies avec l'Autorité Organisatrice des Transports compétente sur chaque site.