
Fiche n°2 : LOM et plateforme unique de réservation des services de substitution et d'assistance en gare

Cibles principales :

- les régions en tant qu'AOM (via Régions de France)
- Les autres AOM (via le GART)
- les DDT(M)/DREAL

Cibles secondaires :

- les transporteurs (UTP/ FNTV/ SNCF/ KEOLIS/ TRANSDEV/ RATP)
- les associations de PH
- Les BE

1- Objectif global des mesures associées

- Organiser les services de substitution et d'assistance en gare (art. 11) et faciliter la réservation de ces services

2- Description (en deux- trois lignes de la mesure)

La loi confie au gestionnaire d'infrastructure le soin d'organiser les services de substitution et d'assistance en gare. Les personnes handicapées disposeront d'une seule et unique plateforme, multi-canal, quel que soit l'opérateur ferré (SNCF national, SNCF régional ou les nouveaux entrants), pour réserver ces services. Les échanges d'informations via la plateforme permettront une délivrance coordonnée des prestations tant en gare de départ, en gare de correspondance qu'en gare d'arrivée.

3- Ce que change la loi :

La loi impose au gestionnaire d'infrastructure des services ferroviaires de proposer une plateforme pour assurer la réservation des prestations d'assistance en gare et des prestations de transports de substitution ainsi que la délivrance de ces prestations aux personnes handicapées.

Cette plateforme unique de réservation est créée à l'attention des personnes handicapées et elle organise les échanges d'informations sur ces voyageurs avec les entreprises ferroviaires ainsi que celui des entreprises ferroviaires entre elles.

L'accueil en gare s'effectue en un point unique d'accueil.

Sont concernés, les services ferroviaires mais également les lignes A et B du RER gérées par la RATP.

Elle ouvre de nouvelles possibilités :

- La coordination des échanges d'information entre opérateurs ferrés est exigée afin de fournir une délivrance du service optimal entre la gare de départ et la gare d'arrivée sur la totalité du voyage.
- L'organisation mise en place permet l'adhésion d'opérateurs des autres modes de transport à la plateforme afin que l'assistance ne s'arrête pas à la porte des gares mais prenne en compte l'intermodalité, en s'étendant, par exemple, jusqu'aux gares routières.

4- Entrée en vigueur :

- **Après la publication du décret d'application**

Date prévisionnelle : Fin d'année 2019

5 - Pourquoi

Les personnes handicapées disposent bien de la possibilité de réserver leur prestation d'assistance mais le numéro ou le mail varie selon la gare concernée. La plateforme unique, multi-canal, évitera la multiplicité des numéros, simplification pour les usagers d'autant plus utile dans la perspective d'ouverture à la

concurrence du transport ferroviaire. Enfin, l'organisation des services d'assistance et de substitution sur la totalité du voyage garantira une prise en charge sans rupture quelles que soient les gares fréquentées.

6 - Pour qui ?

Pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite

7 - Par qui et comment ?

Mise en place de l'organisation par le gestionnaire d'infrastructures des services ferroviaires. Par la suite, les AOM peuvent demander à adhérer à la structure afin d'élargir le spectre des services couverts.

8- Éléments de coût/d'intérêt pour la collectivité

Les voyageurs handicapés pourront continuer à voyager et les aménagements d'accessibilité des gares à être utilisés.

Les AOM peuvent demander à adhérer à la structure afin de couvrir par exemple la prise en charge depuis les gares routières desservant les gares ferrées.

9- Pour aller plus loin/ les autres mesures accessibilité dans la loi

Les autres mesures législatives en faveur de l'accessibilité de la mobilité

- [Fiche n°1 - LOM et l'accessibilité des réseaux \(art. 7\)](#)
- [Fiche n°3 – LOM et facilité d'accès aux TPMR et activité des VTC](#)
- [Fiche n°4 - LOM et accessibilité au service public des dispositifs de recharge \(art. 7 et 23\)](#)
- [Fiche n°5 - LOM et collecte des données accessibilité en voirie et dans les transports \(art. 10\).](#)

Ces mesures sont ou seront complétées de mesures actions :

- [La charte nationale sur la qualité d'accessibilité des transports routiers de voyageurs et ses déclinaisons locales](#). La charte nationale a déjà été signée le 26 juin par le GART, Régions de France, l'UTP et la FNTV et co-signée par les deux ministres, E. Borne, alors ministre chargée des transports, et Sophie Cluzel, secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées. Des déclinaisons locales seront bientôt disponibles.
- [Un guide méthodologique pour réaliser la collecte des données accessibilité en voirie](#) sera proposé suite à un groupe de travail avec des collectivités volontaires
- [La mise à jour des documents existants en matière d'accessibilité et du stationnement](#) dont le site www.accessiblite.gouv.fr