

Mise en place d'une plateforme unique de réservation

Afin d'organiser les services de substitution et d'assistance en gare pour les personnes présentant un handicap

L'ESSENTIEL ☆

● **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, multicanal, 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.

● Les bénéficiaires

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

● Entrée en vigueur

Dès la promulgation de la loi (fin d'année 2019)

● Par qui ?

Les régions et les autorités organisatrices de la Mobilités

LES OBJECTIFS 🎯

Les personnes handicapées disposent bien de la possibilité de réserver leur prestation d'assistance, mais le numéro ou le l'adresse mél varie selon la gare concernée. **La plateforme unique, multicanal, 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.



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'informations 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.

POUR ALLER PLUS LOIN >>>

Article 28 de la loi

La mise à jour des documents existants en matière d'accessibilité et du stationnement dont le site www.accessibilite.gouv.fr