



Avis défavorable du CNCPH

relatif au projet de décret portant modification du 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

Assemblée plénière du 23 juin 2023

Rappel du contexte

Le projet de décret définit les conditions de délivrance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, des prestations d'assistance en gare à la montée et la descente du train, mentionnées à l'article L. 1115-9 du code des transports.

Conformément [au VI de l'article 35 de la loi n° 2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture](#), dite loi DDADUE, ce projet de décret précise notamment les conditions applicables aux services urbains et suburbains de transport ferroviaire de voyageurs au sens du point 6 de l'article 3 de la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen (refonte), en complément et sans préjudice des conditions s'appliquant aux services régionaux et à longue distance à compter du 7 juin 2023 en vertu du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (dit « règlement DOV »). Il définit ainsi les obligations s'appliquant au gestionnaire des gares et aux entreprises exploitant des services de transport ferroviaire de voyageurs.

Ce décret est pris en l'application de l'article L. 1115-9 du code des transports. **La mise en œuvre est prévue pour le 1^{er} janvier 2024.**

Constats sur la mise en œuvre des mesures

La complexité des divers textes à mettre en concordance pose plusieurs questions :

- Le [décret n° 2021-1124 du 27 août 2021](#), qui a fixé 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, est modifié sur de nombreux points. La société SNCF Gares & Connexions est 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.

- La réservation de l'assistance est désormais de 24 heures avant l'heure de départ annoncé du train, et la présence sur place passe à 30 minutes à condition que le besoin d'assistance du voyageur ait été notifié à la plateforme unique de réservation mentionnée à l'article L. 1115-9 du code des transports. Une notification unique par voyage suffit, y compris quand celui-ci comporte des correspondances. Lorsqu'un billet ou un abonnement permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule réservation suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs, et en tout cas au moins vingt-quatre heures avant le premier besoin d'assistance.
- Lorsque la réservation n'est pas requise (Transilien, TER), l'assistance peut être demandée jusqu'à 30 minutes avant le départ, dans la mesure des disponibilités de personnel.
- L'exigence que les opérateurs soient titulaires d'une licence ferroviaire, pose la question du statut des transports urbains et suburbains. La dispense possible pour eux d'assurer l'assistance en gare n'est pas applicable. Un nouveau chapitre est donc ajouté : tous les transports ferroviaires sont concernés, même ceux qui n'ont pas de licence ferroviaire.
- La continuité des déplacements doit être assurée : grandes lignes – Transilien, par exemple.
- Les plaintes et réclamations peuvent être déposées sur la plateforme unique.
- La gestion de la plateforme unique de réservation 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 se réunit au moins une fois par an. Il réunit notamment les représentants des gestionnaires d'infrastructure, des exploitants d'installations de services, 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 de gouvernance adopte un règlement intérieur qui précise sa composition et les modalités de son fonctionnement autres que celles prévues par l'article 7 du projet de décret.
- 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.

Réserves et observations

Réserves

- Le port des bagages par les services d'assistance n'est pas traité dans ce projet de décret. Si la SNCF accepte aujourd'hui le port de bagages de 15 kg maximum par les assistants, cette bonne pratique ne repose sur aucune obligation qui s'inscrit dans aucun cadre légal ou réglementaire. De même, rien n'est prévu pour le port de bagages excédant ce poids. Le CNCPH demande donc l'élaboration d'un texte applicable non seulement à la SNCF mais à tous les transporteurs et prestataires intervenant dans la chaîne de l'assistance en gare.
- Le suivi des reports et annulations de prestations d'assistance devrait être automatisé. Il n'est pas envisageable qu'en 2023, compte tenu des traitements informatiques mis en œuvre, la responsabilité de reporter ou d'annuler la prestation d'assistance en gare repose sur l'utilisateur alors même qu'informatiquement, le billet a déjà été modifié ou annulé. De même, la réservation de ces prestations devrait pouvoir être proposée au moment de l'achat des billets : faire supporter à l'utilisateur l'effort de contacter la plateforme unique après l'acte de vente est une étape inutile qui pourrait déjà s'insérer dans le parcours de vente initial.
- La gestion des réclamations et plaintes sur la plateforme unique pose un problème de conflit d'intérêts. Un système indépendant de la plateforme de traitement de ces plaintes et réclamations doit être mis en œuvre, à l'image de ce qui est mis en place pour l'accessibilité numérique via l'Autorité publique française de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom) ou la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), par exemple. Par ailleurs, la seule nécessité d'adresser un rapport annuel global n'est évidemment pas suffisante.

Observations

- La continuité de l'assistance ne concerne aujourd'hui que la SNCF et par la suite les autres transporteurs ferroviaires quand ils seront habilités, ce qui laisse un flou concernant la continuité avec les transports RATP (RER A et B dans leur partie RATP) ou Keolis, par exemple. Le décret de 2021 prévoyait le cas des RER A et B. Ce projet de texte devrait être plus explicite sur ce point.
- Tout comme pour d'autres instances, le CNCPH devrait avoir un siège de droit pour participer au comité de gouvernance.

Proposition de la commission Accessibilité et du comité de gouvernance

La commission Accessibilité et le comité de gouvernance prennent en compte les progrès réalisés mais compte tenu des imprécisions restantes donne **un avis défavorable**.

Vote de l'Assemblée plénière du CNCPH

Les membres du CNCPH, réunis en assemblée plénière, approuvent et adoptent l'**avis défavorable**.