



Normes Mise en œuvre opérationnelle de la mobilité assistée (AMO).



Centre de contact Handicap (CCH)

Heures d'ouverture : 05.00 - 24.00 heures

Numéro de contact : 0800 007 102

- Le CCH est le point central pour les demandes des clients concernant les voyages accessibles pour l'ensemble des transports publics.
- **Coordonne** les flux d'informations vers le **client**, les **ET** et les **prestataires de services de navette**.
- Dispose de l'aide du personnel des **SBB**.



Délais d'inscription

- **1 heure** pour les voyages avec assistance du personnel (jusqu'à la fin du service)
- **2 heures** pour les voyages avec navette (uniquement par téléphone).
- Jusqu'à **23 heures** pour les liaisons de nuit et du matin (avant 6 heures du matin)



Mobilité assistée AMO

- Fournit une information client à partir de l'horaire **ACTUEL**.
- Déclenche automatiquement des aides auprès des ET et des prestataires de services de navette.
- Est la plate-forme de disposition pour le CCH
- Contient une application pour les collaborateurs pour l'aide du personnel
- Dispose d'un **portail** numérique **d'inscription des clients** avec son propre horaire.



Symboles des horaires en ligne

- Nouveau symbole pour les trajets en navette
- Il s'agit uniquement de symboles d'horaires en ligne et non de pictogrammes -> pas d'affichage aux arrêts
- Tous les symboles avec inscription en 4 langues dans la back-up



Centre de compétence Handicap des SBB

Contact handicap@sbb.ch

- Répond de la planification de l'offre pour les prestations d'assistance des SBB, vérifie les concepts de chantiers et assure l'offre.
- Est la direction spécialisée pour le groupe de collaborateurs SBB "Aide par le personnel".
- Est l'interlocuteur de la branche pour les demandes d'aide par le personnel
- est l'interlocuteur des prestataires de services de navette des SBB et est responsable de leur qualité
- Est l'interlocuteur pour les demandes concernant les prestataires de services de navette du secteur



Assistance par le personnel

- La disponibilité de l'assistance par du personnel doit être garantie pendant toute la **durée d'exploitation**, pour les liaisons publiées dans l'horaire.
- Chaque ET assume **elle-même la responsabilité** de la garantie.
- Les ET reçoivent l'information sur une aide de manière automatisée par AMO par e-mail au plus tard 55 minutes avant l'heure d'exécution à l'e-mail signalé. Processus dans la sauvegarde.



Normes relatives aux services de transport par navette.



Tâches ET

- Est responsable de la conclusion des contrats avec les prestataires de services de navette et de leur qualité.
- Responsable de la saisie, de la qualité et de la mutation des données et les signale à handicap@sbb.ch
- Est le destinataire de la facture pour les trajets de navette effectués et la répercute, si nécessaire, au propriétaire de l'arrêt.
- **Les mises à jour des données de la navette doivent être communiquées à handicap@sbb.ch.**



Information à la clientèle

- Les clients ne voient pas sur l'horaire en ligne le trajet de la navette.
- Dans un premier temps, il n'est possible de s'inscrire pour des trajets en navette que par téléphone.
- Dans la mesure du possible, les clients sont toujours orientés vers les transports publics alternatifs.
- Le temps de trajet est prolongé d'au moins 30 minutes, surtout pour les EF.



Données requises

- Parcours ou mode de transport selon le modèle Excel
 - Points de rencontre
 - Contact et adresses des prestataires de services de navette par arrêt de navette, y compris le mode de contact préféré.
 - Contact et adresses ET (y compris adresse de facturation)
 - Les informations sont également nécessaires en cas de chantier ou de service de navette temporaire.
- ! Si des fournisseurs de navettes sont engagés pour apporter leur aide (pose de la rampe, utilisation du Mobilift), l'exécution doit être garantie dans un délai d'une heure.**



Cas d'utilisation et procédure

1. Le client est en retard (par les transports publics ou par sa propre faute) - La navette peut attendre
2. Le client est en retard (par les transports publics ou par sa propre faute) - La navette ne peut pas attendre
3. La navette est en retard (p. ex. embouteillage)
4. Demande client - Pas de fournisseur
5. Aucun fournisseur de navette n'est déposé à l'arrêt
6. Deux navettes sur une étape de voyage

La procédure à suivre dans les différents cas d'utilisation est indiquée dans la sauvegarde.



Compétence décisionnelle

En cas de perturbation ou d'"échouage" de clients (la nuit ou aux arrêts inaccessibles), les collaborateurs du CCH peuvent décider d'une mesure immédiate jusqu'à un montant de 500 CHF sans consulter le Centre de compétence Handicap ou les ET. Les ET sont informés par mail de l'annonce et de sa justification.



Généralités sur les processus et la communication.



Réactions des clients

- En principe, le CCH répond directement aux demandes des clients. En cas d'ambiguïté dans les renseignements fournis aux voyageurs, le CCH prend contact avec l'ET concernée.
- Pour les retours d'information des clients qui ne concernent pas les SBB, les clients sont directement orientés vers les services clients des ET concernées.



Système d'inscription numérique

- Le système d'inscription numérique AMO sera à la disposition de nos clients à partir de début janvier sur swisspass.ch/handicap. Un login SwissPass est nécessaire.
- Les inscriptions pour les liaisons avec navette ne sont pas encore possibles.



Données erronées

- Des données incorrectes ou incomplètes entraînent un statut d'accessibilité erroné et le CCH ne peut pas renseigner correctement les clients. ET seront informés par les services spécialisés concernés.
- Les erreurs doivent être corrigées le plus rapidement possible, au plus tard dans un délai de 7 jours.



Brochure pour les clients

- Les SBB ont renouvelé la brochure "Voyager sans entrave". Celle-ci peut être commandée auprès du centre de compétence Handicap.
- Les clients réguliers seront informés des changements à la mi-décembre par une newsletter.



FAQ CCH

- Une FAQ a été rédigée à l'intention des collaborateurs du CCH. Celle-ci sera volontiers mise à disposition sur demande.