

PRESTATION PORTES D'EMBARQUEMENT

CONSIGNE DE GOUVERNANCE

AOUT 2020



SOMMAIRE

GLOSSAIRE 4

PREAMBULE 5

1. OBJET 6

2. INTRODUCTION AU DISPOSITIF EMBARQUEMENT 7

- + 2.1. CONTEXTE DU DISPOSITIF EMBARQUEMENT 7
 - 2.1.1. Les Portes d'embarquement SNCF GARES & CONNEXIONS 7
- + 2.2. MISE A DISPOSITION DES PORTES D'EMBARQUEMENT 7
 - 2.2.1. Les transporteurs 7
 - 2.2.2. Portes d'embarquement 8
 - 2.2.3. Implantation des dispositifs 9

3. LES INSTANCES DE PILOTAGE 10

- + 3.1. LES COTECH 11
 - 3.1.1. COTECH SI 11
 - 3.1.2. COTECH EXPLOITATION & MAINTENANCE 11
 - 3.1.3. COTECH DEPLOIEMENT 11
- + 3.2. COPROJ 12
- + 3.3. COPIL NATIONAL 12
- + 3.4. COMITE STRATEGIQUE 12
- + 4. RAPPORT D'ACTIVITES : 13

4. DEVENIR UTILISATEUR 13

- + 4.1. MODALITES DES DEMANDES D'ACCES AU SERVICE EMBARQUEMENT 13
- + 4.2. TARIFICATION DU SERVICE PORTES D'EMBARQUEMENT 14
- + 4.3. PROCEDURE DEPLOIEMENT 14
- + 4.4. PROCEDURE D'EXPLOITATION 14
- + 4.5. PROCEDURE SI 14

5. SCENARISATION DES EMBARQUEMENTS 15

- + 5.1. OBLIGATION DES TRANSPORTEURS 15

6. AUTRES DEMANDES 16

ANNEXE 1 = CHARTE GRAPHIQUE EMBARQUEMENT G&C 17

GLOSSAIRE

COEG	Centre Opérationnel Exploitation Gare
TRANSPORTEURS	Entreprise Ferroviaire
LAF	Lutte Anti Fraude
OD	Origine - Destination
OPPE	OPPE (O util de P aramétrage des P ortes d' E mbarquement) est le système Embarquement Supervision Applicative Mobile. L'outil central de pilotage et de suivi des embarquements.
Téléopération	Exploitation opérationnelle à distance des portes d'embarquement. Il s'agit d'une prestation spécifique permettant d'opérer les portes d'embarquement depuis un local déporté, au moyen d'outils de gestion à distance (caméras, interphonie, ..) et de personnels formés à ces outils.
TU	Transporteur Utilisateur : Transporteur Ferroviaire ayant demandé à utiliser les portes d'embarquement pour contrôler l'accès à leur train.
TNU	Transporteur Non Utilisateur : TRANSPORTEURS ne souhaitant pas utiliser les portes d'embarquement.
SLA	Service Level Agreement
Supervision	Système de suivi automatisé et à distance, de l'état de fonctionnement des portes d'embarquement. La supervision permet de vérifier que tous les équipements sont en état de marche et de déclencher les interventions nécessaires en cas de dysfonctionnement constaté.
UP	Unité de passage : portes dont les modes de fonctionnement (sens de passage, conditions d'ouverture) varient en fonction de la situation de production (aucun train, train à l'embarquement et/ou train à l'arrivée) et peuvent être dédiées à des usages spécifiques

PREAMBULE

Les portes d'embarquement constituent une nouvelle prestation de service en gare. Elles sont mises à disposition des transporteurs qui souhaitent effectuer un contrôle automatisé des titres de transport.

Ce service est une prestation régulée et optionnelle. Elle ne sera facturée qu'aux transporteurs utilisateurs de cette prestation.

Tous les transporteurs utilisateurs des portes d'embarquement assurent utiliser ce dispositif dans le respect des règlements, lois et prescriptions locales applicables aux gares.

Pour se faire, les transporteurs prendront connaissance de cette consigne de gouvernance, ainsi que des règles applicables suivantes :

- + Consigne de déploiement (Réf. PE_REFEDEPL)
- + Consigne d'exploitation des portes d'embarquement (Réf. PE_REFEXPLOIT)
- + SLA Portes d'embarquement (Réf. PE_REFESLA)
- + Consigne SI (Réf. PE_REFESI)

Les consignes en vigueur sont intégrées au Document de Référence des gares de voyageurs (DRG) accessible sur le site internet de SNCF Gares&Connexions, rubrique « Partenaires_Transporteurs ferroviaires » (https://www.garesetconnexions.sncf/fr/transports_ferroviaires)

L'utilisation des portes par un transporteur emporte *de facto* l'acceptation sans réserve de la présente consigne de gouvernance.

1.OBJET

Cette présente consigne a pour objet de donner aux transporteurs toutes les indications pour devenir utilisateurs des portes d'embarquement et présente toutes les instances de pilotage qui y seront associées tout au long de leurs l'usage.

Les transporteurs pourront également y retrouver les démarches à entreprendre pour demander le déploiement de nouvelles portes d'embarquement dans les gares où ils souhaiteraient pouvoir utiliser cette prestation.

Les règles relatives à la maintenance et l'exploitation des portes sont reprises dans la Consigne d'exploitation.

Pour les demandes de développement SI, d'outils de communication et autres demandes associées aux portes d'embarquement, des informations sont apportées dans cette consigne de gouvernance.

Pour tout cas d'usage non évoqué dans cette consigne, le transporteur émet une demande spécifique à SNCF Gares & Connexions.

2.INTRODUCTION AU DISPOSITIF EMBARQUEMENT

2.1.CONTEXTE DU DISPOSITIF EMBARQUEMENT

2.1.1. Les Portes d'embarquement SNCF GARES & CONNEXIONS

Tous les transporteurs qui souhaitent utiliser les portes d'embarquement, peuvent en faire la demande à SNCF GARES & CONNEXIONS.

Le pilotage des portes d'embarquement est assuré par SNCF Gares & Connexions, qui garantit les conditions d'accès équitables à tous les transporteurs.

SNCF Gares & Connexions assure aux transporteurs le bon fonctionnement des portes d'embarquement dans les conditions reprises au document SLA maintenance et disponibilité.

2.2.MISE A DISPOSITION DES PORTES D'EMBARQUEMENT

2.2.1. Les transporteurs

SNCF Gares & Connexions propose cette prestation aux transporteurs qui choisissent d'utiliser ce service en gare.

La gestion des portes d'embarquement ne doit en aucun cas dégrader l'exploitation de la gare (ex. gestion des flux, etc.)

Une totale égalité de traitement est instaurée entre les différents transporteurs utilisateurs ou non-utilisateurs.

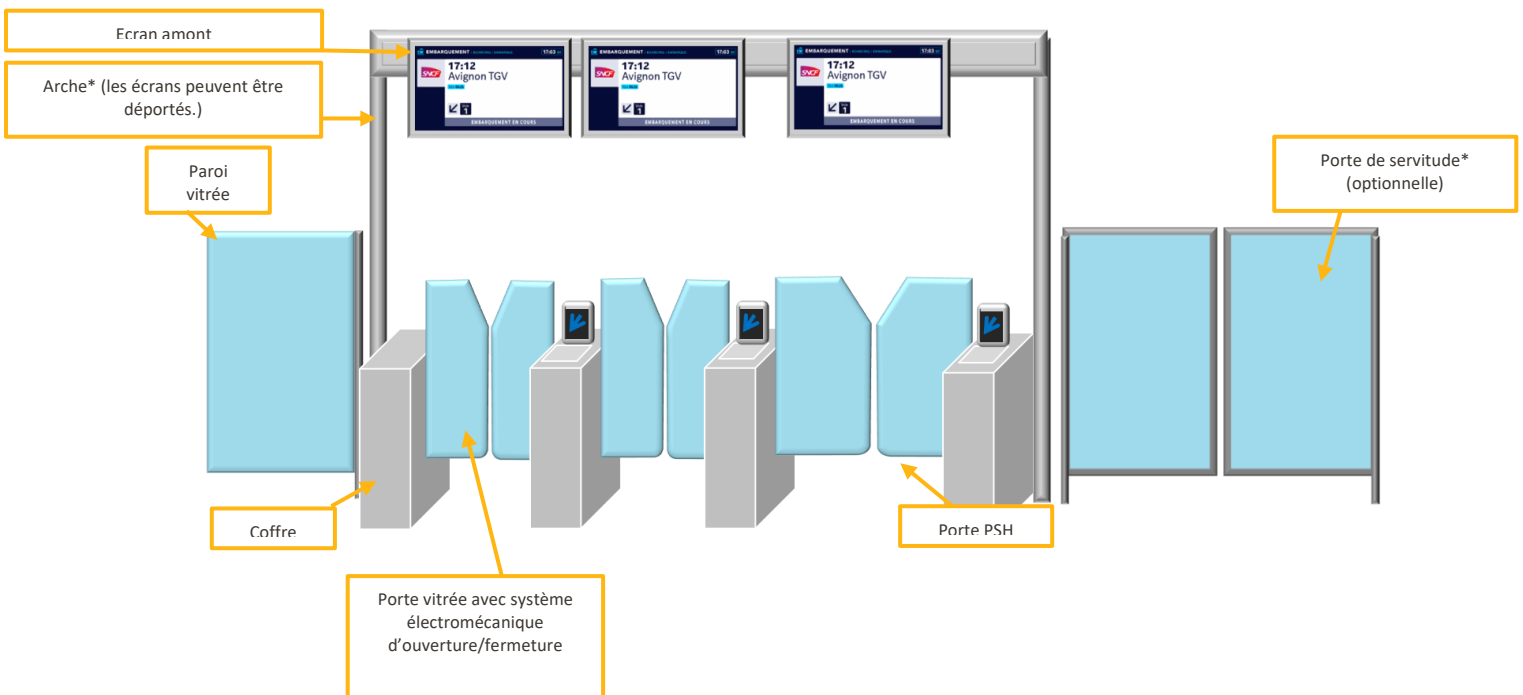
Chaque demande des transporteurs sera considérée par SNCF Gares & Connexions, au regard des principes d'équité, de neutralité et de libre accès aux quais.

Les règles de Co-activité entre plusieurs transporteurs utilisateurs des portes d'embarquement sont détaillées dans *la Consigne d'exploitation*.

2.2.2. Portes d'embarquement

Les portes d'embarquement sont constituées de coffres, portes vitrées, parois annexes. En option : porte de servitude, arche et écrans hauts.

Schéma du dispositif type d'embarquement amont :



*Adaptable à la disposition de la gare

2.2.3. Implantation des dispositifs

L'implantation des dispositifs d'embarquement est adaptée à la configuration de chaque gare pour ne pas gêner les flux et garantir la sécurité des clients et des agents.

Il existe différents types d'implantation :

- + **Implantation longitudinale**
- + **Implantation zonale**
- + **Implantation zonale sans accès direct aux quais**
 - Implantation en passerelle surplombant les voies,
 - Implantation en souterrain,

L'implantation des dispositifs est définie par Gares & Connexions en partenariat avec les transporteurs pour s'assurer que :

- + L'implantation des dispositifs ne dégrade pas les flux en gare,
- + L'implantation des dispositifs d'embarquement ne génère pas de risque pour les clients et les agents,
- + L'implantation des dispositifs est conforme aux prescriptions de l'OP 3008,
- + L'implantation des dispositifs respecte l'accès aux quais par tous les transporteurs de façon équitable,
- + L'implantation des dispositifs répond bien aux besoins des transporteurs,
- + L'implantation des dispositifs ne dégrade pas les services en gare proposés par Gares & Connexions (exploitation de la gare, commerces, espaces d'attente, etc.).

3. LES INSTANCES DE PILOTAGE

La prestation des portes d'embarquement est pilotée par différentes instances mises en place entre les transporteurs utilisateurs du service et SNCF GARES & CONNEXIONS. Au niveau national, trois Comités sont prévus (COSTRAT, COPIL, COPROJ).

Les niveaux d'instances pilotage des portes d'embarquement :

NATIONAL
COSTRAT (Réunion annuelle)
COPIL (Réunion bimestrielle)
COPROJ (Réunion mensuelle)

Ces différents niveaux d'instances sont appuyés par des Comités techniques (Cotech) de déploiement, exploitation & maintenance et système informatique, entre SNCF GARES & CONNEXIONS et chaque transporteur utilisateur des portes d'embarquement :

Les Comités :	Transporteur A	Transporteur B	Transporteur C
COTECH Déploiement*	Mensuel	Mensuel	Mensuel
COTECH Exploitation & Maintenance*	Mensuel	Mensuel	Mensuel
COTECH SI*	Mensuel	Mensuel	Mensuel

**Périodicité mensuelle des Cotech. Les transporteurs et SNCF Gares & Connexions peuvent demander à adapter la fréquence des instances en fonction de la situation. SNCF Gares & Connexions se réserve le droit d'accepter ou non cette demande, au regard des moyens de suivi dont elle dispose et intégrés au tarif de la prestation.*

3.1. LES COTECH

3.1.1. COTECH SI

- **Objectif** : Suivre et accompagner les évolutions SI en cours et à venir par transporteur utilisateur. Ainsi qu'assurer le MCO (Maintien en Conditions Opérationnelles).
- **Participants** : SNCF Gares & Connexions (pilote) ; Les transporteurs.
- **Sujet abordé** : Déploiement des évolutions SI en cours, demandes d'évolution, planning. Etat des lieux de la situation en Production (incidents, irritants et actions mises en œuvre pour les traiter), vision sur les interventions de mises en Production prévues. Le Cosui aborde l'ensemble du cycle des versions (à venir, en développement, en recette, en production).
- **Fréquence** : à minima mensuelle, adaptée en fonction des besoins.
- **Modalités** : Réunion par téléconférence.
- **Compte-rendu** : Note de synthèse et actions à suivre envoyées à la suite du Cotech.

3.1.2. COTECH EXPLOITATION & MAINTENANCE

- **Objectif** : Suivre de la disponibilité des portes d'embarquement par transporteur utilisateur. Partager les analyses sur les dysfonctionnements incidentaires et métiers.
- **Participants** : SNCF Gares & Connexions (pilote) ; Les transporteurs.
- **Sujet abordé** : Incidents et problèmes, cas d'intervention, utilisation des portes, etc.
- **Fréquence** : à minima mensuelle, adaptée en fonction des besoins.
- **Modalités** : Réunion par téléconférence.
- **Compte-rendu** : Note de synthèse et actions à suivre envoyées à la suite du Cotech.

3.1.3. COTECH DEPLOIEMENT

- **Objectif** : Travailler en local avec les transporteurs présents en gare assurer la coordination et la planification des déploiements fournitures et mises en service des portes.
- **Participants** : SNCF Gares & Connexions Direction des Services et des Opérations et Direction Développement (pilotes), les transporteurs présents en gare et l'Unité Gare concernée.
- **Sujet abordé** : Projets de déploiement en cours, nouvelles demandes de déploiements du site concerné
- **Fréquence** : adaptée à l'avancement du projet et selon le besoin.
- **Modalités** : Réunion par téléconférence ou sur site
- **Compte-rendu** : Note de synthèse et actions à suivre envoyées à la suite du Cotech.

3.2.COPROJ

- **Objectif** : Instance de suivi transverse pour l'ensemble des transporteurs utilisateurs, . Revue de tous les périmètres du projet embarquement du mois écoulé. Identification des alertes à remonter en COPIL.
- **Participants** : SNCF Gares & Connexions (pilote) ; Les transporteurs.
- **Sujets abordés** : Synthèse par périmètre, projets en émergence déploiement, maintenance-exploitation, sécurité et SI. Sollicitations des transporteurs. Les sujets sont communiqués via un support en amont.
- **Fréquence** : mensuelle
- **Modalités** : Réunion au siège de SNCF GARES & CONNEXIONS, ou par téléconférence
- **Compte-rendu** : Envoyé à la suite du Coproj (validation collective des actions en cours ou à réaliser) qui seront revues lors du Coproj suivant.

3.3.COPIL NATIONAL

- **Objectif** : Instance d'arbitrage sur les alertes et sur les risques identifiés. Présentation de la performance de la prestation embarquement.
- **Participants** : SNCF Gares & Connexions (pilote) ; Les transporteurs.
- **Sujet abordé** : Respect des engagements contractuels (coûts, qualité, délai, performance et sécurité). Points d'arbitrage. Support envoyé en amont.
- **Fréquence** : Bimestrielle adaptée en fonction des besoins.
- **Modalités** : Réunion au siège de SNCF GARES & CONNEXIONS.
- **Compte-rendu** : Envoyé à la suite du Copil.

3.4.COMITE STRATEGIQUE

- **Objectif** : Instance de concertation des orientations choisies aux niveaux des branches.
- **Participants** : SNCF Gares & Connexions (pilote) ; Les transporteurs.
- **Sujet abordé** : Partage sur le bilan global et orientation stratégique.
- **Fréquence** : Annuel.
- **Modalités** : Réunion au siège de SNCF GARES & CONNEXIONS. (avec envoi en amont du support).
- **Compte-rendu** : Envoyé à la suite du Comité stratégique.

4. RAPPORT D'ACTIVITES :

Un rapport d'activité des portes d'embarquement sera transmis aux transporteurs utilisateurs par SNCF Gares & Connexions.

4. DEVENIR UTILISATEUR

Il existe deux cas de figure, pour un transporteur qui souhaite utiliser la prestation en gare des portes d'embarquement :

- **La gare est équipée** de portes d'embarquement. Le transporteur (déjà utilisateur ou non dans les autres gares) réalisera une demande officielle à SNCF Gares & Connexions devra être réalisée pour s'inscrire comme transporteur utilisateur (Cf. Modalité des demandes d'accès au service embarquement, présenté dans la Consigne de Gouvernance : partie 4.1 ; ainsi que la Consigne SI : partie 2.2).
- **La gare n'est pas équipée** de portes d'embarquement. Le transporteur réalise une demande de déploiement officielle de portes à SNCF Gares & Connexions (Cf. Modalité des demandes d'accès au service embarquement, présenté dans la Consigne de Gouvernance : partie 4.1 ; ainsi que la Consigne SI : partie 2.2).

Pour les transporteurs souhaitant devenir utilisateurs des portes d'embarquement, les modalités des demandes d'accès au service sont décrites ci-dessous (cf. 4.1).

4.1. MODALITES DES DEMANDES D'ACCES AU SERVICE EMBARQUEMENT

Pour toute demande d'accès au service embarquement, les transporteurs peuvent contacter le guichet gare, à l'adresse suivante :

Le Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires
SNCF Gares & Connexions
16 avenue d'Ivry 75013 Paris
Courriel : guichet.gares@sncf.fr

4.2.TARIFICATION DU SERVICE PORTES D'EMBARQUEMENT

La prestation des portes d'embarquement est facturée sur la base du nombre d'embarquement ou débarquement (cf. contrôle en sortie) enregistrés par les portes. Le tarif unitaire d'un passage est précisé pour chaque périmètre de gestion concerné (voir Annexe A1 du Document de Référence des Gares de voyageurs, ce DRG est disponible sur le site web de SNCF Gares & Connexions).

4.3.PROCEDURE DEPLOIEMENT

La procédure de déploiement a pour objet de définir les règles applicables pour les nouveaux déploiements de portes d'embarquement, destinées au contrôle des titres de transport.

Elle définit le process déploiement de portes d'embarquement et donne les principes de prise en charge des frais inhérents (Voir Consigne de Déploiement).

4.4.PROCEDURE D'EXPLOITATION

La procédure d'exploitation a pour objet de définir les règles d'exploitation des portes d'embarquement par G&C et d'utilisation des portes d'embarquement par les transporteurs.

Elle définit les règles de co-utilisation sur les portes d'embarquement lorsque plusieurs transporteurs utilisateurs souhaitent embarquer en utilisant le même dispositif d'embarquement.

Cette procédure indique les modes opératoires entre transporteurs utilisateurs et non-utilisateurs, d'une part, et entre transporteurs et Gares & Connexions, d'autre part.

Ce document doit être décliné et précisé localement selon l'implantation et les contraintes de la gare et sera piloté par le gestionnaire de plateforme SNCF Gares & Connexions (Voir Consigne d'exploitation).

4.5.PROCEDURE SI

La procédure SI a pour objet d'accompagner les utilisateurs des portes d'embarquement, à utiliser le système SI des portes d'embarquement.

Pour les nouveaux utilisateurs des portes d'embarquement, une intégration et un raccordement au système SI existant sera nécessaire.

Ensuite pour tout utilisateur des portes d'embarquement, des outils seront disponibles pour utiliser le système embarquement (ex. Application OPPE, dashboard et reporting).

Chaque utilisateur des portes d'embarquement peut également faire la demande d'évolution SI du système embarquement actuel (Voir Consigne SI).

5. SCENARISATION DES EMBARQUEMENTS

SNCF Gares & Connexions offre aux transporteurs, une prestation régulée et facultative des portes embarquement. Toute scénarisation des embarquements fait l'objet d'une demande officielle à SNCF Gares & Connexions.

Des ateliers de scénarisation des embarquements peuvent être réalisés en présence de SNCF Gares & Connexions, dans le respect des obligations et de la charte graphique ci-dessous :

5.1. OBLIGATION DES TRANSPORTEURS

Le contrat d'accès gare, les conventions d'occupation et l'ensemble des règlements les complétant, prévoient un ensemble d'obligations à la charge des entreprises ferroviaires et occupants. Ces obligations sont notamment les suivantes :

- Respect de la réglementation :

Chaque transporteur doit exercer son activité en Gare en se conformant à tous les règlements, lois et prescriptions locales. Elle se doit notamment de respecter les prescriptions prévues au règlement intérieur ainsi que dans le plan de prévention.

- Respect des espaces à usage public :

Les emprises de circulation à usage public doivent demeurer à tout moment libres d'accès. A ce titre, les transporteurs ne doivent en aucun cas faire obstacle au passage des piétons sur l'emprise de circulation à usage public.

De manière générale, les espaces ouverts au public de la Gare ne peuvent faire l'objet d'une utilisation privative, même temporaire, au profit d'un ou plusieurs transporteurs : en particulier la pose de tapis, marquage au sol ou mural et l'utilisation de gère-files est soumise à l'autorisation du gestionnaire de la gare.

- Règles de savoir-vivre :

En tant que représentants d'un transporteur de la Gare au service des voyageurs, les employés des transporteurs ne doivent, par leurs activités, donner lieu à aucune contravention, ni aucune plainte ou réclamation de la part de quiconque. Ils doivent notamment respecter l'ensemble des lois et textes en vigueur, faire preuve de courtoisie et de réserve dans les relations avec le public en Gare et contribuer à protéger le patrimoine de la Gare.

- Identification du personnel :

Les transporteurs assurent l'identification de son personnel (uniforme ou/et badge obligatoire).

- Respect de l'ambiance poly-sensorielle de la Gare

L'ambiance générale de la Gare est directement liée à ses caractéristiques poly-sensorielles. Les transporteurs doivent donc s'assurer :

- + de respecter l'ambiance sonore générale de la Gare et de ne pas gêner la diffusion des annonces.
- + de n'utiliser de supports de communication visuels que dans le cadre d'une autorisation de SNCF Gares & Connexions, suite à une demande réalisée auprès du Guichet Gare.
- + de ne pas utiliser de stratégie de communication olfactive en Gare (diffuseurs d'odeurs).

+ de ne pas utiliser de détergents et de produits similaires de nettoyage causant des odeurs désagréables.

- Cas particulier de la prise de parole dans les espaces publics de la gare :

Avant toute prise de parole à caractère publicitaire, commercial ou événementiel dans les Espaces publics de la Gare, y compris devant les dispositifs d'embarquement, (distribution de tracts, événements exceptionnels, affichage dans les cadres prévus à cet effet...), un transporteur doit formuler une demande auprès du gestionnaire de gare (point d'entrée : guichet gare) sur la base d'un cahier des charges. La demande fait l'objet :

- + D'une étude, par SNCF-SNCF GARES & CONNEXIONS et le cas échéant les commissions de sécurité compétentes, de sécurité et d'impact sur l'exploitation de la gare,
- + D'une validation, par SNCF-SNCF GARES & CONNEXIONS et le cas échéant les commissions de sécurité compétentes, des caractéristiques des mobiliers (dimensions, poids, matériaux, stabilité, inscriptions...)
- + D'une analyse des risques et, le cas échéant, de la rédaction d'un plan de prévention au titre de l'usage qui en sera fait dans les Espaces publics de la Gare (déplacement, positionnement, stockage...).

5.2 RESPECT DE LA CHARTRE GRAPHIQUE SNCF GARES & CONNEXIONS

Pour tout usage des portes embarquement, les transporteurs s'engagent à respecter la chartre graphie SNCF Gares & Connexions (cf. Annexe 3).

De plus, il est strictement interdit de modifier l'aspect physique des portes d'embarquement (ex. autocollants, stickers, etc.) sans accord préalable de SNCF Gares & Connexions. Toute communication ou supports réalisés par le biais du matériel des portes d'embarquement doivent être temporaires et retirés une fois la mission du transporteur réalisé. Le transporteur doit assurer SNCF Gares & Connexions de la remise en état des portes d'embarquement.

6. AUTRES DEMANDES

Pour tout autre type de demande concernant les portes d'embarquement, les transporteurs peuvent se rapprocher de l'équipe embarquement SNCF GARES & CONNEXIONS.

ANNEXE 1 = CHARTE GRAPHIQUE EMBARQUEMENT G&C

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

	VERSION	AUTEUR	DESCRIPTION
08/01/2020	1.5	Caroline PAREL	Consigne de Gouvernance Embarquement (avec validation juridique G&C)
26/08/2020	1.6	Caroline PAREL	Consigne de Gouvernance Embarquement (avec validation juridique G&C)

DOCUMENTS JOINTS

DOCUMENT	DESCRIPTION