

PRESTATION PORTES D'EMBARQUEMENT

CONSIGNES SLA MAINTENANCE
ET DISPONIBILITE

AOUT 2020



SOMMAIRE

GLOSSAIRE 3

PREAMBULE 4

1. OBJET 5

2. FONCTIONNEMENT DU SLA 6

- + 2.1. TAUX DE DISPONIBILITE PAR GARE 6
 - 2.1.1. Engagement SNCF Gares & Connexions 6
 - 2.1.1.1. Règles de gestion et de calcul du taux de disponibilité 6
- + 2.2. TAUX DE DISPONIBILITE IMS 7
 - 2.2.1. Fonctionnalité d'IMS 7
 - 2.2.2. Niveau du SLA IMS 8
- + 2.3. TAUX D'APPEL MANQUANT DE L'AU.GARES 8
 - 2.3.1. Fonctionnalité de l'AU.GARES 8
 - 2.3.2. Niveau du SLA 9
- + 2.4. GARANTIE DU TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR) 9
 - 2.4.1. Description de la GTR 9
 - 2.4.2. Niveau du SLA 9

3. PROCESS DE TRAITEMENT DES INCIDENTS ET GESTION DE CRISE 10

- + 3.1. PROCESS DE TRAITEMENT DES INCIDENTS 10
- + 3.2. PROCESSUS PARTICULIER DE TRAITEMENT DES INCIDENTS DE TYPE « CRISE » 11
 - 3.2.1. Détermination d'une crise embarquement 11
 - 3.2.2. Processus particulier de traitement de l'incident de type crise 11

4. SUIVI DES ENGAGEMENTS 13

ANNEXE 1 = LISTE DES INCIDENTS AVEC NIVEAU DE CRITICITE 14

GLOSSAIRE

COEG	Centre Opérationnel Exploitation Gare
EF	Entreprise Ferroviaire
LAF	Lutte Anti Fraude
OD	Origine - Destination
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 cet effet.
TU	Transporteur Utilisateur : Transporteur Ferroviaire ayant demandé à utiliser les portes d'embarquement pour contrôler l'accès à leur train.
TNU	Transporteur Non Utilisateur : Transporteur qui n'a pas contractualisé la prestation optionnelle portes d'embarquement.
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

Pour répondre à des nouveaux besoins des transporteurs ferroviaires, SNCF Gares & Connexions propose à compter du 1er janvier 2019 une nouvelle prestation de mise à disposition de portes d'embarquement permettant le contrôle automatisé des titres de transport, dans certaines gares, pour tous les transporteurs qui en font la demande.

Cette prestation relève du service de base mais elle est facultative et n'est facturée qu'aux seuls utilisateurs de ce nouveau service. Elle comprend la mise à disposition des équipements et le système d'information associé.

L'utilisation des portes d'embarquement par les transporteurs doit se faire dans le respect des règles applicables aux gares. Chaque transporteur ferroviaire souhaitant utiliser les portes d'embarquement mises à disposition par Gares & Connexions, doit exercer son activité en se conformant à tous les règlements, lois et prescriptions locales.

A ce titre, elle se doit notamment de respecter les règles d'utilisation des portes d'embarquement.

La présente consigne complète la consigne d'exploitation et fait partie intégrante de la prestation de mise à disposition des portes d'embarquement par Gares & Connexions. Elle est complétée, en sus du Document de Référence des Gares et de ses annexes, par les documents suivants :

- + Consigne de gouvernance (Réf. PE_REFEGOUV)
- + Consigne de déploiement (Réf. PE_REFEDEPL)
- + Consigne d'utilisation des portes d'embarquement (Réf. PE_REFEXPLOIT)
- + 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).

1.OBJET

La présente consigne a pour objet :

- de définir le niveau de service auquel s'engage SNCF Gare & Connexions en matière de maintenance et de disponibilité du système d'embarquement.
- de préciser les modes opératoires du signalement des anomalies et les engagements des transporteurs, d'une part, et SNCF Gares & Connexions, d'autre part.

La prestation des portes d'embarquement est une offre aux transporteurs par SNCF Gares & Connexions et met à disposition un certain nombre de services, dont ceux propres au *Service-Level Agreement* (SLA) qui sont énumérés dans cette Consigne.

Cette consigne précise le niveau de service définissant la qualité de la prestation embarquement prescrite entre SNCF Gares & Connexions et son client.

2. FONCTIONNEMENT DU SLA

Le SLA proposé par SNCF Gares & Connexions aux transporteurs utilisateurs de la prestation des portes d'embarquement, s'appuie sur les 4 éléments suivants :

2.1. TAUX DE DISPONIBILITE PAR GARE

Le taux de disponibilité par porte d'embarquement considère chaque incident remonté soit par le système d'alerting des portes ou par appel à l'assistance AU.GARES pour signaler l'incident impactant les portes d'embarquement.

La disponibilité des portes dépend des actions prises par de multiples acteurs (G&C, transporteurs, IER, ...). Elle est mesurée par l'indicateur de disponibilité présenté ci-après.

2.1.1. Engagement SNCF Gares & Connexions

SNCF Gares & Connexions s'engage auprès de ses clients sur un taux de disponibilité par gare de 97%.

Sont pris en compte pour le calcul de ce taux :

- les indisponibilités constatées entre 5H00 et 1H00, 7 /7 jours,
- les indisponibilités de portes dues à des incidents relevant d'IER (incident porte, outil de pilotage des portes G&C, ...) mais aussi ceux relevant le cas échéant de G&C (par exemple pb réseaux, indisponibilité suite au chargement ou changement de version, etc.), ou d'autres acteurs qui ne dépendent pas des transporteurs.

2.1.1. Règles de gestion et de calcul du taux de disponibilité

Les règles de gestion du taux de disponibilité :

Règles de gestion	<p>Il existe 3 niveaux de criticité sur les incidents : Mineur, Majeur et Bloquant.</p> <p>Pour le calcul du taux de disponibilité d'une ligne, nous prenons également en compte le nombre de portes impactées par l'incident :</p> <ul style="list-style-type: none">• Si 10% ou plus des portes de la ligne subissent un incident Bloquant : la ligne est considérée KO.• Si 20% ou plus des portes de la ligne subissent un incident Majeur : la ligne est considérée KO.• Si 50% ou plus des portes de la ligne subissent un incident Mineur : la ligne est considérée KO.
--------------------------	--

La règle de calcul du taux de disponibilité :

Le taux de disponibilité d'une gare s'effectue dans un premier temps par le suivi de l'indisponibilité des portes en fonction de la criticité de l'incident amenant cette indisponibilité (cf. Incident bloquant, majeur ou mineur). De plus, le calcul des taux de disponibilité se fait sur une base journalière de 20h : la disponibilité entre 01h00 et 05h00 n'est pas prise en compte dans les calculs.

Ce temps d'indisponibilité est considéré sur l'ensemble des portes d'une même ligne. Ceci permettant de savoir s'il y a une indisponibilité à utiliser le système d'embarquement sur la dite ligne.

Un seuil (en %) est considéré en fonction de la criticité des incidents.

Par exemple, si 10% ou plus du nombre de portes sur une ligne subissent un incident bloquant sur une même période temporelle, alors cette ligne est considérée comme KO sur la durée de chevauchement des incidents bloquants.

Le taux de disponibilité résulte donc de l'ensemble des indisponibilités par ligne, sur le nombre totale des portes de la gare.

Etape 1 : Calcul du taux de non-disponibilité de chacune des lignes de portes (ligne considérée comme KO)

Taux de non-disponibilité d'une ligne

= Nombre total de minutes pendant lesquelles est vérifié [(Nombre de portes en incident mineur / Nombre de portes total de la ligne) > seuil maximum (50%)] OU [(Nombre de portes en incident majeur / Nombre de portes total de la ligne) > seuil maximum (20%)] OU [(Nombre de portes en incident bloquant / Nombre de portes total de la ligne) > seuil maximum (10%)] / Nombre total de minutes de la période considérée

Etape 2 : Pondération par nombre de portes par ligne

Taux de disponibilité d'une gare

= [(Taux de non-disponibilité de chaque ligne / nombre de portes total de la ligne) / Nombre total de portes dans la gare]

2.2.TAUX DE DISPONIBILITE IMS

2.2.1. Fonctionnalité d'IMS

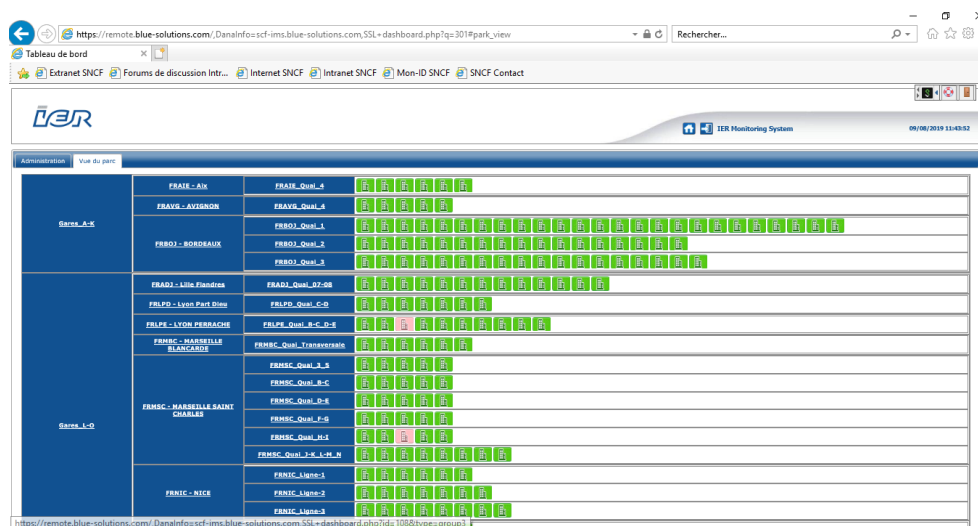
L'IMS est un outil de supervision visuelle en temps réel de l'état des portes d'embarquement. Il informe le mainteneur et le transporteur des dysfonctionnements des portes.

Les transporteurs ont accès à IMS via un service par internet sur l'adresse suivante:

<https://remote.blue-solutions.com/>

Un code d'accès est fourni à chaque transporteur par SNCF Gares & Connexions.

Pour exemple, IMS se présente ainsi :



Les codes couleurs :

IMS => vert : Fonctionnement opérationnel des portes d'embarquement

Rouge: alarme technique indiquant l'indisponibilité des portes d'embarquement

(ex. Agent déconnecté, ...)

Rose: Porte d'embarquement ayant une anomalie, ticket ouvert en cours de traitement.

Orange: information diverse sans gêne d'exploitation (intervention possible selon le cas)

2.2.2. Niveau du SLA IMS

Cet indicateur mesure le taux de disponibilité (%) du serveur de supervision IMS.

Le niveau du SLA est de 99% de disponibilité du serveur sur du 24/7 sur une mesure mensuelle.

2.3.TAUX D'APPEL MANQUANT DE L'AU.GARES

2.3.1. Fonctionnalité de l'AU.GARES

L'assistance utilisateurs AU.GARES permet de signaler et de suivre les demandes d'assistance en cas de dysfonctionnement des portes d'embarquement (software et hardware).

Egalement, tout dysfonctionnement sur les dispositifs connexes aux portes d'embarquement, doit être signalé et suivi par l'AU.GARES, afin de permettre la garantie de l'étanchéité du système d'embarquement (servitudes, portes de service, cloisons fixes, etc.).



L'offre de la prestation des portes d'embarquement aux transporteurs intègre cette assistance utilisateurs. Cette dernière implique de fait le signalement des anomalies auprès de l' AU.GARES.

Le signalement de l'incident ouvre un numéro de ticket et enclenche la GTR (garantie du Temps de Rétablissement) décrite au point 2.4 de la présente consigne.

2.3.2. Niveau du SLA

Cet indicateur mesure le taux d'appels manqués (%) des opérateurs de l'assistance AU.GARES (tous motifs confondus).

Le niveau du SLA est de 5% maximum sur la totalité des appels mensuels. Un appel est considéré comme manqué lorsque l'assistance AU.GARES n'a pas répondu à l'appel dans un délai de 30 secondes.

2.4.GARANTIE DU TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR)

2.4.1. Description de la GTR

Cet indicateur permet de mesurer le temps de résolution des incidents suite à une intervention sur site, consécutive à un déclenchement (téléphone, mail, alarme supervision).

La SLA sur la GTR mesure le temps de résolution suite à une demande d'intervention sur le matériel.

Sont exclues du calcul de la GTR :

- les interventions liées au vandalisme,
- les interventions liées à la remise en fonction à distance,
- les interventions non imputables à une cause extérieure (coupure énergie, problème de sûreté/sécurité, utilisation non conforme, etc.).

2.4.2. Niveau du SLA

Ce délai mesuré, entre le signalement et la remise en fonction de l'équipement est de 8 heures ouvrées, du lundi au dimanche, de 7h à 20h.

En dehors de cette plage, le décompte du délai est suspendu.

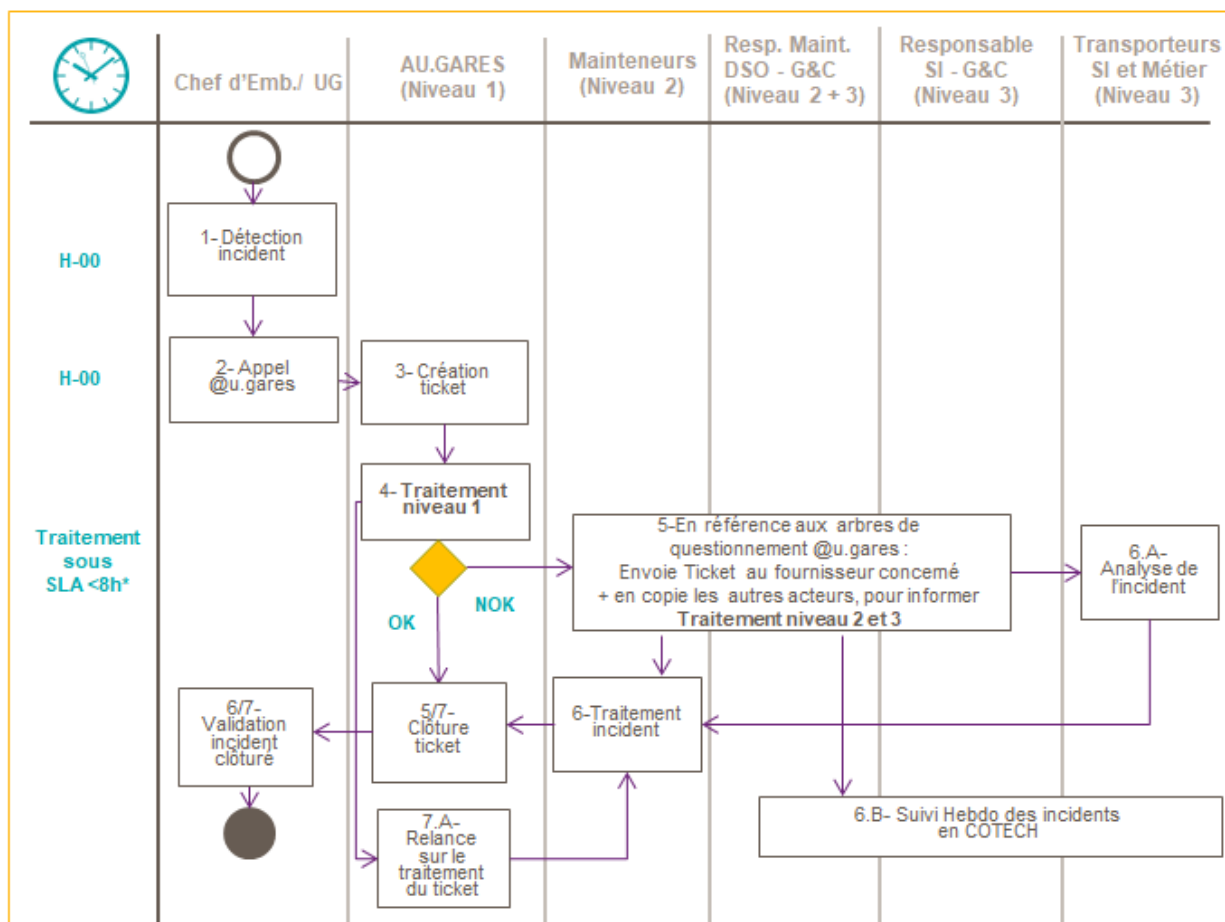
3.PROCESS DE TRAITEMENT DES INCIDENTS ET GESTION DE CRISE

3.1.PROCESS DE TRAITEMENT DES INCIDENTS

Le process de traitement des incidents ci-dessous reprend la gestion d'un incident étape par étape :

PROCESSUS MAINTENANCE EMBARQUEMENT

Titre processus : Gestion des incidents (traitement standard)	N° processus GC –DSO Fiche 4	Date MAJ 27/02/2020	Documentation SharePoint EMBARQUEMENT
Objectifs du processus : Mise en place d'une gestion des incidents standard du système embarquement.			



En cas d'incident constaté sur les portes, le représentant G&C ou le Responsable Embarquement Transporteur qui constate le dysfonctionnement, contacte l'assistance AU.GARES. Cet appel permet de signaler et de suivre les demandes d'assistance en cas de dysfonctionnement.

Pour une bonne prise en charge, la déclaration d'incident doit à minima préciser :

- la nature de l'incident,
- le ou les équipement (s) impacté (s)
- la localisation précise

L'A.U.GARES est joignable 7jours/7 et 24heures/24 :

- au numéro suivant : 04 27 01 01 66 puis choix n°3. ((numéro interne suivant: 70 70 66 puis choix n°3.)
- ou en se connectant au portail : https://gc_au_gares.sncf.fr

La plateforme d'appels dirige alors le signalement vers le service adapté pour la résolution du problème en fonction des indications données par l'appelant :

- Le fournisseur du dispositif des portes d'embarquement qui assure également la maintenance sur le matériel.
- Réseau sur les dysfonctionnements réseau.
- L'Unité Gares sur le matériel connexe, et les fournitures électriques.

La clôture d'un incident est notifiée par L'A.U.GARES après échange avec le plaignant (cf. le transporteur), le responsable maintenance de l'unité gare ou le responsable d'exploitation G&C. Il est possible de suivre l'avancement du signalement via le portail web après la création de son compte par L'A.U.GARES.

3.2.PROCESSUS PARTICULIER DE TRAITEMENT DES INCIDENTS DE TYPE « CRISE »

3.2.1. Détermination d'une crise embarquement

Une situation de crise embarquement est déterminée dès lors qu'un embarquement est totalement impossible à réaliser par le transporteur utilisateur des portes d'embarquement :

- Du fait d'un incident bloquant survenu dans une ou plusieurs gares parisiennes,
- Du fait d'un incident bloquant survenu sur plusieurs gares de provinces.

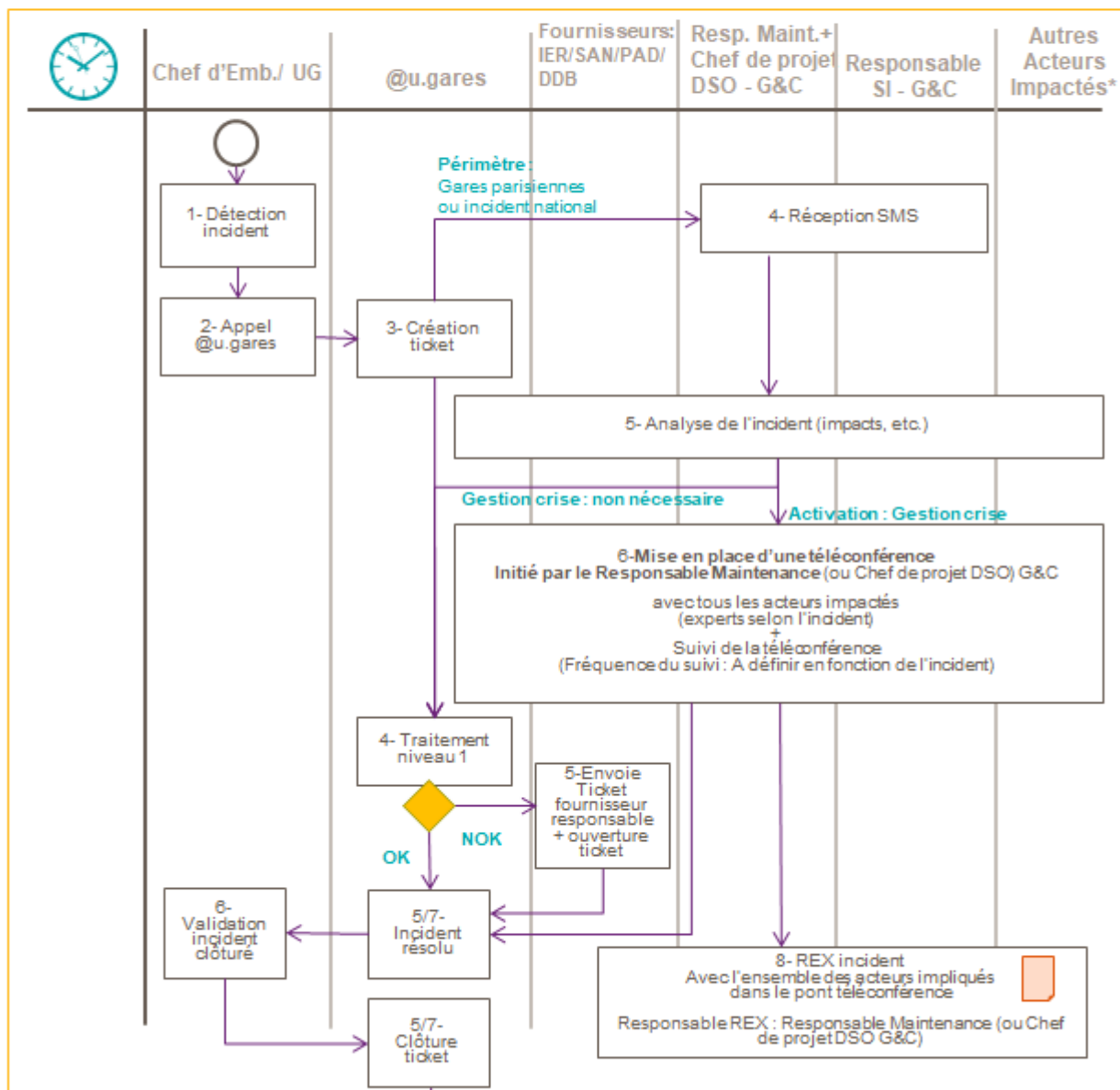
3.2.2. Processus particulier de traitement de l'incident de type crise

Le processus de traitement de l'incident de type crise ci-dessous reprend la gestion de l'incident étape par étape :

PROCESSUS MAINTENANCE EMBARQUEMENT

Titre processus : Gestion crise des incidents AU.GARES	N° processus GC –DSO Fiche 3	Date MAJ 12/12/2019	Documentation SharePoint EMBARQUEMENT
---	---	-------------------------------	--

Objectifs du processus : Mise en place d'une gestion spécifique, si embarquement impossible à réaliser en gare parisienne ou sur plusieurs gares (applicable pendant horaire de travail)



DSO - DEPARTEMENT MANAGEMENT DES REX

GARES & CONNEXIONS **SNCF**

En cas de crise telle que définie ci-avant, le processus spécifique de gestion de l'incident est déclenché par SNCF Gares & Connexions.

Le processus obéit aux étapes suivantes :

SNCF Gares & Connexion, vérifie dès la 1^{ère} heure de déclaration de l'incident bloquant à l'AU.GARES (heures ouvrées) les analyses et interventions réalisées pour la résolution de l'incident, afin de juger des prochaines actions à mettre en place et à suivre jusqu'à la résolution de l'incident.

Si l'incident nécessite l'intervention d'autres acteurs, SNCF Gares & Connexions met en place dans les heures suivant l'incident une téléconférence avec tous les acteurs impactés par le dysfonctionnement.

Sur demande des transporteurs, un point de suivi peut également être mis en place avec les transporteurs, jusqu'à la résolution de l'incident.

Un REX (Retour d'expérience) est transmis aux transporteurs une fois l'évènement clôturé.

4.SUIVI DES ENGAGEMENTS

SNCF Gares & Connexions s'engage à communiquer avec chaque transporteur le suivi des incidents de maintenance et d'exploitation, ainsi que le suivi des indicateurs SLA suivants :

- Taux de disponibilité par gare
- Taux de disponibilité de IMS
- Taux d'appels manquants de l'AU.GARES
- Garantie du temps de rétablissement

La fréquence de ce suivi et de cette communication est mensuelle.

ANNEXE 1 = LISTE DES INCIDENTS AVEC NIVEAU DE CRITICITE

PROJET PORTES D'EMBARQUEMENT : Liste des Incidents avec niveau de criticité				GARES & CONNEXIONS SNCF	
				Der Mail : 30/01/2019	
CODE	Catégorie d'Incident	Libellé d'Incident	Criticité N0	Criticité N+1	Criticité N+2
T001	Dysfonctionnement Porte	La porte s'ouvre lentement	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
				Bloquant si dysfonctionnement constaté sur porte PSH	
		la porte est bloquée	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
				Bloquant si dysfonctionnement constaté sur porte PSH	
		Les vantaux ne sont pas synchronisés	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
				Bloquant si dysfonctionnement constaté sur porte PSH	
		Le frein de porte n'est pas fonctionnel	Mineur		
T002	Endommagement Porte	La porte est arrachée ou brisée	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
				Bloquant si dysfonctionnement constaté sur porte PSH	
		Les fixations sont endommagées	Majeur	Bloquant si le dispositif est devenu dangereux pour les clients ou les agents	
T0003	Dysfonctionnement des cellules	Mauvaise détection du passage	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
				Bloquant si dysfonctionnement constaté sur porte PSH	
		Mauvaise détection des fraudes	Mineur		
		Alarmes de fraude intempestives	Mineur	Majeur si le problème persiste au-delà de 24H	
		Le lecteur optique ne répond plus	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
				Bloquant si dysfonctionnement constaté sur porte PSH	
		Problème de scan des titres	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
				Bloquant si dysfonctionnement constaté sur porte PSH	
		L'éclairage du lecteur (faisceau) est éteint	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
				Bloquant si dysfonctionnement constaté sur porte PSH	
T005	Erreur lecteur sans contact	Le Pass carmillon n'est pas reconnu	Mineur	Majeur si si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
		Défaillance de l'antenne RFID	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
T006	Dysfonctionnement LED	Allumage incorrect des LED	Mineur		
		Allumage erratique des bandeaux ou pictogramme LED (clignotement, ...)	Mineur		
T007	Endommagement LED	Bandeaux ou pictogrammes LED endommagés (à moitié éteint)	Mineur		
		Protection LED endommagée (fendue, éclats, lumière obstruée)	Mineur		
T008	Endommagement écran haut	L'écran est inopérant (ne s'allume pas, redémarrage de façon erratique)	Mineur	Majeur si si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
		La vitre cassée, fendue ou obstruée	Mineur	Majeur si si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
		L'affichage est dégradé (pixels manquants, bandes noires, mauvais centrage, rétroéclairage défaillant)	Mineur	Majeur si si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
T009	Endommagement écran bas	L'écran est inopérant (ne s'allume pas, redémarrage de façon erratique)	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
		La vitre cassée, fendue ou obstruée	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
		L'affichage est dégradé (pixels manquants, bandes noires, mauvais centrage, rétroéclairage défaillant)	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
T010	Endommagement haut-parleur	Absence de son	Mineur		
		Mauvaise qualité du son	Mineur		
T011	Endommagement Coffre	Le nez de coffre est embouti	Mineur	Majeur si mise en danger client ou agent	
		La porte de coffre est arrachée (plus de porte)	Mineur	Bloquant si cables accessibles	
		La porte de coffre est endommagée	Mineur	Majeur si la porte du coffre perturbe le fonctionnement des portes ou le passage client	
F001	Erreur de commande de portes	Le changement de mode de porte est impossible	Mineur	Majeur si le dysfonctionnement continue après reboot	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne
		Le changement de mode de porte est erratique	Mineur	Majeur si le dysfonctionnement continue après reboot	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne
		Le changement de mode de porte n'est pas celui commandé	Mineur	Majeur si le dysfonctionnement continue après reboot	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne
F002	Erreur d'affichage supervision	le mode de porte affiché sur l'application mobile ne correspond pas au mode de porte réel	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs mobiles ou si plusieurs embarquements sont impactés	
F003	Erreur d'affichage écran haut	non réaction des commandes changement écran haut	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
		Dédicace non affichée	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
		Informations incorrectes	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
F004	Erreur d'affichage écran bas	non réaction des commandes changement écran bas	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	
		Informations incorrectes	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP de la même ligne	

F005	Dysfonctionnement SESAM Multitransporteur	Train non trouvé	Bloquant		
		Impossibilité de charger une mission	Bloquant		
		Titre refusé ou non trouvé	Mineur		
		Lenteur de lecture des billets	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP	
		Lenturs et Figeage de SESAM	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs mobiles ou si plusieurs embarquements sont impactés	
		Porte indisponible dans SESAM	Majeur	Bloquant si dysfonctionnement constaté sur plusieurs UP	
		Connexion impossible de SESAM	Bloquant		
A001	Dysfonctionnement ou Endommagement Parois et Servitudes	Porte cassée ou Endommagée	Majeur		
		Problème de serrurerie	Majeur		
		parois cassées	Majeur		
A002	Autres dysfonctionnements	UP éteintes	Bloquant		
		WIFI éteint	Majeur	Bloquant si pas d'autres accès Réseau (pas de 4G)	
		Dysfonctionnement Borne Audio PSH	Majeur		
		Dysfonctionnement ou Endommagement Composteurs	Majeur	Bloquant si 50% du parc des valideurs/composteurs Edmonson sont hors service	

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

	VERSION	AUTEUR	DESCRIPTION
	1.1	Gérard COTTET & Caroline PAREL	Ecriture de la Consigne SLA
30/01/2020	1.2	Caroline PAREL	Ecriture de la Consigne SLA – suite Atelier avec transporteurs
09/03/2020	1.3	Gérard COTTET & Caroline PAREL	Présentation aux transporteurs prévue le 19/03
30/03/2020	1.6	Gérard COTTET & Caroline PAREL	Présentation aux transporteurs prévue le 02/04
02/04/2020	1.7	Gérard COTTET & Caroline PAREL	Atelier de partage avec transporteurs réalisé le 02/04 (cf. Fiche de relecture datée) Prochain Atelier : le 08/04/2020
08/04/2020	1.7	Gérard COTTET & Caroline PAREL	Revu et finalisation de la Consigne SLA (partagé avec les transporteurs)
26/08/2020	1.8	Gérard COTTET & Caroline PAREL	Finalisation de la Consigne SLA

DOCUMENTS JOINTS

DOCUMENT	DESCRIPTION