

Annexe 1.4

Référentiel sur l'information collective dynamique des voyageurs en gare

Version février 2025

Sommaire

Annexe 1.4	1
Référentiel sur l'information collective dynamique des voyageurs en gare ..	1
Version février 2025	1
1. OBJET	3
2. DEFINITIONS	4
3. PRINCIPES DE DIFFUSION DE L'IV EN GARE	4
3.1. Principes de diffusion de l'IV en gare	4
3.2. La démarche « Gare Sereine »	5
3.2.1. Anticiper l'affichage.....	5
3.2.2. Limiter les annonces sonores en situation normale	5
3.2.3. Prise de parole en situation perturbée.....	6
4. L'INFORMATION DYNAMIQUE SONORE ET VISUELLE	6
4.1. La priorisation des annonces sonores	6
4.2. Les langues de diffusion des annonces sonores	6
4.3. Les informations concourant à la sécurité du public en gare	7
4.3.1. Evacuation de la gare	7
4.3.2. Informations relatives aux Risques Ferroviaires en Gare	7
4.3.3. Informations de prévention des risques de chute.....	7
4.4. Les informations voyageurs liées à la circulation des trains	7
4.4.1. Données fournies par l'EF	8
4.4.2. Informations voyageurs visuelles	9
4.5. Les informations relatives à la sûreté.....	9
4.6. Les annonces de gestion de la gare	10
4.7. Les informations multimodales.....	10
4.8. Les solutions proposées pour la diffusion de l'Information Voyageurs.....	10
5. L'INFORMATION VOYAGEURS EN SITUATION NORMALE ET PERTURBEE	11
5.1. Les rôles des intervenants	11
5.2. L'information voyageurs en situation normale	11
5.3. L'information voyageurs en situation perturbée	11
5.3.1. Diffusion d'un information réactive et fiable en gare	11
5.3.1.2 Réactivité de l'information diffusée en gare	11
5.3.1.3 Fiabilité de l'information diffusée en gare	12
5.3.2. Etapes d'un incident et son séquençage	12
5.3.3. Point particulier : La loi de continuité de service (LCS)	12
5.4. La consigne locale de gestion de plateforme	13
ANNEXE 1 : DONNEES A FOURNIR PAR L'EF	
ANNEXE 2 : NOMENCLATURE DES MOTIFS DE RETARD	
ANNEXE 3 : TABLE DES VALEURS DE RETARD	

1. Objet

Cette annexe a pour objet de décrire l'information **collective** dynamique réalisée au titre de la prestation de base due par le Gestionnaire de Gares (SNCF GARES & CONNEXIONS) aux entreprises ferroviaires (EF) et leurs clients.

La prestation de base est globale et indivisible. Elle forme un tout indissociable qui bénéficie à l'ensemble des EF présentes en gare.

La prestation est réalisée dans les gares de voyageurs équipées d'un système de télé-affichage dynamique et sonore. Ce système comprend :

- Des périphériques supports de l'information dynamique sonore et visuelle
- Les éléments matériels et/ou logiciels permettant le pilotage des dits périphériques.
- Un réseau informatique et/ou de télécommunication.

Environ 2 000 gares du périmètre Gares et Connexions sont équipées d'afficheur dynamique, le plus souvent couplé avec un système de sonorisation.

Au titre de la prestation de base, SNCF GARES & CONNEXIONS a pour rôle de diffuser l'information voyageurs utile aux clients des gares. Il exerce cette mission en propre dans les plus grandes gares au sein des Centres Opérationnels Exploitation Gare, et délègue cette mission par l'intermédiaire d'un contrat de partenariat dans les autres gares.

Le périmètre du texte se limite à la description de l'information dynamique sonore et visuelle à destination des voyageurs des gares.

En particulier, ce texte ne régit pas :

- **La signalétique permanente,**
- **L'affichage papier permanent et temporaire (plans de gare, affichage légal et réglementaire, travaux, mouvements sociaux ...),**
- **L'information individuelle transmise par les agents des gares,**
- **L'information à distance et en mobilité - L'information échangée avec les acteurs du site**
- **Les informations de sécurité du public, régies par les référentiels RRG 21032 et RRA 20032¹ établis par SNCF Réseau).**
- **Les informations réalisées pour le compte et/ou à la demande d'un transporteur (hors informations sonores de sécurité), en dehors de celles prévues dans le présent texte.**
- **L'Information Voyageurs dans les gares où Transilien est l'unique transporteur.**

¹ Politique de sécurité du public dans les points d'arrêt à la traversée des voies et sur les quais - Règles d'équipement, d'exploitation et Plan d'action

2. Définitions

DOCUMENT DE REFERENCE DES GARES DE VOYAGEURS (DRG)

Document annuel dont l'objet est de préciser, pour chaque gare de voyageurs du réseau national, les prestations régulées qui y sont rendues, les conditions dans lesquelles elles sont fournies et les tarifs des redevances associées, ainsi que les conditions d'utilisation des gares de voyageurs par les EF

GESTIONNAIRE DES GARES (GG)

Entité organisationnelle dans un Etat membre de l'Union Européenne, chargée de la gestion de gares ferroviaires de voyageurs. SNCF GARES & CONNEXIONS (G&C) est le gestionnaire des gares de voyageurs sur le RFN (Réseau Ferré National).

ENTREPRISE FERROVIAIRE (EF)

Toute entreprise à statut public ou privé titulaire de la licence mentionnée à l'article L 2122-10 du code des transports, fournissant des prestations de transport de marchandises ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise.

LA GESTION OPERATIONNELLE DES CIRCULATIONS SUR LE RESEAU FERRE NATIONAL (DGOP-DOS)

Constitue, conformément à l'article L 2111-9 du code des transports, l'une des cinq missions confiées à SNCF Réseau, en charge de la circulation, l'ingénierie de l'exploitation et de la sécurité de l'exploitation ferroviaire.

LE SERVICE GESTIONNAIRE DES CIRCULATIONS (SGC)

C'est le service de SNCF Réseau en charge de la gestion opérationnelle des circulations.

3. Principes de diffusion de l'IV en gare

3.1. Principes de diffusion de l'IV en gare

L'information en gare sur l'état des circulations (train à l'heure, en retard, supprimé) concourt à la robustesse de l'exploitation et à la performance du système ferroviaire. Cette robustesse dépend de la performance de l'ensemble des acteurs impliqués dans l'IV en gare : SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions et les Entreprises Ferroviaires (EF)

Dans ce cadre chaque EF s'engage à respecter des standards selon les situations métiers rencontrées en gare (situation normale, perturbée inopinée, perturbée prévue, de crise) afin de garantir une IV gare pro active, réactive et fiable.

Le détail des standards rattachés à chacune des situations métiers est explicité dans le livret des situations opérationnelles

Le contenu des situations opérationnelles, leurs standards et principes, leur déploiement et les objectifs associés sont pilotés par Gares et Connexions.

3.2. La démarche « Gare Sereine »

SNCF Gares & Connexions a développé le concept de « Gare Sereine ». Il vise à améliorer l'expérience client en gare en offrant la bonne information au bon moment. Basé sur des études clients, trois principes clés ont été identifiés :

- **Anticiper l'affichage de la voie** pour réduire le stress des voyageurs.
- **Limiter les annonces sonores** pour favoriser une ambiance sereine en gare.
- **Prendre la parole de manière humaine et rassurante** en situation perturbée ou de crise pour favoriser une écoute attentive du voyageur.

3.2.1. Anticiper l'affichage

En situation normale ou perturbée, la voie de départ est affichée suffisamment tôt par rapport à l'horaire de départ réel de train. L'affichage anticipé de la voie de départ est essentiel pour la sérénité des voyageurs.

Une des informations essentielles attendue par le client dès son arrivée en gare, est la voie de départ de son train. En effet, disposant de cette information, le client peut appréhender au mieux le temps restant avant le départ de son train et le temps nécessaire pour y accéder. Le client arrivant en moyenne plus de 20 minutes avant l'heure de départ de son train, l'affichage de la voie doit être réalisé au minimum 20 minutes avant le départ, voire avant quand la configuration et la production de la gare le permettent. Cet affichage anticipé de 20 minutes minimum ne s'applique pas au trafic spécifique de l'Ile de France

- **Exemple concret** : D=dans une gare de grande affluence, l'affichage anticipé permet de réduire les regroupements massifs de voyageurs en dernier moment, optimisant ainsi la gestion des flux et assurant la sécurité des voyageurs et des agents.

3.2.2. Limiter les annonces sonores en situation normale

Les annonces, si celles-ci sont trop fréquentes ou énoncent des informations que les clients peuvent lire sur un écran, ne sont plus écoutées. Elles sont alors perçues comme un élément perturbateur à leur confort d'attente en gare.

C'est pourquoi SNCF GARES & CONNEXIONS préconise de communiquer au « juste besoin », c'est à dire :

- Eviter la diffusion et la répétition systématique des annonces.
- Limiter les annonces aux annonces de circulation obligatoires, aux annonces de services et aux annonces de prestations de service aux EF lorsque le contexte d'application se présente et le nécessite.

Selon les cas, une « annonce automatique » ou une annonce faite à la voix de l'opérateur en poste sera à privilégier.

Les « annonces automatiques » sont les annonces-types proposées dans le catalogue de l'outil de diffusion SNCF, enregistrées avec le profil vocal SNCF dit « Simone » pour la voix française et avec d'autres voix pour les versions en langues étrangères. Elles ont l'avantage de porter, avec une voix humaine posée, reconnaissable partout en France, un message calibré, en termes de structure, de contenu et de débit. Il est recommandé de les utiliser pour des messages-types, simples, ciblés pour un train ou une situation. Leur utilisation permet aussi, dans la plupart des cas, de disposer de la même annonce en langue étrangère.

3.2.3. Prise de parole en situation perturbée

Les annonces doivent venir en renfort de l'affichage statique et dynamique, quand celui-ci ne suffit pas à atteindre l'objectif attendu d'informer les clients, pour attirer particulièrement leur attention vis-à-vis :

- du Risque sécurité ou sûreté imminent,
- De la gestion de flux,
- De la réassurance client.

Les annonces réalisées à la voix permettent d'énoncer un message plus spécifique et personnalisé, tout en apportant une proximité plus forte entre les clients et l'opérateur de la gare.

En situation perturbée et de crise, les voyageurs ont besoin d'être avertis au plus tôt et d'obtenir toutes les informations nécessaires à l'anticipation et à l'adaptation de leur voyage.

L'annonce à la voix, plutôt qu'une annonce automatique participe à l'amélioration de l'expérience voyageurs en délivrant une communication ciblée, efficace et rassurante.

4. L'information dynamique sonore et visuelle

4.1. La priorisation des annonces sonores

Au sein de l'information due au titre de la prestation de base, SNCF GARES & CONNEXIONS diffuse en priorité les annonces sonores :

- Evacuation de la gare,
- Risques Ferroviaires en Gare, selon les critères définis par SNCF Réseau dans les RRG 21032 et RRA 20032,
- Prévention des risques de chute selon les modalités définies dans le référentiel de l'EPSF RU A-B n°1,
- Circulation ferroviaire,
- Sûreté,
- Gestion de la gare

4.2. Les langues de diffusion des annonces sonores

L'information sonore des voyageurs est diffusée en Français.

En application de la loi n°94-665 du 4 août 1994, dans les gares desservies par des trains internationaux les annonces sont diffusées en Français, en Anglais et dans une deuxième langue étrangère :

- Pour les annonces de sûreté de la gare, le choix de la troisième langue est laissé à l'appréciation du gestionnaire de gares qui pourra s'appuyer sur des études de flux clients (parmi l'Espagnol, l'Allemand, l'Italien ou le Néerlandais)
- Pour les annonces liées à la circulation d'un train, dans les gares desservies par des trains internationaux ou des trains nationaux fréquentés par des touristes, le choix de la troisième langue est laissé à l'appréciation de l'EF (parmi l'Espagnol, l'Allemand, l'Italien ou le Néerlandais)
- En application du décret du 3 mars 1995, dans les gares des départements frontaliers, l'information sera diffusée en français et dans la langue du pays de destination du train (si cette langue est celle du pays directement voisin du département).

4.3. Les informations concourant à la sécurité du public en gare

4.3.1. Evacuation de la gare

Les annonces d'évacuation de la gare sont prioritaires sur toutes les autres annonces en gare.

4.3.2. Informations relatives aux Risques Ferroviaires en Gare

Information visuelle : SNCF Réseau (en tant que gestionnaire d'infrastructure) définit les règles de sécurité et la politique d'équipement des points d'arrêt.

Information sonore : SNCF Réseau (en tant que gestionnaire d'infrastructure) définit les critères d'équipement et d'exploitation des installations. Lorsqu'il n'assure pas lui-même les annonces sonores « risques ferroviaires », SNCF Réseau en confie la réalisation à Gares&Connexions. Si le système de téléaffichage dynamique et sonore le permet, des annonces sont réalisées à partir des informations fournies par SNCF Réseau.

Ces annonces ont pour objet :

- D'éloigner le public de la bordure du quai (par exemple, annonce du passage sans arrêt d'un train longeant le quai où stationne le public ...),
- D'inviter le public à ne pas traverser en dehors des passages autorisés, par exemple lors de l'arrivée d'un train avec changement de quai, d'informer le public d'une situation à risque.

4.3.3. Informations de prévention des risques de chute

Les méthodes et conditions de réalisation de l'information sur les risques de chute des voyageurs lors de la montée dans un train ou de la descente depuis un train sont définies dans le référentiel de l'EPSF RU A-B n°1.

Lors de la réception et le départ de trains comportant des portes hors quai (PHQ), SNCF GARES & CONNEXIONS privilégie pour les gares en amont dont le système d'exploitation le permet, une information visuelle (de l'affichage du train jusqu'à son départ).

Une annonce sonore à la voix peut être diffusée dans certains cas (dysfonctionnement de l'affichage en gare ou à la demande du transporteur si l'information ne peut être réalisée à bord du train).

4.4. Les informations voyageurs liées à la circulation des trains

Les informations voyageurs liées à la circulation des trains sont réalisées sur la base des informations transmises par l'EF.

SNCF GARES & CONNEXIONS assure l'assemblage des données issues des différents supports provenant du Gestionnaire de l'Infrastructure, et des EF. Il réalise une information enrichie et adaptée aux

différents supports d'affichage et de sonorisation disponibles en gare afin d'optimiser la gestion des flux et d'offrir une information cohérente.

Les procédés de diffusion de l'information ainsi assemblée et notamment les différents délais de diffusion (affichage ou sonore) relèvent des missions du gestionnaire de gare.

L'ensemble de l'information diffusée en gare participe à fluidifier la gestion des flux en gare.

4.4.1. Données fournies par l'EF

Les données fournies par l'EF nécessaires à la réalisation de la prestation de base Information Voyageurs sont reprises en annexe du présent document :

- **Annexe n°1 - Tableau des données de circulation** qui comprend les données de circulation à communiquer par l'EF au Gestionnaire de Gare pour une diffusion de l'information voyageurs en gare. Les données sont classées suivant les 2 périodes d'acquisition. En amont de la circulation, le plan de transport est acquis en pré-opérationnel (jusqu'à J-1 à 17h), les données temps réel à jour sont fournies en situation opérationnelle (à partir de J-1 17H) de manière à respecter les standards IV Gare (voir paragraphe §3.1)
- **L'EF souhaitant retenir en opérationnel l'affichage minimum H-20 de son train, doit en faire la demande auprès des acteurs SNCF GARES & CONNEXIONS du COEG, en précisant le motif, la nouvelle heure d'affichage souhaitée et en évaluant l'impact sur le H00 pour arbitrage. L'EF devra transmettre le « prêt » à l'affichage pour le client en temps réel.**
- **Annexe n°2 - Nomenclature des motifs de retard** qui comprend les motifs à communiquer aux voyageurs et qui doivent être fournis par L'EF en cas de retard au départ du train.
- **Annexe n°3 - La Table des valeurs de retards** précise la valeur de retard affichée aux voyageurs. Celle-ci présente un arrondi par rapport au retard réel. Les valeurs de retards transmises (et réactualisées) à SNCF GARES & CONNEXIONS par les EF sont normées.
- **Annexe n°4 - Pour permettre l'affichage dynamique et les annonces sonores, l'EF devra également fournir les informations liées à la ligne commerciale et à la marque associées à chaque course de son plan de transport et la composition selon le type de train (réservation obligatoire notamment, au titre de la gestion des flux comme levier d'orientation et de pré-positionnement des voyageurs), les données montants/descendants, groupes et particularités liées à l'affluence voyageurs. Les règles et modalités d'affichage de ces différents éléments sont communes à l'ensemble des transporteurs et sous la gouvernance de G&C.**

L'EF met à disposition du GG les données de circulations sous la forme suivante :

- Par flux consommables par une application tiers, suivant un format standard validé lors du contrat. L'adaptation au système informatique Information Voyageurs nécessaires à l'acquisition conformément aux règles de sécurité SI de G&C seront à la charge de l'EF.
- Lorsque l'EF n'a pas la capacité de fournir ces informations au travers d'un flux informatisé, l'EF réalisera la saisie de ses propres données via des outils dédiés fourni par SNCF GARES & CONNEXIONS permettant au Gestionnaire de Gares, après saisie par l'EF des informations de réaliser au mieux sa mission.

L'EF est en responsabilité dans la transmission et la tenue à jour des données du plan de transport théorique, ainsi que des modifications nécessaires de ce même plan de transport en opérationnel.

Les données du plan de transport seront « certifiées » conformes par l'EF à J-1, 17h. Toute modification apportée après certification sera transmise en temps réel par l'EF en respectant les principes définis au paragraphe 3.2.1

4.4.2. Informations voyageurs visuelles

L'information visuelle dynamique comprend :

- Les prochains trains au départ/à l'arrivée
- La marque de l'EF (Trenitalia, SNCF, RENFE, ...) et/ou l'offre de l'EF (Frecciarossa, TGV, Avé Renfe.)
- Les numéros de train
- Les heures théoriques de départ/d'arrivée des trains
- La valeur du retard éventuel*
- La destination/provenance des trains
- La desserte des trains
- La voie de départ/de réception
- L'état de circulation du train (train à l'heure, retard, suppression, ...)
- L'information conjoncturelle
- Certains services présents dans le train au départ et concourant à la gestion des flux (exemple : 1^{ère} et 2^{nde} classe, voiture PSH/PMR, Voiture vélo...)
- L'horloge

*** cf table d'arrondi des retards**

Les informations listées ci-dessus peuvent être reprises intégralement ou partiellement dans les différents écrans positionnés dans le parcours du voyageur :

- Tableau Général Départs/Arrivées, (TGD/TGA)
- Tableau de Correspondance, (TC)
- Tableau de Jalonnement, (TJ)
- Tableau de Voie, (TV)
- Tableau d'Information Conjoncturelle (TIC)
- Tableau d'affichage multimodal dynamique pour les gares A (Cf. segmentation des gares du DRG)

4.5. Les informations relatives à la sûreté

Elles invitent toute personne présente en gare à être vigilante pour elle-même et pour ses bagages par rapport aux agissements ou à l'activité de tiers.

Ces informations sont principalement diffusées par voie d'affichage, mais peuvent être renforcées pour certaines d'entre elles par des annonces.

- *Les annonces « Vigipirate » qui ont pour objectif la prévention du risque « attentat » pour maintenir la vigilance des clients des gares dans le cadre du dispositif Vigipirate.* Afin de sensibiliser tous nos clients, les annonces sont à privilégier lors des moments de forte affluence en touchant un maximum de clients, y compris les étrangers, ce risque étant particulièrement fort dans les grandes gares. La préconisation est de diffuser une annonce pré-enregistrée dans 3 langues (français, anglais et langue identifiée par la gare) à une fréquence entre 30 et 60 minutes selon la fréquentation de la gare. Lors de la reprise après une situation perturbée, une annonce de vigilance à ses effets personnels peut également être utile.

- Les annonces du dispositif « alerte enlèvement » en cas de demande préfectorale, à réaliser à la même fréquence que les annonces Vigipirate afin d'informer un maximum de personnes.
- Les annonces liées à la découverte d'un objet délaissé, qui sont nécessaires pour rechercher le propriétaire (4 annonces obligatoires dans un délai de 20 minutes) et inviter le public à s'éloigner du périmètre de précaution. Les annonces diffusées peuvent être pré-enregistrées ou faites à la voix pour une plus grande adaptation aux circonstances.
- Les annonces facultatives qui rappellent des règles, en principe bien connues du public, sur des comportements prohibés (fumer, mendier, pickpocket, vente à la sauvette etc.) et doivent être diffusées en fonction des besoins identifiés sur le site, davantage pour faire cesser une situation observée ou alerter les clients sur l'activité de tiers que de façon préventive et systématique.

4.6. Les annonces de gestion de la gare

Elles concernent toutes les informations propres à la gare. Il s'agit notamment de :

- Panne de téléaffichage
- Sol glissant
- Travaux en gare
- Fermeture de gare
- ...

La diffusion de ces annonces est gérée localement par le GG en fonction des besoins identifiés.

4.7. Les informations multimodales

Un partenariat doit être défini dans une Convention multimodale. L'Autorité Organisatrice et les opérateurs de transport sont responsables de la conformité et de la mise à jour des données théoriques communiquées. SNCF Gares & Connexions a en responsabilité l'intégration des données transmises pour affichages sur des écrans dédiés repris sur le périmètre des gares.

4.8. Les solutions proposées pour la diffusion de l'Information Voyageurs

G&C propose deux solutions aux Entreprises Ferroviaires pour la diffusion de l'information voyageurs :

- Saisir leurs données dans OCTAVE.
L'utilisation du logiciel permet aux Entreprises Ferroviaires qui ne disposent pas de SI adapté de transmettre au Gestionnaire de Gares les informations nécessaires à l'alimentation des périphériques d'Information aux Voyageurs. Cet outil permet au transporteur de transmettre les informations utiles à la production de l'information voyageur en gare de façon **fiable, intègre et partiellement automatisée**.
- Raccorder son SI au SI G&C via une Application Programming Interface(API).

A partir d'une volumétrie de 10 circulations par jour (soit potentiellement 100 variantes sur l'année pour une même journée) une connexion à cette API est fortement conseillée.

5. L'information voyageurs en situation normale et perturbée

5.1. Les rôles des intervenants

Les 3 intervenants principaux du système ferroviaire en gare : SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions et les entreprises ferroviaires.

Chacun maîtrise son processus de production au regard de ses missions et en respect des règles applicables. C'est la cohérence de l'ensemble des processus (règles et interfaces) qui garantit le bon niveau d'information voyageurs en gare.

5.2. L'information voyageurs en situation normale

Une situation normale est une situation ne comportant pas d'incident ayant une répercussion sur le plan de transport ou sur la bonne gestion des flux de voyageurs en gare.

Le détail des informations à diffuser en gare est décrit dans le présent document aux paragraphes précédents.

5.3. L'information voyageurs en situation perturbée

Une situation perturbée résulte d'un incident, d'un événement prévu ou inopiné avec répercussion sur le plan de transport ou sur la bonne gestion des flux de voyageurs en gare, ou d'un événement non ferroviaire entraînant la condamnation de toute ou partie de la gare.

Les évolutions des données du plan de transport d'une circulation : valeur du retard, motif du retard, modification ou suppression de la circulation impactée sont transmises au GG par l'EF.

Afin d'assurer la bonne coordination de la plateforme et la gestion efficace des flux de voyageurs, **le GG se réserve la possibilité d'alerter l'EF et les voyageurs impactés, en cas d'incohérences ou/et de non-conformités des données fournies par le transporteur** (Cf. chap. 4.4.1)

5.3.1. Diffusion d'une information réactive et fiable en gare

5.3.1.2 Réactivité de l'information diffusée en gare

En Situation Perturbée Inopinée et de crise, une information est donnée aux clients en gare suffisamment en amont du départ théorique de chaque desserte impactée.

- **Pour les trains conventionnés**, une information est réactive si la première IV d'un train perturbé a été diffusée au moins 5 minutes avant le départ théorique du train.
- **Pour les trains en Service Librement organisés (SLO)**, une information est réactive si la première IV d'un train perturbé a été diffusée au moins 20 minutes avant le départ théorique du train.

Quand considère-t-on que la circulation du train est perturbée ?

- Pour les trains conventionnés, la circulation d'un train est perturbée si ce dernier est supprimé, ou s'il est prévu de partir de la gare avec au moins 5 minutes de retard ou si une IV retard a été diffusée au client.
- Pour les trains en SLO, la circulation d'un train est perturbée si ce dernier est supprimé, ou s'il est prévu de partir de la gare avec au moins 10 minutes de retard ou si une IV retard de 10 minutes minimum a été diffusée au client.

5.3.1.3 Fiabilité de l'information diffusée en gare

En Situation Perturbée Inopinée, la 1ère information diffusée aux clients a été suffisamment fiable par rapport au retard réel.

- **Pour les trains conventionnés**, une information est fiable si la première IV d'un train perturbé correspond au retard réel observé (ou à la suppression effective) au départ de la gare avec une marge d'erreur de plus ou moins 5 min.
- **Pour les trains SLO**, une information est fiable si la première IV d'un train perturbé correspond au retard réel observé (ou à la suppression effective) au départ de la gare avec une marge d'erreur de 5 min au plus. On ne calcule la fiabilité que pour les trains ayant au moins 10 minutes de retard ou ayant fait l'objet d'une IV d'au moins 10 minutes de retard.

5.3.2. Etapes d'un incident et son séquençage

En situation perturbée ou de crise, la prestation de base est adaptée pour répondre prioritairement à la sécurité des personnes et des biens ainsi qu'à la diffusion aux voyageurs des informations conjoncturelles afin de leur permettre d'adapter au mieux la suite de leurs parcours.

Le gestionnaire de gare informera le voyageur lors des différentes étapes d'un incident.

Ces étapes sont au nombre de trois :

- La détection de l'incident et l'alerte
- Le traitement de l'incident
- La fin de l'incident

En situation perturbée, dans le cadre de la « gare sereine » (cf chapitre 3), la prise de parole à la voix est privilégiée pour rassurer le voyageur. Le gestionnaire de gare assure une prise de parole régulière pour informer le client sur l'heure de reprise des circulations.

5.3.3. Point particulier : La loi de continuité de service (LCS)

La loi n°2007-1224 du 21 août 2007 « sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs » (LCS) est entrée en vigueur le 1er janvier 2008. Le voyageur se voit garantir des droits lors de certains événements ayant des conséquences sur l'exploitation ferroviaire :

- Celui d'un engagement sur le niveau de service,
- Celui de disposer d'une information gratuite, exacte, précise, fournie à l'avance lui permettant de savoir quels seront les dessertes et les horaires assurés.

La « *Loi de Continuité de Service* » s'impose à toutes les EF qui agissent pour le compte d'une Autorité Organisatrice de Transport. Une EF en exploitation commerciale (hors conventionnement) n'est donc pas soumise à la LCS.

Par conséquent, au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation prévue et jusqu'à la fin de cette dernière, les gares diffuseront :

- Des annonces sonores
- Un message d'information conjoncturelle précisant la nature de la perturbation.

G&C met à disposition des EF concernées des supports dynamiques ou statiques prévus pour l'affichage des plans de transport adaptés.

5.4. La consigne locale de gestion de plateforme

La consigne locale (CLGP) précise les annonces sonores et les tableaux d'affichage présents en gare. Elle définit l'organisation et les moyens mis en place, pour assurer la continuité de l'information, en cas de situation perturbée ou/et de défaillance des installations de sonorisation et de téléaffichage.

Annexe 1 : Données à fournir par l'EF

Attribut	Obligatoire	Phase
Numéro commercial	Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Date de circulation	Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Marque	Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Offre commerciale	Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Mode	Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Desserte	Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Heure de départ pour chaque gare	Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Heure d'arrivée pour chaque gare	Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Présence porte hors quai	Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Etat de circulation	Obligatoire	Opérationnel
Retard arrivée	Obligatoire	Opérationnel
Retard départ	Obligatoire	Opérationnel
Cause Retard	Obligatoire	Opérationnel
Composition	Non Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Services train	Non Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Information conjoncturelle	Non Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Heure début d'enregistrement	Non Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Heure fin d'enregistrement	Non Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Heure début d'embarquement	Non Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel
Heure fin d'embarquement	Non Obligatoire	Pré-opérationnel / Opérationnel

Annexe 2 : Nomenclature des motifs de retard

Famille de motifs	Motifs externes
Planification	Difficultés lors de la préparation du train
Outils & SI	Dérangement d'un équipement technique ou informatique
Gestion des circulations	Régulation du trafic Incident sur un réseau ferré étranger Incident de circulation Saturation des voies en gare Erreur d'itinéraire Incident ferroviaire Incident sur un train de marchandises
Infrastructures et travaux	Accident à un passage à niveau Incident technique sur la voie Défaut d'alimentation électrique Travaux sur les voies Panne d'un passage à niveau Panne d'un aiguillage Panne de signalisation Dérangement d'une installation en gare
Gestion du plan de transport	Réutilisation d'un train Prise en charge de clients en correspondance Arrêt exceptionnel en gare
Matériel	Défaillance de matériel Indisponibilité d'un matériel Mise à quai tardive en gare origine Modification de matériel
Préparation	Difficultés lors de la préparation du train Confirmation tardive de la voie
Personnel	Grève SNCF inopinée Agression d'un agent SNCF Grève d'un prestataire externe Conditions de départ non réunies
Voyageurs	Assistance à un voyageur malade à bord Déclenchement du signal d'alarme Affluence de voyageurs entraînant un arrêt prolongé Intervention des forces de l'ordre Assistance à un voyageur
Causes externes	Accident de personne Conditions météorologiques Heurt d'un animal Incendie aux abords de la voie Grève extérieure à SNCF Obstacle sur la voie Acte de vandalisme Ralentissement par manque d'adhérence Présence d'animaux sur la voie Présence d'individus sur les voies Présence de manifestants sur les voies Choc nécessitant une vérification technique sur le train Présence d'un bagage abandonné
Routier	Embouteillage Incident technique sur le car Attente du conducteur du car

Annexe 3 : Table des valeurs de retard

Principe d'arrondi :

- Des pas de 5 minutes pour des retards constatés jusqu'à 60 minutes.
- Des pas de 10 minutes entre 60 et 120 minutes
- Des pas de 15 minutes jusqu'à 360min

La matrice est amenée à être adaptée en fonction du système d'information et du type de périphériques utilisés en gare (ex : moniteur vidéo) :

- Des pas de 5 minutes pour des retards constatés jusqu'à 30 minutes,
- Des pas de 10 minutes entre 30 et 60 minutes
- Des pas de 15 minutes entre 60 et 120 minutes
- Des pas de 30 minutes entre 120 et 240 minutes

Annexe 4 : Ligne commerciale et marque des transporteurs

	Nom du champ	Format du champ
Transporteur	Libellé	Alphanumérique
Transporteur	Code compagnie (code RCIS de l'UIC)	Notation hexadécimale de la couleur au standard RGB
Ligne	Libellé ligne	Alphanumérique
Ligne	Mode	Choix des valeurs suivantes : TRAM, TRAIN, BUS, CAR, METRO, TRAM-TRAIN
Ligne	Couleur ligne	Notation hexadécimale de la couleur au standard RGB
Ligne	Logo	Alphanumérique
Marque	Libellé	Alphanumérique
Marque	Logo	Alphanumérique
Marque	Libellé sonore	Alphanumérique au format SSML (Speech Synthesis Markup Language), intégrant la langue principale de prononciation. Les tags utilisables sont limités aux tags compatibles avec Amazon Polly.
Marque	Identifiant externe	Alphanumérique