

PRESTATION PORTES D'EMBARQUEMENT

CONSIGNE DE GOUVERNANCE

FREVRIER 2025



SOMMAIRE

GLOSSAIRE 3

PREAMBULE 4

1. OBJET 5

2. INTRODUCTION AU DISPOSITIF EMBARQUEMENT 6

3. LES INSTANCES DE PILOTAGE 7

- + 3.1. LES COTECH 8
 - 3.1.1. COTECH SI 8
 - 3.1.2. COTECH EXPLOITATION & MAINTENANCE 8
 - 3.1.3. COTECH DEPLOIEMENT 8
- + 3.2. COPROJ 9
- + 3.3. COPIL NATIONAL 9
- + 3.4. COMITE STRATEGIQUE 9
- + 3.5. RAPPORT D'ACTIVITES : 9

4. DEVENIR UTILISATEUR 10

- + 4.1. MODALITES DES DEMANDES D'ACCES AU SERVICE EMBARQUEMENT 10
- + 4.2. TARIFICATION DU SERVICE PORTES D'EMBARQUEMENT 10
- + 4.3. CONSIGNE DEPLOIEMENT 11
- + 4.4. CONSIGNE D'EXPLOITATION 11
- + 4.5. CONSIGNE SLA MAINTENANCE ET DISPONIBILITE 11
- + 4.6. CONSIGNE SI 11

5. SCENARISATION DES EMBARQUEMENTS 12

- + 5.1. OBLIGATIONS DES TRANSPORTEURS 12
- + 5.2. RESPECT DE LA CHARTRE GRAPHIQUE SNCF GARES & CONNEXIONS 13

6. AUTRES DEMANDES 13

GLOSSAIRE

COEG	Centre Opérationnel Exploitation Gare
GP	Gestionnaire de plateforme
LAF	Lutte Anti Fraude
OD	Origine - Destination
OPPE	Outil de Paramétrage des Portes d’Embarquement , outil central de pilotage et de suivi des embarquements, disponible sur mobile et PC (web app).
SLA	Service Level Agreement - Engagement sur le niveau de service attendu
Supervision technique	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.
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 personnel formé à ces outils.
TNU	Transporteur Non Utilisateur : Transporteur ferroviaire ne souhaitant pas utiliser les portes d’embarquement.
TRANSPORTEUR	Entreprise Ferroviaire
TU	Transporteur Utilisateur : Transporteur ferroviaire ayant demandé à utiliser les portes d’embarquement pour contrôler l’accès à leur train.

PREAMBULE

Les portes d'embarquement constituent une prestation régulée et optionnelle 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 optionnelle, uniquement facturée aux transporteurs utilisateurs.

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.
- + Consigne d'exploitation des portes d'embarquement.
- + Consigne SLA maintenance et disponibilité.
- + Consigne SI.

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 « Entreprises 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 leur usage.

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

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 dans la consigne SLA maintenance et disponibilité.

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 Trimestrielle)
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 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.*

A la maille de chaque gare se tiennent également des comités de sites permettant d'échanger sur des problématiques locales et des informations utiles pour G&C et les transporteurs.

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.
- **Sujets abordés** : 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 Cotech 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** : Suivi de la disponibilité des portes d'embarquement. Partager les analyses sur les dysfonctionnements incidentaires et métiers.
- **Participants** : SNCF Gares & Connexions (pilote) ; les transporteurs.
- **Sujets abordés** : Incidents et problèmes, cas d'intervention, utilisation des portes, etc.
- **Fréquence** : à minima mensuelle, adaptée en fonction des besoins.
- **Modalités** : Réunion par téléconférence pouvant être associée au COPROJ.
- **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 afin d'assurer la coordination et la planification des déploiements fournitures et mises en service des portes.
- **Participants** : SNCF Gares & Connexions (pilote), les transporteurs à l'origine de la demande de déploiement et le fournisseur.
- **Sujets abordés** : Projets de déploiement en cours, nouvelles demandes de déploiements du site concerné.
- **Fréquence** : adaptée à l'avancement du projet et selon les besoins.
- **Modalités** : Réunion par téléconférence ou sur site (Pouvant être associée au COPROJ).
- **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 utilisateurs.
- **Sujets abordés** : Synthèse par périmètre, projets en émergence déploiement, maintenance-exploitation, sécurité et SI. Sollicitations des transporteurs. Support envoyé en amont.
- **Fréquence** : mensuelle
- **Modalités** : Réunion au siège de SNCF GARES & CONNEXIONS, ou par téléconférence.
- **Compte-rendu** : Envoyé à la suite du Coproj.

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 utilisateurs.
- **Sujet abordé** : Respect des engagements contractuels (coûts, qualité, délai, performance et sécurité). Points d'arbitrage. Support envoyé en amont.
- **Fréquence** : Trimestrielle adaptée en fonction des besoins, remplace le COPROJ du mois concerné.
- **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 utilisateur.
- **Sujet abordé** : Partage sur le bilan global et orientation stratégique. Support envoyé en amont.
- **Fréquence** : Annuelle
- **Modalités** : Réunion au siège de SNCF GARES & CONNEXIONS.
- **Compte-rendu** : Envoyé à la suite du Comité stratégique.

3.5. RAPPORT D'ACTIVITES :

- Un rapport d'activité des portes d'embarquement sera transmis aux transporteurs utilisateurs par SNCF Gares & Connexions (Reporting Event) tous les mois.
- Un Power BI synthétisant l'ensemble des données liées à l'activité embarquement est également mis à la disposition des transporteurs. Chaque transporteur a accès à son périmètre d'activité uniquement.

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) réalise une demande officielle à SNCF Gares & Connexions pour s'inscrire comme transporteur utilisateur (Cf. Modalités des demandes d'accès au service embarquement, présentées 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. Modalités de demandes d'accès au service embarquement, présentées dans la Consigne de Gouvernance : partie 4.1 ; ainsi que la Consigne SI : partie 2.2) + consigne de déploiement.

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'embarquements ou débarquements (si contrôles 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. CONSIGNE DEPLOIEMENT

La consigne 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 .

4.4. CONSIGNE D'EXPLOITATION

La consigne 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.

4.5. CONSIGNE SLA MAINTENANCE ET DISPONIBILITE

La consigne SLA a pour objets :

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

4.6. CONSIGNE 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 seront nécessaires.

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 reprise dans le lien de l'ANNEXE 1.

5.1. OBLIGATIONS 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 leur personnel (tenue professionnelle 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, à la suite d'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 charte graphique SNCF Gares & Connexions (cf. Annexe 1 – en cours de refonte).

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



20200911_SNCF_GC
_CharteEmbarquement

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)
2021		Mira BRIKH	
Avril 2023	1.7	Romuald MORET	
Février 2025	4.0	Romuald MORET / Mira BRIKH	

DOCUMENTS JOINTS

DOCUMENT	DESCRIPTION
Charte graphique	En cours de refonte