

PRESTATION PORTES D'EMBARQUEMENT

CONSIGNE D'EXPLOITATION

FEVRIER 2025



SOMMAIRE

GLOSSAIRE 5

PREAMBULE 6

1. OBJET 7

2. PRESENTATION DU DISPOSITIF EMBARQUEMENT 8

+ 2.1.	MATERIELS D'EMBARQUEMENT	8
+ 2.2.	IMPLANTATION DES MATERIELS	11
2.2.1	Implantation longitudinale	12
2.2.2	Implantation zonale	13
+ 2.3.	FONCTIONNEMENT DES MATERIELS	14
+ 2.4.	MODES D'EMBARQUEMENT	15

3. PRINCIPES D'EXPLOITATION 17

+ 3.1.	PERIMETRE DE RESPONSABILITE	17
3.1.1.	Engagements de SNCF Gares & Connexions	17
3.1.2.	Engagements des Transporteurs Utilisateurs	17
3.1.3.	Rôles et responsabilités des acteurs SNCF G&C et des Transporteurs	18
+ 3.2.	TRANSPORTEURS UTILISATEURS / NON-UTILISATEURS	19
3.2.1.	Un transporteur utilisateur unique	19
3.2.2.	Deux transporteurs utilisateurs	19
3.2.3.	Plusieurs transporteurs utilisateurs	19
3.2.4.	Un transporteur utilisateur et un transporteur non-utilisateur	19
3.2.5.	Un transporteur non-utilisateur	19
+ 3.3.	REGLES GENERALES	20
3.3.1.	Principe d'utilisation des portes d'embarquement avec personnel	20
3.3.2.	Principe de liberté d'accès aux quais	20
3.3.3.	Principe d'utilisation éthique des portes d'embarquement	21
3.3.4.	Politique de sécurité commune	21
3.3.5.	Position des portes en situation nominale	21
3.3.6.	Règles d'utilisation des PE en cas de co-activité	21
3.3.7.	Prérequis transporteurs	21

+ 3.4.	COMMUNICATION ET VALIDATION DES PLANS D'EMBARQUEMENT	23
+ 3.5.	PHASES D'EMBARQUEMENT	23
3.5.1.	Phase embarquement pour Mode ARO(Avec Réservation Obligatoire)	23
3.5.2.	Phase d'embarquement pour Mode SRO	24
+ 3.6.	UTILISATION DES DISPOSITIFS D'EMBARQUEMENT	25
+ 3.7.	NON RESPECT DES REGLES DE CO-EXPLOITATION	26
+ 3.8.	SUIVI ET REPORTING D'EXPLOITATION	27

4. GESTION DES SITUATIONS IMPREVUES 27

+ 4.1.	SITUATIONS IMPREVUES ET CONFIRMATION D'EMBARQUER	27
4.1.1.	Dysfonctionnement des portes ou des écrans	28
4.1.2.	Objet délaissé	28
4.1.3.	Dévoisement	28
4.1.4.	Affluence client	28
4.1.5.	Congestion de la gare ou de la zone de gare	29
4.1.6.	Arrivée inopinée sur le même quai avec réutilisation	29
+ 4.2.	LEVEES D'EMBARQUEMENT	29
4.2.1.	Dysfonctionnement des portes / des écrans	29
4.2.2.	Dysfonctionnement de l'outil de supervision mobile OPPE	29
4.2.3.	Colis suspect	30
4.2.4.	Affluence client	30
4.2.5.	Congestion de la gare	30
4.2.6.	Arrivée inopinée sur le même quai avec réutilisation	30

5. CAS D'EVACUATION 31

6. MAINTENANCE 32

+ 6.1.	MAINTENANCE CORRECTIVE	33
+ 6.2.	MAINTENANCE PREVENTIVE	27

7. PRESTATION FACULTATIVE DE TELEOPERATION 33

8. UTILISATION DES ESPACES AUX ABORDS DES PORTES D'EMBARQUEMENT 33

ANNEXE 1 = IMPLANTATION PAR GARE 35

ANNEXE 2 = LISTE DES GARES ELIGIBLES A LA TELEOPERATION 36

ANNEXE 3 = AFFICHAGE CLIENT 37

+ AFFICHAGE PAR DEFAULT	37
+ MISSION EN COURS DE PREPARATION	37
+ EMBARQUEMENT EN COURS	37
+ EMBARQUEMENT TERMINE	38

ANNEXE 4 = FONCTIONNEL PORTES 39

GLOSSAIRE

ARO	A Réservation Obligatoire (mode à instruire dans le système des portes d'embarquement par le transporteur, via l'application mobile).
AUGares	Assistance Utilisateurs Gares (Signalement incidents...).
COEG	Centre Opérationnel Exploitation Gare. (Gares détournées).
EF	Entreprise Ferroviaire.
GOV	Graphique d'Occupation des Voies.
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.
OSEG	Opérateur Services En Gare.
GP	Gestionnaire de Plateforme = Responsable Gares & Connexions en charge de la supervision opérationnelle des portes d'embarquement. En l'absence de GP (gare non détournée), les missions sont assurées par le Chef d'escale.
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.
TT TNU	Traitement des Titres des Transporteurs Non Utilisateurs. Peut être utilisé en cas de concomitance entre un TU et un TNU, si accord du TNU. Ce mode est à activer par le GP qui selon la situation peut déléguer au TU.
TU	Transporteur Utilisateur : Transporteur Ferroviaire ayant demandé à utiliser les portes d'embarquement pour contrôler l'accès à leur train.
TNU	Transporteur Non Utilisateur : EF ne souhaitant pas utiliser les 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.
SLA	Service Level Agreement – Engagement sur le niveau de service attendu.
SRO	Sans Réservation Obligatoire (mode à instruire dans le système des portes d'embarquement par le transporteur, via l'application mobile).
UP	Unité de passage : portes dont les modes de fonctionnement (sens de passage, conditions d'ouverture) varient en fonction de la situation de production.

PREAMBULE

Les portes d'embarquement constituent une prestation spécifique 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 ce faire, les transporteurs prendront connaissance de cette consigne d'exploitation, ainsi que des règles applicables suivantes :

- + Consigne de gouvernance
- + Consigne de déploiement
- + SLA Portes d'embarquement
- + Consigne SI

Les consignes en vigueur sont intégrées au Document de Référence des gares de voyageurs (DRG) accessibles sur le site internet de SNCF Gares & Connexions, rubrique « Entreprises ferroviaires »).

1.OBJET

La présente consigne a pour objet de régir l'utilisation des portes d'embarquement ou des dispositifs de contrôle automatique de billets, par les transporteurs utilisateurs.

Il définit les règles de coactivité sur les portes d'embarquement lorsque plusieurs transporteurs utilisateurs souhaitent embarquer en utilisant le même dispositif d'embarquement.

Il 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 dans la CLGP (Consigne Locale de Gestion de Plateforme).

2. PRESENTATION DU DISPOSITIF EMBARQUEMENT

2.1. MATERIELS D'EMBARQUEMENT

Schéma du dispositif type d'embarquement amont :

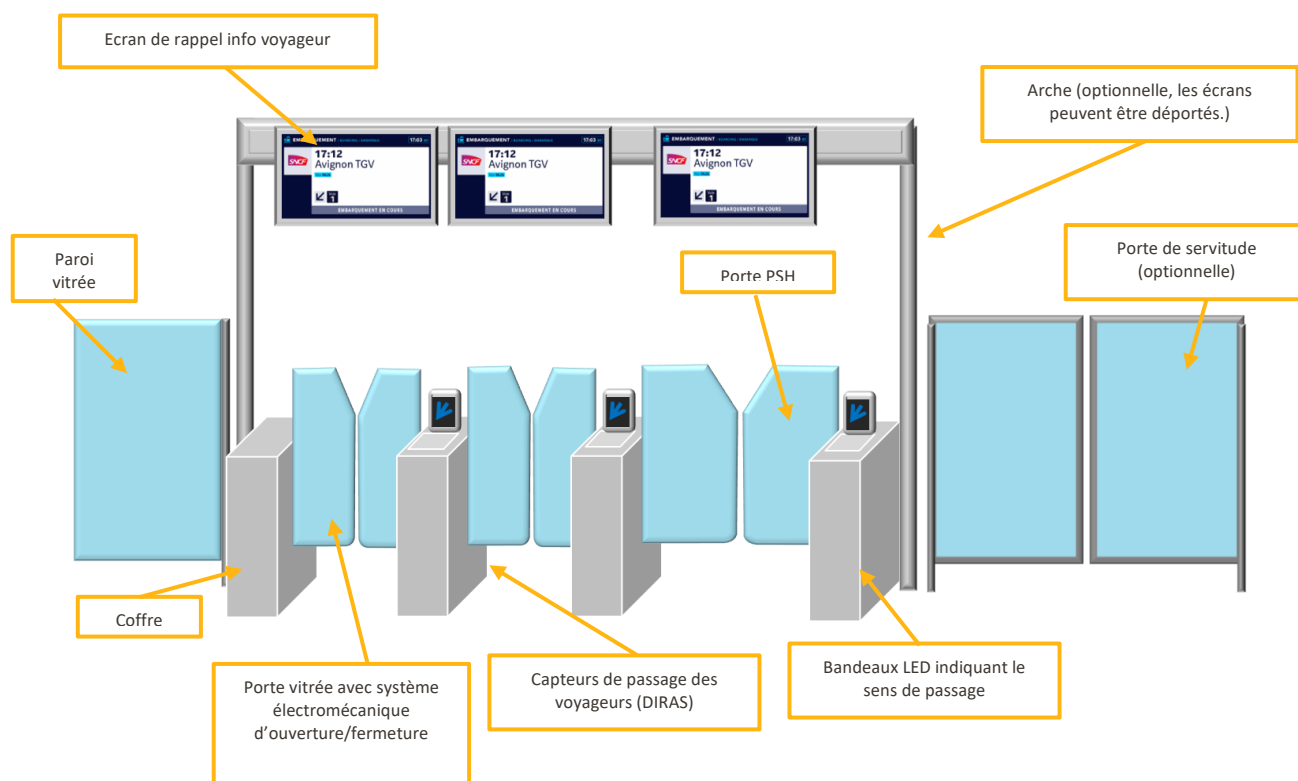


Schéma du dispositif d'embarquement aval (portes non réversibles):

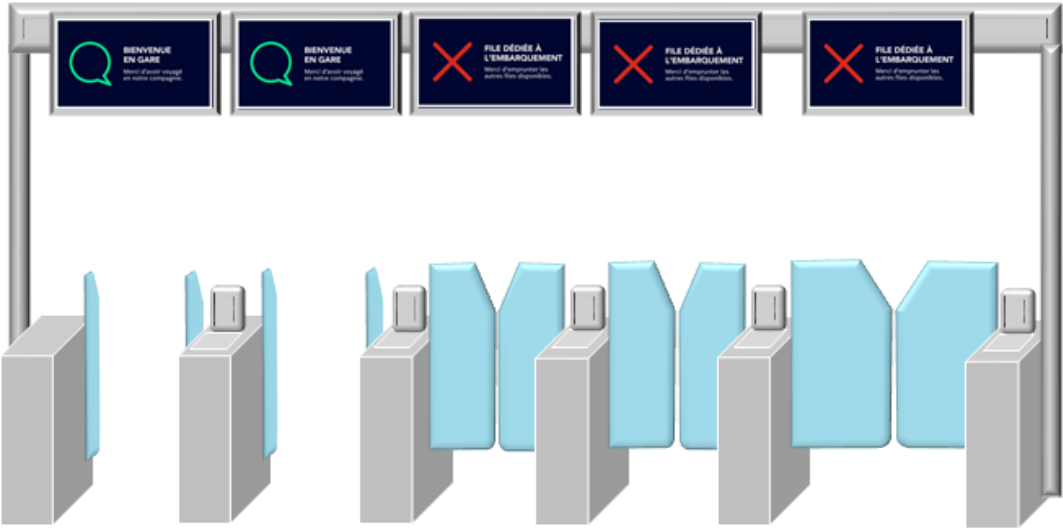


Schéma du dispositif d'embarquement aval (portes réversibles):



Les unités de passages sont les installations en gare permettant de réaliser les embarquements des trains. Chaque unité de passage (standard et « PSH », destinée aux personnes à mobilité réduite) comporte :

- + Un lecteur optique de code barre,
- + Un lecteur sans contact,
- + Un système permettant de décider si l'autorisation de passage doit être accordée et d'analyser l'utilisation des portes,
- + Un écran permettant une communication minimale, voire interactive, avec le client,
- + Un système électromécanique d'ouverture/fermeture,
- + Un système de détection du passage du client,
- + Un dispositif sonore et lumineux de détection des cas de fraude physique (ex. détection de Tailgating),¹
- + Le cas échéant, un écran situé au-dessus de la porte et permettant d'afficher les informations utiles à l'embarquement. Cet écran peut être soit accroché sur une arche, soit déporté.
- + Des bandeaux lumineux intuitifs pour indiquer le sens de passage.

La servitude est un passage réservé aux véhicules des prestataires. Elle ne comporte pas de lecteur de code barre. Elle peut s'ouvrir soit dans les 2 sens, soit uniquement dans le sens quai vers hall (cas des servitudes qui sont des sorties d'urgence, à débloquent avec une clé).

Dans certaines gares (voir Annexe 4), les dispositifs installés sont des portes d'embarquement de type "utilisation régionale" et comporte à ce titre les particularités suivantes :

- + Portes réversibles : un lecteur de code barre et un lecteur sans contact sur chaque côté/sens de la porte, en entrée et en sortie
- + Portes vitrées plus hautes.
- + Matériel autres transporteurs impactant l'ouverture des portes d'embarquement.

¹ Cas de fraude physique : Tailgating supérieur à 20 cm, franchissement avec ouverture opposée, franchissement cote à cote.

2.2.IMPLANTATION DES MATERIELS

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 : dessert un quai** (accès direct ou indirect)
- + **Implantation zonale : dessert plusieurs quais** (accès direct ou indirect)

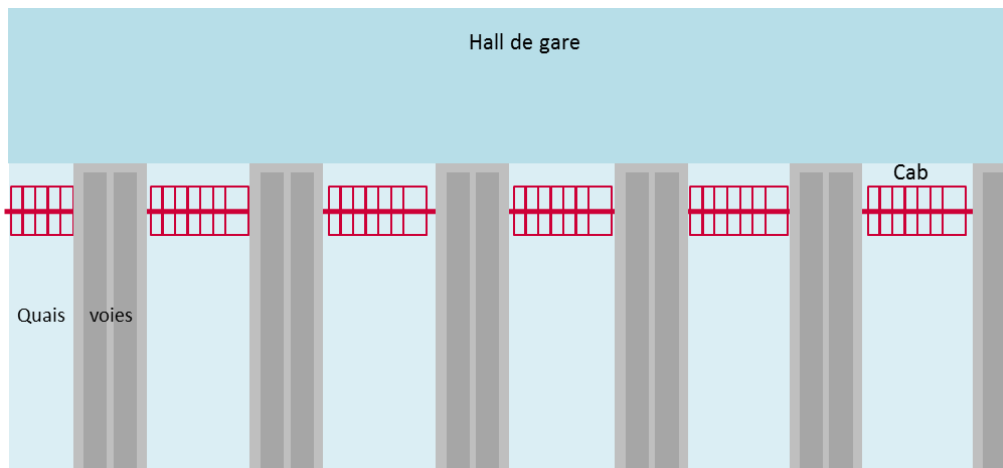
L'implantation des dispositifs est définie par Gares & Connexions pour s'assurer que :

- + 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.).

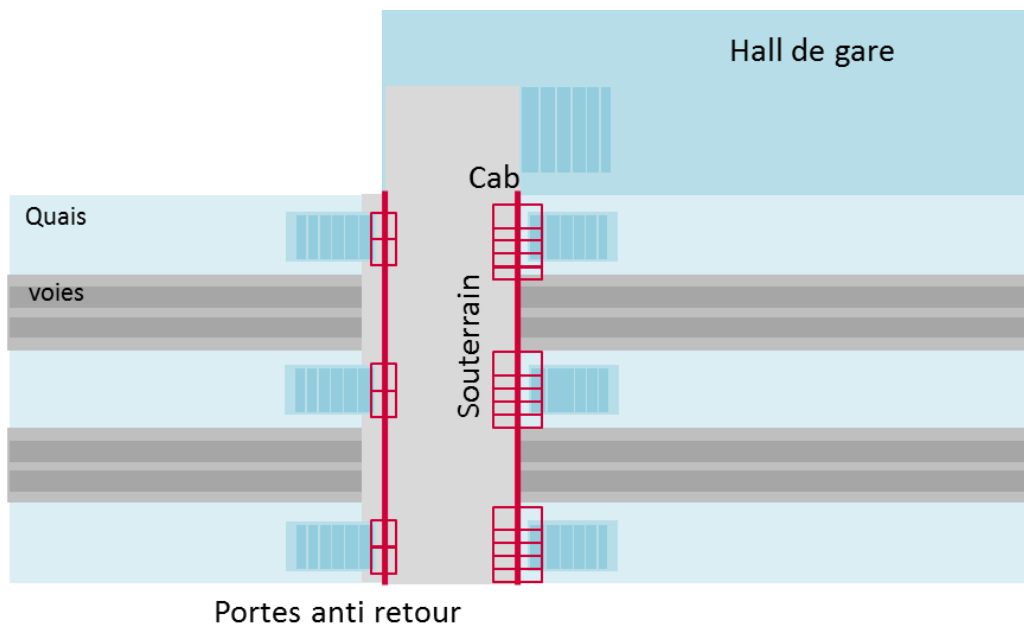
2.2.1 Implantation longitudinale

Cette implantation ne donne accès qu'à un quai (une ou deux voies).

Dans le cas d'une implantation longitudinale avec accès direct au quai, les portes d'embarquement sont installées sur le quai, entre le heurtoir et la 1ère voiture du train.



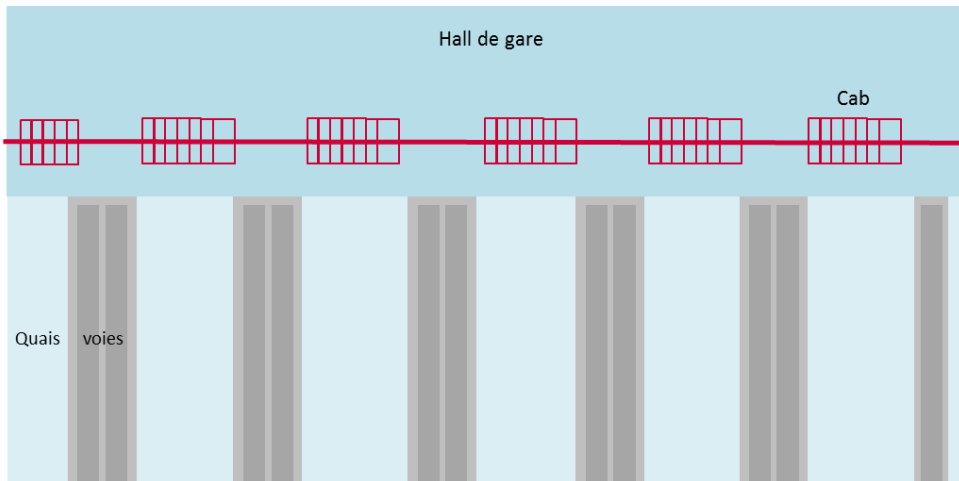
Dans le cas d'une implantation longitudinale sans accès direct au quai, les portes d'embarquement sont installées dans un souterrain ou sur la passerelle, en amont de l'escalier desservant le quai.



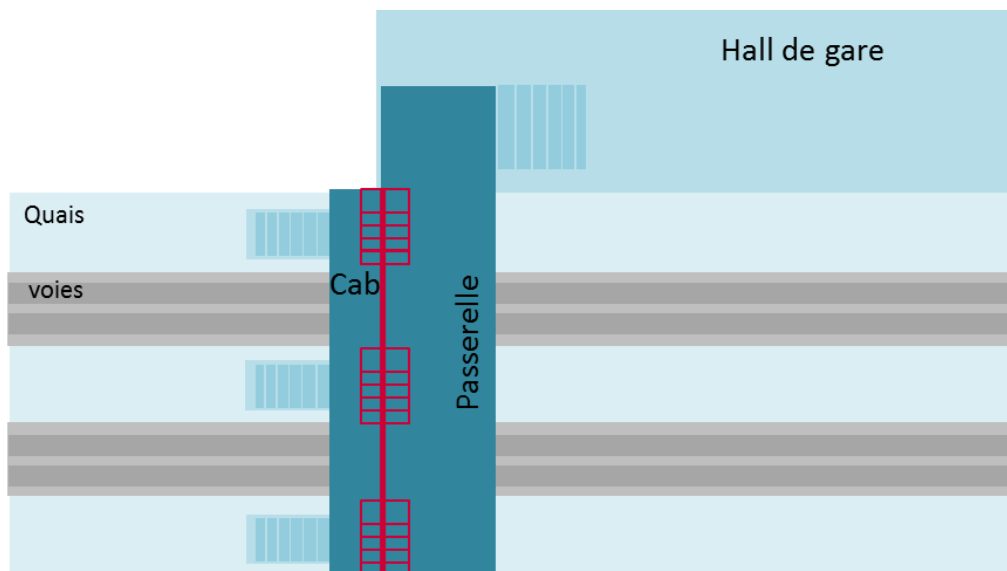
2.2.2 Implantation zonale

Dans le cas d'une implantation zonale, les portes d'embarquement desservent plusieurs quais.

Elle peut se faire avec accès direct aux quais



Elle peut se faire sans accès direct (passerelle, souterrain).



2.3.FONCTIONNEMENT DES MATERIELS

+ Sortie Libre

Position porte : Fermée

La porte s'ouvre si un voyageur se présente en sortie du périmètre et se ferme après son passage.

+ Ouvert

Position porte : Ouverte

La porte reste ouverte en permanence.

+ Embarquement

Position porte : Fermée

La porte s'ouvre si un voyageur se présente avec un billet valide en entrée du périmètre et se ferme après son passage.

+ Fluidité

Position porte : Fermée

La porte s'ouvre si un voyageur se présente avec un billet valide ou invalide et se referme après son passage.

+ Evacuation

Position porte : Ouverte

La porte est ouverte et les vantaux sont positionnés en sens évacuation.

+ Nominal

Position porte : Fermée ou ouverte (En fonction de la gare)

La porte se met en mode nominal à son démarrage, ou après un reboot. En cas de mode nominal fermé, le mode sortie libre sera activé par défaut.

2.4. MODES D'EMBARQUEMENT

Mode de fonctionnement	Descriptif
<p><u>Mode Mission</u> ou <u>Mode ARO</u> (Train avec réservation obligatoire)</p>	<p>Le mode mission ou mode ARO permet d'embarquer les clients ayant une réservation dans le train et d'eComposter leurs titres de transport au passage des portes dans le système de vente, si le Système d'Information du Transporteur le permet.</p> <p>L'embarquement a une durée limitée avec une heure de début (ouverture de l'embarquement) et une heure de fin (fermeture de l'embarquement).</p> <p>Les écrans amont indiquent au client à quelle étape il se situe dans la séquence d'embarquement. Ces écrans peuvent également donner des indications sur la mise en place d'une file dédiée.</p> <p>Les écrans aval indiquent l'état de la porte (utilisable ou non par un client qui veut sortir) ainsi que des éléments destinés à la lutte antifraude et la prise en charge client.</p> <p>Les différents écrans figurent en annexe 4.</p>
<p><u>Mode Embarquement</u> ou <u>Mode SRO</u> (Mode sans réservation obligatoire)</p>	<p>Le mode SRO permet contrôler la validité du titre de transport au passage des portes. Un titre est considéré comme valide :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si le client embarque dans la gare origine ou dans une gare du parcours du trajet de son titre de transport, - Si la période de validité de son titre est correcte : date du jour comprise entre la date de début et la date de fin d'utilisation possible du titre, - Si le client est en possession des bons droits pour voyager sur le parcours au départ de la gare dotée des portes d'embarquement, - Si le titre n'a pas de période de validité mais une durée de validité (jour, semaine, mois, ...) et que la 1^{ère} utilisation du titre à une porte d'embarquement remonte à une durée inférieure à la durée de validité du titre. <p>Les écrans amont indiquent au client à quelle étape il se situe dans la séquence d'embarquement.</p> <p>Les écrans aval indiquent l'état de la porte (utilisable ou non par un client qui veut sortir) ainsi que des éléments destinés à la lutte antifraude et la prise en charge client.</p> <p>Les différents écrans figurent en annexe 4.</p>
<p><u>Mode TT TNU</u> (Traitement des Titres des Transporteurs Non Utilisateurs)</p>	<p>Le Mode TT TNU a pour objectif de mieux préserver l'étanchéité lors d'une concomitance sur un embarquement avec un TU et un TNU.</p> <p>Il permet de lire les titres du TNU sans en effectuer de contrôle LAF.</p>

Le mode TT TNU est à activer par le GP qui peut déléguer la mission au transporteur utilisateur selon les besoins du service.

Impacts :

- Si le titre présenté sur la porte est un titre du TNU pour qui le TT TNU a été activé et que ce titre n'a pas déjà été présenté sur l'une des portes du périmètre d'embarquement, alors le passage sera validé. Aucune autre vérification n'est réalisée sur le titre présenté.
- Le logo « NU » est affiché sur la porte sur OPPE
- Lorsque la porte revient en mode nominal, le TT TNU se désactive automatiquement.

Les titres du TNU ne sont ni marqués, ni comptabilisés, ni facturés.

3. PRINCIPES D'EXPLOITATION

3.1. PERIMETRE DE RESPONSABILITE

La prestation de mise à disposition des portes d'embarquement est un ensemble de droits et obligations réciproques à la charge de Gares & Connexions et des transporteurs utilisateurs.

Le contenu de ces droits et obligations est repris dans le présent document et, en sus du Document de Référence des Gares et de ses annexes, par les documents suivants :

- SLA Portes d'embarquement
- Consigne de déploiement
- Consigne de gouvernance
- Consigne SI

Certains principes de fonctionnement de la prestation sont repris ci-après.

3.1.1. Engagements de SNCF Gares & Connexions

Au titre de la prestation de mise à disposition des portes d'embarquement, Gares & Connexions s'engage à :

- S'assurer que le dispositif (ensemble de portes d'embarquement) soit dans un état fonctionnel pour une utilisation par le Transporteur.
L'appréciation de cet état se fait au regard des SLA de maintenance et disponibilité.
- S'assurer de l'étanchéité matérielle du dispositif (portes et éléments annexes, hors concomitance avec un TNU)
- S'assurer du respect des conditions de remises en fonctionnement de(s) porte(s) Communiquer à minima à J-2 (jours ouvrés) de l'indisponibilité programmée d'une ou d'un groupement de porte(s) auprès du transporteur. Les raisons d'une indisponibilité programmée sont :
 - Travaux gares
 - Maintenance corrective et préventive des portes
 - Mise En Production de version majeure
- Mettre à disposition du transporteur utilisateur un plan de contact permettant à ce dernier de pouvoir solliciter les ressources nécessaires en cas de besoin.
- S'assurer du respect des règles d'utilisation entre transporteurs conformément aux dispositions reprises dans le présent document et/ou sa déclinaison locale.
- Effectuer les actions de maintenance de niveau 1.
- Assurer le traitement et le suivi des incidents signalés, jusqu'à leur clôture.

3.1.2. Engagements des Transporteurs Utilisateurs

En tant qu'utilisateur de la prestation de mise à disposition des portes d'embarquement, le transporteur s'engage à :

- Respecter les règles d'utilisation reprises dans ce document et/ou sa déclinaison locale.
- Communiquer à SNCF Gares & Connexions (GESTIONNAIRE DE PLATEFORME) au minimum à J-1 (jour ouvré) le plan d'embarquement prévu et les modifications afférentes le cas échéant. Les choix d'exploitation doivent faire l'objet d'un échange avec le GP.
- Assurer la création et le suivi de ses embarquements sur les outils de pilotage.
- Mettre à disposition de SNCF Gares & Connexions un plan de contact permettant à ce dernier de pouvoir solliciter les ressources nécessaires en cas de besoin.
- Pour tout dysfonctionnement constaté au sein d'une gare détournée :
 - o Sur le matériel : prévenir le représentant local Gares&Connexions (OSEG...)
 - o Sur l'outil de pilotage des portes : Aviser l'AUGares par les moyens désignés dans la présente consigne.
- Dans les gares non détournées (Sans COEG), tous les dysfonctionnements doivent être remontés à l'AUGares.
- Informer Gares & Connexions de la non-tenue d'un embarquement pour cause de dysfonctionnement du dispositif.
- Assurer la sécurité et la sûreté de son personnel et de ses clients au niveau des portes d'embarquement.
- Assurer une présence visible de personnel à proximité des dispositifs embarquement en cours d'utilisation (Hors téléopération).

Sous réserve du respect des règles d'exploitation de la gare et d'utilisation du dispositif embarquement, le transporteur organise sa séquence d'embarquement du début jusqu'au départ du train comme il le souhaite et peut lever l'embarquement pour toute raison qui lui semble pertinente.

3.1.3. Rôles et responsabilités des acteurs SNCF Gares&Connexions et des Transporteurs

- Gestionnaire de Plateforme : il valide le plan d'embarquement demandé par le transporteur au regard des règles d'exploitation du dispositif et les choix d'exploitation des portes dans le cadre de concomitance ; informe le transporteur en cas de dévoiement des trains ; contacte l'AUGares en cas d'incident signalé sur une porte et en avise le transporteur.

Il pilote les portes pour le transporteur non-utilisateur (ouverture, TT TNU etc.) ; cette mission peut être déléguée au TU avec son accord.

Dans les gares non détournées, cette mission est assurée par le chef d'escale au titre des missions G&C qu'il réalise.

- AUGares : pilote le traitement des incidents en coordonnant le fabricant IER, SNCF/RESEAU pour le réseau informatique, l'Unité Gares pour le matériel connexe et notifie la clôture des incidents au plaignant, ainsi que dans le PBI mis à disposition des gares et des transporteurs.
Alerte G&C et les contacts nationaux des TU par SMS, des incidents majeurs ou de leur suspicion et effectue une communication par mail auprès de ces contacts.

- Responsable maintenance de l'Unité Gares : vérifie le bon état des portes d'embarquement et s'assure du bon déroulement des opérations de maintenance.
- Chef embarquement Transporteur : assure le commandement opérationnel de l'équipe embarquement du transporteur utilisateur ; pilote le dispositif embarquement mis à sa disposition en utilisant l'application informatique, conformément au plan validé par le Gestionnaire de Plateforme ; informe le contact maintenance de SNCF Gares & Connexions de tout dysfonctionnement matériel constaté et prévient le Gestionnaire de Plateforme de l'éventuelle indisponibilité de portes. Les dysfonctionnements liés aux outils de pilotage sont escaladés directement à l'AUGares.
- Téléopérateur : dans les gares équipées de téléopération, il répond aux appels émis sur la borne par les clients et gère à distance le pilotage des portes, sur demande des transporteurs ayant souscrit à l'option « téléopération ».

3.2. TRANSPORTEURS UTILISATEURS / NON-UTILISATEURS

3.2.1. Un transporteur utilisateur unique



Dans ce cas, un ou plusieurs trains sont annoncés. Ils appartiennent à un seul et même transporteur qui souhaite utiliser les portes d'embarquement pour contrôler l'accès à bord. Cette situation n'est pas une situation de coactivité.

3.2.2. Deux transporteurs utilisateurs



Deux trains doivent être embarqués en même temps. Ces trains appartiennent à deux transporteurs différents. Les deux transporteurs souhaitent utiliser les mêmes portes d'embarquement pour contrôler l'accès aux trains. Cette situation est une situation de coactivité.

3.2.3. Plusieurs transporteurs utilisateurs



Au moins trois trains sont annoncés. Ces trains appartiennent à différents transporteurs ferroviaires. Tous les transporteurs souhaitent utiliser les portes d'embarquement pour contrôler l'accès aux trains. Cette situation est une situation de coactivité.

3.2.4. Un transporteur utilisateur et un transporteur non-utilisateur



Dans ce cas, deux trains sont annoncés. Chaque train appartient à un transporteur différent. L'un des transporteurs souhaite utiliser les portes d'embarquement pour contrôler l'accès à son train, l'autre transporteur ne souhaite pas les utiliser. Cette situation est une situation de coactivité.

3.2.5. Un transporteur non-utilisateur



Un train est annoncé sur un quai/dans une gare équipée de portes d'embarquement. Le transporteur ne souhaite pas utiliser les portes d'embarquement pour contrôler l'accès à bord. Cette situation n'est pas une situation de coactivité.

3.3. REGLES GENERALES

Les règles exposées ci-après s'imposent quel que soit le type d'implantation des portes d'embarquement.

3.3.1. Principe d'utilisation des portes d'embarquement avec personnel

Les portes d'embarquement sont placées sous la responsabilité et le commandement opérationnel d'une équipe embarquement du transporteur. A minima, un représentant du transporteur doit être positionné à proximité de chaque dispositif en fonctionnement (mode embarquement)². Chaque transporteur utilisateur doit en apporter la garantie à Gares & Connexions (ex. par une consigne locale d'exploitation. Format non imposé).

Dans les gares éligibles³, cette utilisation physique des portes d'embarquement peut être remplacée par une prestation de Téléopération des portes d'embarquement. Cette prestation est optionnelle et peut être proposée par Gares & Connexions. Le détail de cette prestation figure au chapitre 7 du présent référentiel.



3.3.2. Principe de liberté d'accès aux quais

L'utilisation des portes d'embarquement, par le transporteur utilisateur, selon ses besoins et ses usages, ne doit ni entraver l'accès au train pour tous les transporteurs, ni constituer une limite d'utilisation des portes par une EF concurrente.

Un Transporteur Utilisateur des portes d'embarquement est tenu de laisser l'accès aux agents transporteur Non Utilisateur lors de la préparation d'une mission, pendant l'embarquement, ainsi qu'à H-2. Hors de ces situations, c'est le GP qui devra d'assurer que rien n'entrave l'accès au quai des agents d'un TNU.

² Un seul et même représentant du transporteur peut gérer plusieurs embarquements. Ex. cas d'une implantation zonale

³ La liste des gares éligibles à la téléopération figure en annexe 3 au présent référentiel.

3.3.3. Principe d'utilisation éthique des portes d'embarquement

Les transporteurs ferroviaires s'engagent à utiliser les dispositifs d'embarquement mis à disposition par SNCF Gares & Connexions dans le respect des règles éthiques. A ce titre, ils s'engagent à éviter toute pratique pouvant avoir un impact préjudiciable sur l'utilisation des dispositifs par un autre transporteur ferroviaire.

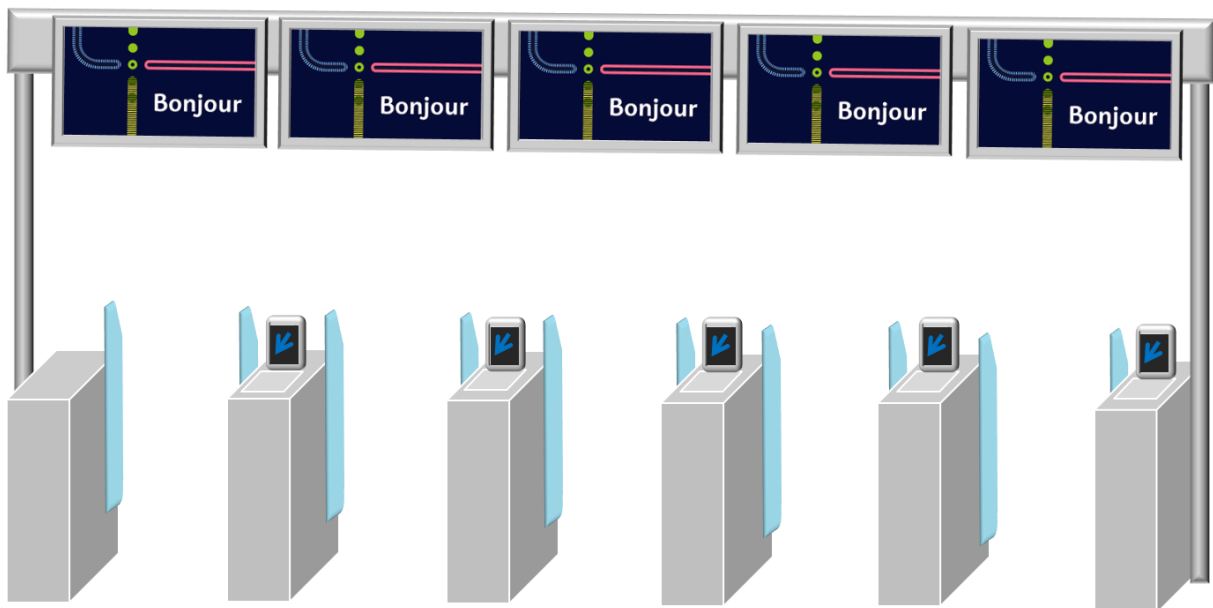
3.3.4. Politique de sécurité commune

Pour des impératifs liés à la sécurité du personnel et des voyageurs les dispositifs ont été implantés en s'adaptant aux configurations de gare et en réduisant l'exposition aux risques ferroviaires.

Les implantations ont été étudiées au regard des GOV connus, pour garantir l'exploitation pérenne de la gare. Il est rappelé que l'implantation et l'utilisation des dispositifs ne préjudicie pas de toutes modifications du GOV. Dans l'hypothèse d'une modification du GOV, SNCF Gares & Connexions fera son possible pour une utilisation optimale des portes d'embarquement, sans toutefois garantir l'utilisation minimale des dispositifs.

3.3.5. Position des portes en situation nominale

La Consigne Locale de Gestion de Plateforme de chaque gare précise le mode nominal ouvert ou fermé des portes en dehors des embarquements.



3.3.6. Règles d'utilisation des portes d'embarquement en cas de co-activité

Co-activité entre un TU et un TNU :

Le TU est tenu

- Soit de laisser 10% des portes de la ligne en mode Ouvert pour le TNU. Ces portes laissées ouvertes sont situées à l'extrémité du quai située à côté de la voie où se situe le train du TNU,
- Soit de les programmer toute ou partie des portes en mode TT NU avec accord du TNU.

Co-activité entre plusieurs TU :

Si deux trains de deux transporteurs ferroviaires différents partent du même quai et que les deux transporteurs souhaitent utiliser les portes d'embarquement pour contrôler l'accès à leur train respectif :

- Soit le dispositif d'embarquement est mutualisé,

- Soit les portes centrales sont ouvertes pour les deux trains, tandis que les portes situées aux extrémités sont dédiées au train situé sur la voie la plus proche. De même pour les écrans liés aux portes.

Un Responsable Embarquement par Transporteur Utilisateur (missions identiques) veille au bon déroulement de l'opération.

En cas de désaccord, le REGC effectuera les arbitrages nécessaires / prendra les décisions nécessaires.

3.3.7. Prérequis transporteur

3.3.7.1. L'Outil de pilotage du dispositif

La supervision fixe permet, pour tout responsable transporteur disposant des droits nécessaires, d'ajouter, modifier ou supprimer des utilisateurs de supervision.

Pour chacun des utilisateurs du transporteur, il pourra définir ses profils et périmètres d'action sur la supervision fixe et sur la supervision mobile.

3.3.7.2. Supports utilisés

Le transporteur devra fournir une spécification des différents supports contenant les billets qui peuvent être présentés au niveau des portes, afin qu'ils puissent être décryptés.

3.3.7.3. Liste des utilisateurs et habilitations

Afin de préparer la bonne gestion des différents utilisateurs sur les outils de supervision, le transporteur devra présenter un fichier avec la liste de ses utilisateurs.

Une fois leurs profils générés par SNCF Gare & Connexions, ces utilisateurs pourront à leur tour procéder à un import plus dense de l'ensemble des utilisateurs.

Le fichier devra lister pour chacun des utilisateurs :

- + Identifiant
- + Nom
- + Prénom
- + Transporteur
- + Périmètre géographique de l'utilisateur
- + Précision du périmètre dans le cas de sélection « groupe de gare » ou « gare »
- + Niveau d'action

Il existe plusieurs profils d'utilisateurs transporteurs :

- + **Responsable transporteur** : il a tous les droits de gestion, peut ajouter/modifier/supprimer des profils à sa convenance.
- + **Chef d'embarquement** : il contrôle et débute les embarquements.
- + **Agent d'embarquement** : il opère lors d'un embarquement mais ne peut pas ni le démarrer ni l'interrompre.
- + **Consultation** : possibilité d'observation de la supervision fixe mais pas de droits de modification ni actions.

Un utilisateur dispose de droits sur un périmètre qui peut être :

- + **National** : toutes les gares où le transporteur peut embarquer des trains
- + **Un groupe de gares**, défini au préalable dans les référentiels géographiques

+ Une ou plusieurs gares à lister

En association de la formation d'un formateur interne au TU, des supports et des mises à jour, seront fournis aux utilisateurs de ces outils de supervision.

3.4.COMMUNICATION ET VALIDATION DES PLANS D'EMBARQUEMENT

Les transporteurs utilisateurs des dispositifs remettent au Gestionnaire de Plateforme SNCF Gares & Connexions au plus tard J-1, le plan des embarquements souhaités pour J (« Plan d'embarquement Souhaité »).

Ce plan d'embarquement précise sur la base du Graphique d'occupation des Voies, les trains pour lesquels le transporteur utilisateur entend utiliser les dispositifs avec son personnel d'embarquement.

Lorsqu'un transporteur utilisateur unique dans la gare entend embarquer 100% de ses trains au départ de la gare, tous les jours sans exception, il en informe en amont le GP, ce qui le dispense du délai de prévention à J-1 évoqué ci-avant. En revanche, le transporteur utilisateur informe, à J-1, le GP de tout embarquement qu'il n'entend pas tenir. S'il ne peut le faire à J-1, il informe le GP le plus en amont possible.

Sur la base de cette expression de besoin (J-1 ou 100% des embarquements), le GP confirme au transporteur les embarquements possibles au regard :

- Des règles d'exploitation et de coactivité définies dans le présent référentiel ;
- De la disponibilité ou non des portes d'embarquement pour maintenance curative et, éventuellement, préventive ;
- Des événements attendus en gare ou des travaux planifiés en gare.

Le GP identifie les causes de non-faisabilité, le cas échéant.

La désignation des embarquements « possibles » est communiquée en retour par le GP au transporteur utilisateur (« Plan d'embarquement Validé »).

3.5.PHASES D'EMBARQUEMENT

3.5.1. Phase d'embarquement pour Mode ARO (Avec Réservation Obligatoire)

Les portes d'embarquement fonctionnent et sont pilotées par l'outil de supervision mobile OPPE SNCF Gares & Connexions. Les transporteurs utilisateurs ont accès à cet outil leur permettant de piloter les portes donnant accès au quai. Le passage aux portes d'embarquement n'est autorisé qu'aux seuls clients munis de billets valables pour le train en cours d'embarquement.

L'utilisation opérationnelle des portes d'embarquement se décompose en plusieurs phases :

+ Programmation

Il s'agit de la phase de préparation de l'embarquement à quai. Durant cette phase, le Responsable Embarquement Transporteur ou son représentant active l'application de la supervision mobile OPPE et les dispositifs d'embarquement.

+ Ouverture de mission

Il s'agit de la phase d'ouverture de l'embarquement.

+ Pilotage de l'embarquement

Il s'agit de la phase de réalisation de l'embarquement, au cours de laquelle les clients passent le dispositif et font vérifier leur titre.

Le transporteur pourra choisir de diriger les portes selon deux modes :

Le mode "mission", qui permet de contrôler la présence des titres présentés aux portes dans la liste des titres attendus pour un train précis.

Le mode "embarquement", qui permet de contrôler la validité des titres pour le train à quai.

Le Chef d'embarquement veille au bon déroulé de l'embarquement et assiste les clients rencontrant des problèmes lors du franchissement des portes.

Grâce aux écrans hauts, les chefs d'embarquement transporteurs pourront avoir accès aux informations pour la lutte anti-fraude, et ainsi y voir afficher les éventuels titres de réduction à contrôler⁴.

+ Fermeture d'embarquement et clôture de la mission associée

Il s'agit de la fin de l'embarquement. Cette phase se matérialise par l'arrêt de la lecture des titres sur les portes et un affichage écrans adéquat.

Une fois le train parti, la mission est clôturée et les portes d'embarquement sont remises dans leur état nominal.

3.5.2. Phase d'embarquement pour Mode SRO

En mode SRO (Sans Réservation Obligatoire), l'utilisation opérationnelle des portes d'embarquement se réalise par la mise en place d'un cycle d'embarquement.

Le Chef d'embarquement ne renseigne pas de numéro de train mais il met les portes dans le mode d'embarquement choisi, dans l'outil de supervision mobile OPPE

Les unités de passage sont alors dans un mode de contrôle de titres et non lié à un train en particulier : contrôle de la gare de départ et de la période de validité des titres.

Les affichages sur écrans hauts et bas sont eux aussi génériques (voir Annexe 3 : Affichage client : affichage par défaut).

⁴ Sous réserve d'avoir paramétré le dispositif en amont

3.6.UTILISATION DES DISPOSITIFS D'EMBARQUEMENT

Gare mono-transporteur

Implantation zonale/longitudinale : l'ensemble des portes est à la disposition du Responsable Embarquement qui décide du nombre de portes à activer et à paramétrer afin de mener à bien l'embarquement ou le débarquement.

Gare multi-transporteurs

⇒ **Implantation Longitudinale (2 voies par quai équipé)**

- Seul un train du TU est à quai : l'ensemble des portes est à la disposition du Responsable Embarquement qui décide du nombre de portes à activer et à paramétrer afin de mener à bien l'embarquement

Concomitance

Lors du point journalier, le GP et le(s) TU s'entendent sur l'une des configurations ci-dessous :

- Présence d'un train d'un TNU (en embarquement) : l'embarquement par le TU est possible si et seulement si :
 - le TU laisse 10% de la ligne de portes du côté de la voie empruntée par le TNU ouverte
 - ou
 - si le TT TNU est possible pour le TNU, le GP active le mode TT TNU pour le TNU sur toute ou partie des portes utilisées par le TU (sous réserve d'accord du TNU et de compatibilité technique). Cette action peut être déléguée au TU.
 - Présence d'un train en débarquement
 - le TU laisse 10% de la ligne de portes du côté de la voie empruntée par le TNU en sortie libre (si le flux le permet)
 - le cas échéant, la mission du TU est levée / non lancée
 - Plusieurs TU
 - 2 trains en embarquement en concomitance :
 - Les TU peuvent s'accorder pour une mutualisation de l'ensemble des portes
 - A défaut, répartition des portes à parts égales, les portes du milieu pouvant être mutualisées
 - 1 train en embarquement et 1 train en débarquement
 - La répartition des portes se fait à parts égales
 - Les portes pour le débarquement sont positionnées en sortie libre (contrôle en sortie non autorisé)
- ⇒ **Implantation Zonale**
- Seul un train du TU est à quai : l'ensemble des portes est à la disposition du Responsable Embarquement qui décide du nombre de portes à activer et à paramétrer afin de mener à bien l'embarquement

Concomitance

Lors du point journalier, le GP et le(s) TU s'entendent sur l'une des configurations ci-dessous.

- Présence de train(s) d'un TNU (en embarquement) : le(s) embarquement(s) par le(s) TU est/sont possible(s) si et seulement si
 - o Le(s) TU doit/doivent laisser une proportion de portes ouvertes selon les règles suivantes
 - si accès direct aux quais : 10% minimum des portes situées à proximité de la voie concernée sont réservés à chaque TNU
 - si accès indirect aux quais : sur chaque ligne de portes, 10% minimum sont réservés à chaque TNU
 - ou
 - o si le TT TNU est possible pour le TNU, le GP active le mode TT TNU pour le(s) TNU sur l'ensemble des portes utilisées par le(s) TU (sous réserve d'accord du TNU et de compatibilité technique). Cette action peut être déléguée au(x) TU.
- Présence de trains en débarquement
 - o le TU doit laisser une proportion de portes ouvertes selon les règles suivantes :
 - si accès direct aux quais : 10% minimum des portes situées à proximité de la voie concernée sont réservés au TNU.
 - si accès indirect aux quais : sur chaque ligne de portes, 10% minimum sont réservés au TNU.
 - o le cas échéant, la mission du TU est levée / non lancée.
- Plusieurs TU
 - o 2 trains en embarquement en concomitance :
 - Les TU peuvent s'accorder pour une mutualisation de l'ensemble des portes.
 - A défaut, répartition des portes à parts égales sur chaque ligne de portes.
 - o 1 train en embarquement et 1 train en débarquement :
 - La répartition des portes se fait à parts égales sur chaque ligne de portes.
 - Les portes pour le débarquement sont positionnées en sortie libre (contrôle en sortie non autorisé).

Après embarquement, le GP remet les portes en position nominale. Cette mission peut être déléguée au TU.

3.7.NON RESPECT DES REGLES DE CO-EXPLOITATION

En cas de non-respect des règles de co-exploitation décrites ci-dessus, le Gestionnaire de Plateforme ou à défaut le Responsable Local Exploitation intervient directement auprès des transporteurs utilisateurs pour rétablir le respect des règles de co-exploitation sur les portes d'embarquement via l'outil d'application mobile.

Dans la situation de coactivité entre 2 transporteurs utilisateurs ou plus, le GESTIONNAIRE DE PLATEFORME libère la ou les portes indument préemptées par l'un des transporteurs utilisateurs et les remet à disposition du ou des transporteurs utilisateurs lésés.

Dans la situation de coactivité entre un transporteur utilisateur et un transporteur non-utilisateur, le GESTIONNAIRE DE PLATEFORME libère la ou les portes indument préemptées par le transporteur utilisateur et la remet en mode passage libre (position ouverte).

En cas de troisième récidive, le transporteur utilisateur défaillant s'expose au paiement de pénalités qui se calculent comme suit :

Pénalités = (Tarif embarquement correspondant périmètre de gestion de la gare après régularisation de fin d'année ou l'infraction a été commise x 10%) x Nombre de passages-validation réalisés par le TU défaillant sur l'année.

3.8. SUIVI ET REPORTING D'EXPLOITATION

Un rapport d'activité des portes d'embarquement est transmis par mail, chaque mois aux représentants nationaux des transporteurs. Il reprend les volumes de passage aux portes (par gare, par date, par train si mode ARO, par créneau horaire si mode SRO).

Un PBI est également mis à disposition des représentants nationaux des transporteurs afin qu'ils aient un suivi des incidents, ainsi que de leurs résolutions.

En cas d'incident majeur, les représentants nationaux des transporteurs sont avisés par mail et SMS du début de l'incident avec son impact, ainsi que de sa résolution et de son origine.

4. GESTION DES SITUATIONS IMPREVUES

4.1. SITUATIONS IMPREVUES ET CONFIRMATION D'EMBARQUER

Lorsque toutes les conditions initiales ayant conduit le GESTIONNAIRE DE PLATEFORME à valider les embarquements proposés par le transporteur, sont réunies, alors l'embarquement peut être réalisé sans validation ou confirmation supplémentaire.

En revanche, lors de situations imprévues, la faisabilité de l'embarquement peut être remise en cause. La décision de réaliser ou non l'embarquement peut émaner du transporteur utilisateur ou de Gares & Connexions (GESTIONNAIRE DE PLATEFORME) selon la situation imprévue rencontrée y compris en cours d'embarquement. Le présent chapitre expose les situations et l'arbre de décision associé.

En tout état de cause, il est ici rappelé qu'un embarquement ne peut constituer une gêne pour l'exploitation de la gare, ne peut empêcher des clients de transporteur non-utilisateur d'accéder à leur train, ne peut empêcher des clients arrivant de sortir du quai ou encore constituer un risque sécurité.

Pour toutes autres situations imprévues liées à des travaux ou aménagement de la gare, le Document de Référence des Gares (DRG) s'applique quant à l'engagement de SNCF Gares & Connexions de prévenir les transporteurs impactés par ce type de situation.

4.1.1. Dysfonctionnement des portes ou des écrans

Si le dispositif est partiellement hors service (porte d'accès ou écrans d'information des portes d'embarquement défectueux), le transporteur utilisateur évalue si l'embarquement lui semble réalisable ou non et remonte l'information au GESTIONNAIRE DE PLATEFORME.

- + S'il considère que les appareils disponibles ne permettront pas d'absorber le flux voyageurs dans le temps imparti, il peut décider de ne pas utiliser le dispositif d'embarquement.
- + S'il considère que les appareils disponibles permettront d'absorber le flux voyageurs dans le temps imparti, il en informe le GESTIONNAIRE DE PLATEFORME. Ce dernier évalue la situation au regard de la densité de la gare ou zone de gare et peut soit autoriser l'embarquement; soit estimer que la situation est incompatible avec l'exploitation de la gare et donc ne pas autoriser l'embarquement.

4.1.2. Objet délaissé

En cas d'objet délaissé annoncé en gare, SNCF Gares & Connexions peut, par mesure de sécurité et afin d'évacuer les voyageurs au plus vite, exiger que l'embarquement n'ait pas lieu.

4.1.3. Dévoisement

Dans le cas d'un dévoisement, le Gestionnaire de Plateforme en informe le transporteur utilisateur. Le Responsable Embarquement Transporteur évalue la situation.

- + S'il considère que l'embarquement n'est pas réalisable, il peut décider de ne pas utiliser les dispositifs d'embarquement.
- + S'il considère que l'utilisation des dispositifs d'embarquement est réalisable au regard du temps imparti et des flux de voyageurs attendus, il en informe le Gestionnaire de Plateforme SNCF Gares & Connexions. Ce dernier évalue la situation au regard de la densité de la gare ou zone de gare et peut soit autoriser l'utilisation du dispositif; soit estimer que la situation est incompatible avec l'exploitation de la gare et donc ne pas autoriser l'embarquement.

4.1.4. Affluence client

En cas de forte affluence client due à une situation perturbée, l'utilisation des portes peut être remise en question. Le Responsable Embarquement Transporteur évalue la situation.

- + S'il considère que l'embarquement n'est pas réalisable au regard du nombre de clients attendus et du temps imparti, il peut décider de ne pas utiliser les dispositifs d'embarquement.

- + S'il considère que l'utilisation des dispositifs d'embarquement est réalisable au regard du temps imparti et des flux de voyageurs attendus, il en informe le régulateur SNCF Gares & Connexions. Ce dernier évalue la situation au regard de la densité de la gare ou zone de gare et peut soit autoriser l'utilisation du dispositif ; soit estimer que la situation est incompatible avec l'exploitation de la gare et donc ne pas autoriser l'embarquement.

4.1.5. Congestion de la gare ou de la zone de gare

Si une situation perturbée engendre une congestion de clients en gare, le Gestionnaire de Plateforme peut décider de ne pas réaliser les embarquements prévus.

4.1.6. Arrivée inopinée sur le même quai avec réutilisation

Si une situation perturbée induit l'arrivée d'un train sur le même quai, qu'un train qui devait être embarqué, les règles de co-exploitation définies dans le chapitre 3 s'appliquent.

4.2. LEVEES D'EMBARQUEMENT

4.2.1. Dysfonctionnement des portes / des écrans

Si le dispositif est partiellement hors service (porte d'accès ou écrans défectueux), le transporteur évalue si l'embarquement lui semble réalisable ou non et remonte l'information au Gestionnaire de Plateforme.

- + S'il considère que les appareils disponibles ne permettront pas d'absorber le flux voyageurs dans le temps imparti, il peut décider de lever l'embarquement.
- + S'il considère que les appareils disponibles permettront d'absorber le flux voyageurs dans le temps imparti, il en informe le GESTIONNAIRE DE PLATEFORME. Ce dernier évalue la situation au regard de la densité de la gare ou zone de gare et peut soit laisser se poursuivre l'embarquement ; soit estimer que la situation est incompatible avec l'exploitation de la gare et donc lever l'embarquement.

4.2.2. Dysfonctionnement de l'outil de supervision mobile OPPE

Le transporteur remonte un dysfonctionnement de l'outil de supervision mobile OPPE en cours d'embarquement. Il peut alors décider de lever l'embarquement pour ne pas ralentir les flux.

4.2.3. Colis suspect

En cas de colis suspect annoncé en gare, SNCF Gares & Connexions doit, par mesure de sécurité et afin d'évacuer les Voyageurs au plus vite, lever l'embarquement en cours.

4.2.4. Affluence client

En cas de forte affluence client due à une situation perturbée, l'utilisation des portes peut être remise en question par le transporteur si le départ H00 est mis en péril.

- + Le Responsable Embarquement Transporteur peut lever l'embarquement s'il craint que les clients ne puissent pas être embarqués dans les temps. L'outil d'application mobile donne des indicateurs permettant l'aide à la décision (nombre de voyageurs restant à embarquer vs temps restant).
- + Le GESTIONNAIRE DE PLATEFORME peut lever l'embarquement s'il estime que la situation est incompatible avec l'exploitation de la gare ou entraîne une congestion de celle-ci⁵.

4.2.5. Congestion de la gare

Si une situation perturbée engendre une congestion de la gare et/ou des quais, le GESTIONNAIRE DE PLATEFORME peut décider de lever les embarquements en cours.

4.2.6. Arrivée inopinée sur le même quai avec réutilisation

Si une situation perturbée induit l'arrivée d'un train, sur le même quai qu'un train en cours d'embarquement:

- + Les deux trains appartiennent à des transporteurs utilisateurs. Dans ce cas, la mutualisation des portes doit être réalisée dans les conditions précisées ci-avant. (cf. Chapitre principes d'exploitation).
- + Si le second train appartient à un transporteur non-utilisateur des dispositifs, les règles de co-exploitation définies dans le chapitre 3 s'appliquent.

⁵ Cette densité peut notamment être appréciée grâce à l'outil de gestion des Flux gares & Connexions (livraison S1 2020)

5.CAS D'EVACUATION

Des situations d'urgence peuvent nécessiter l'évacuation de la gare ou de la zone de gare. Le mode évacuation doit alors être activé sur le dispositif d'embarquement.

Les situations nécessitant l'activation de mode Evacuation sont les suivantes :

- + Objet délaissé,
- + Evacuation quai, gare ou zone de gare pilotée par le transporteur,
- + Evacuation quai, gare ou zone de gare activée par le client par le dispositif légal (BBG).

Le mode Evacuation des portes d'embarquement, est automatiquement activé par :

- + BBG : Dispositif à disposition du client et des équipes d'embarquement.
- + Application mobile : OPPE à disposition des transporteurs utilisateurs et de Gares & Connexions.
- + CSI (Centrale Sécurité Incendie) : Alarme gare.

En mode Evacuation, les portes d'embarquement restent allumées. Elles sont déverrouillées et s'ouvrent soit automatiquement (si batterie suffisante) soit sous poussée manuelle.

6. MAINTENANCE

6.1 Maintenance corrective

En cas d'anomalie constatée sur les portes, l'Agent d'embarquement Transporteur doit contacter, selon la nature du dysfonctionnement:

- anomalie matérielle: le GESTIONNAIRE DE PLATEFORME (qui éventuellement escaladera à l'AUGares)
- anomalie logicielle et/ou outil de pilotage: l'assistance utilisateurs, l'AUGares .

Pour une meilleure prise en charge, il convient de préparer la nature précise de l'incident, l'équipements(s) impacté(s), l'embarquement impacté et la localisation précise.

L'AUGares est joignable en 7j/7 et 24h/24 :

- + Au numero suivant : **04 27 01 01 66**
- + Au numéro interne suivant: **70 70 66**
- + En se connectant au portail Web: <https://sncf.service-now.com>

Chaque signalement doit faire l'objet d'un N° de ticket d'incident fourni par l'AUGares.

Ce numéro d'incident est donnée au plaignant et au GESTIONNAIRE DE PLATEFORME

La plateforme d'appels se dirigera alors vers le service adapté pour la résolution du problème en fonction des indications :

- + Le fabricant IER qui reste le fournisseur/mainteneur du dispositif des portes d'embarquement.
- + SNCF/RESEAU pour le réseau informatique
- + L'Unité Gare sur le matériel connexe.

La clôture d'un incident est notifiée au plaignant par l'AUGares qui aura vérifié que la solution apportée a résolu le problème. Il est possible de suivre l'avancement du signalement via le PBI que l'AUGares met à disposition du GP et des transporteurs :

<https://app.powerbi.com/groups/me/reports/b5cec5ae-fb8f-477e-bfdd-6efaf82e3bc9/ReportSection?ctid=4a7c8238-5799-4b16-9fc6-9ad8fce5a7d9&experience=power-bi>

6.2 Maintenance préventive

Le planning de la maintenance préventive est transmis en amont au GESTIONNAIRE DE PLATEFORME par le Département Flux et Escale de la Dex GRP de Gares & Connexions.

Le GESTIONNAIRE DE PLATEFORME informe les transporteurs utilisateurs de la date et des UP concernées par cette opération. Cette dernière se déroule entre 10h et 15h (dépassement toléré jusqu'à 16h).

Le technicien IER ne doit pas interrompre un embarquement néanmoins il doit pouvoir accéder aux UP concernées dès que possible, sans gêner le flux.

7. PRESTATION FACULTATIVE DE TELEOPERATION

Dans le cadre de la prestation embarquement, SNCF Gares & Connexions propose une prestation de téléopération aux transporteurs utilisateurs ne disposant pas d'équipe embarquement en gare. Cette prestation permet une assistance à distance auprès des voyageurs ayant des difficultés lors de la validation de leur titre de transport aux portes d'embarquement.

Fonctionnement de la téléopération :

- Mise en place d'un opérateur de téléopération dédié aux portes d'embarquement (contrat spécifique), dans un bureau dédié. L'opérateur peut téléopérer une à plusieurs gares.
- Mise en place d'une signalétique à l'endroit des portes pour signaler les endroits de scan de titres et les bornes d'appel.
- Assistance aux voyageurs pour la validation de leur titre de transport aux portes d'embarquement au moyen d'un système de visiophonie (les voyageurs peuvent utiliser la borne d'appel et entrent en contact direct avec le téléopérateur).
- Pilotage des portes à distance par l'opérateur disposant de l'outil OPPE et d'une vue sur les dispositifs au moyen de vidéosurveillance. Possibilité pour le téléopérateur d'agir en temps réel sur les dispositifs pour laisser passer des clients dont le titre est valide.
- Dans le cas d'embarquements simultanés par un transporteur avec du personnel sur place et par un transporteur opérant par téléopération, les clients de ce dernier ne doivent pas interférer dans le travail des opérateurs du premier transporteur.

Cette prestation, proposée par Gares & Connexions de manière optionnelle, est le seul mode d'exploitation des portes à distance autorisé.

Toute nouvelle demande de déploiement de la téléopération doit faire l'objet d'une demande spécifique et d'une étude de faisabilité.

8. UTILISATION DES ESPACES AUX ABORDS DES PORTES D'EMBARQUEMENT

Les espaces aux abords des portes d'embarquement sont des espaces ouverts au public de la Gare et doivent demeurer à tout moment libres d'accès. Ces espaces ne peuvent faire l'objet d'une utilisation privative, même temporaire, au profit d'une ou plusieurs EF. En particulier la pose de tapis, marquage au sol ou mural et l'utilisation de gère-files sont soumises à l'autorisation du gestionnaire de la gare.

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

- + de respecter l'ambiance sonore générale de la Gare et de ne pas gêner la diffusion des annonces obligatoires.
- + 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).

Personnalisation des dispositifs d'embarquement

La pose de stickers ou autres éléments modifiant le visuel du dispositif est strictement soumise à l'approbation des équipes nationales Gares & Connexions. Toutes les initiatives locales sont donc prohibées dans un souci de respect du matériel, de la charte et de la cohérence d'ensemble du parcours client en gare.

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...), une EF 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 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 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...).

Des ateliers de scénarisation des embarquements peuvent être réalisés en présence de Gares & Connexions pour définir les opportunités laissées aux transporteurs et les conditions associées.

ANNEXE 1 = IMPLANTATION PAR GARE

Ci-dessous la liste des gares déployée et le type d'implantation pour chacune d'elles.

Gare	Type d'implantation	Nombre de portes
Aix en Provence	Zonal	6
Aix TGV	Longitudinal	6
Avignon TGV	Longitudinal	12
Bordeaux St Jean	Longitudinal	61
Cagnes sur Mer	Zonal	9
Le Mans	Zonal	9
Lille Flandres	Zonal	13
Lyon Part Dieu	Longitudinal	48
Lyon Perrache	Longitudinal	6 Passerelle 4 Souterrain
Marseille Blancarde	Zonal	6
Marseille Saint Charles	Longitudinal	33
Montpellier Sud de France	Zonal	28
Nantes	Longitudinal	28 + 4 (Sans lecteur)
Nice Ville	Zonal	21
Paris Est	Zonal / Longitudinal / Souterrain	14 Coté Saint Martin 12 Coté Alsace
Paris Gare de Lyon	Zonal Halls 1 et 2 Longitudinal / Souterrain Halls 3	45 Hall 2 42 Halls 1&3
Paris Montparnasse	Zonal – Voies 1,2/3 Longitudinal – Voies 4/5, 6/7 et 8/9 Zone Pasteur	19 27 9
Paris Nord	Longitudinal Souterrain	14 8
Paris Saint Lazare	Longitudinal / Zonal	37

Rennes	Longitudinal - Dalle	8
	Longitudinal - Souterrain	10
Valence TGV	Longitudinal	8
Montpellier sud de France	Zonal	28

ANNEXE 2 = LISTE DES GARES ELIGIBLES A LA TELEOPERATION

- Marseille Blancarde
- Marseille Saint-Charles
- Nice Ville

ANNEXE 3 = AFFICHAGE CLIENT

AFFICHAGE PAR DEFAUT

Lorsqu'aucune mission n'est pas programmée, l'affichage par défaut est un écran noir avec affichage de l'horaire en haut à droite. (Economie d'énergie et pollution lumineuse limitée).

MISSION EN COURS DE PREPARATION

Lorsque le chef d'embarquement prépare sa mission, il peut afficher le visuel « En cours de préparation » pour permettre aux voyageurs de patienter avant le début de l'embarquement.



EMBARQUEMENT EN COURS

Lorsque l'embarquement commence, les écrans affichent les informations relatives au train embarqué dans la logique du parcours voyageur en gare. On retrouve notamment : l'heure de départ du train, la destination finale, le numéro du train, la voie, le transporteur qui opère et le statut de l'embarquement : embarquement en cours / derniers embarquements.

 Un Transporteur Utilisateur Unique



Deux Transporteurs Utilisateurs



EMBARQUEMENT TERMINE

Lorsque l'embarquement est terminé, les visuels affichés interdisent l'accès au quai.

Dans le cas de deux trains qui embarquent en simultané, le train dont l'embarquement est terminé n'est plus présenté sur l'affichage client. Ne reste affiché que le train en cours d'embarquement.

Un Transporteur Utilisateur Unique



Deux Transporteurs Utilisateurs



ANNEXE 4 = FONCTIONNEL PORTES

[illegible]

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

	VERSION	AUTEUR	DESCRIPTION
20/02/2019	1.0	Isabelle VALVERDE	Rédaction V1 / Projet
06/03/2019	1.2	Isabelle VALVERDE	Intégration des retours SNCF Voyages et Intercités
09/08/2019	1.6	Caroline PAREL	Intégration des retours SNCF Voyages
18/12/2019	2.0	Caroline PAREL	Consigne de Gouvernance Embarquement (avec validation juridique Gares & Connexions)
25/08/2020	2.1	Caroline PAREL	Consigne de Gouvernance Embarquement (avec validation juridique Gares & Connexions)
05/10/2021	2.2	Mira BRIKH	
Avril 2023	2.3	Romuald MORET	Intégration des retours des Transporteurs Utilisateurs
Février 2025	4.0	Romuald MORET	Visuels écrans / OPPE, nouveau prestataire AUGares...

DOCUMENTS JOINTS

DOCUMENT	DESCRIPTION