

# PRESTATION PORTES D'EMBARQUEMENT

## CONSIGNES D'EXPLOITATION

JANVIER 2021



# SOMMAIRE

## GLOSSAIRE 5

## PREAMBULE 6

## 1. OBJET 7

## 2. PRESENTATION DU DISPOSITIF EMBARQUEMENT 8

|        |   |    |
|--------|---|----|
| ✚ 2.1. | MATERIELS D'EMBARQUEMENT                        | 8  |
| 2.1.1. | Portes d'embarquement                           | 8  |
| ✚ 2.2. | IMPLANTATION DES MATERIELS                      | 11 |
| 2.2.1. | Implantation longitudinale                      | 12 |
| 2.2.2. | Implantation zonale face aux quais              | 12 |
| 2.2.3. | Implantation zonale sans accès direct aux quais | 13 |
| ✚ 2.3. | FONCTIONNEMENT DES MATERIELS                    | 14 |
| ✚ 2.4. | MODE D'EMBARQUEMENT                             | 15 |

## 3. PRINCIPES D'EXPLOITATION 17

|        |   |    |
|--------|---|----|
| ✚ 3.1. | 3.1 PERIMETRE DE RESPONSABILITE   | 17 |
| 3.1.1. | Engagements de SNCF Gares & Connexions  | 17 |
| 3.1.2. | Engagements des Transporteurs utilisateurs                                      | 18 |
| 3.1.3. | Rôles et responsabilités des acteurs SNCF Gares&Connexions 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  | 19 |
| 3.3.1. | Principe d'utilisation des portes d'embarquement avec personnel                 | 19 |
| 3.3.2. | Principe de liberté d'accès aux quais   | 21 |
| 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                                       | 22 |
| 3.3.6. | Prérequis transporteur  | 22 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 3.3.6.1. | L'application mobile Outil de pilotage du dispositif               | 22 |
| 3.3.6.1. | L'application fixe   | 22 |
| 3.3.6.2. | Supports utilisés  | 22 |
| 3.3.6.3. | Liste des utilisateurs   | 22 |
| +        | 3.4. COMMUNICATION ET VALIDATION DES PLANS D'EMBARQUEMENT          | 23 |
| +        | 3.5. PHASES D'EMBARQUEMENT   | 24 |
| 3.5.1.   | Phase d'embarquement pour Mode ARO (Avec Réservation Obligatoire)  | 24 |
| 3.5.2.   | Phase d'embarquement pour Mode SRO                                 | 25 |
| +        | 3.6. UTILISATION DES DISPOSITIFS D'EMBARQUEMENT                    | 25 |
| 3.6.1.   | Dispositifs d'embarquement avec Implantation longitudinale         | 25 |
| 3.6.2.   | Dispositifs d'embarquement avec Implantation zonale face aux quais | 33 |
| 3.6.3.   | Implantation zonale sans accès direct aux quais                    | 40 |
| +        | 3.7. NON RESPECT DES REGLES DE CO-EXPLOITATION                     | 44 |
| +        | 3.8. SUIVI ET REPORTING D'EXPLOITATION                             | 45 |

## **4. GESTION DES SITUATIONS IMPREVUES 45**

|        |   |    |
|--------|---|----|
| +      | 4.1. SITUATIONS IMPREVUES ET CONFIRMATION D'EMBARQUER   | 45 |
| 4.1.1. | Dysfonctionnement des portes ou des écrans              | 45 |
| 4.1.2. | Colis suspect   | 46 |
| 4.1.3. | Dévoisement   | 46 |
| 4.1.4. | Affluence client  | 46 |
| 4.1.5. | Congestion de la gare ou de la zone de gare             | 46 |
| 4.1.6. | Arrivée inopinée sur le même quai avec réutilisation    | 46 |
| +      | 4.2. LEVEES D'EMBARQUEMENT                              | 47 |
| 4.2.1. | Dysfonctionnement des portes / des écrans               | 47 |
| 4.2.2. | Dysfonctionnement de l'outil de supervision mobile OPPE | 47 |
| 4.2.3. | Colis suspect   | 47 |
| 4.2.4. | Affluence client  | 47 |
| 4.2.5. | Congestion de la gare                                   | 47 |
| 4.2.6. | Arrivée inopinée sur le même quai avec réutilisation    | 47 |

## **5. CAS D'EVACUATION 49**

## **6. MAINTENANCE 50**

## **7. PRESTATION FACULTATIVE DE TELEOPERATION 51**

|        |                |    |
|--------|----------------|----|
| 7.1.1. | Télé-opération | 51 |
|--------|----------------|----|

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

### 52

#### ANNEXE 1 = IMPLANTATION PAR GARE 53

#### ANNEXE 2 = LISTE DES GARES ELIGIBLES A LA TELEOPERATION 55

#### ANNEXE 3 = AFFICHAGE CLIENT 56

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| + AFFICHAGE PAR DEFAULT           | 56 |
| + MISSION EN COURS DE PREPARATION | 56 |
| + EMBARQUEMENT EN COURS           | 56 |
| + EMBARQUEMENT TERMINE            | 57 |

#### ANNEXE 4 = FONCTIONNEL PORTES 58

# GLOSSAIRE

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>ARO</b>           | Avec Réservation Obligatoire (mode à instruire dans le système des portes d'embarquement par le transporteur, via l'application mobile)  |
| <b>ASRO</b>          | Train à réservation non obligatoire.   |
| <b>COEG</b>          | Centre Opérationnel Exploitation Gare  |
| <b>EF</b>            | Entreprise Ferroviaire   |
| <b>LAF</b>           | Lutte Anti Fraude  |
| <b>OD</b>            | Origine - Destination  |
| <b>OPPE</b>          | OPPE ( <b>O</b> util de <b>P</b> aramétrage des <b>P</b> ortes d' <b>E</b> mbarquement) est le système Embarquement Supervision Applicative Mobile. L'outil central de pilotage et de suivi des embarquements.   |
| <b>REGC</b>          | Régulateur Embarquement Gares & Connexions = Responsable Gares & Connexions en charge de la supervision opérationnelle des portes d'embarquement.  |
| <b>Téléopération</b> | 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. |
| <b>TU</b>            | Transporteur Utilisateur : Transporteur Ferroviaire ayant demandé à utiliser les portes d'embarquement pour contrôler l'accès à leur train.  |
| <b>TNU</b>           | Transporteur Non Utilisateur : EF ne souhaitant pas utiliser les portes d'embarquement.  |
| <b>Supervision</b>   | 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.               |
| <b>SRO</b>           | Sans Réservation Obligatoire (mode à instruire dans le système des portes d'embarquement par le transporteur, via l'application mobile)  |
| <b>UP</b>            | Unité de passage : portes dont les modes de fonctionnement (sens de passage, conditions d'ouverture) varient en fonction de la situation de production (aucun train, train à l'embarquement et/ou train à l'arrivée) et peuvent être dédiées à des usages spécifiques                  |

# PREAMBULE

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

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

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

Pour ce faire, les transporteurs prendront connaissance de cette consigne d'exploitation, ainsi que des règles applicables suivantes :

- + Consigne de gouvernance (Réf. PE\_REFEGOUV)
- + Consigne de déploiement (Réf. PE\_REFEDEPL)
- + SLA Portes d'embarquement (Réf. PE\_REFESLA)
- + Consigne SI (Réf. PE\_REFESI)

Les consignes en vigueur sont intégrées au Document de Référence des gares de voyageurs (DRG) accessibles sur le site internet de SNCF Gares&Connexions, rubrique « Partenaires\_Transporteurs ferroviaires » ([https://www.garesetconnexions.sncf/fr/transports\\_ferroviaires](https://www.garesetconnexions.sncf/fr/transports_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.

Il est amené à évoluer suivant les retours d'expériences qui seront faits au cours des prochains mois.

## 2. PRESENTATION DU DISPOSITIF EMBARQUEMENT

### 2.1. MATERIELS D'EMBARQUEMENT

#### 2.1.1. Portes d'embarquement

*Schéma du dispositif type d'embarquement amont :*

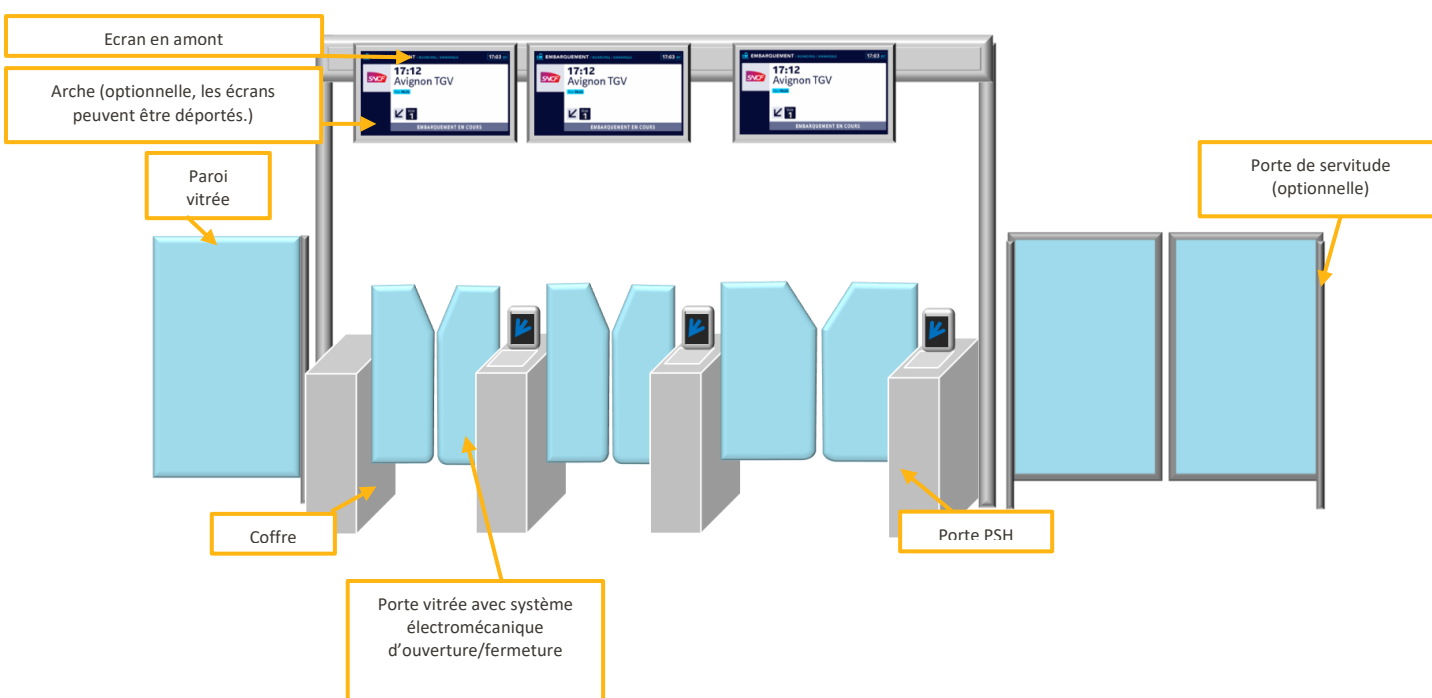




Schéma du dispositif d'embarquement aval (portes non réversibles):

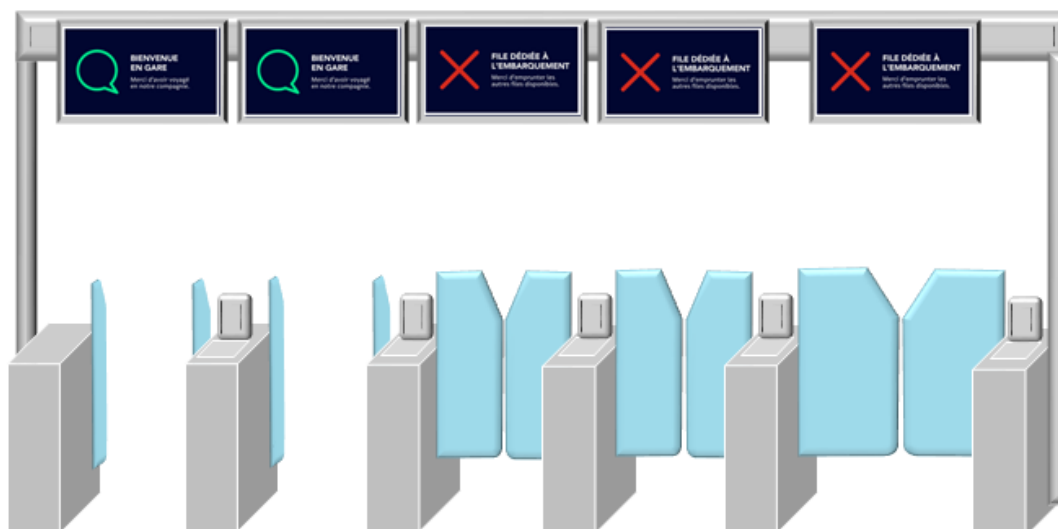


Schéma du dispositif d'embarquement aval (portes réversibles):



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 (ex. détection de Tailgating)

- + 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,<sup>1</sup>
- + Le cas échéant, un écran situé au-dessus de la porte et permettant d'afficher les informations utiles à l'embarquement.

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 débloquer 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 coté/sens de la porte, en entrée et en sortie
- + Portes vitrées plus hautes.
- + Matériel autres transporteurs impactant l'ouverture des portes d'embarquement.

---

<sup>1</sup> Cas de fraude physique : Tailgating supérieur à 20 cm, franchissement avec ouverture opposée, franchissement cote à coté.

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

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

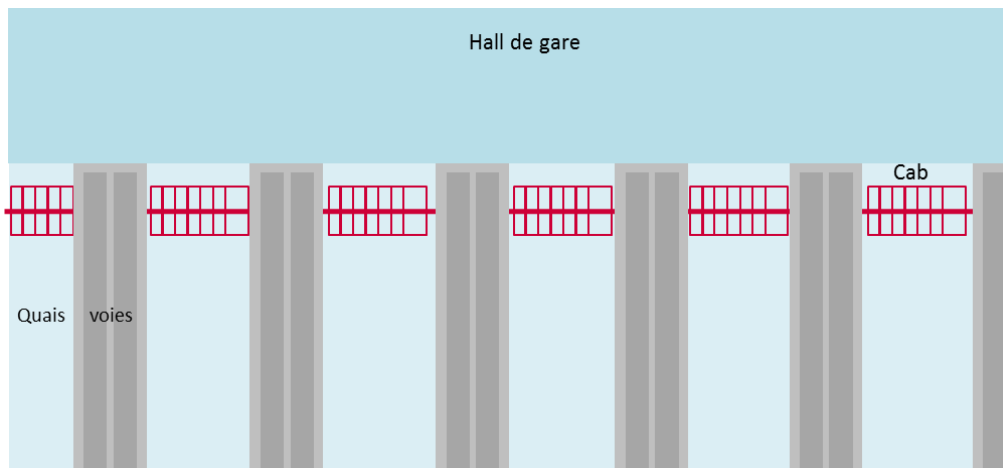
- + L'implantation des dispositifs ne dégrade pas les flux en gare,
- + L'implantation des dispositifs d'embarquement ne génère pas de risque pour les clients et les agents,
- + L'implantation des dispositifs est conforme aux prescriptions de l'OP 3008,
- + L'implantation des dispositifs respecte l'accès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

### 2.2.1. Implantation longitudinale

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

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

*Schéma d'implantation longitudinale.*

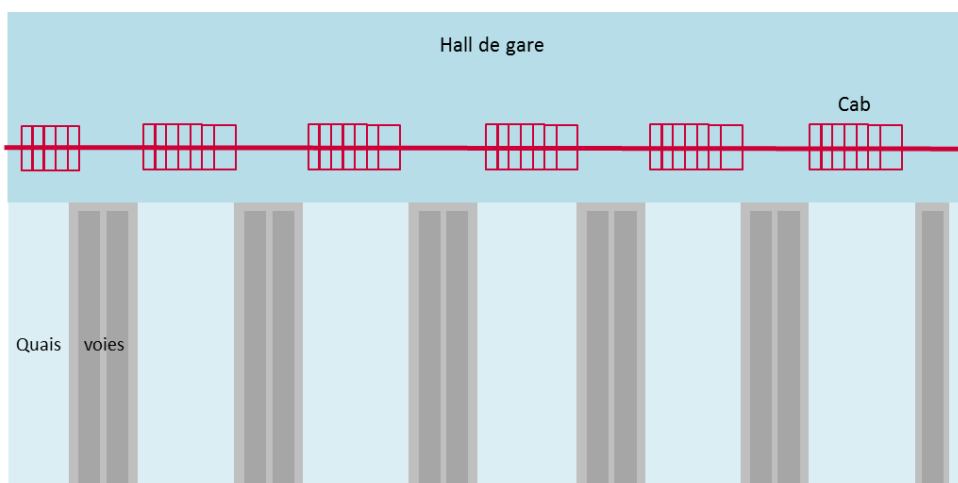


### 2.2.2. Implantation zonale face aux quais

Dans le cas d'une implantation zonale face aux quais, les portes d'embarquement sont installées sur le périmètre gare, dans le hall, quelques mètres en amont des quais avant les heurtoirs.

Cette implantation donne accès à un ensemble de quais. Ce cas de figure se présente uniquement dans les gares tête de ligne.

*Schéma d'implantation zonal face aux quais.*



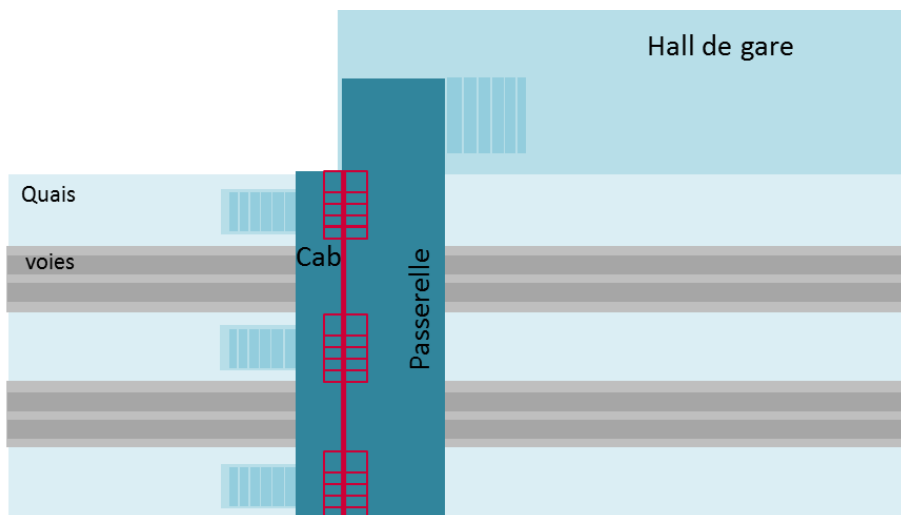
### 2.2.3. Implantation zonale sans accès direct aux quais

Dans le cas d'une implantation zonale sans accès aux quais, les portes d'embarquement donnent accès à un ensemble de quais. Ce cas de figure se présente dans les gares de passage.

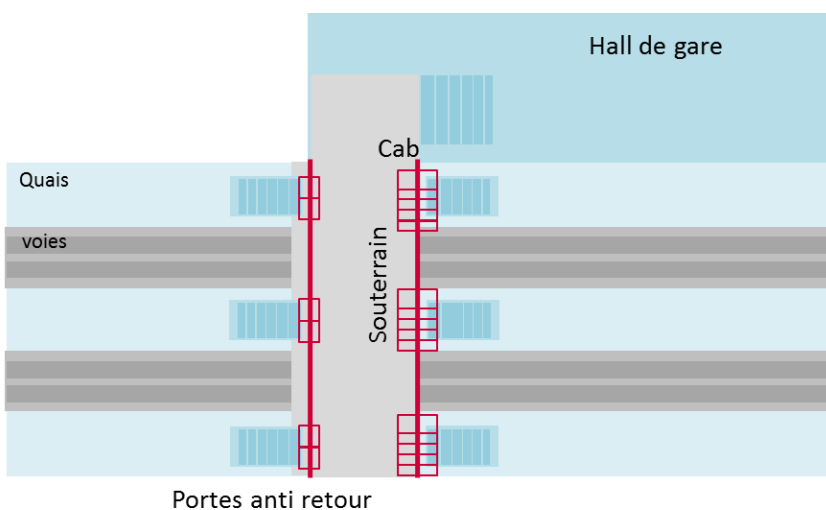
Les portes d'embarquement sont alors généralement installées sur le périmètre de la gare, dans un hall, sur une passerelle ou dans un souterrain. cf. schéma ci-dessous.

*Exemples de schémas d'implantation zonale sans accès aux quais*

*Implantation des portes d'embarquement sur une passerelle*



*Implantation des portes d'embarquement dans un 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.

### + Entrée libre

Position porte : Fermée

La porte s'ouvre à la détection d'un voyageur dans le périmètre et se ferme après le 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.

## 2.4.MODE D'EMBARQUEMENT

| Mode de fonctionnement   | Descriptif   |
|--|--|
| <b><u>Mode Mission</u></b><br><b>ou <u>Mode ARO</u></b><br><b>(train avec réservation obligatoire)</b> | <p>Le mode mission permet d'embarquer les clients ayant une réservation dans le train et de composer leurs titres de transport au passage des portes dans le système de vente.</p> <p>Le compostage du titre ebillet n'est plus obligatoire. 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>  |
| <b><u>Mode SRO</u></b><br><b>(mode sans réservation obligatoire)</b>                                   | <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"> <li>- Si le client embarque dans la gare origine ou dans une gare du parcours du trajet de son titre de transport</li> <li>- 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</li> <li>- Si le client est en possession des bons droits pour voyager sur le parcours au départ de la gare dotée des portes d'embarquement</li> <li>- Si le titre n'a pas de période de validité mais une durée de validité (jour, semaine, mois) et que la 1<sup>ère</sup> utilisation du titre à une porte d'embarquement remonte à une durée inférieure à la durée de validité du titre.</li> </ul> <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> |
| <b><u>Mode ASRO</u></b><br><b>(train à réservation non</b>   | <p>Le mode ASRO permet d'embarquer les clients ayant une réservation dans le train et de composer leurs titres de transport au passage des portes dans le système de vente.</p> <p>Il permet également de contrôler la validité du titre de transport des clients qui</p>  |

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>obligatoire)</b> | <p>n'ont pas de réservation (mêmes conditions que dans le mode par OD).</p> <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> |
|---------------------|---|



# 3. PRINCIPES D'EXPLOITATION

## 3.1.3.1 PERIMETRE DE RESPONSABILITE

La prestation de mise à disposition des portes d'embarquements est un ensemble de droits et obligations contradictoires 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 du dispositif (portes et éléments annexes)
- 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 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.
- Assurer le traitement et le suivi des incidents signalés, jusqu'à leur clôture.
- Doit assurer la sûreté et la sécurité des clients sur les quais.

### 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 :

- Communiquer à SNCF Gares & Connexions au minimum à J-1 (jour ouvré) le plan d'embarquement prévu.
- 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.
- Respecter les règles d'utilisation reprises dans ce document et/ou sa déclinaison locale
- Aviser l'assistance Utilisateur Gare par les moyens désignés dans la présente consigne de tout dysfonctionnement constaté
- Si possible effectuer les actions de maintenance de niveau 1 sous la conduite de l'assistance Utilisateur Gare
- Informer G&C de la non-tenue d'un embarquement pour cause de dysfonctionnement du dispositif
- Doit assurer la sécurité et la sûreté de son personnel et de ses clients au niveau des portes d'embarquement.

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

- REGC : régulateur embarquement Gares&Connexions (gestionnaire de plateforme). Valide le plan d'embarquement demandé par le transporteur au regard des règles d'exploitation du dispositif ; informe le transporteur en cas de dévoiement des trains ; contacte l'UGares en cas d'incident signalé sur une porte. Décide de maintenir ou de s'opposer à un embarquement ou à un contrôle de validation en sortie.
- AU.GARES : pilote le traitement des incidents en coordonnant le fabricant IER, SNCF/RESEAU pour sa partie, l'Unité Gares pour le matériel connexe ; notifie au gestionnaire de plateforme la clôture des incidents
- Responsable maintenance de l'Unité Gares : vérifie le bon état des portes d'embarquement et s'assure du bon déroulement des opérations de maintenance afin d'assurer le fonctionnement pour nos clients.
- 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 REGC ; informe le contact maintenance de SNCF Gares & Connexions de tout dysfonctionnement constaté et prévient le REGC de l'éventuelle indisponibilité de portes

## 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 (1) représentant du transporteur doit être positionné à proximité de chaque dispositif en fonctionnement (mode embarquement)<sup>2</sup>. Chaque transporteur utilisateur doit en apporter la **garantie** à Gares & Connexions (ex. par une consigne locale d'exploitation. Format non imposé). Cette règle s'applique pour les procédures d'embarquement comme pour le contrôle de validation en sortie.

Dans les gares éligibles<sup>3</sup>, cette utilisation physique des portes d'embarquement peut être remplacée par une prestation de Télé opération 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.



---

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

<sup>3</sup> La liste des gares éligibles à la télé opération figure en annexe 3 au 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 au transporteur Non Utilisateur qui est au départ du périmètre d'embarquement.

### 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.

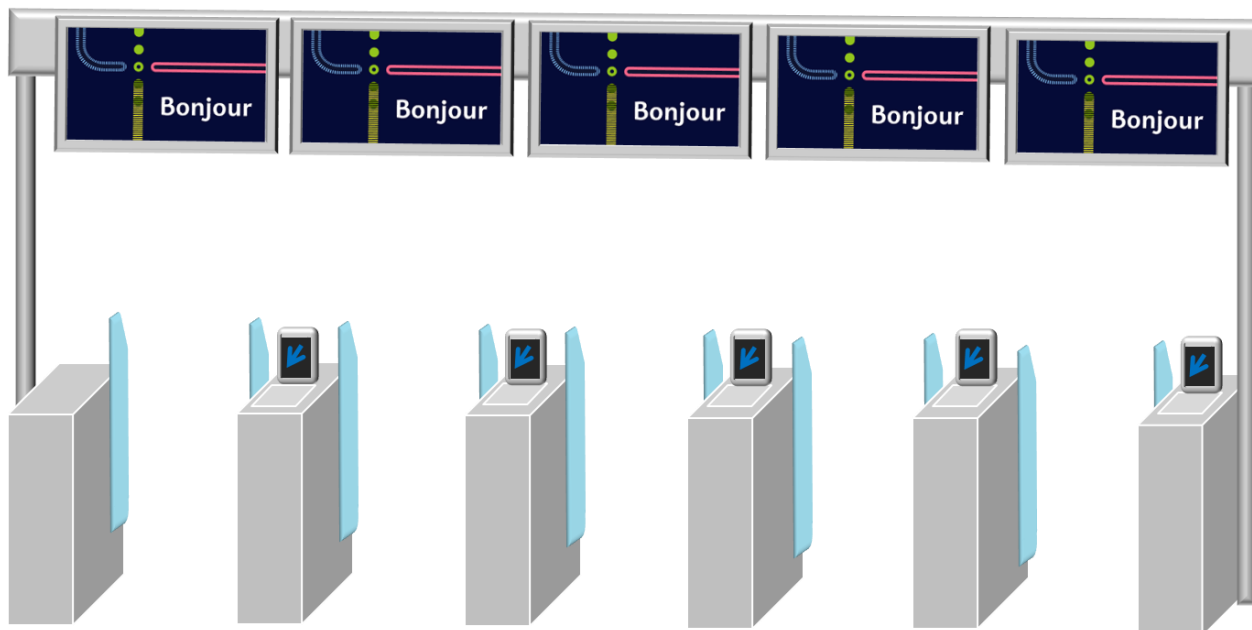
### 3.3.4. Politique de sécurité commune

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, toutefois ne peut garantir l'utilisation minimale des dispositifs.

### 3.3.5. Position des portes en situation nominale

En dehors des embarquements, le dispositif des portes d'embarquement est en mode ouvert (voir les déclinaisons locales dans certaines gares).



### 3.3.6. Prérequis transporteur

#### 3.3.6.1. L'application mobile Outil de pilotage du dispositif

L'outil de supervision mobile est accessible via OPPE pour tous les transporteurs. L'ouverture des flux et la création des comptes sera à effectuer par SNCF GARES & CONNEXIONS.

#### 3.3.6.1. L'application fixe

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.

#### 3.3.6.2. 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.

#### 3.3.6.3. Liste des utilisateurs

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**

Une formation est assurée aux utilisateurs de ces outils de supervision. Un cahier des charges sera donc envoyé à SNCF Gares & Connexions, par le transporteur demandeur de la formation.

### 3.4.COMMUNICATION ET VALIDATION DES PLANS D'EMBARQUEMENT

Les transporteurs utilisateurs des dispositifs remettent au Régulateur Embarquement SNCF Gares & Connexions (Gestionnaire de plateforme), 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 lequel 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, il en informe en amont le Gestionnaire de plateforme, ce qui le dispense du délai de prévention à J-1 évoqué ci-avant.

Sur la base de cette expression de besoin (J-1 ou 100% des embarquements), le Gestionnaire de plateforme 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 Gestionnaire de plateforme identifie les causes de non faisabilité, le cas échéant.

La désignation des embarquements « possibles » sont communiqués en retour par le Gestionnaire de plateforme au transporteur utilisateur. (« Plan d'embarquement Validé »)

Les missions du Gestionnaire de plateforme sont directement exercées par Gares & Connexions dans le Centre Opérationnel Exploitation Gare.

## 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 auront accès à cet outil leur permettant de contrôler les portes donnant accès au quai. Le passage aux portes d'embarquement est effectif uniquement aux utilisateurs munis de billets valables pour le train en cours d'embarquement. La supervision des embarquements repose dans une optique de lutte anti-fraude.

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.

L’outil de supervision mobile OPPE est destiné à être utilisé par les agents d’embarquement transporteurs qui peuvent démarrer un embarquement et l’arrêter de façon anticipée.

Ils veillent au bon fonctionnement de l’embarquement et assistent les passagers rencontrant des problèmes lors du franchissement des portes.

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

#### **+ Fermeture d’embarquement et clôture de la mission associée**

Il s’agit de la fin de l’embarquement. Cette phase se matérialise par la fermeture des portes et l’orientation des voyageurs retardataires.

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

### **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.

L’utilisateur de l’outil de supervision mobile OPPE ne renseigne pas de numéro de train mais il met les portes dans le mode d’embarquement choisi.

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).

## **3.6.UTILISATION DES DISPOSITIFS D’EMBARQUEMENT**

### **3.6.1. Dispositifs d’embarquement avec Implantation longitudinale**

### 3.6.1.1 Implantation Longitudinale

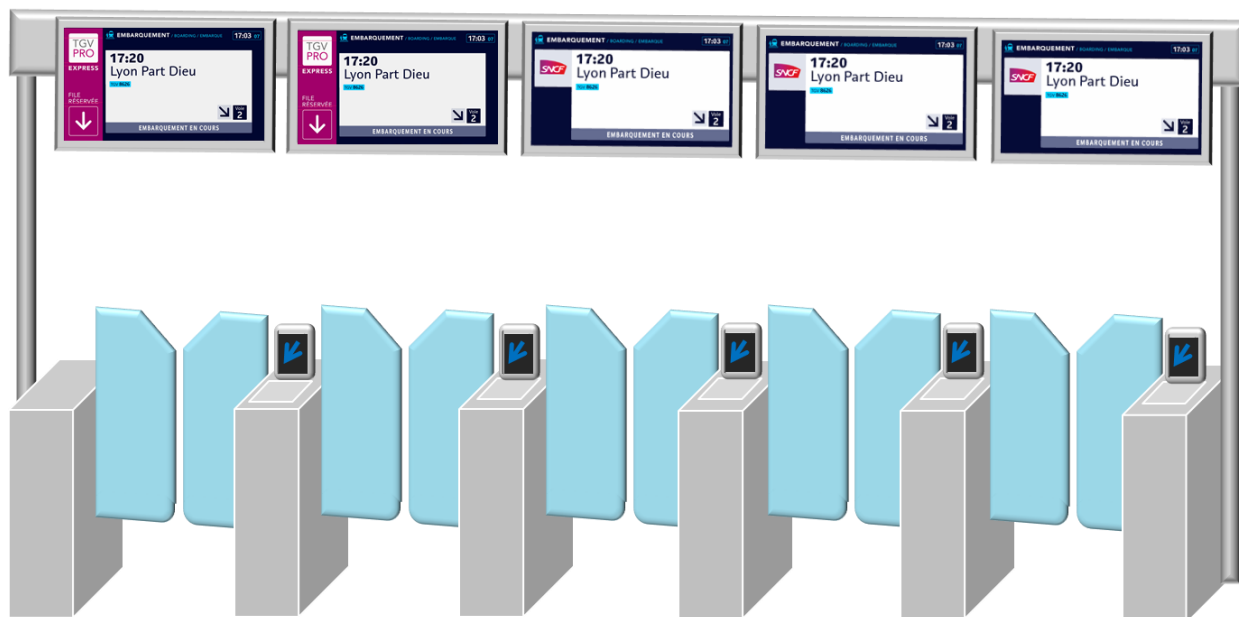
➤ Pour un Transporteur Utilisateur Unique :

| Phase                      | Règles   |
|----------------------------|--|
| Programmation              | <p>Lorsqu'il n'y a qu'un seul train sur le quai, l'ensemble des portes en service sur le quai sont à la disposition du transporteur utilisateur. Les écrans d'information voyageurs liés aux portes sont exclusivement dédiés au transporteur.</p> <p>Le Responsable Embarquement Transporteur pilote la séquence d'embarquement. Il décide du nombre de portes à activer et peut paramétrer chaque porte indépendamment depuis l'application mobile:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>+ Embarquement de tous les clients</li><li>+ Embarquement réservé à une clientèle particulière</li><li>+ Débarquement</li><li>+ Passage libre</li></ul> <p>Il vérifie la disponibilité du matériel (portes et écrans), et informer le contact maintenance des portes d'embarquement, de tout dysfonctionnement constaté.<sup>4</sup></p> |
| Ouverture de mission       | <p>Si les conditions d'embarquement n'ont pas évolué par rapport au plan d'embarquement validé, le Responsable Embarquement Transporteur peut activer les portes et lancer la mission via l'application mobile.</p> <p>En cas de situation imprévue (dévoisement, descente tardive, arrivée inopinée même quai, affichage tardif), la possibilité d'embarquer doit être confirmée. Les règles de confirmation d'embarquement sont décrites chapitre 4.</p>   |
| Pilotage de l'embarquement | <p>Pendant la session d'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur peut faire évoluer la répartition des portes. Par exemple, il peut dédier une ou plusieurs portes à une clientèle réservée.</p>   |
| Fermeture de mission       | <p>Le Responsable Embarquement Transporteur pilote la fin de l'embarquement et désactive l'ouverture des portes. Un message « Passage interdit » s'affiche alors sur les écrans affectés aux portes.</p> <p>La mission peut alors être clôturée.</p> <p>En cas d'anomalie ou de sinistre pendant l'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur informe le contact maintenance des portes d'embarquement et prévient le Gestionnaire de plateforme de l'éventuelle indisponibilité des portes.</p>   |

<sup>4</sup> La procédure maintenance est décrite au chapitre 6 ci-après.



Fonctionnement des portes d'embarquement en cas d'embarquement avec transporteur utilisateur unique :  
(vue en mode ARO)



### 3.6.1.2 Implantation Longitudinale

➤ Pour deux transporteurs Utilisateurs :

| Phase                      | Règles  |
|----------------------------|---|
| Programmation              | <p>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, le dispositif d'embarquement peut être mutualisé.</p> <p>Les écrans d'information voyageurs liés aux portes sont dédiés aux transporteurs utilisateurs.</p> <p>Les portes centrales sont utilisées pour les deux trains, tandis que les portes situées aux extrémités sont dédiées au train situé sur la voie la plus proche (attention si cas de figure avec une porte PSH en extrémité, celle-ci doit être maintenu comme un accès multi-transporteurs)</p> <p>Chaque Responsable Embarquement Transporteur pilote sa séquence d'embarquement, il décide du nombre de porte à activer et peut paramétrer chaque porte indépendamment depuis l'application mobile :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Embarquement de tous les clients</li> <li>+ Embarquement réservé à une clientèle particulière aux portes</li> <li>+ Passage libre</li> <li>+ Débarquement</li> </ul> <p>Il vérifie la disponibilité du matériel (portes et écrans), et informer le contact maintenance des portes d'embarquement, de tout dysfonctionnement constaté.<sup>5</sup></p> |
| Ouverture de mission       | <p>Si les conditions d'embarquement n'ont pas évolué par rapport au plan d'embarquement validé, le Responsable Embarquement Transporteur peut activer les portes et lancer la mission via l'application mobile.</p> <p>En cas de situation imprévue (dévoisement, descente tardive, affichage tardif), la possibilité d'embarquer doit être confirmée. Les règles de confirmation d'embarquement sont décrites au chapitre 4.</p>   |
| Pilotage de l'embarquement | <p>Pendant la session d'embarquement, chaque Responsable Embarquement Transporteur en concertation avec l'autre transporteur utilisateur peut faire évoluer la répartition des portes. Par exemple, les Responsables Embarquement des 2 transporteurs peuvent, indépendamment l'un de l'autre, dédier « leur » porte une clientèle particulière.</p> <p>L'un des deux transporteurs peut également libérer une de ses portes pour la</p>  |

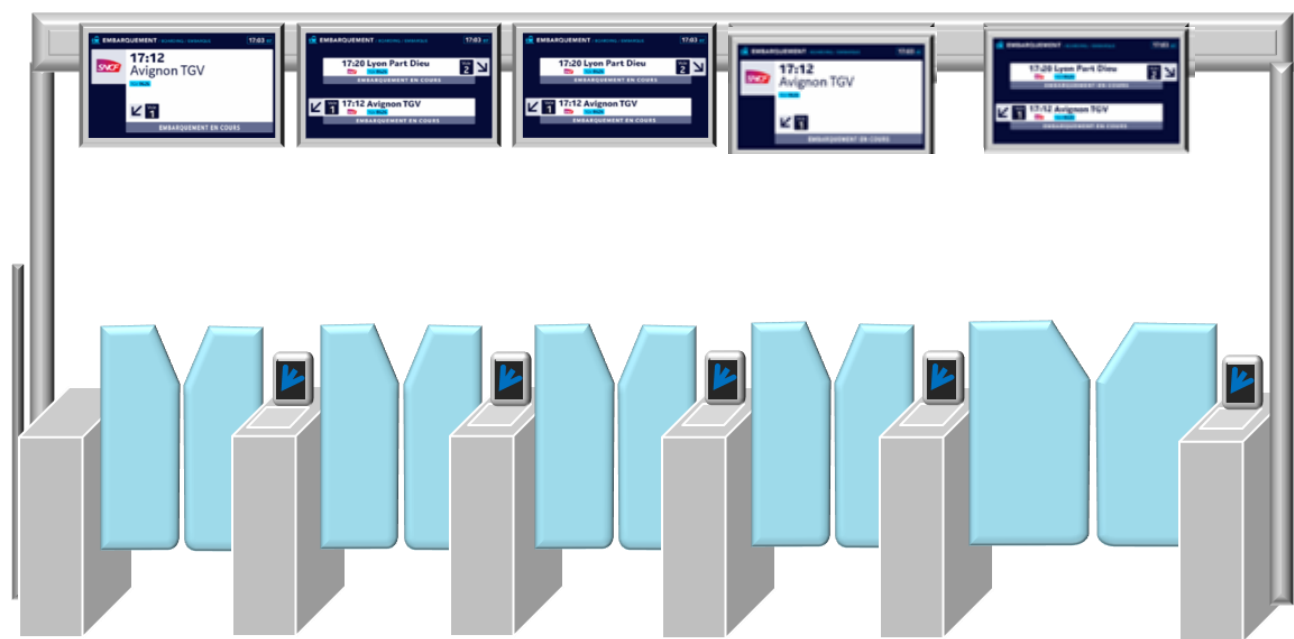
<sup>5</sup> La procédure maintenance est décrite au chapitre 6 ci-après.

|                             |  |
|-----------------------------|--|
|                             | <p>mettre à disposition de l'autre transporteur. En revanche, il ne peut préempter une porte pour son seul usage, en dehors de la porte dédiée et située au plus proche de la voie de stationnement de son train.</p> <p>En cas de constat de non-respect de ces règles de co-exploitation, le transporteur lésé doit faire remonter l'information au Gestionnaire de plateforme pour faire cesser immédiatement la situation.<sup>6</sup></p>   |
| <b>Fermeture de mission</b> | <p>A la fin de l'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur met fin à sa mission. Les portes mutualisées sont de facto remises sur la mission restante. La ou les portes qui étaient dédiées sont remises en position fermé. Elles sont mises à disposition du transporteur restant qui peut réactiver les portes libérées et les utiliser en y affectant une mission.</p> <p>En cas d'anomalie ou de sinistre pendant l'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur informe le contact maintenance des portes d'embarquement et prévient le Gestionnaire de plateforme de l'éventuelle indisponibilité des portes.</p> |

---

<sup>6</sup> Le process d'avertissement du Gestionnaire de plateforme et les modalités d'intervention de ce dernier sont décrits au paragraphe 3.6.

Fonctionnement des portes d'embarquement en cas d'embarquement avec deux transporteurs utilisateurs :  
(vue en mode ARO)



### 3.6.1.3 Implantation Longitudinale

➤ Un Transporteur Utilisateur et un Transporteur Non Utilisateur :

| Phase         | Règles  |
|---------------|---|
| Programmation | <p>Dans le cas où deux trains, de deux transporteurs différents, sont annoncés sur le même quai et qu'un des deux transporteurs n'est pas utilisateur des portes d'embarquement, alors le transporteur positionne les portes d'embarquement en mode Ouvert.</p> <p>Le Transporteur Utilisateur souhaitant tout de même réaliser un embarquement peut utiliser les portes d'embarquement si et seulement si il laisse a minima 10% des portes de la ligne en mode libre, pour le Transporteur non utilisateur. Ces portes laissées ouvertes sont situées à l'extrémité du quai située à côté de la voie où se situe le train du transporteur non utilisateur.</p> <p>Les écrans d'information voyageurs liés aux portes utilisées par le transporteur utilisateur lui sont dédiés.</p> <p><i>[Réservé : écrans d'information voyageurs des portes laissées en mode ouvert pour</i></p> |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | <p><i>le transporteur non utilisateur]</i></p> <p>Le Responsable Embarquement du transporteur utilisateur pilote sa séquence d'embarquement. Il paramètre chaque porte qui lui est dédiée indépendamment depuis l'application mobile :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Embarquement de tous les clients</li> <li>+ Embarquement réservé à une clientèle particulière aux portes</li> <li>+ Passage libre</li> </ul> <p>Le Responsable Embarquement du Transporteur Utilisateur doit vérifier la disponibilité du matériel (portes et écrans), et informer le contact maintenance des portes d'embarquement, de tout dysfonctionnement constaté.<sup>7</sup></p> |
| Ouverture de mission       | <p>Si les conditions d'embarquement n'ont pas évolué par rapport au plan d'embarquement validé, le Responsable Embarquement du Transporteur Utilisateur peut activer les portes qui lui sont dédiées et lancer la mission via l'application mobile.</p> <p>En cas de situation imprévue (dévoisement, descente tardive, affichage tardif), la possibilité d'embarquer doit être confirmée. Les règles de confirmation d'embarquement sont décrites au chapitre 4.</p>  |
| Pilotage de l'embarquement | <p>Pendant la session d'embarquement, le Responsable Embarquement du Transporteur Utilisateur peut faire évoluer la répartition des portes dédiées à son embarquement.</p> <p>Il peut également libérer une de ses portes pour la mettre à disposition de l'autre transporteur. En revanche, il ne peut préempter une porte pour son seul usage, en dehors de celles identifiées en programmation. Cf.supra.</p> <p>En cas de constat de non-respect de ces règles de co-exploitation, le transporteur lésé doit faire remonter l'information au Gestionnaire de plateforme pour faire cesser immédiatement la situation.<sup>8</sup></p>                                    |
| Fermeture de mission       | <p>A la fin de l'embarquement, le Responsable Embarquement du Transporteur Utilisateur met fin à sa mission et remet les portes qu'il utilisait en mode nominal. En cas d'anomalie ou de sinistre pendant l'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur informe le contact maintenance des portes d'embarquement et prévient le Gestionnaire de plateforme de l'éventuelle indisponibilité des portes.</p>  |

#### **Cas particulier Transporteur non utilisateur avec contrôle de billet (Mode TTLight)**

Le mode « TT-Light » est un mode qui permet aux clients d'un transporteur non utilisateur sur une gare donnée (mais utilisateur sur d'autres gares) de franchir les portes, moyennant un traitement de Titre dont la profondeur de vérification du titre est minime.

<sup>7</sup> La procédure maintenance est décrite au chapitre 6 ci-après.

<sup>8</sup> Le process d'avertissement du Gestionnaire de plateforme et les modalités d'intervention de ce dernier sont décrits au paragraphe 3.6.



#### 3.6.1.4 Implantation Longitudinale

- Pour un Transporteur Non Utilisateur :

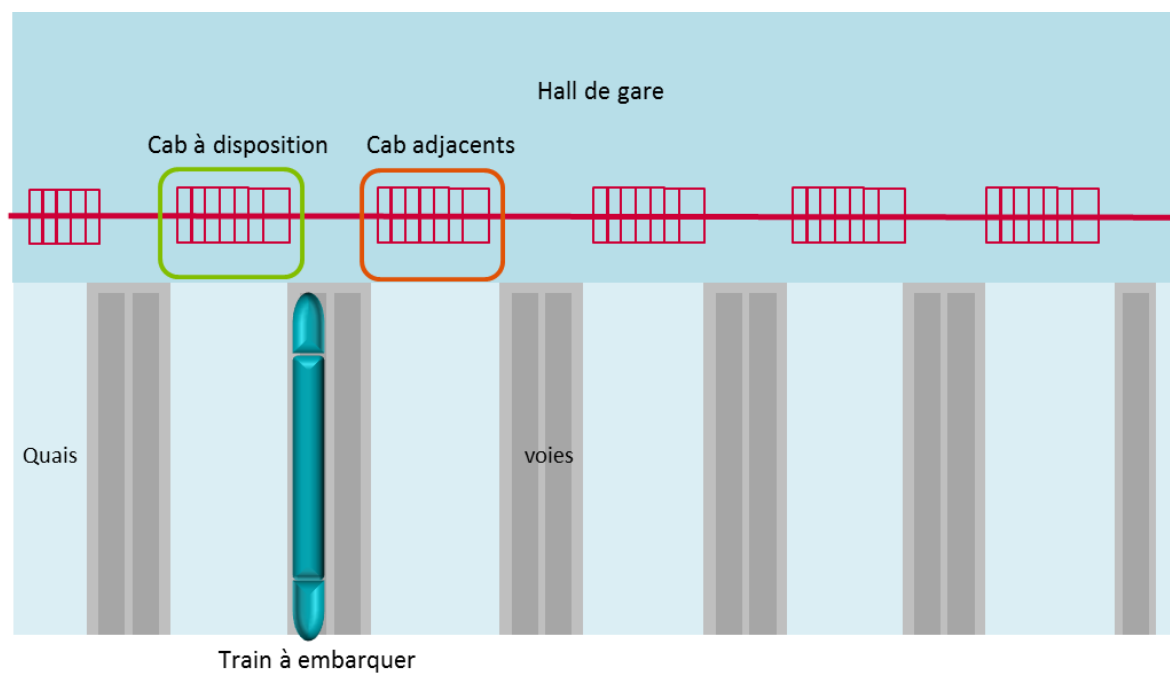
Si le seul transporteur du train à quai n'est pas utilisateur des portes d'embarquement, alors les portes sont laissées en position ouverte.

### 3.6.2. Dispositifs d'embarquement avec Implantation zonale face aux quais

#### 3.6.2.1 Implantation zonale face aux quais :

- Un Transporteur Utilisateur Unique :

*Schéma :*



| Phase                      | Règles   |
|----------------------------|--|
| Programmation              | <p>Lorsqu'un seul train doit être embarqué, l'ensemble des portes en service situées face au quai sont à la disposition du transporteur utilisateur. Les écrans d'information voyageurs liés aux portes sont dédiés au transporteur.</p> <p>Le Responsable Embarquement Transporteur pilote la séquence d'embarquement. Il décide du nombre de portes à activer et peut paramétrer chaque porte indépendamment depuis l'application mobile :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Embarquement de tous les clients</li> <li>+ Embarquement réservé à une clientèle particulière</li> <li>+ Débarquement</li> </ul> <p>Le Responsable Embarquement Transporteur peut utiliser les portes adjacentes si et seulement si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Aucun train de transporteur non utilisateur n'est en cours d'embarquement sur les quais voisins,</li> <li>+ Un train de transporteur non utilisateur est en fin d'embarquement sur le quai voisin et l'utilisation d'un nombre défini de portes d'embarquement adjacentes a fait l'objet d'une autorisation expresse du Gestionnaire de plateforme,</li> <li>+ Aucun embarquement n'est en cours par un autre transporteur utilisateur sur les quais voisins.</li> </ul> <p>Le Responsable Embarquement Transporteur doit vérifier la disponibilité du matériel (portes et écrans), et informer le contact maintenance des portes d'embarquement, de tout dysfonctionnement constaté.<sup>9</sup></p> |
| Ouverture de mission       | <p>Si les conditions d'embarquement n'ont pas évolué par rapport au plan d'embarquement validé, le Responsable Embarquement Transporteur peut activer les portes et lancer la mission via l'application mobile.</p> <p>En cas de situation imprévue (dévoisement, descente tardive, arrivée inopinée même quai, affichage tardif), la possibilité d'embarquer doit être confirmée. Les règles de confirmation d'embarquement sont décrites au chapitre 4.</p>  |
| Pilotage de l'embarquement | <p>Pendant la session d'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur peut faire évoluer la répartition des portes. Par exemple, il peut dédier une ou plusieurs portes à une clientèle réservée.</p> <p>Il peut également activer les portes adjacentes si besoin, dans le respect des conditions précisées ci-dessus.</p>   |
| Fermeture de mission       | <p>A la fin de l'embarquement, le Responsable Embarquement du Transporteur Utilisateur met fin à sa mission et remet les portes qu'il utilisait en mode</p>  |

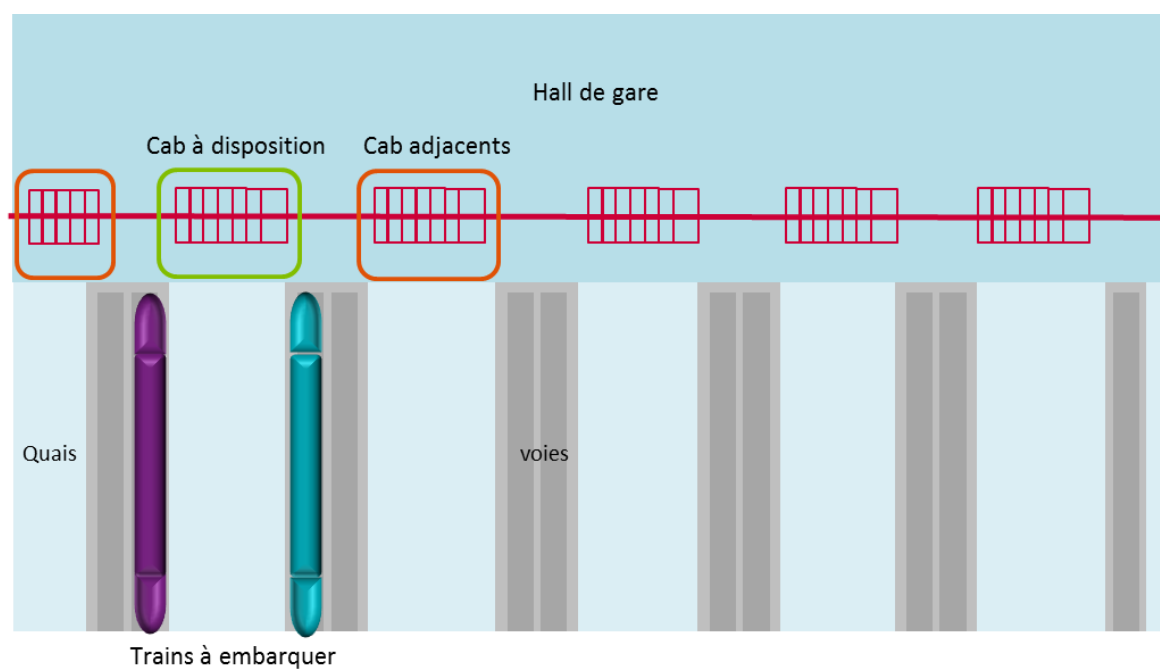
<sup>9</sup> La procédure maintenance est décrite au chapitre 6 ci-après.

|  |   |
|--|---|
|  | <p>nominal.</p> <p>En cas d'anomalie ou de sinistre pendant l'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur informe le contact maintenance des portes d'embarquement et prévient le Gestionnaire de plateforme de l'éventuelle indisponibilité des portes.</p> |
|--|---|

### 3.6.2.2 Implantation zonale face aux quais

- Pour deux Transporteurs Utilisateurs ou plus :

*Schéma :*

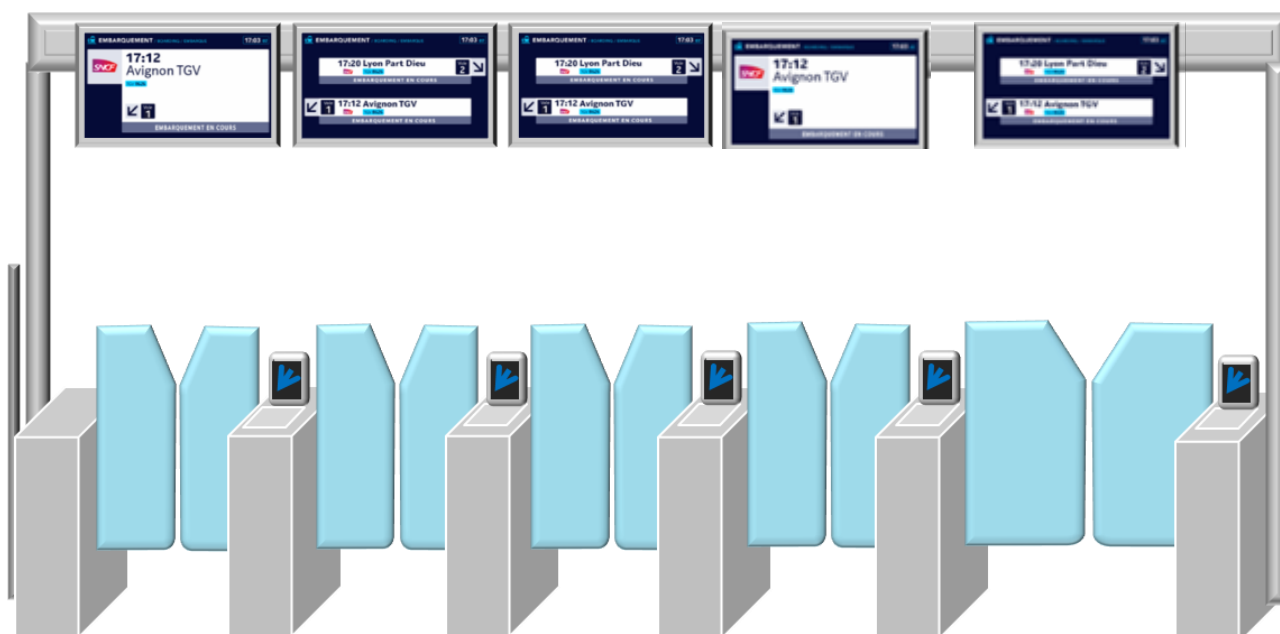


| Phase                | Règles   |
|----------------------|--|
| Programmation        | <p>Si deux trains de deux transporteurs ferroviaires différents partent du même quai et que les deux transporteurs souhaitent utiliser les portes d'embarquement pour contrôler l'accès à leur train respectif, le dispositif d'embarquement peut être mutualisé.</p> <p>Les écrans d'information voyageurs liés aux portes sont dédiés aux transporteurs utilisateurs.</p> <p>Les portes centrales sont utilisées pour les deux trains, tandis que les portes situées aux extrémités sont dédiées au train situé sur la voie la plus proche (attention si cas de figure avec une porte PSH en extrémité, celle-ci doit être maintenu comme un accès multi-transporteurs).</p> <p>Chaque Responsable Embarquement Transporteur pilote sa séquence d'embarquement, il décide du nombre de porte à activer et peut paramétrer chaque porte indépendamment depuis l'application mobile :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Embarquement de tous les clients</li> <li>+ Embarquement réservé à une clientèle particulière aux portes</li> <li>+ Passage libre (portes ouvertes par défaut)</li> </ul> <p>Chaque Responsable Embarquement Transporteur peut utiliser les portes adjacentes si et seulement si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Aucun train de transporteur non utilisateur n'est en cours d'embarquement sur la voie adjacente,</li> <li>+ Il laisse 10% des portes de la ligne face au quai voisin disponible pour le transporteur non utilisateur en cours d'embarquement sur le quai voisin (voie non adjacente),</li> </ul> <p>La ligne adjacente utilisée est la ligne coté voie de départ.</p> <p>Les écrans d'information voyageurs liés aux portes sont dédiés aux transporteurs utilisateurs.</p> <p>Chaque Responsable Embarquement Transporteur doit vérifier la disponibilité du matériel (portes et écrans), et informer le contact maintenance des portes d'embarquement, de tout dysfonctionnement constaté.<sup>10</sup></p> |
| Ouverture de mission | <p>Si les conditions d'embarquement n'ont pas évolué par rapport au plan d'embarquement validé, le Responsable Embarquement Transporteur peut activer les portes et lancer la mission via l'application mobile.</p> <p>En cas de situation imprévue (dévoisement, descente tardive, affichage tardif), la possibilité d'embarquer doit être confirmée. Les règles de confirmation d'embarquement sont décrites au chapitre 4.</p>  |

<sup>10</sup> La procédure maintenance est décrite au chapitre 6 ci-après.

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <p>Pilotage de l'embarquement</p> | <p>Pendant la session d'embarquement, chaque Responsable Embarquement Transporteur peut faire évoluer la répartition des portes. Par exemple, les Responsables Embarquement des 2 transporteurs peuvent, indépendamment l'un de l'autre, dédier « leur » porte à une clientèle particulière.</p> <p>L'un des deux transporteurs peut également libérer une de ses portes pour la mettre à disposition de l'autre transporteur. En revanche, il ne peut préempter une porte pour son seul usage, en dehors de la porte dédiée et située au plus proche de la voie de stationnement de son train.</p> <p>En cas de constat de non-respect de ces règles de co-exploitation, le transporteur lésé doit faire remonter l'information au Gestionnaire de plateforme pour faire cesser immédiatement la situation.<sup>11</sup></p> |
| <p>Fermeture de mission</p>       | <p>A la fin de l'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur met fin à sa mission et remet à disposition les portes qu'il utilisait en mode nominal. Le transporteur restant peut réactiver les portes libérées et les utiliser en y relançant une mission.</p> <p>En cas d'anomalie ou de sinistre pendant l'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur informe le contact maintenance des portes d'embarquement et prévient le Gestionnaire de plateforme de l'éventuelle indisponibilité des portes.</p>  |

*Fonctionnement des portes d'embarquement en cas d'embarquement avec deux transporteurs utilisateurs sur des portes implantées en zonal face aux quais :*



<sup>11</sup> Le process d'avertissement du Gestionnaire de plateforme et les modalités d'intervention de ce dernier sont décrits au paragraphe 3.6.

### 3.6.2.3 Implantation zonale face aux quais :

#### ➤ Un Transporteur Utilisateur et un Transporteur Non Utilisateur :

| Phase                      | Règles   |
|----------------------------|--|
| Programmation              | <p>Dans le cas où deux trains, de deux transporteurs différents, sont annoncés sur le même quai et qu'un des deux transporteurs n'est pas utilisateur des portes d'embarquement. Le Gestionnaire de plateforme est responsable de l'ouverture des portes allouées au transporteur non utilisateur.</p> <p>Le Transporteur Utilisateur souhaitant tout de même réaliser un embarquement peut utiliser les portes d'embarquement si et seulement si il laisse a minima 10% des portes en mode Ouvert, pour le Transporteur non utilisateur. Ces 10% de portes laissées ouvertes sont situées à l'extrémité de la ligne de porte et située à côté de la voie où se situe le train du transporteur non utilisateur.</p> <p>Les écrans d'information voyageurs liés aux portes utilisées par le transporteur utilisateur lui sont dédiés.</p> <p><i>[Réservé : écrans d'information voyageurs liés aux portes laissées en mode ouvert pour le transporteur non utilisateur]</i></p> <p>Le Responsable Embarquement du transporteur utilisateur pilote sa séquence d'embarquement. Il paramètre chaque porte qui lui est dédiée indépendamment depuis l'application mobile :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>+ Embarquement de tous les clients</li><li>+ Embarquement réservé à une clientèle particulière aux portes</li><li>+ Passage libre (portes ouvertes par défaut)</li></ul> <p>Le Responsable Embarquement du Transporteur Utilisateur doit vérifier la disponibilité du matériel (portes et écrans), et informer le contact maintenance des portes d'embarquement, de tout dysfonctionnement constaté<sup>12</sup>.</p> |
| Ouverture de mission       | <p>Si les conditions d'embarquement n'ont pas évolué par rapport au plan d'embarquement validé, le Responsable Embarquement du Transporteur Utilisateur peut activer les portes qui lui sont dédiées et lancer la mission via l'application mobile.</p> <p>En cas de situation imprévue (dévoisement, descente tardive, affichage tardif), la possibilité d'embarquer doit être confirmée. Les règles de confirmation d'embarquement sont décrites au chapitre 4.</p>  |
| Pilotage de l'embarquement | <p>Pendant la session d'embarquement, le Responsable Embarquement du Transporteur Utilisateur peut faire évoluer la répartition des portes dédiées à son embarquement.</p>   |

<sup>12</sup> La procédure maintenance est décrite au chapitre 6 ci-après.

|                      |   |
|----------------------|---|
|                      | <p>Il peut également libérer une de ses portes pour la mettre à disposition de l'autre transporteur. En revanche, il ne peut préempter une porte pour son seul usage, en dehors de celles identifiées en programmation. Cf.supra.</p> <p>En cas de constat de non-respect de ces règles de co-exploitation, le transporteur lésé doit faire remonter l'information au Gestionnaire de plateforme pour faire cesser immédiatement la situation.<sup>13</sup></p> |
| Fermeture de mission | <p>A la fin de l'embarquement, le Responsable Embarquement du Transporteur Utilisateur met fin à sa mission et remet les portes qu'il utilisait en mode nominal.</p> <p>En cas d'anomalie ou de sinistre pendant l'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur informe le contact maintenance des portes d'embarquement et prévient le Gestionnaire de plateforme de l'éventuelle indisponibilité des portes.</p>                                    |

#### ***Cas particulier Transporteur non utilisateur avec contrôle de billet (Mode TTLight)***

Le mode « TT-Light » est un mode qui permet aux clients d'un transporteur non utilisateur sur une gare donnée (mais utilisateur sur d'autres gares) de franchir les portes, moyennant un traitement de Titre dont la profondeur de vérification du titre est minime.

#### **3.6.2.4 Implantation zonale face aux quais avec un Transporteur Non Utilisateur**

Si le seul transporteur du train à quai n'est pas utilisateur des portes d'embarquement, alors les portes sont laissées en position ouverte.

---

<sup>13</sup> Le process d'avertissement du Gestionnaire de plateforme et les modalités d'intervention de ce dernier sont décrits au paragraphe 3.6.

### 3.6.3. Implantation zonale sans accès direct aux quais

#### 3.6.3.1 Implantation zonale sans accès direct aux quais

➤ Pour un Transporteur Utilisateur Unique :

| Phase                      | Règles   |
|----------------------------|--|
| Programmation              | <p>Lorsqu'un seul train doit être embarqué, l'ensemble des portes en service situées face au quai sont à la disposition du transporteur utilisateur. Les écrans d'information voyageurs liés aux portes sont dédiés au transporteur.</p> <p>Le Responsable Embarquement Transporteur pilote la séquence d'embarquement. Il décide du nombre de portes à activer et peut paramétrer chaque porte indépendamment depuis l'application mobile :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>+ Embarquement de tous les clients</li><li>+ Embarquement réservé à une clientèle particulière aux portes</li><li>+ Débarquement.</li></ul> <p>Le Responsable Embarquement Transporteur doit vérifier la disponibilité du matériel (portes et écrans), et informer le contact maintenance des portes d'embarquement, de tout dysfonctionnement constaté.<sup>14</sup></p> |
| Ouverture de mission       | <p>Si les conditions d'embarquement n'ont pas évolué par rapport au plan d'embarquement validé, le Responsable Embarquement Transporteur peut activer les portes et lancer la mission via l'application mobile.</p> <p>En cas de situation imprévue (dévoisement, descente tardive, arrivée inopinée même quai, affichage tardif), la possibilité d'embarquer doit être confirmée. Les règles de confirmation d'embarquement sont décrites au chapitre 4.</p>  |
| Pilotage de l'embarquement | <p>Pendant la session d'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur peut faire évoluer la répartition des portes. Par exemple, il peut dédier une ou plusieurs portes à une clientèle réservée.</p>   |
| Fermeture de mission       | <p>Le Responsable Embarquement Transporteur pilote la fin de l'embarquement et désactive l'ouverture des portes. Un message « Passage interdit » s'affiche alors sur les écrans affectés aux portes.</p> <p>La mission peut alors être clôturée et les portes remises en position nominale.</p> <p>En cas d'anomalie ou de sinistre pendant l'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur informe le contact maintenance des portes d'embarquement et prévient le Gestionnaire de plateforme de l'éventuelle indisponibilité des portes.</p>  |

<sup>14</sup> La procédure maintenance est décrite au chapitre 6 ci-après.



### 3.6.2.2 Implantation zonale sans accès direct aux quais

➤ Pour deux Transporteurs Utilisateurs ou plus :

| Phase                      | Règles   |
|----------------------------|--|
| Programmation              | <p>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, le dispositif d'embarquement peut être mutualisé.</p> <p>Les écrans d'information voyageurs liés aux portes sont dédiés aux transporteurs utilisateurs.</p> <p>Les portes centrales sont utilisées pour les deux trains, tandis que les portes situées aux extrémités sont dédiées au train situé sur la voie la plus proche (attention si cas de figure avec une porte PSH en extrémité, celle-ci doit être maintenu comme un accès multi-transporteurs).</p> <p>Chaque Responsable Embarquement Transporteur pilote sa séquence d'embarquement, il décide du nombre de porte à activer et peut paramétrer chaque porte indépendamment depuis l'application mobile :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>+ Embarquement de tous les clients</li><li>+ Embarquement réservé à une clientèle particulière aux portes</li><li>+ Passage libre (portes ouvertes par défaut)</li></ul> <p>Chaque Responsable Embarquement Transporteur doit vérifier la disponibilité du matériel (portes et écrans), et informer le contact maintenance des portes d'embarquement, de tout dysfonctionnement constaté.<sup>15</sup></p> |
| Ouverture de mission       | <p>Si les conditions d'embarquement n'ont pas évolué par rapport au plan d'embarquement validé, le Responsable Embarquement Transporteur peut activer les portes et lancer la mission via l'application mobile.</p> <p>En cas de situation imprévue (affichage tardif, ...), la possibilité d'embarquer doit être confirmée. Les règles de confirmation d'embarquement sont décrites au chapitre 4.</p>  |
| Pilotage de l'embarquement | <p>Pendant la session d'embarquement, chaque Responsable Embarquement Transporteur peut faire évoluer la répartition des portes. Par exemple, les Responsables Embarquement des 2 transporteurs peuvent, indépendamment l'un de l'autre, dédier « leur » porte à une clientèle particulière.</p> <p>En cas de constat de non-respect de ces règles de co-exploitation, le transporteur lésé doit faire remonter l'information au Gestionnaire de</p>   |

<sup>15</sup> La procédure maintenance est décrite au chapitre 6 ci-après.

|                             |  |
|-----------------------------|--|
|                             | plateforme pour faire cesser immédiatement la situation. <sup>16</sup>   |
| <b>Fermeture de mission</b> | <p>A la fin de l'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur met fin à sa mission et remet à disposition les portes qu'il utilisait en mode nominal. Le transporteur restant peut réactiver les portes libérées et les utiliser en y relançant une mission.</p> <p>En cas d'anomalie ou de sinistre pendant l'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur informe le contact maintenance des portes d'embarquement et prévient le Gestionnaire de plateforme de l'éventuelle indisponibilité des portes.</p> |

---

<sup>16</sup> Le process d'avertissement du REGC et les modalités d'intervention de ce dernier sont décrits au paragraphe 3.6.

### 3.6.2.3 Implantation zonale sans accès direct aux quais

- Pour deux Transporteurs Utilisateurs ou plus, et un Transporteur Non Utilisateur :

| Phase                      | Règles   |
|----------------------------|--|
| Programmation              | <p>Dans le cas où plusieurs trains, d'au moins deux transporteurs différents, sont annoncés et qu'un des transporteurs n'est pas utilisateur des portes d'embarquement, alors Gestionnaire de plateforme positionne les portes d'embarquement en mode Ouvert.</p> <p>Les Transporteurs Utilisateurs souhaitant tout de même réaliser un embarquement peuvent utiliser les portes d'embarquement si et seulement si ils laissent a minima 10% en mode Ouvert, pour le Transporteur non utilisateur. Les portes en position embarquement peuvent alors être mutualisées entre les différents transporteurs utilisateurs.</p> <p>Les écrans d'information voyageurs liés aux portes utilisées par les transporteurs utilisateurs sont mutualisés.</p> <p><i>[Réservé : écrans d'information voyageurs liés aux portes laissées en mode ouvert pour le transporteur non utilisateur]</i></p> <p>Le Responsable Embarquement du transporteur utilisateur pilote sa séquence d'embarquement. Il paramètre chaque porte qu'il peut utiliser indépendamment depuis l'application mobile :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>+ Embarquement de tous les clients.</li><li>+ Embarquement réservé à une clientèle particulière aux portes</li><li>+ Passage libre (portes ouvertes par défaut)</li></ul> <p>Les Responsables Embarquement Transporteur doivent vérifier la disponibilité du matériel (portes et écrans), et informer le contact maintenance des portes d'embarquement, de tout dysfonctionnement constaté.<sup>17</sup></p> |
| Ouverture de mission       | <p>Si les conditions d'embarquement n'ont pas évolué par rapport au plan d'embarquement validé, les Responsables Embarquement Transporteur peuvent activer les portes qu'ils sont autorisés à utiliser et lancer la mission via l'application mobile.</p> <p>En cas de situation imprévue (, affichage tardif), la possibilité d'embarquer doit être confirmée. Les règles de confirmation d'embarquement sont décrites au chapitre 4.</p>   |
| Pilotage de l'embarquement | <p>Pendant la session d'embarquement, les Responsables Embarquement Transporteur peuvent faire évoluer la répartition des portes dans la limite de</p>   |

<sup>17</sup> La procédure maintenance est décrite au chapitre 6 ci-après.

|                      |   |
|----------------------|---|
|                      | <p>leur autorisation et sous réserve des règles de répartition décrites ci-dessus.</p> <p>Ils peuvent également libérer une porte pour la mettre à disposition de l'autre transporteur ou à disposition du transporteur non utilisateur.</p> <p>En cas de constat de non-respect de ces règles de co-exploitation, le transporteur lésé doit faire remonter l'information Gestionnaire de plateforme pour faire cesser immédiatement la situation.<sup>18</sup></p> |
| Fermeture de mission | <p>A la fin de l'embarquement, les Responsables Embarquements Transporteur mettent fin à la mission et remettent les portes qu'il utilisait en mode nominal.</p> <p>En cas d'anomalie ou de sinistre pendant l'embarquement, le Responsable Embarquement Transporteur concerné informe le contact maintenance des portes d'embarquement et prévient le Gestionnaire de plateforme de l'éventuelle indisponibilité des portes.</p>                                   |

#### ***Cas particulier Transporteur non utilisateur avec contrôle de billet (Mode TTLight)***

Le mode « TT-Light » est un mode qui permet aux clients d'un transporteur non utilisateur sur une gare donnée (mais utilisateur sur d'autres gares) de franchir les portes, moyennant un traitement de Titre dont la profondeur de vérification du titre est minime.

#### **3.6.3.4 Implantation zonale face aux quais**

##### **➤ Pour un Transporteur Non Utilisateur :**

Si le seul transporteur du train à quai n'est pas utilisateur des portes d'embarquement, alors les portes sont laissées en position ouverte.

### **3.7.NON RESPECT DES REGLES DE CO-EXPLOITATION**

En cas de constat de non-respect des règles de co-exploitation décrites ci-dessus, le Responsable Embarquement Gares & Connexions intervient directement auprès des transporteurs utilisateurs et non 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).

<sup>18</sup> Le process d'avertissement du Gestionnaire de plateforme et les modalités d'intervention de ce dernier sont décrits au paragraphe 3.6.

### 3.8. SUIVI ET REPORTING D'EXPLOITATION

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

## 4. GESTION DES SITUATIONS IMPREVUES

### 4.1. SITUATIONS IMPREVUES ET CONFIRMATION D'EMBARQUER

Lorsque toutes les conditions initiales ayant conduit le Responsable Embarquement Gares & Connexions 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. 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, l'Article 18.2.1 du 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 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<sup>19</sup> et peut soit autoriser l'embarquement ; soit estimer que la situation est incompatible avec l'exploitation de la gare et donc ne pas autoriser pas l'embarquement.

---

<sup>19</sup> Cette densité peut notamment être appréciée grâce à l'outil de gestion des Flux gares & Connexions (livraison S1 2020)

#### 4.1.2. Colis suspect

En cas de colis suspect annoncé en gare, SNCF G&C 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 régulateur SNCF Gares & Connexions. Ce dernier évalue la situation au regard de la densité de la gare ou zone de gare<sup>20</sup> 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 pas l'embarquement.

Le dévoisement dans le cadre d'une implantation zonale sans accès direct aux quais n'est pas considéré comme une situation imprévue du sens de la présente consigne.

#### 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. Responsable Embarquement Transporteur évalue la situation.

- + S'il considère que l'embarquement n'est pas réalisable au regard du nombre de client attendue 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<sup>21</sup> 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 pas l'embarquement.

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

Si une situation perturbée engendre une congestion<sup>22</sup> 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.

---

<sup>20</sup> Cette densité peut notamment être appréciée grâce à l'outil de gestion des Flux gares & Connexions (livraison S1 2020)

<sup>21</sup> Cette densité peut notamment être appréciée grâce à l'outil de gestion des Flux gares & Connexions (livraison S1 2020)

<sup>22</sup> Cette densité peut notamment être appréciée grâce à l'outil de gestion des Flux gares & Connexions (livraison S1 2020)

## 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 d'information défaillants), 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<sup>23</sup> 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 peut, 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-ci<sup>24</sup>.

### 4.2.5. Congestion de la gare

Si une situation perturbée engendre une congestion de la gare, le Gestionnaire de plateforme peut décider de lever les embarquements en cours.

### 4.2.6. Arrivée inopinée sur le même quai avec réutilisation

---

<sup>23</sup> Cette densité peut notamment être appréciée grâce à l'outil de gestion des Flux gares & Connexions (livraison S1 2020)

<sup>24</sup> Cette densité peut notamment être appréciée grâce à l'outil de gestion des Flux gares & Connexions (livraison S1 2020)

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.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 :

- + Colis suspect,
- + Alarme Incendie CSI,
- + 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
- + Application mobile : OPPE à disposition des transporteurs utilisateurs et de G&C
- + CSI (Centrale Sécurité Incendie) : Alarme gare

En mode Evacuation, les portes d'embarquement restent allumées. Elles sont en position ouverte et restent ouvertes après passage des personnes dans les unités de passage.

## 6. MAINTENANCE

En cas d'incident constaté sur les portes, le Responsable Embarquement Transporteur ou tout agent Gares & Connexions présent peut contacter l'assistance utilisateur, l'@Ugares.

Cet appel permet de signaler et de suivre les demandes d'assistance en cas de dysfonctionnement.

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

L'@Ugares est joignable en 7/7 et 24/24 :

- + Au numéro suivant : **04 27 01 01 66** puis choix n°3.
- + Au numéro interne suivant: **70 70 66** puis choix n°3.
- + En se connectant au portail : [https://gc\\_au\\_gares.sncf.fr](https://gc_au_gares.sncf.fr)

Chaque signalement doit faire l'objet d'un ticket d'incident fourni par l'@Ugares. Ce numéro d'incident doit être transféré au responsable maintenance de l'unité gare.

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

- + IER qui reste le fournisseur du dispositif des portes d'embarquement. il assure également la maintenance sur sa partie.
- + Réseau sur sa partie.
- + L'Unité Gares sur le matériel connexe.

La clôture d'un incident est notifiée par l'@Ugares après échange avec le responsable maintenance de l'unité gare ou le responsable d'exploitation. Il est possible de suivre l'avancement du signalement via le portail web après la création de son compte par l'@Ugares.

## 7. PRESTATION FACULTATIVE DE TELEOPERATION

[réservé]

### 7.1.1. Télé-opération

Dans les gares éligibles, l'exploitation des portes d'embarquement peut être remplacée par une prestation de Télé opération. Cette prestation est proposée par gares & Connexion de manière optionnelle. Les transporteurs doivent en faire une demande spécifique.

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.

## 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).

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 TGV                   | Longitudinal  | 6                                      |
| Bordeaux St Jean          | Longitudinal  | 61                                     |
| Lille Flandres            | Zonal   | 13                                     |
| Lyon Part Dieu            | Longitudinal sans accès direct aux quais  | 7                                      |
| Lyon Perrache             | Longitudinal  | 6 Passerelle<br>4 Souterrain           |
| Marseille Blancarde       | Zonal sans accès direct aux quais   | 6                                      |
| Marseille Saint Charles   | Longitudinal  | 33                                     |
| Nantes                    | Longitudinal  | 20                                     |
| Nice Ville                | Zonal sans accès direct aux quais   | 21                                     |
| Paris Est                 | zonal / Longitudinal / Souterrain   | 11 Coté Saint Martin<br>15 Coté Alsace |
| Paris Gare de Lyon        | Zonal Halls 1 et 2<br>Longitudinal / Souterrain Halls 3   | 45 Hall 2<br>42 Halls 1&3              |
| Paris Montparnasse        | Zonal – Voies 1,2/3<br>Longitudinal – Voies 4/5, 6/7 et 8/9<br>Sans accès direct aux quais – zone Pasteur | 12<br>24<br>11                         |
| Paris Nord                | Longitudinal<br>Souterrain  | 14<br>8                                |
| Paris Saint Lazare        | Longitudinal / Zonal  | 37                                     |
| Rennes                    | Longitudinal sans accès au quai - Dalle<br>Longitudinal sans accès au quai - Souterrain                   | 8<br>10                                |
| Valence TGV               | Longitudinal sans accès direct aux quais  | 8                                      |
| Le Mans                   | Longitudinal sans accès direct aux quais  | 9                                      |
| Montpellier Sud de France | Longitudinal sans accès direct aux quais  | 28                                     |



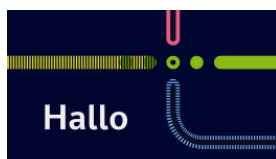
# ANNEXE 2 = LISTE DES GARES ELIGIBLES A LA TELEOPERATION

[réservé]

## ANNEXE 3 = AFFICHAGE CLIENT

### AFFICHAGE PAR DEFAUT

Lorsqu'aucune mission n'est pas programmée, l'affichage par défaut est diffusé en différentes langues selon les besoins de chaque gare.



### 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<br>(avec validation juridique G&C) |
| 25/08/2020 | 2.1     | Caroline PAREL    | Consigne de Gouvernance Embarquement<br>(avec validation juridique G&C) |
|            |         |                   |   |

# DOCUMENTS JOINTS

| DOCUMENT | DESCRIPTION |
|----------|-------------|
|          |             |
|          |             |