

Société émettrice :

SNCF GARES & CONNEXIONS SA

GROUPE - REFERENTIEL GESTIONNAIRE  
DE GARES

**PRINCIPE**

# Règlement Intérieur "Occupant" d'une Gare

Le RI Occupant est une annexe à la convention d'occupation signée entre SNCF G&C et l'Occupant. Il précise les conditions d'utilisation et de fonctionnement de la Gare.

**GG05001**  
**(AG 2 A)**

Édition du 22-10-2010

**Version** n° 02 - **du** 16-01-2025

**Applicable** le 30 janvier 2025

**Référence article** : GG05001 - 999999 - 011

**Émetteur** : DEX GRP

Périmètre d'application :

**INTERNE SNCF GARES & CONNEXIONS SA**

GG05001

En application des règles de classification du Groupe SNCF, ce document ne peut être communiqué qu'aux personnes travaillant ou agissant pour l'Entité s'il est utile pour l'exécution de leurs missions



**COPIE non tenue à jour du 31/03/2025**

# Sommaire

---

<b>1.</b>	<b>PREAMBULE / NOTE PEDAGOGIQUE.....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>OBJET.....</b>	<b>1</b>
<b>3.</b>	<b>DECLINAISONS.....</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>TEXTES CITES.....</b>	<b>2</b>
<b>5.</b>	<b>ABREVIATIONS / DEFINITIONS.....</b>	<b>3</b>
5.1.	Abréviations.....	3
5.2.	Définitions.....	3
<b>6.</b>	<b>APPLICATION ET MODIFICATION.....</b>	<b>6</b>
6.1.	Opposabilité du Règlement Intérieur.....	6
6.2.	Modification du Règlement Intérieur.....	6
<b>7.</b>	<b>DESCRIPTION PHYSIQUE ET FONCTIONNELLE DE LA GARE.....</b>	<b>6</b>
7.1.	Présentation des zones de la Gare.....	6
7.2.	Certification de la Gare.....	7
7.3.	Défibrillateurs Automatisés Externes (D.A.E).....	7
7.4.	Catégorie ERP.....	7
<b>8.</b>	<b>ORGANISATION DU SITE.....</b>	<b>8</b>
8.1.	Direction de Site.....	8
<b>9.</b>	<b>OBLIGATIONS DES OCCUPANTS.....</b>	<b>8</b>
9.1.	Dispositions générales.....	8
9.2.	Horaires d'ouverture des Locaux.....	9
9.3.	Plan Vigipirate.....	10
9.4.	Conditions d'accessibilité aux locaux.....	11
9.5.	Conditions d'accessibilité aux locaux dits « sensibles ».....	11
9.6.	Gestion de la coactivité : Plan de Préventions / Procédure de livraisons.....	12
9.7.	Règles et sûreté de la Gare en matière de Transport de Fonds.....	12
9.8.	Equipements et installations communes.....	13
9.9.	Accès aux locaux / Cas d'urgence.....	13
9.10.	La sécurité incendie.....	13
9.10.1.	Application du règlement de sécurité incendie.....	14
9.10.2.	Les équipements et installations de sécurité incendie.....	14
9.10.3.	Formation.....	15
9.10.4.	Registres / Consignes.....	15
9.11.	Sûreté des locaux Occupants.....	15
9.12.	Approvisionnements et livraisons.....	16
9.12.1.	Horaires.....	16
9.13.	Entretien et maintenance des locaux.....	16
9.14.	Dispositions liées à l'environnement.....	17
9.15.	La propreté.....	17

9.16.	La réduction des déchets .....	17
9.17.	La gestion des déchets .....	17
9.18.	Réalisation de travaux .....	19
9.19.	Sonorisation.....	20
9.20.	Ambiance olfactive.....	21
9.21.	Mesures de sobriété en eau.....	21
9.22.	Mesures de sobriété énergétique.....	21
9.23.	Manifestations exceptionnelles .....	21
9.24.	Esthétique .....	21
9.25.	Respect des obligations des Occupants .....	22
<b>ANNEXE 1</b>	<b>DESCRIPTION PHYSIQUE ET FONCTIONNELLE DE LA GARE.....</b>	<b>23</b>
<b>ANNEXE 2</b>	<b>LIVRAISONS.....</b>	<b>25</b>
<b>ANNEXE 3</b>	<b>PROCEDURE DECHETS ET ENVIRONNEMENT .....</b>	<b>27</b>
<b>ANNEXE 4</b>	<b>ORGANISATION LOCALE ET COORDONNEES UTILES DE LA GARE.....</b>	<b>31</b>
<b>ANNEXE 5</b>	<b>ARRETE PREFECTORAL DE LA GARE.....</b>	<b>33</b>
<b>ANNEXE 6</b>	<b>ANNEXE SPECIFIQUE COMMERCE .....</b>	<b>35</b>
<b>ANNEXE 7</b>	<b>ENGAGEMENT QUALITE POUR L'HOSPITALITE EN GARE .....</b>	<b>37</b>
<b>ANNEXE 8</b>	<b>MODELE DE CHARTE TRAVAUX .....</b>	<b>41</b>
	.....	<b>41</b>
<b>ANNEXE 9</b>	<b>GUIDE SÛRETE.....</b>	<b>43</b>
<b>ANNEXE 10</b>	<b>SOBRIETE ENERGETIQUE .....</b>	<b>55</b>
	<b>FICHE D'IDENTIFICATION .....</b>	<b>57</b>

# 1. Préambule / Note pédagogique

---

## *Origine de la création ou de la modification du texte :*

SNCF Gares & Connexions, filiale de SNCF Réseau a pour mission d'assurer, conformément aux principes du service public la gestion unifiée des gares du Réseau Ferré National. (Article L2111-9-1 du Code des Transports). Elle décrit dans ce texte les règles générales d'organisation et de fonctionnement de la Gare que doivent respecter les Occupants, leurs prestataires, leurs clients et leurs équipes.

## *Ce texte comporte :*

---

- un tronc commun national ;
- un ensemble d'annexes, à décliner localement par Gare ou groupe de Gares.

## *Objectifs du texte :*

---

Le présent Règlement Intérieur a pour objet de définir les règles générales de fonctionnement et d'utilisation de la gare, applicables à toutes les entités occupant un local en gare.

## *Utilisateurs du texte :*

---

Le gestionnaire de gare, toutes EF confondues qu'elles soient internes au GPU SNCF ou externes, tous les commerces en gare, toutes les entités occupant un local en gare.

## *Résumé des principales évolutions et des nouveautés :*

---

Les évolutions organisationnelles du GPU SNCF ont été intégrées dans ce document entièrement revu et mis à jour.

## *Accompagnement du texte :*

---

La mise en application de ce document d'application ne nécessite aucun dispositif d'accompagnement particulier. Une action de communication auprès des rédacteurs de consignes et de l'encadrement permettra une prise en compte des dispositions décrites.

# 2. Objet

---

Ce Règlement Intérieur a pour objet de définir les règles applicables aux Occupants présents dans la Gare.

Le respect de ce règlement intérieur permet à l'ensemble des Occupants et à SNCF-G&C d'opérer dans la Gare dans les meilleures conditions, dans l'intérêt de tous, notamment :

- d'accueillir le public ;
- d'exploiter la Gare dans des conditions optimales de sécurité et de sûreté, tant vis-à-vis des risques liés à la coactivité que de la sécurité des biens et des voyageurs ;
- d'assurer une bonne perception de la Gare et des services, commerces et activités associées.

Le Directeur de Gare est le garant de l'application des règles décrites ci-après.

Il est rappelé l'existence d'un règlement intérieur spécifique « Entreprises Ferroviaires » (EF), qui définit les règles destinées aux EF opérant du transport de voyageurs dans la Gare. Les entreprises ferroviaires opérant dans une Gare donnée et y bénéficiant d'un local en Gare, se verront opposer simultanément les deux règlements intérieurs : « Entreprises Ferroviaires » et « Occupants »,

Le règlement intérieur se décompose de la manière suivante :

- l'organisation générale de la Gare ;
- les obligations à respecter par les Occupants dans le cadre de leur activité au sein de la Gare ;
- les annexes précisent les particularités de la gare.

## 3. Déclinaisons

---

La mise en application de ce document nécessite une déclinaison en un document régional ou local pour préciser l'organisation ou le domaine technique de mise en œuvre.

## 4. Textes cités

---

Les documents ci-après, cités dans le présent texte, sont indispensables à son application.

Les versions des textes cités sont celles applicables à la date d'approbation du présent texte.

Digidoc :

- **Plan de sûreté d'entreprise, application du Plan Gouvernemental VIGIPIRATE au sein de SNCF Gares & Connexions, Principe, GG00510.**

## 5. Abréviations / Définitions

### 5.1. Abréviations

Tableau 1

Abréviations	Définition du terme
CANIF	Contrôle d'Accès National Interopérable Ferroviaire
COE	Centre Opérationnel Escale
COEG	Centre Opérationnel Exploitation Gare
DAE	Défibrillateur Automatique Externe
DDG	Directeur/Directrice de Gare
DSG/DSGP	Délégué Sûreté Gare/Délégué Sûreté Gare Parisienne
DST	Délégué Sûreté Territorial
ERP	Etablissement Recevant du Public
SPPGD	Service Public de Prévention et de Gestion des Déchets

### 5.2. Définitions

#### **DIRECTEUR DE GARE (DDG)**

Le Directeur de Gare est désigné comme le représentant local de SNCF Gares & Connexions au titre du présent règlement vis-à-vis des Entreprises Ferroviaires et des différents prestataires œuvrant en Gare.

#### **DELEGUE SÛRETE TERRITORIAL (DST) / DELEGUE SÛRETE GARE PARISIENNE (DSGP)**

Le Délégué Sûreté Territorial en DRG et le Délégué Sûreté Gare Parisienne en EGGP assisté des Référents Sûreté Unité Gare (RSUG) sont les représentants locaux de SNCF Gares & Connexions en matière de sûreté. Ils ont pour mission de faire appliquer strictement les mesures sûreté en gare issues du cadre légal et réglementaire.

#### **CONTROLE AUTOMATIQUE BANLIEUE (CAB)**

Les Gares de la Région Ile-de-France assurent le trafic régional sous l'égide d'Ile de France Mobilité (IDFM). A ce titre, la plupart d'entre elles sont équipées de Contrôles Automatiques Banlieue (CAB), portillons automatiques adaptés au passage de voyageurs munis de titres de transport à tarification Ile-de-France.

**DOCUMENT DE REFERENCE DU RESEAU (DRR)**

Document de référence du Réseau Ferré National, assemblé par SNCF Réseau qui contient l'ensemble des informations nécessaires à l'exercice des droits d'accès au réseau ferré national et présentant dans son annexe 9 les conditions de fournitures de prestations par la SNCF. L'appendice 7 de l'annexe 9 précise les conditions des prestations d'utilisation des Gares de voyageurs. Sa parution est annuelle.

**DOCUMENT DE REFERENCE DES GARES (DRG)**

Document de référence des Gares, publié par SNCF Gares & Connexions, qui contient l'ensemble des informations nécessaires à l'exercice des droits d'accès aux gares et les conditions de fourniture de prestations par SNCF Gares & Connexions dans ses annexes. Sa parution est annuelle.

**ENTREPRISE FERROVIAIRE (EF)**

Toute entreprise à statut privé ou public titulaire d'une licence d'entreprise ferroviaire ainsi que d'un certificat de sécurité autorisée à assurer, sur le Réseau Ferré National, la traction ferroviaire pour la fourniture de service de transport de voyageurs par chemin de fer.

**ESPACES**

Ensemble des Espaces, ouvrages, équipements et aménagements, situés dans le périmètre de la Gare.

**ESPACE PUBLIC**

Espaces accessibles au public sans conditions ou obligations particulières dans la Gare et ne faisant pas l'objet d'une convention d'occupation consentie par la SNCF

**GARE**

La Gare, au sens du périmètre de responsabilité de SNCF Gares & Connexions dans ses missions de gestionnaire de Gares, comprend :

- le périmètre affecté à SNCF Gares & Connexions, c'est-à-dire les installations et équipements dont elle est affectataire ou propriétaire dans les emprises des Gares de voyageurs, et qui sont constitués, conformément à l'article 5 de la loi du 13 février 1997 et du décret 1997445 du 5 mai 1997 pris pour son application :
  - Des bâtiments voyageurs ;
  - Des plates-formes d'extrémité des Gares terminus ;
  - Des escaliers, rampes et ascenseurs des quais donnant accès aux bâtiments voyageurs.
- l'ensemble des Espaces publics en Gares, pour les missions opérationnelles de services aux voyageurs en termes d'information collective, de gestion des flux, d'accueil général et d'assistance aux PSH, y compris la mise à disposition de certains mobiliers de quais concourant à ces services (sièges, bancs, signalétique, ...).

**GESTIONNAIRE DE GARES (GG)**

Entité organisationnelle dans un état membre de l'Union Européenne, chargée de la gestion des gares ferroviaires de voyageurs. La SNCF gestionnaire des Gares sur le RFN confie cette mission à SNCF Gares & Connexions qui a pour mission d'assurer, conformément aux principes du service public la gestion unifiée des gares du Réseau Ferré National (Article L2111-9-1 du Code des Transports).



## **Local**

Tout emplacement mis à disposition de l'Occupant dans le cadre d'une convention d'occupation consentie par SNCF Gares&Connexions.

## **Occupant**

Toute personne physique ou morale y compris entreprise ferroviaire (EF) ou transporteur public routier de voyageurs, bénéficiaire d'une convention ou d'un contrat d'occupation consentie par la SNCF, portant sur un Local de la Gare. Sont visés :

- les Occupants des Locaux accessibles au public tels que boutique, point d'information, prestataire d'avitaillement, Locker, ... ;
- les Occupants des locaux type locaux de service / bureaux, non accessibles au public.

## **PERSONNE A MOBILITE REDUITE (PMR/PSH)**

La définition retenue d'une PMR est celle du Règlement CE/1371/2007 relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires :

*Le terme « personne handicapée » ou « personne en situation de handicap » indique toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les voyageurs »*

## **SNCF Gares & Connexions (SNCF-G&C)**

SA de la SNCF et filiale autonome de SNCF RESEAU qui a pour mission d'assurer, conformément aux principes du service public la gestion unifiée des gares du Réseau Ferré National (Article L2111-9-1 du Code des Transports).

## **SNCF Retail & Connexions**

R&C, filiale et mandataire de SNCF G&C, en charge de la commercialisation et de la gestion des espaces commerciaux dans les gares.

## **TERMINAL TRANSMANCHE**

Ensemble de locaux dédiés au sein desquels SNCF Gares & Connexions fournit la prestation Transmanche aux EF assurant un service de transport de voyageurs à destination et/ou en provenance du Royaume Uni au sein d'une Gare Transmanche soumis à un arrêté particulier du 06 décembre 2022.

## **CONCOMITANCE**

Co existence en un même lieu de plusieurs entreprises exerçant simultanément une activité pour leur propre compte (pas d'opération réalisée en commun) et pour lesquelles il n'y a pas d'interférence.

## 6. Application et modification

---

### 6.1. Opposabilité du Règlement Intérieur

Ce règlement constitue une annexe à la convention d'occupation signée entre SNCF G&C et l'Occupant. Il précise les conditions d'utilisation et de fonctionnement de la Gare, à respecter en l'absence ou en complément de dispositions formellement décrites dans les conventions d'occupation de la Gare.

En cas de divergence entre les dispositions de ce document et celles de la convention d'occupation, ce sont celles de la convention d'occupation qui prévalent.

Ce règlement s'impose à l'Occupant et à toutes les personnes dont il répond, notamment ses salariés, prestataires, les livreurs, sous-traitants et clients.

### 6.2. Modification du Règlement Intérieur

Ce règlement peut être modifié par SNCF G&C pour permettre son adaptation à l'évolution du site et pour faciliter sa mise en conformité avec l'évolution législative et réglementaire.

Toutes modifications apportées par SNCF G&C viennent de plein droit se substituer à ce document dès leur notification par écrit aux Occupants.

Compte tenu de la nature et de l'objet de ce Règlement Intérieur, toute modification est opposable à l'Occupant. Sa notification par SNCF G& C intervient dans les quinze jours suivant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

## 7. Description physique et fonctionnelle de la Gare

---

### 7.1. Présentation des zones de la Gare

La Gare se divise en zones :

- une zone publique accessible librement sans conditions d'accès particulières, une zone de service réservée au personnel habilité, et non accessible au public ;
- une zone accueillant des bureaux, locaux techniques et autres espaces, relevant de la réglementation du Code du Travail, non accessible au public et réservée aux personnes habilitées et soumis à des règles et des droits d'accès particuliers ;
- le COE / COEG strictement réservé aux personnes habilitées et soumis à des règles et des droits d'accès particuliers ;

- le cas échéant : un terminal Transmanche dont l'accès est soumis à des règles particulières et à la possession d'une habilitation spécifique (badge Transmanche) ;
- une zone accessible sous conditions (salle d'attente, salon voyageurs) après le franchissement de contrôle Automatique Banlieue (CAB) ou de porte d'embarquement SNCF G&C. L'accès est soumis à des autorisations particulières ou à la détention d'un titre de transport.

La consistance de chacune de ces zones est reprise en **annexe 1**.

## 7.2. Certification de la Gare

Les démarches de certification de la Gare concernée sont précisées en **annexe 1**.

Les obligations de ce Règlement relèvent en partie des critères de certification pour lesquelles les EF sont, de fait, contributives. Elles s'engagent donc auprès du Directeur de Gare dans les processus de certification par le respect des règles édictées dans ce Règlement.

## 7.3. Défibrillateur Automatisés Externes (D.A.E)

La gare est équipée, au titre des articles L.123-5 et L.123-6 du code de la construction et de l'habitat, et du décret n° 2018-1186 relatif aux D.A.E d'un ou plusieurs défibrillateurs automatisés externes visibles, faciles d'accès et maintenus en conditions opérationnelles. Le ou les DAE équipant la gare sont accessibles par toutes et tous et s'inscrivent dans les protocoles d'intervention en cas d'urgence extrême.

Leurs emplacements sont indiqués sur les schémas des gares affichés à l'entrée de l'établissement.

## 7.4. Catégorie ERP

Les gares sont des Etablissements Recevant du Public du type GA. Elles sont classées en catégorie déterminée d'après l'effectif du public et du personnel reçus en application des dispositions de l'article R143-19 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Respecter la réglementation en vigueur correspondant à la catégorie.

Le directeur unique de sécurité et le spécialiste technique soumettent à l'avis de l'autorité administrative compétente la modification du classement de la gare.

La catégorie ERP de la Gare concernée est précisée en **annexe 1**.

## 8. Organisation du Site

---

### 8.1. Direction de Site

Le Directeur de Gare désigne les interlocuteurs opérationnels des Occupants.  
L'organisation locale et les coordonnées utiles sont décrites en annexe 4.

## 9. Obligations des Occupants

---

### 9.1. Dispositions générales

Chaque Occupant s'engage à exercer son activité, dans son Local, et à respecter les espaces publics de la gare. Il se conforme à tous les règlements, lois et prescriptions imposés (autorités administratives ou de police).

Les Occupants doivent s'abstenir de toutes activités dangereuses, inconfortables ou insalubres. Il ne peut être introduit dans la Gare aucun dépôt de matières dangereuses :

- insalubres ;
- inconfortables ;
- malodorantes ou ;
- particulièrement inflammables ;
- interdit par la réglementation, les dispositions des services de sécurité ou les polices d'assurances de la Gare.

Chaque Occupant doit exercer ses activités en ne causant pas de troubles de jouissance aux autres Occupants. Lorsque, occasionnellement, l'exercice même de cette activité peut être cause de troubles, elle est réalisée à des horaires minimisant les troubles pour les autres Occupants. Le Directeur de Gare valide les modalités.

De manière plus générale, les activités des Occupants ne doivent donner lieu à aucune contravention, ni aucune plainte ou réclamation de la part de quiconque. Les Occupants doivent faire leur affaire personnelle de tous griefs qui seraient faits à eux-mêmes et à leurs prestataires, au sujet de leurs activités.

Chaque Occupant ne doit rien faire qui puisse :

- compromettre la solidité de l'immeuble :
- porter atteinte à :
  - sa destination ;
  - sa propreté ;
  - son aspect esthétique ;
  - sa sécurité ou celle de ses Occupants.

Les emprises de circulations à usage public doivent demeurer à tout moment libre d'accès. Les Occupants ne doivent pas faire obstacle au passage des piétons sur l'emprise de circulation à usage public.

Les Espaces Publics ne peuvent faire l'objet d'une utilisation privative au profit des Occupants, même temporairement. Ils doivent demeurer à tout moment libre d'accès. En particulier :

- l'utilisation de présentoirs mobiles est interdite en dehors des Locaux concédés et délimités conformément au titre d'occupation ;
- les terrasses doivent respecter l'emprise prévue sans aucun débordement. Elles ne peuvent pas faire obstacle à l'utilisation des issues de secours et voies d'évacuation. Elles doivent faire l'objet d'un dossier d'aménagement validé par SNCF G&C et les autorités administratives compétentes ;
- en cas de file d'attente sur l'espace public, l'occupant doit matérialiser son emplacement par des poteaux "gère-file" après validation du Directeur de Gare. Les files d'attente ne doivent pas obstruer des issues de secours, des voies d'évacuation, des entrées/sorties de Gare.

Chaque Occupant est personnellement responsable des dégradations faites aux Espaces Publics et d'une manière générale, de toutes les conséquences dommageables qui peuvent résulter :

- d'un usage abusif ou d'une utilisation des Espaces Publics non conforme à leur destination ;
- si elle résulte de son fait ou de celui d'un de ses préposés ou sous-traitants ou prestataires.

Chaque Occupant est tenu d'afficher, à l'entrée de ses Locaux, le principe général de l'interdiction de fumer. Il doit faire respecter cette interdiction à l'ensemble de ses prestataires, ses préposés, ses sous-Occupants et sa clientèle.

Les Occupants autorisés à mettre des chariots à la disposition de leur clientèle doivent se charger de leur ramassage et de leur entretien. Il leur appartient de mettre en place les dispositifs nécessaires avec l'agrément préalable de la direction de site pour l'implantation des équipements de remise sur les Espaces Publics. Ils assurent l'entretien, le nettoyage journalier et la maintenance par des entreprises dûment qualifiées. Les accès aux Locaux mis à disposition des Locataires doivent signaler que l'on entre dans un Espace privatif.

## 9.2. Horaires d'ouverture des Locaux

Les horaires d'ouverture des Locaux ne peuvent pas se situer en dehors des horaires d'ouverture de la Gare. Exception si accès indépendant, sorties de secours indépendantes ou convention spécifique d'ouverture du bâtiment voyageur.

Les horaires d'ouverture sont contractuels et doivent être affichés à l'entrée de façon lisible et visible. Le support est conforme à la charte qualité.

Les Occupants doivent être en mesure de justifier le respect de leurs horaires. Ils se soumettent, le cas échéant, au système mis en place dans la Gare.

Ces horaires peuvent faire l'objet de modifications sous réserve d'un accord de la direction de site et de R&C.

Toutes fermetures exceptionnelles non prévues doivent faire l'objet d'une information auprès du Directeur de site ou de son représentant et de R&C.

Les heures à partir desquelles les membres du personnel entrent dans les Locaux, pour préparer l'ouverture, sont soumises à la validation de la direction de site.

Pendant les heures d'ouverture des Locaux ouverts au public, le personnel correspondant doit être présent à tout moment à l'intérieur de ces Locaux.

Si l'Occupant dispose d'un accès indépendant de la Gare, les horaires d'ouverture sont libres. Mais les accès par la Gare ne peuvent être ouverts que pendant les heures d'ouverture de la Gare. Si l'occupant dispose d'un accès donnant sur la gare, celui ne peut pas être ouvert en dehors des heures d'ouverture de la gare

Une dérogation exceptionnelle peut être éventuellement demandée à la direction de site. L'Occupant la demande auprès de la direction de site 10 jours à l'avance.

L'accord de la direction, qui doit être expresse, est subordonnée à minima à l'acceptation par l'Occupant du paiement de tous les frais encourus par le maintien en activité même réduite de la Gare à un moment où elle est normalement fermée.

Pendant les heures d'ouverture des Locaux ouverts au public, le personnel correspondant doit être présent à tout moment à l'intérieur de ces Locaux.

L'Occupant est tenu d'informer le Directeur de Gare ou le responsable désigné en cas de modifications des horaires d'ouverture

▬

### 9.3. Plan Vigipirate

Dans le cadre du plan gouvernemental Vigipirate, la SNCF doit réagir à l'égard du public et faire appliquer les mesures de vigilance à la prévention des menaces.

Les niveaux d'alerte sont exprimés dans l'espace public au travers d'une signalétique. Le DST (Délégué Sûreté Territorial) ou DSGP (Délégué Sûreté Gare Parisienne) sous l'autorité du Directeur de gare chargée de l'application des mesures de surveillance et de protection, prépare les textes et procédures nécessaires aux agents. Il anticipe les conditions de leur mise en œuvre en sensibilisant les personnels aux mesures Vigipirate qui relèvent de sa compétence.

Dans le cadre de cette gestion des menaces à la SNCF, les procédures réactives de sûreté portent notamment sur :

- les mesures à prendre et les avis à lancer en cas d'alerte à l'attentat, de découverte d'objets abandonnés ou d'attentat tenté ou perpétré ;
- les dispositions spéciales de surveillance, d'organisation et de contrôle dans le respect des prescriptions légales et des principes de déontologie ;
- l'information du public.

A la réception du message et des mesures à mettre en application, le DST ou DSGP répercute l'ordre à l'ensemble des personnes présentes en Gare. Ils sont tenus de s'y conformer.

Les dispositions particulières prévues pour les alertes à la bombe, le traitement des colis abandonnés, sont des mesures permanentes, applicables en toutes circonstances en dehors même des procédures spécifiques prévues par le plan Vigipirate. Les modalités sont reprises en Annexe 9.

Principes de vigilance générale :

Signaler les anomalies pouvant affecter la sécurité de l'exploitation ferroviaire au Gestionnaire de Plateforme du COEG (Centre Opérationnel Exploitation Gare) /COE (Centre Opérationnel Escale) ou au PC Sécurité selon organisation locale :

- tout comportement anormal constaté ;

- toute dégradation des infrastructures et installations en gare (serrure arrachée, grillage découpé, vitre cassée...);
- toute anomalie pouvant affecter le bon fonctionnement des équipements et dispositifs de sûreté (contrôle d'accès, vidéo protection, protections périmétriques, grilles des systèmes d'informations voyageurs, en mode normal comme en mode dégradé);
- toute présence ou comportement anormal ou fait inhabituel (colis, véhicule, présence aux abords ou dans la zone dangereuse...).

## 9.4. Conditions d'accessibilité aux locaux

Les accès aux zones interdites au public, les réserves, toilettes, monte-charges, locaux déchets, locaux internes SNCF et autres sont conditionnés à l'utilisation d'un badge (Pass CARMILLON ou Badge CANIF SNCF) dont les modalités d'utilisation sont strictement réglementées (guide sûreté annexe 9).

Ces badges sont fournis par la direction de site sur demande de l'Occupant. La demande doit comprendre l'identification précise de l'Occupant demandeur. Lorsqu'il s'agit d'un prestataire ou d'un fournisseur, il faut l'identification de l'Occupant pour qui il effectue ses prestations et leur durée. Un badge nominatif avec photo est fourni pour toutes prestations d'une durée supérieure à 3 mois. A cette fin l'occupant doit fournir les éléments demandés par la direction du site pour confectionner ces badges.

Le remplacement d'un badge perdu est à la charge de l'Occupant. Chaque occupant demandeur doit une caution, dont le montant est fixé **en annexe 2**.

Tous services internes SNCF ou force de police doivent porter le badge de manière visible. Toute perte doit être signalée auprès de l'unité gare dans les meilleurs délais. Tous les locaux doivent systématiquement être refermés. Tout dysfonctionnement ou anomalie (panne, dégradation, présence de personne non autorisée...) doit être immédiatement signalé à l'unité gare.

## 9.5. Conditions d'accessibilité aux locaux dits « sensibles »

Les sites du Groupe Public Ferroviaire constituent des cibles attractives pour un terroriste potentiel. Compte tenu des modes opératoires utilisés, il est nécessaire de protéger les personnels et installations des COEG/COE contre les intrusions ou dégradations affectant le fonctionnement des systèmes d'information. Ex : coupures d'alimentation, dégradation physique ou introduction de virus dans les systèmes, prise de contrôle des systèmes d'information et vidéoprotection par un individu....

Cette protection concerne notamment l'ensemble des installations destinées à délivrer de l'information au client, y compris les locaux les hébergeant (annonces sonores, TFT, tableaux d'affichage informationnel...), et l'ensemble des procédures de diffusion de l'information.

Pour assurer la protection des personnels, des locaux et de l'information et pour garantir au mieux la sûreté des emprises les conditions d'accès spécifiques sont reprises en annexe 9.

## 9.6. Gestion de la coactivité : Plan de Préventions / Procédure de livraisons

L'Occupant assure l'organisation de l'exploitation de l'espace qu'il occupe et prend en charge la coordination générale des mesures de prévention des risques professionnels afférente aux activités mises en œuvre sur cet espace. A chaque fois que nécessaire, il doit prendre toutes dispositions d'organisation liées à la co-activité, précisées par les dispositions des articles R 4511-1 et suivants du Code du travail. Il procède aux inspections communes préalables des lieux, à l'analyse des risques et à la rédaction des plans de prévention. Il tient compte de toutes les suggestions particulières (parcours et lieux de livraison...) et des risques interférents identifiés avec chacun des acteurs concernés par la co-activité et au titre desquels peut figurer SNCF G&C s'agissant notamment des sujétions particulières que peuvent constituer les parcours en Gare, les lieux de livraison...

La rédaction d'un plan de prévention est nécessaire pour l'accès des personnels et matériels de l'Occupant aux Espaces de la/des Gare(s), par application du décret 92-158 du 20 février 1992 relatif à la co-activité et des articles R4111-1 et suivants du code du travail. Ce plan de prévention a pour objectif de prendre en compte les risques professionnels liés à la co-activité.

Toute évolution dans la nature des opérations ou l'identification de nouveaux risques interférents ayant une influence sur l'hygiène et la sécurité du personnel (non seulement de l'Occupant mais aussi de la SNCF et en général de toute entreprise intervenant en Gare), nécessite une nouvelle analyse commune des risques. Cette analyse peut aboutir à une mise à jour du plan de prévention existant ou sa rédaction avant sa mise en œuvre.

Le Directeur de Gare participe à l'ICP en tant qu'exploitant impacté par l'opération. L'Occupant écrit la version finalisée et la transmet au Directeur de Gare. Le Directeur de Gare en accuse réception.

L'Occupant prend toutes les dispositions réglementaires utiles liées aux situations de travaux ou pour la réalisation de manifestations exceptionnelles.

Les opérations répétitives de livraison sont soumises à un Protocole de Sécurité à transmettre à l'exploitant de la gare. (G&C, AOT, Opérateurs tiers).

Les livreurs doivent garantir la fermeture effective après leur passage des portes ou portillons. Les occupants/locataires/concédés doivent réaliser les protocoles de sécurité (information de leurs prestataires des conditions de livraisons sur le site). Elles sont garantes du respect du présent règlement et des procédures prévues pour leurs prestataires. Les modalités de livraison (horaire de réception, adresse, conditions d'accès à la gare, stationnement, zone de livraison, contrôle contradictoire, stockage, utilisation monte-charge, compacteur, gestion des déchets) sont reprises en annexe 2.

Sans risque pour son intégrité tout opérateur de la gare constatant la présence inhabituelle ou anormale d'une personne dans une zone interdite au public doit s'enquérir auprès d'elle du motif de sa présence et s'assurer qu'elle est fondée à y pénétrer. En cas de justification, l'occupant devra contacter le service compétent.

## 9.7. Règles et sûreté de la Gare en matière de Transport de Fonds

Il n'y a pas de procédure commune en la matière. L'occupant prend ses propres dispositions pour assurer le transport de ses fonds, sa sûreté et celle de son personnel. Chaque occupant



qui a besoin de recourir à ce service contractualise avec un transporteur de fonds de son choix. Il détermine un accès/cheminement en concertation et avec l'accord du Manager de gare/délégué sûreté de la gare en fonction de la procédure définie en amont et des particularités et contraintes d'exploitation du site.

## 9.8. Equipements et installations communes

L'usage et l'accès des monte-charges exclusivement destinés aux Occupants sont effectués aux horaires de livraison visés **en annexe 2**, conformément à la procédure de livraison décrite **en annexe 2**.

Dans l'hypothèse où l'accès entre les niveaux n'est pas assuré par le monte-charge, le recours aux ascenseurs, escaliers mécaniques, translatos et autres appareils communs à la Gare est interdit. Sauf autorisation du Directeur de Gare, seuls les moyens d'accès et de circulation fixes (escaliers) peuvent être utilisés.

## 9.9. Accès aux locaux / Cas d'urgence

Les Locaux des Occupants doivent être accessibles à la direction de site, sur simple demande motivée.

A ce titre, l'Occupant doit fournir les coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence et, le cas échéant, le numéro d'astreinte.

En cas d'urgence, si la direction de site n'arrive pas à contacter la personne désignée, elle peut pénétrer dans le Local concerné par les moyens appropriés qu'elle juge utile. Les Occupants ne peuvent pas tenter de recours.

Pour information, un double des clés de chaque Local est conservé :

- au PCSI (poste centrale de sécurité incendie) ou ;
- dans le local abritant la centrale d'alarmes de sécurité incendie ;
- ou dans le local dans lequel se trouve la sonorisation commerciale ferroviaire.

Une procédure de traçabilité d'utilisation des clés est mise en place par la direction de site.

Ce double peut être utilisé en cas d'urgence uniquement : dans ce cas, il est établi un rapport circonstancié décrivant les conditions dans lesquelles ce double de clés a été utilisé.

L'Occupant supporte les préjudices en cas de non remise de clé.

## 9.10. La sécurité incendie

Le Directeur / la Directrice des Gares (DDG) est le Directeur Unique de Sécurité (DUS).

Le Directeur Unique de Sécurité (DUS) est le représentant physique de la direction unique (entité administrative) d'un groupement d'établissements de type GA. Il est l'interlocuteur unique des autorités publiques pour tout ce qui concerne l'application du règlement de sécurité incendie.

Il est responsable de :

- l'administration du groupement d'établissements ;
- de l'information des occupants ;

- de l'autorité de police ;
- de la mise en œuvre du contrôle des établissements.

Le DUS assure également le rôle de RSI (Réfèrent Site sécurité Incendie) dans les locaux code du travail de son périmètre.

Le DUS s'appuie sur le CSI ou COSI pour assurer ses missions

En cas de non-respect par un Occupant des règles de sécurité incendie, le DUS/RSI peut exiger, sans préavis, la fermeture des Locaux mis à disposition de l'Occupant.

Les Locaux mis à disposition sont soumis aux visites de réception et de contrôle périodiques effectuées par la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA) ou l'inspection générale sécurité incendie (IGSI).

### 9.10.1. Application du règlement de sécurité incendie

---

L'Occupant est responsable de l'application du règlement de sécurité pour les locaux qu'il occupe. Il fait respecter les mesures de prévention et de sauvegarde propres à assurer la sécurité des personnes fréquentant son établissement.

L'Occupant est aussi responsable de la sécurisation des accès partagés dont il a l'usage (ex : le local poubelles).

### 9.10.2. Les équipements et installations de sécurité incendie

---

#### 9.10.2.1. Maintenance et vérifications

Les Occupants sont responsables de la maintenance, des vérifications techniques et du bon fonctionnement de leurs installations. Ils sont tenus de s'assurer que les installations ou équipements sont établis, maintenus et entretenus en conformité avec les dispositions du règlement de sécurité. Ils font respectivement procéder pendant la construction et périodiquement en cours d'exploitation aux vérifications nécessaires par :

- des organismes ou personnes agréés dans les conditions fixées par arrêté du ministre de l'Intérieur ou ;
- un technicien compétent.

En cas d'intervention sur des installations reliées au système de sécurité incendie (SSI) de la Gare, l'Occupant doit obtenir l'autorisation du Directeur unique de sécurité.

Les occupants tiennent les procès verbaux et comptes rendus de vérifications à la disposition de la commission de sécurité et du DUS/RSI. Ils doivent faire réaliser les travaux nécessaires à la levée des non-conformités. Les attestations de ces levées de non-conformité sont annexées dans leur registre de sécurité.

#### 9.10.2.2. Les Moyens d'extinction

Les extincteurs portatifs doivent toujours être en bon état de fonctionnement, accessibles et visibles pour permettre au personnel et au public d'intervenir sur un début d'incendie.

Les Occupants qui disposeraient dans leurs locaux d'installations d'extinction automatique à eau (sprinklers) ou de robinets d'incendie armés (R.I.A.) doivent veiller en permanence à leurs accessibilités. L'aménagement et l'exploitation des locaux protégés ne doivent pas s'opposer au fonctionnement dans les meilleurs délais et à pleine efficacité du système d'extinction automatique.

#### 9.10.2.3. Utilisation

Les équipements de sécurité incendie ne doivent pas être utilisés pour des motifs autres que les impératifs de sécurité. Les Occupants sont responsables de toutes dégradations et de leurs conséquences survenues de leur fait ou du fait de leur personnel, (ou prestataires).

### 9.10.3. Formation

---

Chaque Occupant doit s'assurer que son personnel est formé en matière de risques incendie, notamment :

- formation pour l'utilisation des moyens de premier secours ;
- participation aux exercices d'évacuation organisés par le responsable de site sécurité incendie.

### 9.10.4. Registres / Consignes

---

Les Occupants tiennent un registre de sécurité incendie actualisé contenant les renseignements attestant la traçabilité des actions de sécurité engagées (formation, maintenance et vérifications des installations / équipements, ...).

Ce document est tenu à la disposition du responsable de site sécurité incendie (DUS/RSI) et le cas échéant de l'IGSI. Pour les Gares du 1<sup>er</sup> groupe (ERP de la 1<sup>ère</sup> à la 4<sup>ème</sup> catégorie), ce document est également tenu à disposition de la Commission Consultative Départementale de Sécurité et de l'Accessibilité (CCDSA).

En cas de manquement grave à l'application du règlement de sécurité incendie ou de non tenue à jour du registre de sécurité incendie, l'Occupant s'expose à la fermeture immédiate de ses Locaux.

Les Occupants affichent la consigne de sécurité incendie en vigueur, dans tous les Locaux mis à leur disposition. Ils s'assurent que leur personnel en connaît la teneur et l'applique.

## 9.11. Sûreté des locaux Occupants

La direction du site n'est pas responsable de la protection des Locaux, et en particulier les commerces, contre le vol.

Chaque Occupant doit faire son affaire personnelle de la protection efficace de ses Locaux contre les intrusions ou effractions. Les Occupants sont responsables de leurs alarmes antivol, anti-intrusion, et éventuellement de la télésurveillance, vidéosurveillance, etc.

Les Occupants ne peuvent s'opposer à l'exécution des tâches du personnel de sécurité incendie ou forces de l'ordre. Ils peuvent en cas d'urgence entrer dans un local, même en l'absence de l'Occupant pour y prendre toutes mesures utiles de sauvegarde de la Gare.

## 9.12. Approvisionnements et livraisons

### 9.12.1. Horaires

---

Les périodes de forte affluence, dont les plages horaires sont décrites **en annexe 2**, sont des périodes pendant lesquelles toute livraison des Espaces situés dans la Gare est interdite, hors Espaces situés dans l'aire de livraison. Les approvisionnements et livraisons ne se font donc qu'en dehors de ces plages horaires. Il en est de même pour les périodes exceptionnelles de forte affluence (veilles de longs week-ends, jours de grands départs, vacances scolaires, manifestations sportives).

Les déchargement / Chargement et la livraison sont les seuls stationnements autorisés sur les aires de livraison. Chaque livreur doit apposer sur son pare-brise les coordonnées de l'Occupant qu'il livre. Pour assurer le maintien de la qualité de l'air dans l'aire de livraison, les moteurs doivent être arrêtés dès la mise en stationnement et pendant toute la durée de la livraison. Des horaires de livraison seront définis au cas par cas entre la direction du site et chaque Occupant et repris **en annexe 2**.

Dans le cas où un poste de filtrage existe, les livreurs doivent être en mesure de présenter un bon de livraison justifiant l'accès en Gare.

La direction du site peut dresser ou faire dresser par des agents habilités des procès-verbaux en cas de stationnement abusif des véhicules. En cas de gêne, l'enlèvement des véhicules est demandé.

L'Occupant doit justifier les livraisons de points de vente hors des horaires définis ci-avant. La direction de site doit les valider. Cette particularité doit être précisée en annexe 2.

Chaque opération de déménagement ou d'emménagement doit donc faire l'objet d'une demande écrite auprès de la direction de site, qui donne son accord formel et qui prend les dispositions nécessaires pour faciliter les opérations.

## 9.13. Entretien et maintenance des locaux

Les Occupants doivent maintenir en bon état d'entretien, de fonctionnement, de propreté et de présentation l'ensemble des Locaux mis à leur disposition, et notamment les vitres, les enseignes, les accessoires, l'équipement, la devanture, le mobilier, les terrasses et les abords immédiats.

Dans l'hypothèse où un Local accessible ou visible au public, notamment en ce qui concerne devantures, fermetures, décoration et aménagements, se trouve dans un état préjudiciable à la Gare ou aux Locaux commerciaux, la direction du site peut faire procéder, après mise en demeure restée infructueuse, à sa remise en état de bonne présentation ou à des travaux visant à le dissimuler au public, aux frais de l'Occupant en cause.

Chaque Occupant doit maintenir ses installations en bon état de fonctionnement. Les réparations doivent être exécutées dans l'immédiat. Cette obligation s'applique aussi à tous les éléments de construction ou d'équipement installés à l'usage exclusif des Occupants même hors de leurs Locaux, et notamment, tous les réseaux d'alimentation en fluides du Local.

Les travaux d'entretien et de maintenance sont effectués en ne gênant pas la circulation des voyageurs (pas d'entreposage de matériaux, de déchets, ...), sous réserves d'une ICP ou d'un plan de prévention.

## 9.14. Dispositions liées à l'environnement

Les espaces publics de la Gare ne peuvent faire l'objet d'une utilisation privative temporaire au profit des Occupants qu'aux seules conditions décrites ci-après.

Les Occupants doivent se conformer aux principes suivants en matière de propreté, de réduction et de gestion des déchets.

## 9.15. La propreté

SNCF G&C assure la propreté de l'ensemble des Espaces Publics de la Gare.

Le rejet, le stockage et l'élimination de produits dangereux sur les voies, en gare ou sur la voie publique est interdit.

L'utilisation de détergents et produits similaires de nettoyage causant des odeurs désagréables est interdite.

## 9.16. La réduction des déchets

L'Occupant doit mettre en place, au-delà de ses obligations réglementaires, des actions de réduction des déchets générés par son activité :

- réduction de sa production de déchets en lien avec ses fournisseurs :
  - optimisation logistique ;
  - amélioration de la contenance ;
  - utilisation de cagettes ou palettes à usages multiples....

L'occupant doit être force de propositions et innovant.

- lutte contre le gaspillage alimentaire (ex : dons alimentaires sans distribution en gare) contenant consignés ;
- limitation de la distribution de goodies.

## 9.17. La gestion des déchets

Chaque Occupant est l'unique responsable de ses déchets jusqu'à leur élimination. L'occupant prend toutes les mesures nécessaires pour éviter les risques incendie et environnementaux.

L'évacuation ou l'abandon des déchets sur la voie publique en gare et sur les voies est interdit.

L'Occupant doit mettre en place le tri sélectif des déchets conformément à la réglementation.

L'Occupant communique au DDG ou Manager de la gare :

- l'organisation qu'il met en place pour l'enlèvement et l'élimination de ses déchets;
- le tri spécifique réalisé;
- la nature des déchets dangereux traités et leur mode d'élimination.

Les produits utilisés doivent être identifiés dans le cadre du plan de prévention. Pour information, « *est considéré comme dangereux tout déchet contenant ou contaminé par des substances ou matières, en quantités ou concentrations telles qu'elles présentent un risque pour l'environnement ou la santé* » (Directive 78/319/CEE du 20 mars 1978 modifiée, transposée en droit français par le décret 2002-540 du 18 avril 2002).

Les déchets spéciaux, dangereux, encombrants ou inhabituels (palettes, caisses, cageots, meubles, éléments ou déchets de chantier, présentoirs, ferrailles, gravais, ...) restent de la responsabilité des Occupants.

Aucun dépôt sauvage, ni apport à la plate-forme, sans accord préalable du DDG ou Manager de gare, n'est accepté.

Ces déchets doivent être évacués hors des limites de la Gare par les Occupants concernés, dans le respect des règles en vigueur et à leurs frais.

Les palettes ne sont pas prises en charge par SNCF G&C. Elles ne doivent pas être laissées sur le site (gare, couloirs, aire de livraison ...), elles doivent être enlevées pas le livreur et restent sous la responsabilité de l'Occupant jusqu'à enlèvement. Conformément à la réglementation des risques incendie, les palettes ne doivent pas gêner les entrées, sorties, ou tout autre passage. En cas d'abandon, SNCF G&C se réserve le droit d'en facturer le traitement et l'enlèvement au commerce.

Lorsque les déchets des Occupants sont pris en charge par la gare, les Occupants doivent se conformer aux dispositions prévues à l'**annexe 3**, notamment aux consignes de tri de la gare.

SNCF G&C se réserve le droit :

- de réclamer tout document nécessaire à la gestion des déchets des Occupants et imposé par la réglementation ;
- d'effectuer des audits permettant de vérifier l'application de la réglementation en matière de tri à la source des déchets ;
- de mettre en demeure les occupants de se mettre en conformité avec la réglementation ;
- en cas de non-respect de la consigne de tri à la source et d'absence de transmission des documents réglementairement imposés, la gare se réserve le droit d'exclure l'occupant de la collecte mutualisée ou d'appliquer des pénalités.

**Lorsque la gare met à disposition des Occupants une plate-forme mutualisée de collecte des déchets non dangereux**, les Occupants sont autorisés à y déposer ses déchets en se conformant aux principes suivants :

- aucun déchet ne doit être déposé en Gare ;
- les déchets sont collectés dans des sacs poubelles transparents permettant l'identification de leur contenu et, dans la mesure du possible, l'identification de l'Occupant concerné producteur des déchets ;
- l'Occupant se charge de déposer ses déchets dans le local désigné et se conforme aux règles d'usage précisées en **annexe 3**, notamment concernant :
  - l'accès au local ;
  - le respect de la séparation des flux ;
  - le respect de la propreté du local.

- le dépôt des déchets dans les conteneurs mis à disposition ne peut se faire que pour des déchets usuels, triés conformément aux règles locales. Ils sont déposés dans des sacs poubelle transparents, qui doivent permettre d'identifier le contenu des sacs ;
- après lavage :
  - supprimer immédiatement tout écoulement d'eau sur le sol ;
  - essuyer immédiatement les vitres, les châssis des vitrines et devantures.
- les Occupants ayant des Locaux d'une surface totale supérieure à 300 m<sup>2</sup> doivent faire leur affaire du stockage à l'intérieur de leur surface privative et de l'évacuation de leurs déchets. Des cas particuliers sont précisés en annexe 3 ;
- les Occupants se chargent, en coordination avec la gare, de former leur personnel ou prestataire sur ces règles et sur les dispositions prévues en **annexe 3** ;
- les Occupants peuvent être tenus (à la demande de la direction de site) de mettre en place des compacteurs dans les Espaces mis à leur disposition et de passer un contrat avec une société de traitement des déchets. Le tout à leurs frais exclusifs et sous leur entière responsabilité ;
- tout stockage ou dépôt inapproprié de déchet peut donner lieu à une pénalité (ex : hors des containers mis à disposition), évaluée suivant le montant du préjudice (ex : abandon d'un colis carton ou sacs poubelles non transparents ...). Une pénalité peut également être appliquée en cas de non-respect des règles d'utilisation de la zone de stockage ou des consignes de tri.

Les coûts de gestion des déchets des Occupants par SNCF Gares & Connexions (collecte, traitement etc.) peuvent donner lieu à une refacturation auprès des Occupants concernés (producteurs = payeurs) et d'autres coûts peuvent s'y ajouter en lien avec la mise en œuvre et l'évolution de la réglementation.

## 9.18. Réalisation de travaux

L'Occupant réalise les demandes d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier, puis les transmet à la direction unique du site pour être déposées auprès de l'autorité administrative compétente.

Les travaux ne peuvent débiter qu'après :

- autorisation du Directeur unique de sécurité (DUS) et ;
- l'avis favorable de la commission départementale de sécurité

pour les établissements du 1<sup>er</sup> groupe, de l'IGSI pour les établissements du 2<sup>ème</sup> groupe. L'ouverture au public est autorisée par le DUS à l'issue de la visite de Réception effectuée par la commission de sécurité et ou l'IGSI et l'avis favorable formulé par la commission.

En application des dispositions de l'article GN 13 du code de la construction et de l'habitation, l'Occupant doit durant les travaux prendre toutes dispositions pour ne faire courir aucun danger au public et veiller à sa bonne évacuation. L'installation d'une palissade toute hauteur en mélaminé blanc au pourtour de la zone en travaux est fortement recommandée pour isoler le chantier de l'Espace emprunté par le Public.

- **Dispositions complémentaires pour les Concessionnaires :**

Lorsque les travaux n'affectent pas la structure de la coque du Local et que la vitrine extérieure reste intacte, elle peut remplacer la palissade prévue précédemment.

Le Concessionnaire doit améliorer l'aspect de cette palissade ou cette vitrine sur toute sa superficie. Il doit y faire figurer le logo de l'enseigne à venir et un message annonçant la date d'ouverture de la concession au public. La charte visuelle de la palissade ou de la vitrine vitrophanie doit être agréée par la direction du site pour respecter l'esthétique générale de la Gare.

Les dispositions du présent article 4.11 s'appliquent sans préjudice de la réglementation en vigueur applicable, notamment celle concernant les règles d'urbanisme, les aménagements commerciaux, les installations classées, et plus largement toute législation ou réglementation applicable aux travaux envisagés.

L'accord du DUS/RSI est obligatoire tant au moment de travaux de construction ou d'aménagement qu'en cours d'exploitation pour les travaux par points chauds (cette terminologie englobe les opérations de soudage, de découpage de métaux et toutes les opérations génératrices de chaleur, d'étincelles ou de flammes), nécessitant un permis feu.

Le DUS/RSI valide le permis de feu élaboré par l'Occupant.

Chaque Occupant doit organiser une Inspection Commune Préalable (ICP) et élaborer un plan de prévention selon les articles 4512-1 et suivants du Code du Travail. Le compte-rendu d'ICP, le plan de prévention et le cas échéant le permis de feu doivent être présentés au Directeur de Gare ou son représentant.

Le Correspondant Sécurité Incendie (CSI) participe à l'ICP et contribue à l'élaboration du plan de prévention pour énoncer les mesures de prévention liées au risque incendie, pour toute partie des bâtiments. Le DUS/RSI ou son représentant valide ce plan de prévention.

## 9.19. Sonorisation

Les Occupants ne doivent pas utiliser :

- de haut-parleur ou autre moyen de diffusion susceptible d'être entendu hors des Espaces mis à leur disposition ;
- d'appareil électrique ou autre, perturbateur des auditions radiophoniques ou de la télévision

sans avoir muni les appareils de dispositifs permettant d'éviter des troubles pour le voisinage Les Occupants doivent assurer le cas échéant l'isolation phonique de leurs Locaux et de leurs installations techniques.

L'Occupant doit faire toutes déclarations fiscales nécessaires et de payer tous les droits et taxes auxquels peut donner lieu la sonorisation.

Lors d'une manifestation commerciale mettant en jeu l'ensemble des Occupants ayant une activité commerciale, l'utilisation d'une sonorisation est soumise à l'accord express de la direction de site et son arrêt à la diffusion de l'alarme générale.

L'Occupant doit permettre dans toute situation la diffusion du message d'évacuation qui peut être émis par la sonorisation commerciale de la Gare.



## 9.20. Ambiance olfactive

Il est interdit d'utiliser des stratégies de communication olfactives en Gare (diffuseurs d'odeurs, etc.).

## 9.21. Mesures de sobriété en eau

Chaque occupant doit minimiser sa consommation en eau, notamment en mettant en œuvre les mesures de sobriété suivantes :

- limiter les soutirages en eau aux besoins strictement nécessaires ;
- utiliser l'eau chaude sanitaire uniquement quand c'est nécessaire ;
- installer des équipements hydro-économiques : mise en place de mousseurs sur les robinets, installations de robinets à faible débit, utilisation de machines à laver à faible consommation en eau dans les restaurants ; la climatisation à eau perdue est à proscrire ;
- utiliser les économiseurs d'eau des cuvettes WC ;
- réduire la consommation d'eau pour le nettoyage des espaces en adéquation avec les règles d'hygiène ;
- sensibiliser le personnel aux bonnes pratiques d'économies d'eau ;
- signaler sans délais les fuites aux gestionnaires du site (robinet qui goutte, chasse d'eau qui fuit, goutte à goutte sur le ballon d'eau chaude, etc...) ;
- assurer une maintenance régulière des équipements qui sont à sa charge.

Tous les travaux réalisés par l'occupant doivent respecter les prescriptions en matière d'eau inscrites dans le Cahier des Prescriptions Techniques, Architecturales et Environnementales.

## 9.22. Mesures de sobriété énergétique

Voir annexe 10.

## 9.23. Manifestations exceptionnelles

Toute manifestation exceptionnelle, doit faire l'objet d'un dossier constitué et déposé par l'occupant auprès du responsable de site sécurité incendie. Le responsable sécurité incendie en assure la transmission aux autorités compétentes, revêtu de l'avis favorable de l'IGSI.

Pour préparer la manifestation, l'occupant peut demander à la direction de site l'accès tardif ou plus tôt à son Local. Tous les frais afférents à la présence anticipée ou plus tardive d'un agent de sécurité dans la Gare sont à la charge de l'occupant.

L'occupant s'engage à ce que la préparation de la manifestation n'ait aucune incidence sur les horaires habituels d'ouverture de son commerce au public, sauf dérogation auprès du Directeur de Gare

## 9.24. Esthétique

L'approbation de la direction du site est nécessaire d'une manière générale pour tout ce qui est susceptible de porter atteinte à l'esthétique de la Gare.

- **Dispositions complémentaires pour les occupants :**

L'occupant ne peut faire figurer sur sa façade que les indications se rapportant à son enseigne commerciale et à la nature des produits distribués.

L'occupant ne peut réaliser, à l'intérieur de son Local, pour les produits ou services commercialisés et dans les limites des besoins de son activité, que :

- de la publicité de marque ;
- la diffusion de messages sonores (sous contrainte de la sonorisation sécurité incendie), non audibles de l'extérieur.

L'occupant doit respecter impérativement les prescriptions du cahier des prescriptions techniques et architecturales de la Gare et doivent être en harmonie avec l'esthétique de la Gare.

L'occupant doit faire toutes déclarations fiscales nécessaires et de payer tous les droits et taxes auxquels peuvent donner lieu les éléments publicitaires installés.

La direction de site se réserve le droit d'exiger la suppression de toute publicité qui n'est pas conforme à ces dispositions, et ce, sans que l'occupant puisse réclamer une indemnité.

## 9.25. Respect des obligations des Occupants

Le Directeur de Gare fait respecter ce règlement, dont l'objet est de définir les règles d'utilisation et de fonctionnement de la Gare communes à l'ensemble des Occupants.

En cas de manquement à leurs obligations le Directeur de Gare fera les rappels nécessaires aux Occupants défaillants, voir annexe 8.

Le Directeur de Gare et les Occupants doivent chercher toutes les solutions communes permettant de faire évoluer ce règlement.

# Annexe 1 Description physique et fonctionnelle de la Gare

1. Plan de la gare

2. Horaires d'ouverture de la gare ou lien site internet

3. Accès

4. Intermodalité

5. Catégorie ERP

6. Période d'affluence

7. Labellisation ou Certification

<http://www.gares-en-mouvement.com/>

*Interne*

GG05001  
SNCF Gares & Connexions SA

Page 23

**COPIE non tenue à jour du 31/03/2025**

## Annexe 2 Livraisons

### 1.Zones de livraison

*Plan à intégrer*

### 2.Horaires de livraison

Les livraisons sont autorisées entre h et h.

Toute demande de dérogation doit être adressée à la direction de site avec un délai de prévenance de :

### 3.Modalité de livraison

Cheminement et monte-charge

Durée de stationnement

Matériel autorisé

Portance dalle

Type de camion autorisé

Particularités pendant la durée du stationnement

En cas de panne, itinéraire bis

### 4.Accès aux réserves

Personnel autorisé

Accès canif

Matériel autorisé

### 5.Accès aux commerces

Personnel autorisé

Matériel autorisé

Horaires

### 6.Accès aux locaux sécurisés

Description

### 7.Procédure pour l'obtention de badge d'accès

Insérer la procédure avec demande initiale de badge et renouvellement en cas de perte

Caution et/ou frais de renouvellement en cas de perte

Identité + Photo à demander afin de fournir des badges nominatifs pour toute prestation/présence supérieur à 3 mois

### 8.Règles et sûreté de la Gare en matière de transport de fonds

L'occupant prendra ses propres dispositions pour assurer le transport de ses fonds, sa sûreté et celle de son personnel le cas échéant. Chaque occupant qui aurait besoin de recourir à un tel service contractualise avec un transporteur de fonds de son choix et détermine un accès/cheminement en concertation et avec l'accord du Manager de

*Interne*

gare/délégué sûreté de la gare en fonction de la procédure définie en amont et des particularités et/ou contraintes d'exploitation du site.

# Annexe 3 Procédure Déchets et Environnement

2 cas sont possibles selon que l'Occupant confie ses déchets à la Gare ou les gère seul.

## 1. L'Occupant confie ses déchets à la Gare

Les déchets sont collectés soit par la collectivité territoriale (Service Public de Prévention et de Gestion des Déchets - SPPGD) soit par un prestataire privé.  
Dans les deux situations, les règles suivantes sont applicables.

Le tri des déchets à la source est une obligation et la Gare se réserve le droit d'ajouter des flux supplémentaires à ceux initialement prévus, notamment en lien avec l'évolution de la réglementation : les Occupants ont l'obligation de respecter la consigne de tri établie. En cas de non-respect, la gare se réserve le droit d'exclure l'occupant de la collecte mutualisée.

De plus, la Gare se conformera à la législation environnementale en vigueur et veillera à son respect sur le site.

Lorsque la Gare met à disposition des Occupants un espace de collecte des déchets avec des contenants spécifiques aux différents flux, les Occupants doivent respecter les règles de la zone déchets mise en place par la Gare.

*A compléter par la Gare :*

### **Nature des déchets acceptés :**

*Ex : déchets non dangereux, déchets de papier et d'emballage (emballages en plastique, en métal, en carton/papier), déchets de verre, ordures ménagères résiduelles (« non recyclables »), cartons de logistique etc.*

### **Consignes de tri applicables :**

*Nombre de flux, identification des flux (nature), affichage*

### **Modalités d'accès au local :**

- *Emplacement du local / de la plateforme*
- *Si l'accès au local se fait sur présentation de badges : indiquer la procédure pour avoir des badges et modalités d'utilisation ;*

*Interne*

- *Etc.*

### **Règles d'usage du local :**

*Affichage à prévoir dans le local avec un plan du local permettant d'identifier précisément les zones par flux (marron, jaune, gris, verre etc.) ou, si c'est pertinent, par producteurs lorsque le local est multi-utilisateur (ex : EF, commerces etc.).*

*Mettre si possible le planning des collectes et un numéro en cas d'incident (bac plein, panne de compacteur, zone sale...)*

- *Conduite en termes de propreté (respect de la propreté du local), de dépôt des déchets (dans les containers appropriés et non au sol, finir de remplir un container avant d'en remplir un autre, obligation de nettoyer en cas de déversement incidentel hors des containers)*
- *Présence ambassadeur du tri (jours de présence, horaires) et rôle*
- *Modalités de dépose des sacs dans les containers (emplacements des containers, respect des flux dans les containers)*
- *Interdiction d'emprunt des containers de déchets et obligation pour les Occupants de laisser les containers sur place.*
- *Prévenir le gestionnaire de site en cas de constat de non-respect des règles*

## **2. L'Occupant gère individuellement ses déchets**

Les Occupants organisent l'enlèvement de leurs déchets dans le respect des règles prévues par le présent Règlement intérieur. La Gare se réserve le droit d'intervenir lorsque ces règles ne sont pas respectées.

Lorsque les déchets des Occupants sont collectés par la collectivité (SPPGD), les Occupants prennent contact avec le service public territorialement compétent et organise l'enlèvement des déchets avec ce dernier.

*A compléter par la Gare*

*Contact Agglomération :*

...

*Fiche commande des bacs :*

...

*Jours de collecte de la ville et type de flux collecté :*

...

*Interne*

GG05001  
SNCF Gares & Connexions SA



*Zones de collecte de la ville : PLAN*

...

*Interne*

GG05001  
SNCF Gares & Connexions SA

Page 29

**COPIE non tenue à jour du 31/03/2025**

# Annexe 4 Organisation locale et coordonnées utiles de la Gare

Décrire l'organisation de la Direction de la Gare concernée.

## Coordonnées utiles de la Gare :

<b><u>Adresse</u></b> : Gare de ...
<b><u>Directeur d'établissement</u></b>
<b><u>Chef (ou Directeur) de Gare</u></b> : Tel :
<b><u>Sécurité Incendie</u></b> :  <i>Exemple de Paris Gare de Lyon :</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Centre de Secours et Incendie (CIS) : Tel : Localisation :</li><li>• Chargé de sécurité incendie (CSI) : Tel :</li></ul>
<b><u>Délegué Sûreté</u></b> : Tel :
<b><u>Responsable Gestion de Site</u></b> : Tel :
<b><u>Qualité : assistant qualité</u></b>
<b><u>Chef d'escale</u></b> :
<b>Référent Patrimoine</b> :
<b>Référent Expérience Client</b> :

Interne

**Coordonnées utiles des Occupants :**

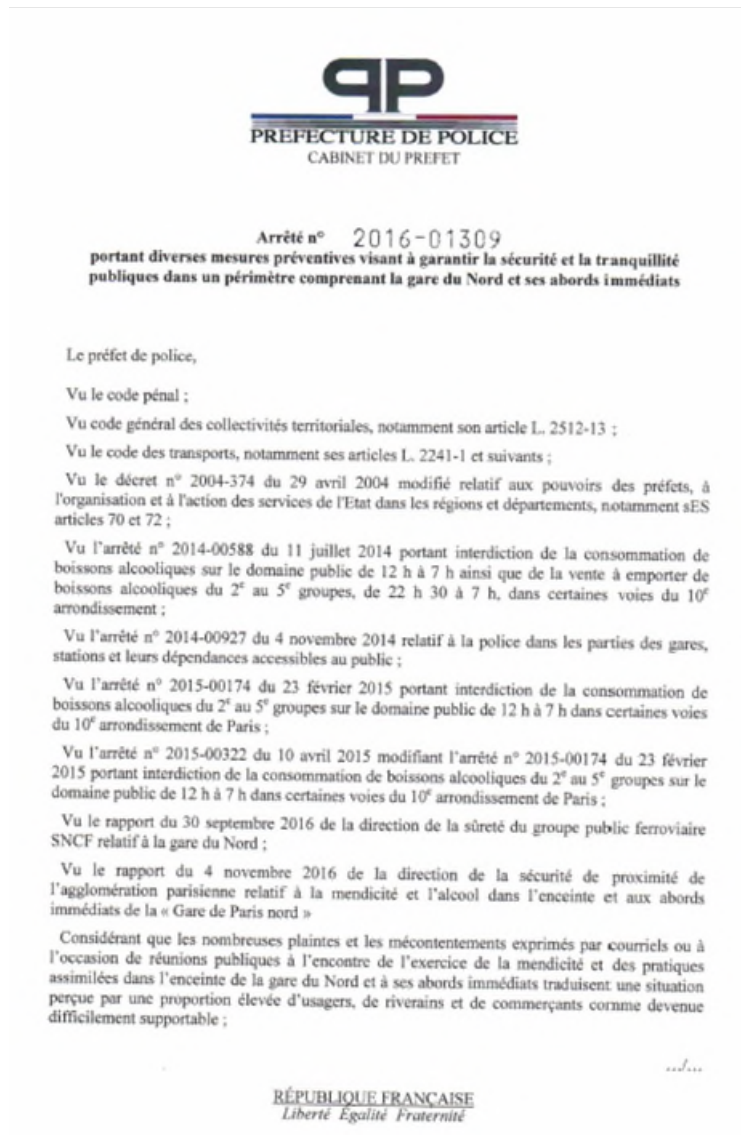
Liste commerces avec téléphone direct du point de vente  
Horaires

<b>Enseignes</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Mail</b>	<b>Horaires</b>

# Annexe 5 Arrêté préfectoral de la Gare

Gare concernée :

Mettre l'arrêté préfectoral en vigueur, exemple :



Interne

GG05001  
SNCF Gares & Connexions SA

Page 33

Interne

[Retour Sommaire](#)

-2-

Considérant que la pratique de la mendicité et de ses formes assimilées dans ce secteur génère des troubles à l'ordre public, des entraves ou de la gêne à la libre circulation des piétons et au plein exercice du commerce, des atteintes à la tranquillité et à la salubrité publiques ;

Considérant, en outre, que certaines personnes se livrent à la mendicité ou à ses formes assimilées en vue de commettre des actes délictueux ;

Considérant, d'autre part, que parmi les pratiques assimilées à la mendicité, le fait de solliciter par tromperie la générosité publique en feignant d'être affecté d'une infirmité factice et/ou en présentant une fausse pétition utilisant de manière frauduleuse le sigle d'associations humanitaires reconnues est constitutif du délit d'escroquerie poursuivi et réprimé par l'article 313-1 du code pénal ;

Considérant, par ailleurs, qu'un certain nombre de personnes pratiquant la mendicité ou ses formes assimilées appartiennent à des réseaux crapuleux, organisés et structurés ;

Considérant, enfin, que ces réseaux contraignent de nombreux mineurs à pratiquer ou à participer à la mendicité et ses formes assimilées, qu'il convient de protéger notamment par des mesures préventives ;

Sur proposition du préfet, directeur du cabinet,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>** - La pratique de la mendicité et celle de ses formes assimilées sont interdites à compter de l'entrée en vigueur du présent arrêté et jusqu'au 15 mars 2017, entre 07h00 et 22h00, dans l'enceinte de la gare du nord et à ses abords immédiats délimités par les voies suivantes qui y sont incluses :

- boulevard Magenta à partir de la rue La Fayette,
- rue de Maubeuge,
- boulevard de la Chapelle,
- rue du Faubourg Saint-Denis,
- rue La Fayette jusqu'au boulevard Magenta.

**Art. 2** - Le préfet, directeur de cabinet, le directeur de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne, le directeur de la police judiciaire, le directeur de l'ordre public et de la circulation, le directeur du renseignement de la préfecture de police, le président de la SNCF et la présidente directrice générale de la RATP sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture de police ainsi qu'au bulletin municipal officiel de la ville de Paris et affiché aux frais de la SNCF et de la RATP dans les cours de la gare du Nord et les dépendances de la station de métro.

Fait à Paris, le 10 NOV. 2016



Michel CADOT

2016-01309

# Annexe 6 Annexe spécifique Commerce

## **En complément aux stipulations du Contrat d'Occupation, entre l'Occupant et Gares & Connexions**

### **L'Occupant s'engage à respecter les dispositions suivantes :**

Tout manquement aux dispositions du Contrat donnera lieu à l'application de pénalités d'un montant de mille (1.000,00€) euros hors taxes, par jour de retard et par infraction constatée par toute personne habilitée par Gares & Connexions après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, et ce sans préjudice des dispositions énoncées à l'article « Résiliation de plein droit pour inobservation par l'Occupant de ses obligations » du Contrat,

Ces pénalités seront facturées de plein droit à l'Occupant par le mandataire de Gares & Connexions, la Société Retail & Connexions.

Il est précisé entre les Parties :

- Que cette indemnité ne sera pas réductible en cas d'exécution partielle,
- Qu'elle commencera à courir de plein droit après une mise en demeure restée sans effet, par le seul fait qu'à la date qui lui aurait été indiquée par Gares & Connexions, ou son mandataire, l'Occupant n'aura pas exécuté l'obligation méconnue,
- Qu'en aucune façon, cette indemnité ne pourra être considérée comme accordant à l'Occupant un délai supplémentaire pour l'exécution de l'obligation méconnue, que l'Occupant supportera l'intégralité des frais, émoluments et dépens de justice, de poursuite et des honoraires d'avocat ou mesures conservatoires, engagés par Gares & Connexions, ou son mandataire, pour le respect de ses intérêts.

*Interne*

GG05001  
SNCF Gares & Connexions SA

Page 35

**COPIE non tenue à jour du 31/03/2025**



# Annexe 7 Engagement Qualité pour l'hospitalité en gare

Dans un contexte de recherche de mobilité durable, SNCF Gares & Connexions se doit de proposer à l'ensemble de ses clients, une qualité de service irréprochable. En effet, la qualité de l'expérience client en gare contribue à près de 20% de la satisfaction globale des voyageurs et participe au choix du mode ferroviaire.

Ainsi SNCF Gares & Connexions propose un programme spécifique, « Hospitalité en Gare », destiné à améliorer de manière tangible la visibilité et la qualité de l'accompagnement délivré par les personnels en contact avec les clients dans nos gares.

## L'Hospitalité en gare : l'engagement SNCF Gares & Connexions

Construit par SNCF Gares & Connexions, pour et en collaboration avec les personnels présents en gare, le programme Hospitalité donne les clés pour réaliser le meilleur accompagnement humain au quotidien en déployant les bonnes pratiques autour de 5 attitudes de service communes à tous les métiers de la gare, mémorisables grâce à l'acronyme HOTES. Il a également pour objectif de fédérer le collectif des acteurs de la gare et de garantir une qualité de service homogène sur le parcours voyageur.



S'inscrivant dans cette démarche de SNCF Gares & Connexions pour garantir une qualité de service homogène sur tout le parcours voyageur, Retail & Connexions a élaboré une Charte Qualité à l'attention des commerçants en gare.

Interne

GG05001  
SNCF Gares & Connexions SA

Page 37

## La Qualité de service en gare : la Charte Qualité R&C

### 1. ENJEUX

- Améliorer la satisfaction client,
- Faire progresser le commerce et la consommation en gare,

### 2. DEMARCHE


Une triple proposition de valeur intégrée au programme Hospitalité de G&C :

- Une démarche qualité appliquée par les enseignes pour une harmonisation de la qualité de service des commerces en gare,
- Un affichage des engagements qualité pour les usagers,
- Des outils de mesure et un dispositif d'animation

### 3. OBJECTIFS

- Valoriser la dynamique commerciale
- Développer ensemble une culture client faite d'écoute et de dialogue.
- Faciliter la vie de l'utilisateur, la rendre plus simple, l'accompagner tout au long de son parcours en gare.

### 4. ENGAGEMENTS

<p><b>1/ Un accueil attentionné et personnalisé</b> Hospitalité Temps d'attente</p> <p><b>2/ Un lieu agréable</b> Apparence et ambiance Propreté Facilité de circulation</p> <p><b>3/ Des produits adaptés à vos attentes</b> Offre de produits Attractivité des prix Présentation des produit</p>	
--	--

### 5. OUTILS DE MESURES

La qualité de service, pouvant intégrer les attendus relationnels d'hospitalité, est mesurée au travers d'outils existants, tels que :

- Baromètre Satisfaction Client (BSC),

SNCF Gares & Connexions pourra mesurer la perception par les clients des gares de la qualité du relationnel des personnels en contact, notamment au travers de ses baromètres ou études clients.

- Audits – grilles qualité R&C,
- Les audits ou grille qualité seront utilisés pour effectuer des observations (fréquence à définir) permettant d'évaluer la conformité des attendus ainsi que d'éventuels dysfonctionnements. Audits qualité réalisés par les enseignes,

Il pourra être demandé aux occupants d'effectuer également de leur côté un minimum d'observations dans le mois (fréquence à définir), dont les résultats seront partagés avec SNCF G&C et/ou R&C.

- Enquêtes client mystère (ECM),

SNCF Gares & Connexions pourra intégrer un contrôle du respect de ces attendus relationnels dans les grilles d'enquêtes client mystère effectuées par l'organisme externe qu'elle aura mandaté pour cela.

- QR Codes

Liste non exhaustive, susceptible d'évolutions en fonction des évolutions possibles du service et de la qualité de service produite, observée et mesurée. Un plan d'actions devra être proposé par l'Occupant à l'issue de chaque restitution de ces mesures de la qualité produite et perçue.

### 6. MONTEE EN COMPETENCES DES EQUIPES SUR LES ATTENDUS RELATIONNELS

Les attendus relationnels devront être intégrés aux dispositifs d'animation managériale du commerce.

Interne

GG05001

SNCF Gares & Connexions SA

Il est également demandé une bonne connaissance de la gare, en s'appuyant sur le livret gare fourni par la Direction de gare ainsi qu'une participation aux séances de sensibilisation ou visites de gares ou autres évènements organisées par R&C ou SNCF Gares & Connexions, afin de fédérer le collectif.

*Interne*

GG05001  
SNCF Gares & Connexions SA

Page 39

**COPIE non tenue à jour du 31/03/2025**

# Annexe 8 Modèle de Charte Travaux

## CHARTRE TRAVAUX ET INTERVENTIONS

### INTERVENTION EN GARE



---

 <p>Je détiens et je m'engage à connaître les consignes du plan de prévention. Je désigne un responsable chantier dès le démarrage de mes travaux, qui sera responsable de la bonne tenue de mon chantier.</p> <p>En cas d'incident sur le chantier lors de mon intervention, je préviens les secours et avertis le Correspondant SNCF et le REU (N° tél inscrit plan de prévention).</p>	 <p>Je m'engage à respecter les charges admissibles de la gare, elles sont disponibles auprès du référent de l'Unité Gare.</p>  <p>Je m'engage à installer un balisage chantier autour de ma zone d'intervention conformément à la page 2 de la charte travaux.</p>
 <p>Je contacte le responsable travaux SNCF lors de mon arrivée sur site.</p>	 <p>Je m'engage à limiter les émissions de poussière par la pose de protections. Je nettoie les locaux et cheminements impactés.</p>
 <p>Je m'engage à porter une tenue au nom de mon entreprise et mon badge et justifier mon identité en cas de contrôle.</p> <p>Si je suis titulaire d'un MOSO, je porte le badge nominatif transmis par la gare.</p>	 <p>Je respecte les installations mises à ma disposition en gare et je protège celles en place sur ma zone d'intervention.</p>
 <p>Je m'engage à respecter les règles et les consignes de sécurité incendie de la gare.</p>	 <p>Je m'engage à évacuer tous les déchets liés à mon activité en dehors de la gare et dans un lieu approprié.</p>
 <p>Pour utiliser les monte-charges, je respecte leurs gabarits et je protège les parois de leurs cabines.</p> <p>Je n'utilise pas les escaliers mécaniques et ascenseurs réservés aux voyageurs avec du matériel.</p>	 <p>Je m'engage à me rapprocher du responsable SNCF du chantier afin de prendre connaissance des diagnostics plomb et amiante avant tout travaux.</p>

CHARTRE TRAVAUX ET INTERVENTIONS GARES DU NORD & AÉROPORT CDG 2 TGV



Lors de mes déplacements, je veille sur les autres personnes et priorise le flux voyageurs.  
Lors de mes interventions, je n'endommage pas le travail des autres corps de métiers.



Je m'engage à respecter les charges admissibles de la gare, elles sont disponibles auprès du référent de l'Unité Gare.

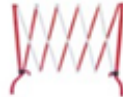
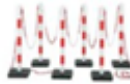


Je m'engage à avoir au moins un référent sur le chantier avec le niveau de français B1.



Pour utiliser les monte-charges, je respecte leurs gabarits et je protège les parois de leurs cabines.  
Je n'utilise pas les escaliers mécaniques et ascenseurs réservés aux voyageurs avec du matériel.

**BALISAGES CHANTIER AUTORISÉS :**



Les barrières doivent toujours être en bon état. Elles sont choisies en fonction des travaux réalisés et ne doivent pas générer de risque pour les travailleurs, le public ou rendre possible un acte de malveillance.  
A chaque début et de fin de chantier leurs mises en place est contrôlée.  
Lors du briefing, il est rappelé l'importance du rôle de ces barrières et l'interdiction de les déplacer

**CONTACTS UTILES**

**VICTIME, PROCHE OU TÉMOIN DE VIOLENCES OU D'ACCIDENT ?**

**0800 120 821**

Appel anonyme gratuit depuis un poste fixe (07) de 5h à 23h

SNCF met à votre disposition une équipe de professionnels pour vous soutenir et vous aider à surmonter ces circonstances difficiles.

# Annexe 9 GUIDE SÛRETE

*Interne*

GG05001  
SNCF Gares & Connexions SA

Page 43

**Interne**

**[Retour Sommaire](#)**

**COPIE non tenue à jour du 31/03/2025**



*Interne*

GG05001  
SNCF Gares & Connexions SA

Page 45

**Interne**

***Retour Sommaire***

*Interne*

GG05001  
SNCF Gares & Connexions SA



Le plan gouvernemental Vigipirate impose à SNCF Gares & Connexions, et par déclinaison à l'ensemble des occupants des gares, l'application de comportements et de mesures spécifiques visant à préserver l'intégrité des personnes et des biens au regard des différents risques dont le risque terroriste.

Ces mesures visent à sécuriser la gare et les processus d'exploitation logistique des espaces locatifs et commerciaux. Elles s'appliquent notamment au traitement des objets abandonnés/délaissés, à l'alerte à la bombe, aux accès aux locaux, aux modalités de livraison, au choix du mobilier et à la gestion des déchets.

Chaque occupant contribue par sa vigilance à la sûreté du site et de son espace commercial. Plus un événement est détecté tôt, plus la réaction et l'intervention des acteurs sûreté est efficace.

#### ***Attitudes ou comportements suspects : A QUOI FAIRE ATTENTION ?***

- Attitudes laissant supposer un repérage (curiosité inhabituelle relative aux mesures de sécurité, à l'organisation de l'établissement, prise de photos et de vidéos, personnes ou véhicule stationnant de manière prolongée au même endroit, avec ou sans occupants...).
- Comportements d'une personne paraissant angoissée ou ayant un langage corporel inhabituel (gestes incontrôlés, suées, mouvement perpétuel...).
- Tenue vestimentaire inhabituelle pour la saison (ex. : manteau en été).
- Sous-traitants et livreurs intervenant en dehors des lieux et des horaires habituels

A cette fin il est nécessaire de signaler au correspondant local désigné ou au PC sécurité de la gare toutes anomalies pouvant affecter la sécurité de l'exploitation de la gare :

- Toute dégradation des infrastructures et installations en gare (serrure arrachée, grillage découpé, vitre cassée...).
- Toute anomalie pouvant affecter le bon fonctionnement des équipements et dispositifs de sûreté (contrôle d'accès, caméras, protections périmétriques, portes, grillages...).
- Toute présence ou comportement anormal ou fait inhabituel (individu ayant un comportement inhabituel, objet délaissé, véhicule, présence aux abords ou dans la zone dangereuse...).

Interne

GG05001  
SNCF Gares & Connexions SA

Page 47

Interne

[Retour Sommaire](#)

*En cas de doute, constat de situation anormale, alertez les acteurs sûreté en appelant le correspondant sûreté identifié de la gare ou le PC Sécurité en fonction de l'organisation locale, ou, à défaut le 3117.*

## EVACUATION DE LA GARE

L'évacuation d'une gare peut être envisagée/demandée en cas d'incident grave. L'incident grave se définit comme tout événement de nature à entraîner des répercussions importantes pour la sûreté des clients, des occupants, des prestataires et du personnel de SNCF (incendie, alerte à la bombe...).

Avant de fermer le point de vente et de quitter la gare, il est nécessaire de s'assurer de :

- L'évacuation de l'ensemble des clients de l'espace commercial.
- De la fermeture des accès de service et des zones de stockages (réserves) s'il y en a.
- De l'évacuation de tout le personnel présent.
- De s'assurer d'aucune présence de colis ou bagages abandonnés dans l'espace commercial.
- De l'efficacité des dispositifs de fermeture de l'espace commercial.

*Dès la diffusion du message d'évacuation et/ou sur demande du personnel SNCF ou des forces de l'ordre, le personnel des espaces commerciaux de la gare doit fermer leur point de vente, quitter les lieux et sortir de la gare.*

## TRAITEMENT DES OBJETS ABANDONNES/DELAISSES

Un objet abandonné/délaissé désigne indifféremment les bagages (valise, sac, Vanity, sacoche ordinateur...), colis, objets ou tout contenant (housse vélo, top case, carton...).

*Toute découverte de colis/objet/bagage sans propriétaire doit faire l'objet d'un signalement immédiatement auprès du correspondant local identifié de la gare ou du PC Sécurité en fonction de l'organisation locale, ou à défaut, aviser le 3117.*

Dans tous les cas, la conduite à tenir face à la présence d'un objet abandonné/délaissé est la suivante :

- Ne pas toucher, déplacer ou manipuler le colis/bagage.
- Aviser le correspondant local désigné de la gare ou le PC Sécurité en fonction des gares, ou, à défaut aviser le 3117 de la découverte de l'objet en précisant lors de l'appel le lieu exact où se situe le bagage et ses caractéristiques précises (type, couleur, élément distinctif le cas échéant...).
- Inciter les personnes présentes à s'éloigner de l'objet en mettant en place un premier périmètre de précaution.

- Effectuer une enquête rapide de proximité afin d'en identifier le propriétaire (interroger les personnes présentes aux alentours).
- Vérifier si le bagage/colis est étiqueté et porte une identité. Si un numéro de téléphone est lisible sur l'étiquette sans manipulation du bagage, communiquer le numéro au responsable local de la gare ou au PC Sécurité en fonction de l'organisation locale des gares, ou, à défaut aviser le 3117.

Si le propriétaire est retrouvé, aviser immédiatement le correspondant local désigné de la gare ou au PC Sécurité en fonction de l'organisation locale, ou, à défaut aviser le 3117.

Si le propriétaire n'est pas retrouvé, attendre l'arrivée du personnel SNCF ou des Forces de l'Ordre qui vous indiquerons la marche à suivre.

Si un client se présente en indiquant avoir oublié un objet/bagage dans une gare ou un train, l'occupant avise le correspondant local désigné gare ou le PC sécurité en fonction de l'organisation locale, ou à défaut le 3117.

Un mémo commerce reprenant les consignes à suivre est à votre disposition auprès du correspondant sûreté de la gare.

***Vous ne devez jamais accepter la garde d'objet, quel qu'il soit, dans vos espaces commerciaux ou dans vos zones de stockage.***

## ALERTE A LA BOMBE

La menace peut concerner une gare, un train, une infrastructure ou directement le commerce / espace recevant l'appel.

**Il convient avant tout d'alerter immédiatement le correspondant local désigné de la gare ou le PC Sécurité en fonction de l'organisation locale, ou, à défaut aviser le 3117 (si possible depuis un endroit à l'abri des clients présents afin de ne pas provoquer de mouvements de panique) en lui indiquant l'ensemble des caractéristiques relatives au message ou à l'appel par exemple :**

- Numéro de l'appelant sur les appareils téléphoniques équipés.
- Caractéristiques de la voix (accent, vocabulaire et termes utilisés, ton employé, sexe, âge estimé).
- Nature de la revendication.
- Toutes précisions apportées sur la menace, localisation, échéance....

Une fois l'alerte transmise, la gestion de l'événement est garantie par l'application des procédures internes à SNCF. Le personnel de l'espace commercial doit respecter et faciliter la mise en place des mesures de précautions décidées par SNCF Gares&Connexions ou par les acteurs sûreté.

# ACCES AUX LOCAUX

*Toute personne, objet ou véhicule, inconnu ou inhabituel doit être détecté et signalé.*

Les portes et protections physiques des espaces commerciaux (vitrines, devanture...), des accès de service et des zones de stockage (réserve) doivent être maintenues en bon état de fonctionnement et étanches afin d'assurer leur mission de limitation d'accès aux seules personnes autorisées aussi bien pendant les heures d'ouvertures ou de fermetures de la gare.

Dans les parties de gare non accessibles/interdites aux publics (réserves, voies souterraines, compacteur, locaux de service...).

- Porter le badge CANIF PRESTATAIRE de façon visible dans les zones de gares non accessibles au public.
- Ne pas prêter son badge d'accès CANIF PRESTATAIRE à un tiers.
- Ne pas transmettre les codes de sécurité à un tiers.
- Signaler immédiatement les pertes de clés, badges au correspondant identifié de la gare.
- Maintenir fermés les accès protégés (portail, portillon, porte, dispositif amovible ou escamotable).
- Retirer les cales de portes ouvertes protégées ou tout objet pouvant bloquer une porte placée sous contrôle d'accès (CANIF, Digicode, visiophone...).

# FOURNITURE ET RENOUVELLEMENT DES BADGES ET DES CLEFS

(A PRECISER PAR LA GARE)

# MODALITES DE LIVRAISON

*Toute personne, objet ou véhicule, inconnu ou inhabituel doit être détecté et signalé.*

## RESPECT DES ZONES DE LIVRAISONS

L'objectif est de maîtriser l'ensemble des procédures de livraisons, pour répondre à la mesure de réglementation des conditions de stationnement et circulation dans les emprises SNCF.

- Le stationnement des véhicules de livraison doit se faire impérativement sur les zones définies par le gestionnaire de gare.
- Un véhicule non autorisé sur les zones de livraison ou un véhicule de livraison stationné sur une zone non autorisée doit être signalé au réseau sûreté de l'entreprise en contactant le responsable local de la gare ou au PC Sécurité en fonction de l'organisation locale, à défaut avise le 3117.
- Le personnel en charge de la livraison doit être accompagné par une personne habilitée dans les zones interdites au public.

*Tout opérateur de la gare constatant la présence inhabituelle ou anormale d'une personne dans une zone interdite au public doit s'enquérir auprès d'elle du motif de sa présence et s'assurer qu'elle est fondée à y pénétrer. En cas d'absence de justification, contacter le responsable local de la gare ou au PC Sécurité en fonction de l'organisation locale, ou, à défaut aviser le 3117.*

## CONTROLES CONTRADICTOIRES DES LIVRAISONS

Les livraisons doivent faire l'objet d'un contrôle contradictoire avec le livreur afin de vérifier la conformité de la commande (nombre de colis, intégrité du conditionnement).

Tout colis présentant une anomalie ou non préalablement commandé par le récipiendaire doit être refusé, avec annotation sur le bon de livraison.

**Exception** : les livraisons reçues sous « rolls » filmés dans la mesure où le film fait foi de la non-altération du colis en court de livraison. Ce type de livraison concerne principalement les livraisons de presse.

Les bons de commandes et de livraisons doivent être archivés.

Les colis ou produits livrés ne doivent pas être stockés sans surveillance sur les Espaces Recevant du Public de la gare.

Vos livraisons doivent être traitées rapidement et stockées dans vos réserves ou à l'intérieur des espaces commerciaux.

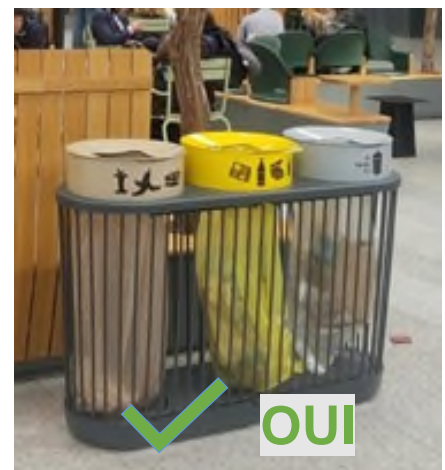
Les emballages ou déchets émanant des livraisons doivent impérativement être déposés dans les zones de déchets des gares. L'entreposage sur l'espace recevant du public est formellement interdit sous peine de déclenchement d'une procédure pour dépôts ou abandons d'objets dans les emprises SNCF.

**RAPPEL : Le dépôt des déchets et des encombrants en gare, l'évacuation et l'abandon sur la voie publique sont formellement interdits (en application des articles R632-1, R635-8 et R644-2 du Code Pénal et articles L. 2242-4. ART R. 2241-13 du code des transports).**

## UN MOBILIER ADAPTE

### LES POUBELLES : DES SACS TRANSPARENTS

Le plan gouvernemental impose aux gares d'équiper les zones accessibles au public, de poubelles munies de sacs transparents, permettant une visibilité du contenu déposé. L'objectif est de limiter les risques d'abandon par une personne malveillante, dans les emprises SNCF, d'un colis contenant un explosif ou un produit nocif.





# RAPPEL DES REGLES DE VIGILANCE A DESTINATION DES CLIENTS ET PERSONNES PRESENTES EN GARE

**PREMIER MINISTRE**

**FAIRE FACE ENSEMBLE** À tout moment, rester vigilant ! rendez-vous sur : <https://vigipirate.gouv.fr>

**SOYEZ VIGILANT AU QUOTIDIEN**  
Appropriiez-vous votre environnement et sachez alerter lorsque vous êtes témoin d'une incohérence.

**CYBERVIGILANCE : ADOPTEZ LES BONS REFLEXES**  
Conseils et assistance sur : [cybermalveillance.gouv.fr](https://cybermalveillance.gouv.fr)

**PRÉVENIR, C'EST PROTÉGER**  
Lorsqu'une combinaison d'indices laisse présager d'une radicalisation.  
[stop-djihadiame.gouv.fr](https://stop-djihadiame.gouv.fr)  
0 800 005 696

**FORMEZ-VOUS AU SECOURISME**  
Soyez capable d'alerter les secours, procéder à un massage cardiaque ou traiter les hémorragies.  
<https://gouvernement.fr/risques/se-former-aux-premiers-secours>

**PRÉPAREZ VOTRE VOYAGE**  
« conseils aux voyageurs » sur : [diplomatie.gouv.fr](https://diplomatie.gouv.fr)  
Inscription sur le site ARIANE : [paste.diplomatie.gouv.fr/riadriane](https://paste.diplomatie.gouv.fr/riadriane)

**17 POLICE SECOURS**

**112 NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE EUROPÉEN**

**114 NUMÉRO D'URGENCE POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES**

**PREMIER MINISTRE**

**Réagir en cas d'attaque**

**1. S'ÉCHAPPER**  
ÉTES-VOUS CERTAIN DE POUVOIR VOUS ÉCHAPPER SANS RISQUE ?  
**SI OUI**

- Ne déclenchez pas l'alarme incendie
- Laissez toutes vos affaires sur place
- Ne vous exposez pas (courbez-vous)
- Prenez la sortie la moins exposée
- Utilisez un itinéraire connu
- Aidez les autres personnes à s'échapper
- Prévenez / alertez les personnes
- Évitez les mouvements de panique
- Facilitez l'intervention des forces de sécurité intérieure et des services de secours.

**2. SE CACHER**  
**SI NON ENFERMEZ-VOUS ET BARRICADEZ-VOUS**

- Enfermez-vous et barricadez-vous
- Éloignez-vous de la fenêtre
- Mettez les portables sur silencieux et décrochez les téléphones fixes
- Rassurez vos collègues
- Restez le plus silencieux et discret possible

**3. ALERTE**  
UNE FOIS CACHÉ ET EN SÉCURITÉ, APPELEZ LES SECOURS

Où ? : Donnez votre position mais également celle de vos agresseurs.  
Quoi ? : Nature de l'attaque (explosion, fusillade, attaque à l'arme blanche...)  
Qui ? : Nombre d'assaillants, description physique et attitude, estimation du nombre de personnes blessées ou cachées.

- Comment se comportent-ils ?
- Regardent-ils la tête ?
- Quels moyens de communications ont-ils ?
- Ne saisissez pas !

**4. RÉSISTER**  
SI SE CACHER OU ÉVACUER EST IMPOSSIBLE, ET SI VOTRE VIE EST EN DANGER

- Tentez de neutraliser le terroriste à plusieurs.
- Distraignez l'adversaire (priez)
- Protégez-vous avec un bouclier de fortune (sac, vêtement enroulé autour de l'avant-bras).

**FAIRE FACE ENSEMBLE**

Interne

**COPIE non tenue à jour du 31/03/2025**

# Annexe 10 Sobriété Énergétique

## 12 mesures de sobriété énergétique partagées en juillet 2022

### Eclairage

- + Respecter les recommandations du guide de l'éclairage des commerces réalisé par l'ADEME et le syndicat de l'éclairage, et notamment en ayant un flux lumineux ne dépassant pas celui requis réglementaire pour ces espaces. Lien vers le guide <https://www.syndicat-eclairage.com/wp-content/uploads/2014/07/SyndEclairage-Guide-Renovation-Eclairage-Commerces-ADEME-2013.pdf>
- + Limiter l'éclairage artificiel non réglementaire, notamment l'éclairage destiné à la mise en valeur des objets ou des marchandises (utilisation de LED avec une efficacité lumineuse au minimum de 70 lumen/W).
- + Mettre en place des systèmes de zoning lors de l'implantation des équipements pour pouvoir faire fonctionner 1/3 ; 2/3, ou tous les équipements.
- + Mettre en place de la détection de présence dans les réserves des commerces et dans les locaux annexes (WC...)

### Chauffage, climatisation, ventilation (CVC)

- + Fermer les portes des boutiques lorsque la climatisation ou le chauffage sont en marche
- + Maintenir en bon état les installations (groupes froids, chauffage, chambres froides)
- + Utilisation raisonnée des équipements : asservir le déclenchement de la climatisation et du chauffage à un thermostat

### Matériel

- + Renforcer la maintenance du matériel pour éviter la surconsommation (ex : givre dans les frigos, détartrage des bouilloires)
- + Mettre en veille les appareils électriques (y compris informatique) hors période d'activité. Rappel : le démarrage automatique des fours est interdit

### Limitation des consommations énergétiques en l'absence du public

- + Eteindre l'éclairage des vitrines, les écrans et enseignes à la fermeture du point de vente
- + Limiter l'allumage des éclairages, lors de la seule présence du personnel à au plus 1/3 de leur capacité totale. Notamment l'ensemble des spots d'accentuation sont éteints. Eteindre tous les éclairages (hors ceux de sécurité) en période d'inoccupation

### Communication

- + Sensibiliser et former le personnel aux réductions d'énergie

**COPIE non tenue à jour du 31/03/2025**

# Fiche d'identification

---

## Identification du texte

<i>Titre</i>	Règlement Intérieur "Occupant" d'une Gare
<i>Référentiel</i>	Groupe - Référentiel Gestionnaire de gares
<i>Nature du texte</i> <i>Niveau de confidentialité</i>	Principe Interne SNCF Gares & Connexions SA
<i>Sécurité</i>	Sûreté Sécurité incendie Sécurité environnementale
<i>Émetteur</i>	DEX GRP
<i>Référence</i> <i>Index utilisateur (plan de classement)</i> <i>Complément à l'index utilisateur</i> <i>Ancienne référence</i>	GG05001 (AG 2 A)
<i>Date d'édition</i>	22-10-2010
<i>Projet de version / révision / date de révision</i>	Version 02 du 16-01-2025
<i>Date d'application</i>	Applicable le 30 janvier 2025
<i>Mode de distribution initiale</i>	Standard

*Interne*

GG05001  
SNCF Gares & Connexions SA

## Approbation

Rédacteur·rice·s		Vérificateur·rice·s	
Mohamed CHALABI DS&S M&T	10-12-2024	Thierry BILAND DS&S PRFP	10-12-2024
Eric SOL DS&S PNSI	28-11-2024	Yann KERIBIN DS&S PREST	10-12-2024
Virginie NONONE DS&S Sûreté	28-11-2024	Delphine LENGLET Département expérience client	10-12-2024
Claire BOCK DCMT Aménagement	28-11-2024	Laétitia CASTANET Secrétariat Général	11-12-2024
Sophie COLLIN DEX GRP Exploitation	27-11-2024	Gaëlle LE ROUX	10-12-2024
Marie- Laure CHIGNIER Rétail & Connexions	27-11-2024		
Approbateur·rice·s		Administrateur·rice·s	
Eliane BARBOSA Directrice de la DEX GRP	16-01-2025	Fabienne SECOLIER	16-01-2025

## Textes abrogés

Néant

## Textes de référence

- **Management général de la sécurité au sein de SNCF G&C, Organisation et Méthode, GG00501.**
- **Coordination du management de la sécurité incendie immobilière au sein du groupe public ferroviaire et des 5 sociétés SNCF, Règle, RG00025.**
- **Arrêté du 24 décembre 2007 portant approbation des règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les gares**
- **Le code de la construction et de l'habitation (CCH)**
- **Le code du travail (CDT)**
- **Décret n° 92-158 du 20 février 1992 complétant le Code du Travail**

## Historique des éditions et des versions

<i>Edition</i>	<i>Version</i>	<i>Date de version</i>	<i>Date d'application</i>
22-10-2010	Version 01	22-10-2010	Dès réception
22-10-2010	Version 02	16-01-2025	30-01-2025

## Mise à disposition / distribution

Type de média : Numérique

### Distribution

---

<i>Organismes de la direction de l'entreprise sans distribution par indicatif</i>	GC
<i>Indicatifs de distribution de SNCF</i>	
<i>Indicatifs de distribution de SNCF RESEAU</i>	
<i>Indicatifs de distribution de SNCF VOYAGEURS</i>	TERS – ESVQS – ESV18 – ESV1 - ESV10
<i>Indicatifs de distribution de SNCF GARES &amp; CONNEXIONS</i>	DRGPDDG – DRGUG
<i>Indicatifs de distribution de SNCF FRET</i>	
<i>Collections communes à l'ensemble des 5 sociétés</i>	

### Restrictions et particularités de distribution

---

<i>Entités concernées par cette version du texte</i>	DEX GRP – DEX GIF – DS&S – DCMT – RETAIL - DGP
<i>Particularités de distribution</i>	

### Services chargés de la distribution

---

Pas de distribution papier

## Résumé

Le RI Occupant est une annexe à la convention d'occupation signée entre SNCF G&C et l'Occupant, et précise les conditions d'utilisation et de fonctionnement de la Gare.

*Interne*

GG05001  
 SNCF Gares & Connexions SA

Page 59





# Fiche d'amélioration GG05001

Afin d'enrichir ce document, les remarques et observations communiquées sont mémorisées pour une prise en compte lors de la prochaine version du document.

## COORDONNÉES DU REDACTEUR DE LA FICHE

Nom : ..... Prénom : ..... Date : .....

Poste occupé : ..... Entité : .....

Adresse : .....  
.....  
.....

Tel : ..... Email : .....

## OBSERVATIONS

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## SUITES DONNÉES PAR DOT du texte ET RÉPONSE AU REDACTEUR DE LA FICHE (Après avis du supérieur hiérarchique)

.....  
.....  
.....  
.....

## SERVICE GESTIONNAIRE

Adresse postale et nom du service gestionnaire : *DOT - Département Exploitation*  
*16 avenue d'Ivry 75016 Paris*  
Téléphone : *Facultatif*  
Adresse mail du service gestionnaire : *Facultatif*