

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| DRG 2020 | |
| ANNEXE A13 | |
| REFERENTIEL DE COORDINATION DE PLATEFORME : GESTION DES FLUX, DE LA CO- ACTIVITE, ET DE LA CONCOMITANCE PAR LE GESTIONNAIRE DES GARES | |
| VERSION DU 22 JANVIER 2019 | |

Objet

Le présent document a pour objet de décrire la **mission de coordination de plateforme** du Gestionnaire des Gares et les **interactions** avec les autres acteurs présents en gare.

Les missions qui portent sur la coordination de plateforme sont :

- La gestion des flux de personnes (voyageurs, attendants, chalands, ...) en situation normale et perturbée,
- La gestion de la concomitance de l'exploitation des services ferroviaires,
- L'organisation de l'intermodalité sur la plateforme,
- La mise en œuvre de l'offre des services en gares y compris la gestion de la co-activité des acteurs intervenant sur le site.

Dans le cadre du périmètre ferroviaire, ces missions doivent :

- Garantir aux voyageurs un accès simple et rapide aux trains et aux services de la gare,
- Permettre aux acteurs ayant une activité en gare de l'exercer dans les meilleures conditions possibles.

Des consignes locales (« Gestion de Plateforme : interfaces opérationnelles entre le Gestionnaire des Gares, le Gestionnaire d'Infrastructure Délégué et les Entreprises Ferroviaires ») précisent les prestations fournies aux Entreprises Ferroviaires ainsi que les modes opératoires associés (processus, acteurs, outils...)

Définitions

- **ACTEUR :**

Désigne les représentants du Gestionnaire de Gares, du Gestionnaire d'Infrastructure Délégué et des Entreprises Ferroviaires comprenant leurs prestataires et leurs sous traitants.

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

Le Document de Référence des Gares est assemblé et publié par Gares & Connexions, qui recense l'ensemble des prestations proposées aux Entreprises Ferroviaires, par SNCF Réseau et la SNCF dans ses missions de GI et de Gestionnaire des Gares et qui précise les tarifs et les conditions particulières de fourniture de ces prestations.

- **ENTREPRISE FERROVIAIRE (EF)**

Toute entreprise à statut public ou privé dont l'activité est la fourniture de services de transport de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise.

- **GESTIONNAIRE DES GARES (GG)**

Entité organisationnelle dans un Etat membre de l'Union Européenne, chargée de la gestion de gares ferroviaires.

La SNCF gestionnaire des gares sur le RFN (Réseau Ferré National), confie cette mission à Gares & Connexions.

- **GESTIONNAIRE D'INFRASTRUCTURE (GI)**

Le Gestionnaire d'Infrastructure exerce les missions suivantes :

- la conduite des études techniques d'exécution nécessaires à l'instruction des demandes de sillons dans les conditions prévues à l'article 21 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferré national ;
- la gestion opérationnelle de ces circulations, et les mesures propres à assurer leur fluidité, leur régularité et leur acheminement en toute sécurité, ainsi que la mise en œuvre des dispositions nécessaires pour assurer le rétablissement de la situation normale en cas de perturbation de la circulation ;
- la gestion des systèmes de régulation et de sécurité.

- **PERSONNE HANDICAPEE ET A MOBILITE REDUITE**

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.

- **POLE D'ECHANGE MULTIMODAL**

Sont désignés comme pôles d'échanges multimodaux toutes les plateformes intégrant plusieurs modes de transports collectifs et générant des flux importants entre ces modes de transports.

- **SNCF RESEAU**

SNCF RESEAU a pour objet, conformément aux principes du service public et dans le but de promouvoir le transport ferroviaire en France dans une logique de développement durable, l'aménagement, la cohérence et la mise en valeur du réseau ferré national. Il est le Gestionnaire du réseau ferré national.

1- La coordination de plateforme : processus et missions des acteurs

1.1 Contexte

Les missions relatives à la coordination de plateforme s'exercent en opérationnel mais leur réalisation s'appuie sur un travail en préparation du service, parfois très en amont de cette mise en œuvre du service.

Chaque acteur présent sur le site réalise son propre service. Ceci étant, la concomitance des services ferroviaires et la co-activité pouvant générer une dégradation de service produit par plusieurs acteurs, il revient :

- au GI d'assembler le service de circulation qu'il produit pour l'ensemble des EFs, après concertation, y compris avec le GG, afin en particulier d'intégrer ses problématiques de gestion des flux,
- au GG de coordonner les services produits sur la plateforme pour et par l'ensemble des acteurs. A ce titre, outre la concertation nécessaire avec les EFs et le GI, le GG peut prendre sur la plateforme les mesures d'adaptation de sa prestation de base ou des services des acteurs du site pour garantir les conditions collectives optimales de réalisation des services (dont le sien).

L'adaptation des conditions de production nécessite le plus souvent des échanges entre le Gestionnaire des Gares (GG), le ou les Entreprises Ferroviaires présentes (EFs) et le Gestionnaire d'Infrastructure (GI). L'acteur en charge du processus visé (révision de l'occupation des voies, modification des conditions de réalisation des services en fond de gare, ...) met en place les interfaces assurant les échanges nécessaires avec les autres acteurs à toutes les étapes de préparation et de réalisation des services.

1.2 Des études de capacité et d'aménagement à la conception du service et jusqu'au pré-opérationnel

En phase d'étude, dès les premières réflexions d'aménagements, les conditions potentielles de réalisation de la coordination de plateforme doivent être appréhendées pour permettre de dimensionner le site, de décider des aménagements à y réaliser et d'en valider l'impact tarifaire (mesure du coût sur la prestation de base).

Afin d'assurer sa mission de gestion générale de la plateforme, le Gestionnaire de Gares doit développer en pré opérationnel et en opérationnel des interfaces avec le GI et avec les Entreprises Ferroviaires (EF). A cet effet, Gares & Connexions a mis en place des outils dédiés permettant au Gestionnaire de Gares, après saisie par l'EF des informations citées ci-dessous, de réaliser au mieux cette mission.

Ces outils permettent d'informer les agents des gares sur les items suivants :

- la composition de la ou les rame(s) de chaque circulation,
- la période de circulation de chaque train,
- les dessertes assurées y compris sur le parcours étranger,
- les services assurés à bord du train ayant un impact sur la gestion des flux (avitaillement, nettoyage...),
- les Prestations réalisées par Gares & Connexions ayant un impact sur la gestion des flux de voyageurs dans chaque gare du périmètre SNCF.

La coordination de plateforme doit également guider, en conception et en adaptation du service, la définition de la prestation de base fournie aux EFs en prenant en compte les problématiques de gestion de flux et de concomitance des services que des règles d'exploitation en gares.

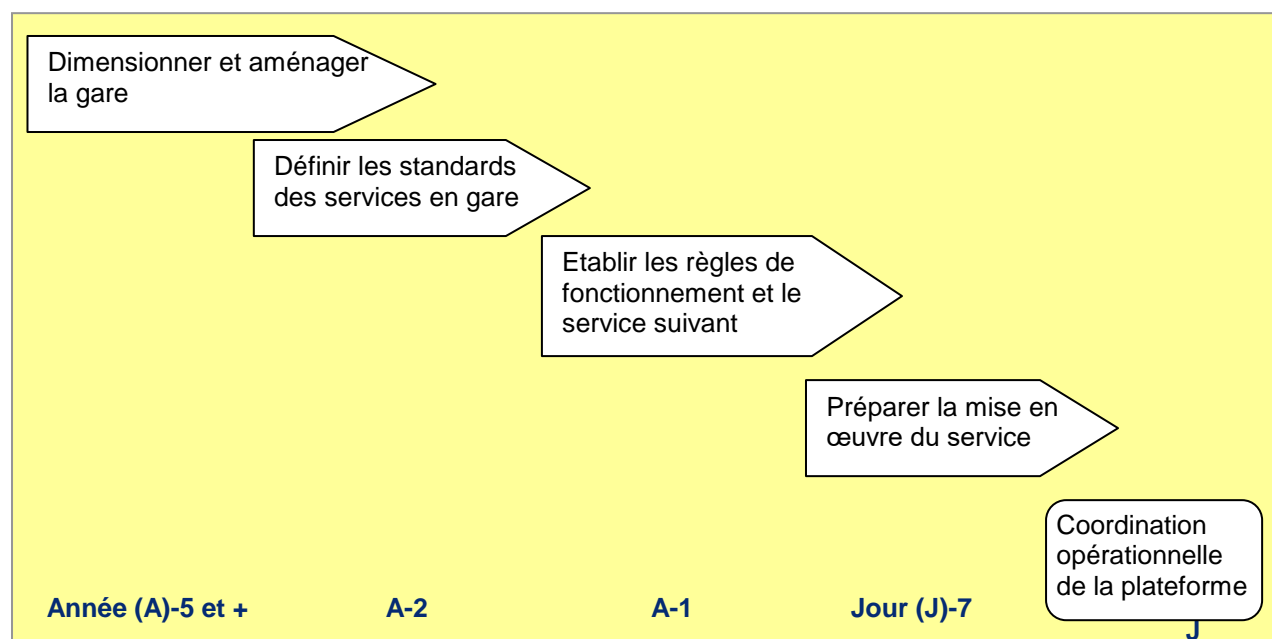
La phase « pré-opérationnelle » doit permettre de finaliser la préparation du service en regroupant, en coordonnant et en mettant en cohérence les éléments des services produits sur la plateforme pour en permettre la réalisation effective optimale.

Dans les gares de segment tarifaire A et la majorité des gares du segment tarifaire B, les échanges sur les différentes phases de préparation du service se matérialisent en particulier par la construction du Graphique d'Occupation des Voies (GOV). Ce GOV assemble les conditions de circulation et de stationnement (GI) ainsi que les conditions des préparations technique et commerciale des services trains des EFs auquel il faut ajouter les règles et contraintes du GG dans la gestion de la plateforme.

Les missions du Gestionnaire des Gares en conception du service conditionnent en partie la bonne réalisation des missions de coordination opérationnelle de la plateforme.

Ces missions consistent donc à :

- dimensionner et aménager les gares,
- définir les standards des services de la plateforme (information, accueil, ...),
- établir les règles d'exploitation en gares et préparer le service,
- finaliser la mise en œuvre du service.



1.3 La coordination opérationnelle du service

Elle peut se décrire à travers 2 processus :

- La mise en œuvre des services de la gare et leur adaptation aux conditions de production,
- Le respect des règles d'exploitation sur la plateforme.

1) Réaliser les services de la gare et les adapter aux conditions de production opérationnelles.

Missions du GG :

- Assurer l'information collective des voyageurs,
- Assurer la sécurité et la sûreté de l'Etablissement Recevant du Public (ERP),
- Orienter les voyageurs vers les accès aux trains et les différents modes de transports ainsi que vers les services,
- Adapter son propre service aux conditions effectives de production (accueil de plateforme en situations perturbées, afflux de voyageurs, ...),
- Assurer les services du Gestionnaire des Gares aux PMR,
- Concorder avec les Entreprises Ferroviaires les adaptations à mettre en œuvre dans la réalisation de leur service en cas de modifications des conditions théoriques de production,
- Informer les acteurs du site, notamment les Entreprises Ferroviaires, des modifications impactant le service aux voyageurs (limitation d'accès aux quais, travaux, ...),
- Veiller à la mise en œuvre des mesures décidées (règles de circulation sur la plateforme, ...).

Objectifs :

- Assurer la meilleure qualité des services du GG aux EFs, notamment dans le cadre des adaptations du service prévu,
- Préserver, sur son périmètre de responsabilités, autant que possible, les conditions de réalisation des services des Entreprises Ferroviaires et de l'ensemble des prestataires intervenant sur la plateforme,
- Assurer la fluidité et la rapidité des parcours d'accès aux quais et aux services.

2) Veiller au respect des règles d'exploitation.

Missions du GG :

- S'assurer que l'activité des acteurs du site, EFs et prestataires, s'exerce dans le respect des règles prévues (occupation de la plateforme, circulations en zone de gare, conditions d'accès aux quais, ...)
- Réaliser sur son périmètre les actions de « contrôle » de la sécurité du public (exercice incendie, veille des prestataires, ...),
- Prendre les mesures nécessaires, y compris par la restriction de service des acteurs présents sur le site ou toute mesure d'urgence préservant la sécurité du public notamment vis-à-vis des risques ferroviaires (arrêt d'un escalier mécanique d'accès à un quai surchargé, levée de dispositif d'accueil-embarquement mis en place par l'Entreprise Ferroviaire, ...),
- Assurer le bon fonctionnement des installations qui permettent de gérer les flux de voyageurs (escalators, ...) et informer les voyageurs des dysfonctionnements,
- En cas d'incident ou de travaux impactant les flux de voyageurs, décider des aménagements à réaliser pour réorganiser les accès à la gare, aux trains, aux autres modes de transports et aux services déployés par les activités présentes en gare,
- Sans attendre les services de secours extérieurs, prendre toutes les mesures immédiates sur la plateforme,
- Alerter les services de sécurité (police, ...) ou le représentant local du GID en cas d'impact sur les voies,
- Etre l'interlocuteur unique des services extérieurs sur le périmètre de la plateforme.

Objectifs :

- Garantir la sécurité des biens et des personnes sur son périmètre (ERP – co-activité) sans préjudice des missions dévolues aux pouvoirs publics et relevant de la compétence des forces de l'ordre,
- Assurer les conditions optimales pour la réalisation des activités de l'ensemble des acteurs du site (concomitance des services),
- Minimiser l'impact d'une intervention extérieure sur le service apporté par le GG et les EFs aux voyageurs de la gare.

2 - Règles et préconisations liées à l'exploitation de la plateforme

D'une manière générale, ces règles et préconisations sont à définir localement pour véritablement tenir compte des particularités de l'exploitation des sites.

Ces règles et préconisations doivent en particulier permettre au Gestionnaire des Gares de réaliser :

- la gestion des flux en garantissant les conditions de sécurité des biens et des personnes,
- les conditions de réalisation des services de la gare et des autres activités sur la plateforme (concomitance).

Les conditions réelles de production des services peuvent conduire à réviser certaines normes de manière temporaire (travaux, affluence particulière, ...) ou définitive (aménagement, évolution du trafic, ...).

Sont présentés ci-dessous, à titre indicatif uniquement, les thèmes sur lesquels des règles et préconisations peuvent être données localement.

Celles-ci sont donc décrites dans les Consignes Locales de Gestion de Plateforme (CLGP) et viennent compléter les informations transmises aux EFs pour faciliter la préparation et la réalisation de leurs services en gares.

2.1 L'accessibilité du train aux voyageurs

- Le temps de mise à disposition du train à quai pour la préparation par l'Entreprise Ferroviaire de son train en gare origine,
- Le temps d'affichage du train pour l'accès des voyageurs au quai, pour le cheminement des voyageurs le long du train jusqu'à sa voiture et pour la montée/descente des voyageurs du train,
- Le temps de stationnement pour les gares de passage : celui-ci relève du GI, mais le GG peut effectuer des préconisations,
- Le délai minimum d'accès au train avant l'heure de départ prévue et le délai de désaffichage avant départ du train,
- Les restrictions d'accès aux quais imposées par la circulation d'un train officiel,
- Les conditions de réalisation des services des Entreprises Ferroviaires sur la plateforme, à quais ou en tête de quais (accueil embarquement, logistique du service au train, ...),
- L'affectation des trains sur les voies : celles-ci relève du GI mais le GG peut apporter des préconisations.

2.2 Les types de matériel et de mobilier autorisés

- Le plan de circulation (chariots d'avitaillement, citernes, ...) dans la gare :
Il est défini par le GG pour permettre la réalisation des services et la gestion des flux,
- Les matériels admis à circuler sur les quais (dimensionnement, ...) :
Le GG en définit les caractéristiques essentielles pour la sécurité du public,
- Le mobilier autorisé (banque d'accueil mobile, ...) :
Le GG doit assurer la gestion des flux (obstacles) et garantir une exposition équitable des activités présentes sur le site,
Le GG en définit les caractéristiques essentielles pour la sécurité du public.

2.3 Les règles communes en vigueur sur l'Etablissement Recevant du Public (ERP)

- Les normes de sécurité selon la catégorie d'ERP,
- Les conditions d'occupation des espaces publics.

2.4 Les modalités de mise en oeuvre de l'information dynamique, de la signalétique et de l'affichage dans la gare

- Les informations collectives diffusées par le GG sur la plateforme (formes, contenus et lieux) :

Ces informations, conformes aux normes nationales, restent cependant fonction des installations et des règles de production locales (désaffichage du train avant départ, ...).

2.5 Les particularités locales d'exploitation

- Langue(s) utilisée(s) pour les communications professionnelles,
- Plan d'évacuation de la gare.

2.6 Les conditions locales de réalisation du service aux PMR (*cf Convention PMR*)

3 - Organisation de la prestation

3.1 Les principes des échanges entre GG/GI/EF

Principe général :

Les modes de production des acteurs d'un site (GI, EF, GG) sont largement interdépendants puisque les modifications des conditions de production d'un des acteurs peut impacter les services réalisés par les autres. Il faut donc avant tout garder en principe que toutes les décisions en préparation du service et tous les événements opérationnels ayant un impact sur la gestion du site ferroviaire doivent faire l'objet de processus itératif de réponses.

Les responsabilités décrites ci-avant ne peuvent être maîtrisées par les acteurs du site (GG, GI et EFs) que par des échanges forts entre eux quelles que soient les modalités de réalisation de ces échanges.

Ces échanges doivent permettre de :

- en phases d'études et préparation du service : contribuer à l'aménagement des gares, définir les services des EFs et établir les règles d'exploitation en gares,
- en opérationnel : réaliser le service et l'adapter aux conditions de production opérationnelles et veiller au respect des règles d'exploitation.

3.2 Description des plateformes locales

Les éléments utiles (services – interfaces – locaux - ...) sont décrits dans la « Consigne Locale de Gestion de Plateforme » (CLGP) écrite par gare ou groupe de gares.

La CLGP reprend les éléments spécifiques à un site donné, ou à un ensemble de gares, notamment :

- l'identification des différents interlocuteurs,
- les conditions effectives locales de réalisation et d'adaptation des services de la prestation de base,
- les moyens de communications mis en place.

Les conditions de réalisation particulières de la mission de coordination de plateforme ainsi que les règles et préconisations liées à l'exploitation de la plateforme exposées dans le présent document doivent donc être décrites dans les consignes locales des gares.