



DOCUMENT DE REFERENCE

COORDINATION DE LA GESTION DES SITUATIONS DE CRISE DU SYSTEME FERROVIAIRE



Edition Septembre 2016

Emetteur : Direction Générale Système et Technologies Ferroviaires
Direction des Opérations et de la Qualité Système

Sommaire

DOCUMENT DE REFERENCE	1
Sommaire.....	2
Préambule.....	4
Objet.....	4
1. La gestion de crise	5
2. Les missions propres à chaque entité	5
2.1. SNCF Réseau, gestionnaire du Réseau Ferré National	5
2.2. Les Entreprises Ferroviaires (EF)	6
2.3. Le Gestionnaire de Gares (GG).....	7
3. La coordination confiée à SNCF.....	7
4. La coordination : Prestations-Socle.....	9
4.1. Anticipation et préparation des crises	9
4.1.1. Processus de prévention des crises (inondation, pandémie, veille travaux,...)	9
4.1.2. Plans saisonniers : Fortes chaleurs et canicule – Grand froid	9
4.1.3. Cohérence des cycles d’astreinte	10
4.1.4. Information hebdomadaire : brief d’astreinte	10
4.2. Coordination opérationnelle	10
4.2.1. Les standards de crise	10
4.2.1.1. <i>Dispositifs d’appui</i>	10
4.2.1.2. <i>Méthodes</i>	11
4.2.1.3. <i>Règles liées à l’expérience acquise</i>	11
4.2.2. La mise en œuvre	12
4.2.2.1. <i>Diagnostic et analyse de la situation</i>	12
4.2.2.2. <i>Traçabilité des événements de la crise</i>	12
4.2.2.3. <i>Niveau 1 : situation faiblement perturbée</i>	13
4.2.2.4. <i>Niveau 2 : situation perturbée - crise régionale</i>	13
4.2.2.5. <i>Niveau 3 : situation fortement perturbée – crise ferroviaire nationale</i>	13
4.2.2.6. <i>Niveau 4 : situation très fortement perturbée – crise nationale</i>	14
4.3. Amélioration continue.....	15
4.3.1. La professionnalisation des acteurs	15

4.3.2.	Le retour d'expérience	15
4.3.3.	Une animation continue.....	15
5.	La coordination : Prestations Optionnelles	16
	Mise en œuvre de mesures spécifiques dans le cadre de l'activation du dispositif Urgence	
	Accidents	16
	Les formations.....	16
6.	La Tarification	16
7.	Modalités de commande.....	17
7.1.	Le Guichet Coordination de la Gestion des Situations de Crise	17
7.2.	Processus de commande.....	18
	Annexe 1 : Glossaire	19

Préambule

Le Code des Transports dispose en son article 2102-1 que « *L'établissement public national à caractère industriel et commercial dénommé " SNCF " a pour objet d'assurer [...] des missions transversales nécessaires au bon fonctionnement du système de transport ferroviaire national, exercées au bénéfice de l'ensemble des acteurs de ce système,[...] notamment en matière de gestion de crise ...* ».

Le décret n° 2015-137 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de la SNCF précise dans son article 3 que : « *au titre des missions transversales nécessaires au bon fonctionnement du système du transport ferroviaire national, exercées de façon transparente et non discriminatoire au bénéfice de l'ensemble des acteurs de ce système, à l'initiative de chacun d'eux, la SNCF [...] 2° assure la coordination de la gestion des situations de crise* ».

L'article 3 précise en outre que « *cette mission donne lieu à la conclusion d'un contrat entre SNCF et le demandeur et est facturée aux coûts de la prestation majorés, le cas échéant, d'un bénéfice raisonnable* »

Il est enfin ajouté que « *les modalités d'exercice de la mission prévue au 2° sont précisées dans un document établi et actualisé après concertation avec l'ensemble des acteurs du système de transport ferroviaire national* ».

Ce document et ses actualisations sont adoptés par le Conseil de Surveillance après avis de l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires, et publiés au Bulletin Officiel de l'Etablissement Public SNCF.

Objet

Le présent document est destiné à répondre aux exigences législatives et réglementaires susvisées, à expliciter les missions exercées ainsi que les principes mis en œuvre par SNCF, particulièrement sous l'angle de la **coordination** de la gestion de situations de crise dans le respect des responsabilités incombant aux différents acteurs du système ferroviaire.

1. La gestion de crise

Le transport ferroviaire est un secteur particulièrement sensible et exposé aux perturbations de toutes natures qui peuvent rapidement prendre l'ampleur d'une crise.

Tout incident ou perturbation ne se transforme pas nécessairement en crise ferroviaire. Il convient donc de distinguer entre situations perturbées et crises :

Une situation perturbée est un incident avec répercussion sur le plan de transport dont les conséquences restent mineures et dont la gestion relève des organismes opérationnels permanents.

Une crise ferroviaire se caractérise par :

- Un fort degré d'incertitude quant au rétablissement de l'exploitation ferroviaire dans des délais rapides.
- Un risque d'impact élevé sur la clientèle et/ou l'image du Système Ferroviaire.

Il importe par conséquent que ce type de situation soit rapidement mis sous contrôle en stricte transparence vis-à-vis de l'ensemble des EF circulant sur le Réseau Ferré National.

Une veille permanente est nécessaire pour déterminer et décider avec une bonne réactivité le déploiement des systèmes de gestion de crise.

La gestion d'une crise ferroviaire au sein de SNCF fait l'objet d'un pilotage et d'une coordination spécifiques grâce à des organisations, des modes de fonctionnement et des processus qui permettent de répondre à quatre enjeux :

- Le retour à une production ferroviaire nominale dans les meilleurs délais ;
- La mise en place d'un dispositif efficace de prise en charge et d'information ;
- L'alerte et l'information en continu des représentants institutionnels partenaires et de l'opinion ;
- L'efficacité du travail avec les services publics dans les situations d'urgence.

2. Les missions propres à chaque entité

2.1. SNCF Réseau, gestionnaire du Réseau Ferré National

SNCF Réseau assure, en qualité de Gestionnaire d'Infrastructure (GI), la gestion des opérations liées au retour à une production ferroviaire nominale sur le Réseau Ferré National.

A cet effet, SNCF Réseau :

- Informe les Entreprises Ferroviaires (EF) et le Gestionnaire de Gares, s'ils sont concernés, de la survenue de l'incident, de l'estimation des délais de rétablissement et des conséquences ;
- Elabore la stratégie de rétablissement des circulations en concertation avec les EF et le Gestionnaire de Gares pour assurer la mise en œuvre effective des orientations définies ;

- Organise la circulation lors de restrictions de capacité (limitations de vitesse, suppressions, détournements, mise en œuvre de scénarios préétablis, ...) tout en veillant à l'équité de traitement entre les EF et à leur information quant aux décisions prises ;
- Etablit conjointement avec les EF le plan de transport adapté (suppression de trains, modification des horaires, ...) ;
- Etablit un diagnostic, détermine la durée des travaux et effectue la remise en état du RFN.

La sauvegarde des personnes, des biens ou de l'environnement peut nécessiter que SNCF Réseau fasse appel aux services de l'Etat en charge des secours.

Le décret n° 2006 – 1279 du 19 octobre 2006 précise en son article 13 que le GI « gère les situations d'urgence », établit des « plans d'intervention et de sécurité » (PIS) qui ont pour objet de définir « le rôle et les responsabilités de l'ensemble des personnels » et de « coordonner leurs actions ».

Les PIS sont transmis « à chaque entreprise ferroviaire autorisée à faire circuler des trains ».

Le GI les active auprès du Préfet de Département ou de Zone concerné.

Pour des événements en lien avec la sécurité des circulations, le Centre National des Opérations Circulation est en charge de l'information du CMVOA.

Le décret n° 2006 – 1279 du 19 octobre 2006 prévoit en son article 14 que le GI prend les mesures immédiates pour assurer la sécurité des voyageurs, des intervenants ferroviaires ainsi que des membres des services de secours sur les lieux de l'accident. Il prend les mesures nécessaires à la reprise de l'exploitation en concertation avec les autorités chargées des opérations de secours ou d'enquête.

2.2. Les Entreprises Ferroviaires (EF)

Lors d'un incident, chaque EF :

- Réalise un diagnostic de la situation et analyse les conséquences clients pour ce qui la concerne ;
- Propose l'adaptation du plan de transport ;
- S'assure de la prise en charge de la clientèle et de la diffusion d'une information fiable, continue et cohérente sur les causes de l'incident, les délais de rétablissement ou autres renseignements utiles, tant à bord que dans les gares ;
- Organise le redéploiement des moyens humains (conducteurs, agents de bord et d'escale) et des matériels ;
- Sollicite SNCF Réseau, suite à l'adaptation du plan de transport, pour obtenir de nouveaux sillons ;
- Assure le suivi de l'exécution des décisions et avise le pilote de la crise de toute évolution de la situation.

L'article 13 du décret n° 2006-1279 du 19 octobre 2006 dispose que les EF décrivent l'organisation complémentaire qu'elles mettent en œuvre, notamment pour informer les voyageurs et leur porter assistance.

En dehors des incidents justifiant la mise en œuvre du schéma défini par le PIS, toute EF peut faire appel aux services préfectoraux, aux organismes de sécurité civile et de secours dans le cadre des conventions d'assistance aux voyageurs préalablement contractualisées. Ces conventions peuvent être activées à l'initiative de l'EF avec avis à SNCF Réseau, soit de manière isolée, soit en complément des schémas d'alerte prévus par le PIS, lors du déclenchement d'opérations de secours.

2.3. Le Gestionnaire de Gares (GG)

Le Gestionnaire de Gares contribue à l'élaboration de la stratégie de gestion de l'incident dès lors que ce dernier affecte la gestion d'une gare ou d'un point d'arrêt (rétention de circulation à quai, chute d'un client sur les voies, ...). Il est donc tenu d'informer le pilote de l'incident de toute situation susceptible d'influencer la gestion de crise (affluence ou blocage des quais, voyageurs menaçant d'entraver la circulation ferroviaire).

Il est chargé de veiller à la mise en œuvre des décisions sur son périmètre, de transmettre aux voyageurs et au public présents dans les emprises les informations utiles et de faciliter l'intervention des services de l'Etat ou des secours en gare.

3. La coordination confiée à SNCF

SNCF assure la coordination de la gestion des situations de crise au bénéfice des acteurs ferroviaires qui sollicitent ses services.

La coordination de la gestion de crise confiée à SNCF est assurée par la Direction des Opérations et de la Qualité Système (OPUS) au sein de la Direction Générale Système et Technologies Ferroviaires (DGSTF).

La mise en œuvre de cette mission est subordonnée à la conclusion d'un contrat entre SNCF, SNCF Réseau, les EF (SNCF Mobilités et EF autres) et le Gestionnaire des Gares, contrat qui couvre le champ d'une prestation-socle indivisible et de prestations optionnelles décrites dans les paragraphes suivants.

L'offre proposée dans le contrat sera accompagnée d'une tarification annuelle.

A ce titre, SNCF :

- Définit, pour la gestion des situations de crise, des principes communs aux acteurs ferroviaires tels que les niveaux de perturbation et leur incidence sur les dispositifs mis en œuvre, les standards et les méthodes de gestion de crise.
Ces principes permettent d'évaluer la situation de façon à déclencher la mobilisation adaptée qui permettra de gérer l'impact sur les circulations, tout en assurant une information et une prise en charge des voyageurs de manière réactive.

- Garantit la mise en qualité des grands processus de prévention des crises (inondations, accidents, pandémies,...) et assure une veille active sur la qualité des arbitrages de production (processus travaux...).
- Coordonne le dispositif d'assistance aux personnes impliquées dans des accidents graves (Urgence Accidents).
- Assure, en amont, les échanges utiles d'informations sous forme de points hebdomadaires. Ces rendez-vous permettent le partage d'éléments conjoncturels pouvant impacter le traitement d'une crise telle que la réalisation de travaux sur le réseau, les prévisions météorologiques, la programmation d'évènements particuliers et le contexte sûreté.
- Veille à la cohérence des cycles d'astreinte mis en place au sein du système ferroviaire pour garantir l'efficacité de la gestion de crise.
- Met à disposition de l'ensemble des acteurs ferroviaires des espaces communs garantissant un partage optimal de l'information afin de favoriser la meilleure solution de sortie de crise :
 - Salle de crise du Centre National des Opérations Ferroviaires (CNOF) ;
 - Salle de crise Nationale «Système».
 Ces salles de crises sont équipées de postes de travail informatisés et d'outils de partage d'information et de traçabilité des évènements de la gestion de crise.
- Assure une coordination opérationnelle entre les acteurs du Système Ferroviaire concernés par une situation de crise, favorise la recherche des intérêts communs, définit et fait appliquer une stratégie commune et cohérente. Cette mission de coordination opérationnelle recouvre l'ensemble des aspects techniques, institutionnels, Sûreté et Juridique pour préserver la cohérence et l'efficacité du Système Ferroviaire.
- Réalise et partage avec l'ensemble des acteurs ferroviaires concernés des retours d'expérience « Système » sur la gestion de crise et les actions de coordination engagées. Ce processus permet de mettre en évidence les bonnes pratiques à mutualiser et d'engager les actions correctives utiles dans le cadre de l'animation de la démarche d'amélioration continue.

Au sein de la Direction des Opérations et de la Qualité Système, le Dirigeant National des Opérations (DNO) est présent en continu au Centre National des Opérations Ferroviaires (CNOF) pour assurer en opérationnel cette mission de coordination. En fonction de la gravité de la crise, des responsables d'astreinte, reconnus pour leurs compétences ferroviaires, complètent ce dispositif :

- au niveau national,
 - en Salle de Crise du CNOF, le DNO est entouré par le DNV, le DNIC, le DOT, le DNF, le Dirigeant d'astreinte TER et les représentants des EF Autres ;
 - en Salle de crise nationale système, le Directeur de Crise Système (DCS) assure cette mission (niveau 4 Cf. point 4.2.2.6). Il est choisi parmi les Dirigeants des 3 EPICs SNCF en raison de son expérience et de sa compétence ferroviaire. Il est entouré par des experts de chaque activité et EF Autres.

- Au niveau territorial, des cycles d'astreinte « Directeur de Crise Système » composés de dirigeants appartenant soit à SNCF Réseau, soit à SNCF Mobilités et s'appuyant sur un collectif territorial qui associe DRC, le représentant Maintenance et travaux et les représentants des EF Autres.

4. La coordination : Prestations-Socle

La coordination de la gestion de crise est constituée de trois volets :

- volet d'anticipation et de préparation ;
- volet opérationnel ;
- volet d'amélioration continue.

4.1. Anticipation et préparation des crises

Tous les points évoqués ici doivent être réalisés en amont afin d'optimiser la maîtrise opérationnelle en cas de crise.

4.1.1. Processus de prévention des crises (inondation, pandémie, veille travaux,...)

La Direction des Opérations et de la Qualité Système assure la coordination de ces processus dans un objectif de cohérence système.

Elle apporte son expertise auprès des acteurs nationaux ou territoriaux pour l'organisation d'exercices théoriques ou pratiques ayant pour objectif d'éprouver l'efficacité des Plans de Continuité d'Activité.

En ce qui concerne la veille sur les travaux impactant le RFN, la Direction Générale Système Ferroviaire se charge de diffuser aux astreintes de la Salle de Crise Nationale Système les documents afférents leur permettant de connaître les planifications des opérations de la semaine d'astreinte et d'être en vigilance sur les restrictions de capacité.

4.1.2. Plans saisonniers : Fortes chaleurs et canicule – Grand froid

La Direction des Opérations et de la Qualité Système anime les campagnes saisonnières et assemble les informations recueillies auprès de SNCF Réseau et des EF dans deux plans annuels :

- Plan « Fortes chaleurs et canicule » en amont de la période estivale ;
- Plan « Grand froid » en amont de la période hivernale.

Ces plans portent à la connaissance des astreintes des salles de crise nationales et territoriales les mesures préventives prises par SNCF Réseau et les EF. Ils rappellent les bonnes pratiques à mettre en œuvre afin de diminuer l'impact des aléas climatiques sur l'infrastructure, les matériels et le confort des voyageurs, et d'assurer leur sécurité dans des conditions optimales.

4.1.3. Cohérence des cycles d'astreinte

Pour garantir l'efficacité des cycles d'astreinte, un référent de cycle doit être en charge de l'animation des personnes le constituant.

La fonction de référent consiste à :

- prendre en charge les nouveaux arrivants dans le cycle ;
- diffuser l'information et la documentation indispensables à la tenue de l'astreinte ;
- organiser le partage des bonnes pratiques entre les membres du cycle ;
- procéder ou faire procéder aux formations spécifiques utiles aux astreintes ;
- être à l'écoute des retours d'expérience des membres du cycle après chaque situation de crise afin d'en tirer profit dans une démarche d'amélioration continue.

Des rencontres périodiques entre tous les membres du cycle d'astreinte doivent être organisées par le référent afin de capitaliser sur les expériences vécues pendant les crises et de faire le point sur les évolutions de fonctionnement de l'astreinte.

4.1.4. Information hebdomadaire : brief d'astreinte

Une réunion hebdomadaire de partage d'informations, dite « Brief d'astreinte », est organisée avec toutes les astreintes prenantes en début de cycle.

Cette réunion a pour objectif :

- de prendre connaissance des membres constituant le collectif de crise ;
- de faire un point sur les événements de la semaine précédente ;
- de partager les éléments de contexte et d'actualités sensibles propres à la semaine à venir (production, clients, météorologie, médias, sûreté, institutionnel).

4.2. Coordination opérationnelle

La gestion de crise doit s'appuyer sur un management efficace. Dans ce but, SNCF valorise un certain nombre de règles de fonctionnement, d'outils et de méthodes de travail dénommés standards de crise, connus et applicables par tous, à mettre en œuvre rigoureusement par les collectifs de gestion de crise.

4.2.1. Les standards de crise

4.2.1.1. Dispositifs d'appui

Ils sont nécessaires pour recueillir, synthétiser et partager l'information ; ils sont indispensables à la prise de décision lors du pilotage des situations perturbées :

- le schéma de situation : permet de visualiser, comprendre et partager la situation au sein et entre les différentes salles de crise, pour avoir une représentation commune ;
- la liste des trains : permet d'identifier la nature et le nombre de trains impactés par l'événement, nécessitant une vigilance et une prise en charge particulières ;
- le planning général : constitue le calendrier de remise en état de l'infrastructure et des perspectives de rétablissement.

4.2.1.2. Méthodes

Elles permettent d'orienter de manière pratique l'action des acteurs de la gestion de crise :

- LE BRIEFING D'OUVERTURE permet un premier partage de la situation ; lors de cet échange sont recensés les renforts nécessaires, les outils à utiliser et les modalités de fonctionnement de la salle de crise ;
- LA LIGNE DE CONDUITE permet de partager l'objectif à atteindre et les moyens à mettre en œuvre compte tenu de la situation à traiter. Elle détermine la ligne de communication ainsi que les risques particuliers à mettre sous contrôle ;
- LE TEMPS MORT permet de faire le point en cas d'hésitation sur la stratégie arrêtée ou sur la compréhension des enjeux dans une salle de crise ou entre salles de crise ;
- LE BRIEFING DE FERMETURE permet de s'assurer, avant la fermeture d'une salle de crise, que les scénarios de retour à la normale sont sous contrôle.

4.2.1.3. Règles liées à l'expérience acquise

La mise en œuvre de principes directeurs permet d'améliorer la cohérence de traitement des situations de crise :

- « Redéfinition anticipée des plans de transport » : cette règle est appliquée lors de conditions météo difficiles, de grands retards, de retards de soirée avec travaux, etc. Elle préconise une prise en charge anticipée des voyageurs au cours de leur voyage plutôt que de les acheminer dans des conditions non satisfaisantes ;
- « Priorité est donnée aux trains engagés » : privilégier les réparations provisoires de l'infrastructure, les détournements par des itinéraires équivalents, ... pour écouler le trafic ;
- « Maintien du confort des clients » : priorité aux transbordements et à la prise en charge des voyageurs avec assistance éventuelle des services de secours publics ;
- Préparation simultanée de deux scénarios (plan A et plan B).

4.2.2. La mise en œuvre

4.2.2.1. *Diagnostic et analyse de la situation*

Une analyse pertinente de la situation ne peut être fondée que sur un diagnostic exhaustif et réaliste des conditions d'exploitation et de prise en charge des clients.

Les scénarios étudiés doivent traiter simultanément les aspects *Technique, Production, Clients, Communication*.

La réalisation des diagnostics s'appuie sur un délai forfaitaire selon la nature technique de l'incident.

La stratégie doit être partagée et strictement appliquée par tous les acteurs concernés.

Toute modification des orientations initialement prévues doit impérativement être précédée d'un point de situation et d'une validation par le Dirigeant National des Opérations.

4.2.2.2. *Traçabilité des événements de la crise*

Toute gestion de crise doit s'accompagner d'une prise en attachement des événements de la crise, sans oublier d'enregistrer les ouvertures et fermetures des salles de crise, sous la forme des éléments suivants :

- La main courante des faits ;
- Les points de situation ;
- La ligne de conduite ;
- Le schéma de situation ;
- La liste des trains impactés ;
- Le discours de la communication ;
- Les photographies ;
- ...

Cette traçabilité est assurée au moyen d'un enregistrement de ces informations dans des outils informatiques sous forme d'un compte rendu adapté à la gestion de crise retraçant notamment les décisions prises.

Elle constitue la base factuelle sur laquelle se développera la démarche de retour d'expérience et d'amélioration continue.

Les niveaux de crise et organisation correspondante

La gestion des incidents repose sur 4 niveaux d'évaluation de la gravité de la situation. A chacun de ces niveaux correspondent des organisations et des modes de fonctionnement adaptés devant être mis en place à l'échelon territorial et/ou à l'échelon national.

4.2.2.3. Niveau 1 : situation faiblement perturbée

Ce niveau correspond à une distorsion mineure du service opérationnel. Ce sont les centres opérationnels de SNCF Réseau (COGC, PAR, postes d'aiguillage ...) et des Entreprises Ferroviaires qui gèrent ces aléas en vue d'un retour à une situation nominale dans les meilleurs délais.

A ce niveau de perturbation, aucune salle de crise n'est activée.

4.2.2.4. Niveau 2 : situation perturbée - crise régionale

Il s'agit de distorsions significatives du service opérationnel qui génèrent des retards supérieurs à une heure pouvant donner lieu à des allègements du plan de transport.

La Salle de Crise Territoriale est activée. Elle est composée :

- de représentants SNCF Réseau : DRC, DRI ;
- de représentants SNCF Mobilités : DRO ;
- de représentants des EF Autres ;
- d'un Directeur de Crise qui assure des missions de cohérence opérationnelle sous la veille Système du DNO.

4.2.2.5. Niveau 3 : situation fortement perturbée – crise ferroviaire nationale

Ce niveau correspond à une distorsion importante du service opérationnel mettant en cause l'efficacité du Système Ferroviaire.

La gestion de la situation de crise relève du niveau national.

A cette fin, le Dirigeant National des Opérations (DNO) active et anime la salle de crise du CNOF destinée à assurer une coordination optimale de l'ensemble des opérations ferroviaires.

Le DNO coordonne la crise. Il définit, en concertation avec les différents interlocuteurs mobilisés, la ligne directrice du traitement de la situation en vue d'optimiser le rétablissement de l'exploitation ferroviaire. Il fixe l'ordre du jour et les horaires des points de situation, définit les principes d'exploitation, apprécie et décide de la mise en œuvre des scénarios de retour à la situation normale. Il veille à la qualité de l'information et à la prise en charge des voyageurs concernés par l'incident. Il assure enfin la coordination avec les services externes.

Le collectif de crise est constitué pour assurer les missions qui lui incombent jusqu'à l'achèvement de la crise. Il est composé :

- du coordinateur système (DNO) ;
- de représentants de SNCF Réseau (DNC et DNI) ;
- de représentants de SNCF Mobilités (DNV, DNIC, DNF, DOT,...) et des EF Autres ;
- de représentants du Gestionnaire de Gares.

4.2.2.6. Niveau 4 : situation très fortement perturbée – crise nationale

Dans les situations de crise particulièrement significatives, la Salle de Crise Nationale Système Nationale est activée. Son rôle n'est pas de se substituer au pilotage ou à la coordination réalisée par les équipes du CNOF sous l'égide du DNO, mais d'assurer sous l'autorité d'un dirigeant national, le Directeur de Crise Système (DCS), une animation stratégique. Cette animation porte sur les aspects techniques, institutionnels, Sécurité et Juridique.

A ce titre, cette Salle de Crise Nationale Système est composée de représentants SNCF Réseau, SNCF Mobilités et EF Autres mais également d'experts appartenant à l'EPIC SNCF :

- un expert Sécurité, au titre des prestations pouvant être offertes aux acteurs du système dans le cadre de l'article L.2102-1 2° du Code des transports. Cette expertise est mobilisée pour les événements susceptibles de générer des conséquences sur l'ordre public et de perturber le fonctionnement du système ferroviaire ;
- un expert Juridique et un expert Communication en appui si nécessaire du Directeur de Crise Système dans ses missions de sauvegarde des intérêts communs du Système Ferroviaire.

SNCF assure ces missions transversales de coordination dans l'intérêt du Système Ferroviaire et au bénéfice de l'ensemble des acteurs de manière transparente et non discriminatoire.

4.3. Amélioration continue

4.3.1. La professionnalisation des acteurs

La gestion de crise mobilise un grand nombre de personnes qui ne participent pas à la production en situation nominale. Pour que cette mobilisation soit efficace, il est nécessaire que chaque acteur connaisse le rôle qui lui incombe et celui des autres acteurs.

Pour cela, SNCF s'est dotée d'un dispositif d'accompagnement destiné à :

- ANIMER : dans le cadre de l'animation et du maintien des compétences des personnes composant les différents cycles d'astreintes, des rencontres périodiques sont organisées afin de partager les situations rencontrées et réaliser des retours d'expérience ;
- ENTRAINER : tant à l'échelon national que territorial, avec la participation de partenaires internes et externes, des exercices théoriques ou pratiques sont régulièrement organisés.

La mise en place de dirigeants en « 7/7 » (24h/24) à l'échelon national et en maillage territorial pour certaines missions, constitue une plus-value importante dans la professionnalisation des acteurs et dans la réactivité des premières actions à conduire dès la survenue de l'événement.

4.3.2. Le retour d'expérience

La gestion de crise fait l'objet d'un dispositif d'amélioration continue au travers des retours d'expérience (REX) et du partage des bonnes pratiques. Le REX est une composante essentielle du dispositif de gestion de crise car il permet de « mieux connaître », « mieux comprendre », « mieux tirer profit » et ainsi « mieux impliquer » l'ensemble des acteurs.

La Direction des Opérations et de la Qualité Système de SNCF est chargée d'animer les Retours d'Expérience Système et d'apporter son appui aux entités qui la sollicitent.

4.3.3. Une animation continue

La Direction des Opérations et de la Qualité Système est garante des processus décrits.

A cette fin, cette Direction :

- accompagne les évolutions structurantes de la gestion de crise ;
- apporte conseil et expertise ;
- assure l'animation des acteurs de la gestion de crise ;
- est garante du bon fonctionnement des salles de crises nationales ;
- planifie et organise les exercices de gestion de crise ;
- pilote le développement du SI et des outils utiles à la gestion de crise.

5. La coordination : Prestations Optionnelles

Mise en œuvre de mesures spécifiques dans le cadre de l'activation du dispositif Urgence Accidents

La gestion, l'activation et la garantie de l'efficacité du dispositif Urgence Accidents pour la période des premières 24 heures sont bien prises en compte dans la Prestation – Socle.

Au-delà de cette période, l'appel aux services d'assistance psychologique doit faire l'objet d'une demande particulière considérée comme une prestation optionnelle.

Les formations

En complément des rencontres de professionnalisation prévues au 4.3.1, SNCF propose un **dispositif dédié de formation** des différents acteurs de la gestion de crise en vue de leur professionnalisation.

Ce dispositif national, piloté par la Direction des Opérations et de la Qualité Système, permet aux acteurs de la crise de se familiariser avec les notions utiles au management de la gestion de crise, à la prise en charge et l'information des voyageurs, à la gestion des interfaces avec les autorités publiques.

6. La Tarification

Le modèle économique de la coordination de la gestion des situations de crise repose sur le principe d'une tarification des coûts complets.

Les coûts sont réactualisés chaque année sur base des derniers éléments comptables disponibles et des éléments prévisionnels connus dans le cadre du budget.

La prestation de coordination de la gestion des situations de crise nécessite une adhésion au dispositif mis en place pour assurer cette mission.

La contribution à la couverture des coûts du dispositif est la suivante :

- 45 % pour SNCF Réseau
- 45% pour les entreprises ferroviaires utilisant le RFN, répartis entre les entreprises au prorata du trafic déclaré
- 10% pour SNCF Gares & Connexions

Les situations de crise n'étant pas prévisibles mais fortement liées au volume de trafic, le prix de la prestation fournie est fonction du volume de trains-kilomètres (tkm) de chaque entreprise ferroviaire sur le RFN. Par ailleurs, la nature de la coordination de la gestion des situations de crise, différant selon les modes de transport Voyageur ou Fret (coordination de la prise en charge, de l'information, des transbordements et d'aspects sanitaires) justifie la mise en œuvre d'un coefficient minorant pour les activités de transport ferroviaire de marchandises.

Ce volume estimé sera déclaré par chaque entreprise ferroviaire souhaitant adhérer au dispositif et bénéficier de la prestation de coordination.

Afin de permettre un déclaratif simple et une estimation du prix de la prestation, l'entreprise ferroviaire doit indiquer le volume des tkm sous forme d'un multiple de tranches de 100 000 tkm, chaque tranche entamée étant due.

Par exemple, l'entreprise ferroviaire qui prévoit d'effectuer un volume :

- de 122 000 tkm, déclarera 2 tranches ;
- de 1 314 000 tkm, déclarera 14 tranches.

Le prix de la tranche de 100 000 tkm est valorisé pour le service annuel 2016 à :

- 360 € par tranche pour les entreprises de transport de voyageurs ;
- 180 € par tranche pour les entreprises de transport de marchandises.

La facturation se fera *a minima* semestriellement, à terme à échoir.

7. Modalités de commande

7.1. Le Guichet Coordination de la Gestion des Situations de Crise

Le Guichet GCGSC est une entité de SNCF.

Il est l'interlocuteur unique de SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions, et de l'ensemble des Entreprises Ferroviaires pour la commande des prestations définies dans le présent document.

Cette entité est chargée :

- d'enregistrer les commandes de SNCF Réseau, de SNCF Mobilités/Gares & Connexions et des Entreprises Ferroviaires ;
- de préparer et de conclure les contrats ;
- d'en assurer le suivi.

Coordonnées du GCGSC :

Guichet Coordination de la Gestion des Situations de Crise

Direction Des Opérations et de la Qualité Système

21 rue d'Alsace, 75010 PARIS

Téléphone depuis la France : 01 82 07 96 61 (coût d'une communication locale)

Téléphone depuis l'étranger : + 33 1 82 07 96 61

Courriel : opus-gcgsc@sncf.fr

7.2. Processus de commande

Il convient de prendre contact par écrit (lettre ou courriel) auprès du GCGSC pour toute demande de renseignement ou pour toute commande de prestations.

Toute demande effectuée directement auprès d'un autre interlocuteur SNCF ne pourra être prise en compte.

La commande est accompagnée des éléments suivants :

- Pour les Entreprises Ferroviaires, le déclaratif du nombre de tranches applicables au client ;
- La commande éventuelle de prestations optionnelles.

Le guichet accuse réception de la commande et communique la proposition de contrat sous 7 jours ouvrés.

La prestation-socle sera effective au service horaire annuel suivant la signature du contrat.

La mise en œuvre de la prestation est précédée d'une séquence d'information à l'attention du cocontractant, effectuée par le GCGSC, sur rendez-vous convenu.

Il n'est pas possible de commander les prestations optionnelles sans avoir commandé la prestation-socle.

Calendrier :

La demande est formulée entre le 1^{er} septembre et le 31 octobre précédant l'entrée en vigueur du service horaire au cours duquel le client souhaite bénéficier des prestations.

Annexe 1 : Glossaire

GLOSSAIRE DES SIGNES ET ABBREVIATIONS UTILISES DANS CE DOCUMENT	
ADC	Agent De Conduite
ASCT	Agent du Service Commercial des Trains
BEA-TT	Bureau d'Enquête sur les Accidents de Transport Terrestre
CEGC	Centre d'Expertise en Gestion de Crise
CMVOA	Centre Ministériel de Veille Opérationnelle et d'Alerte
COGC	Centre Opérationnel de Gestion des Circulations
COP	Centre Opérationnel Proximités
COS	Centre Opérationnel et des Services (TGV)
COT	Centre Opérationnel Transilien
CNOC	Centre National Opérationnel Circulation
CNOF	Centre National des Opérations Ferroviaires
CSIC	Centre de Supervision InterCités
DC	Direction du métier Circulation de SNCF Réseau
DCS	Directeur de Crise Système
DCT	Directeur de Crise Territoriale
DGITM	Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer
DGSTF	Direction Générale Système et Technologies Ferroviaires
DRC	Dirigeant Réseau Circulation
DRO	Dirigeant Régional des Opérations
DNC	Dirigeant National Circulation
DNF	Dirigeant National Fret
DNI	Dirigeant National Infrastructure
DNIC	Dirigeant National InterCités
DNO	Dirigeant National des Opérations
DNV	Dirigeant National Voyages
DOT	Dirigeant Opérationnel Transilien
EF	Entreprise Ferroviaire
EIC	Etablissement Infra-Circulation
EPIC	Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial
GCGSC	Guichet Coordination de la Gestion des Situations de Crise
GI	Gestionnaire d'Infrastructure
OPUS	Direction des Opérations et qualité Système
PAR	Poste d'Aiguillage et de Régulation
PCA	Plan de Continuité de l'Activité
PIS	Plan d'Intervention et de Sécurité
REX	Retour d'EXpérience
RFN	Réseau Ferré National