

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE ET DE TARIFICATION DES PRESTATIONS DE SÛRETÉ DE LA SNCF

HORAIRE DE SERVICE
DU 10 DÉCEMBRE 2017
AU 8 DÉCEMBRE 2018

DESTINÉ À SNCF RÉSEAU, À SNCF GARES & CONNEXIONS
ET AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES UTILISATRICES
DU RÉSEAU FÉRRÉ NATIONAL

AVERTISSEMENT :

LA SNCF N'EST ENGAGÉE QUE SUR LA BASE DU PRÉSENT DOCUMENT QUI EST DE SA PROPRE RESPONSABILITÉ.

PRÉAMBULE.....	6
OBJET, PUBLICATION ET VALIDITÉ DU DOCUMENT	6
GLOSSAIRE.....	7
1. MISSIONS, POUVOIRS, COMPÉTENCES ET ORGANISATION DU SERVICE INTERNE DE SÉCURITÉ.....	8
1.1. MISSIONS DU SERVICE INTERNE DE SÉCURITÉ.....	8
1.2. MOYENS D’ACTION.....	8
1.3. MISSIONS EXCLUES DU PÉRIMÈTRE D’INTERVENTION.....	9
1.4. COMPÉTENCES HORS CHAMP DU DOCUMENT DE RÉFÉRENCE SÛRETÉ	10
1.5. ORGANISATION ET MOYENS.....	10
1.5.1. MOYENS HUMAINS	10
1.5.2. MOYENS TECHNIQUES.....	11
1.6. MODALITÉS D’INTERVENTION DES AGENTS OPÉRATIONNELS.....	12
1.6.1. ORGANISATION OPERATIONNELLE	12
1.6.2. MISSIONS EN TENUE D’UNIFORME OU EN TENUE CIVILE	12
1.6.3. COMPOSITION DES ÉQUIPES	12
1.7. CONDITIONS D’EXERCICE DU MÉTIER	13
2. OFFRE DE PRESTATIONS SÛRETÉ	14
2.1. LA COMPOSANTE « SOCLE DE SERVICES » SÛRETÉ	14
2.1.1. LA GARANTIE D’UN SERVICE DE QUALITÉ APPUYÉE SUR UN DISPOSITIF DE VEILLE ET DE CONTROLE, ET SUR UN CENTRE DE FORMATION DÉDIÉ	14
2.1.2. LE BÉNÉFICIAIRE D’UN SERVICE EN CONSTANTE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET PRÊT À INNOVER.....	15
2.1.3. L’ASSURANCE D’UN SERVICE ADAPTÉ A LA RÉALITÉ DE LA MALVEILLANCE ET DE LA DÉLINQUANCE	15
2.1.4. L’ACCÈS AU PCNS	15
2.1.5. L’APPUI DU DNSF	16
2.2. LA COMPOSANTE « PRODUCTION OPERATIONNELLE ».....	16
2.2.1. PRÉ REQUIS À LA RÉALISATION DES PRESTATIONS OPÉRATIONNELLES.....	16
CONDITIONS D’EXERCICE DES POUVOIRS DE POLICE JUDICIAIRE DES AGENTS DU SERVICE INTERNE DE SÉCURITÉ AU BÉNÉFICIAIRE DES CLIENTS.....	16
LA CONSTATATION DES INFRACTIONS À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE PAR PV	16
L’INJONCTION DE DESCENDRE D’UN TRAIN DU CLIENT, L’INJONCTION DE SORTIR DES EMPRISES ET L’INTERDICTION D’ACCÉDER AU TRAIN	17
LE DÉPÔT DE PLAINTE AU NOM DES CLIENTS.....	17
SÉCURITÉ DU TRAVAIL	17

CONFIDENTIALITÉ	17
2.2.2. CAUSES D'EXONERATION DE RÉALISATION DES PRESTATIONS.....	18
2.2.3. PRESTATIONS DE SÛRETÉ PROPOSÉES À SNCF RÉSEAU	19
SURVEILLANCE DU PATRIMOINE ET DES BÂTIMENTS.....	19
SURVEILLANCE DES LIGNES ET INSTALLATIONS FERROVIAIRES.....	19
SURVEILLANCE DES LIEUX DE STOCKAGE	20
2.2.4. PRESTATIONS DE SÛRETÉ PROPOSÉES AU GESTIONNAIRE DE GARES SNCF MOBILITÉS	20
SURVEILLANCE DU PATRIMOINE ET DES BÂTIMENTS.....	20
SURVEILLANCE DE GARE	20
VIDEOPATROUILLE.....	21
2.2.5. PRESTATIONS DE SÛRETÉ PROPOSÉES AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES ASSURANT DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE DE VOYAGEURS	21
SÉCURISATION DES TRAINS AU DÉPART, À L'ARRIVÉE ET LORS DES ARRÊTS EN GARE.....	21
ACCOMPAGNEMENT DES TRAINS SUR LE TERRITOIRE NATIONAL.....	22
SÉCURISATION DES RAMES EN CROCHET GARE OU SUR SITE DE REMISAGE.....	23
APPUI AUX ACCUEILS EMBARQUEMENT	23
CONTRIBUTION À UNE OPÉRATION LUTTE ANTI-FRAUDE	24
SURVEILLANCE DES ATELIERS ET CENTRES DE MAINTENANCE.....	25
SURVEILLANCE DU PATRIMOINE ET DES BÂTIMENTS.....	25
2.2.6. PRESTATIONS PARTICULIÈRES OUVERTES AUX EF VOYAGEURS : TRAITEMENT DES SITUATIONS DE CRISE DANS LES GRANDES AGGLOMÉRATIONS.....	26
2.2.7. PRESTATIONS DE SÛRETÉ PROPOSÉES AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES ASSURANT DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE DE MARCHANDISES	26
SURVEILLANCE DES TRAINS DE TRANSPORT DE MARCHANDISES CLASSIQUES ET SENSIBLES.....	26
SURVEILLANCE DES TRAINS DE TRANSPORT DE MARCHANDISES DANGEREUSES	27
3. PROCESSUS DE CONTRACTUALISATION ET DE COMMANDE	27
3.1. UNE STRUCTURE DÉDIÉE AUX CLIENTS : LE GUICHET SÛRETÉ	27
3.1.1. MISSIONS ET ORGANISATION DU GUICHET SÛRETÉ.....	27
3.1.2. SITE INTERNET.....	28
OBJET DU SITE.....	28
MISE À JOUR DU SITE	28
3.2. PHASES ET CALENDRIER DE CONTRACTUALISATION ET DE COMMANDE.....	28
3.2.1. EXPRESSION DE BESOINS.....	29
3.2.2. ANALYSE DU BESOIN ET PROPOSITION D'OFFRE	29

3.2.3. ENREGISTREMENT DES COMMANDES	30
3.2.4. FORMALISATION ET SIGNATURE DES CONTRATS	30
3.2.5. ADAPTATION DES BESOINS ET ÉVOLUTIONS EN COURS DE CONTRAT	31
4. TARIFICATION DES PRESTATIONS DE SÛRETÉ RÉGLEMENTÉES	31
4.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION	31
4.2. PRIX DES PRESTATIONS DE LA SÛRETÉ FERROVIAIRE	32
5. FACTURATION	33
ANNEXES	34
ANNEXE 1 : CARTE DES ZONES SÛRETÉ	34
ANNEXE 2 : CONTRAT	35
ANNEXE 3 : BON DE COMMANDE	35

PRÉAMBULE

OBJET, PUBLICATION ET VALIDITÉ DU DOCUMENT

Le Document de référence et de tarification des prestations de Sûreté 2018 a pour objet de **définir la nature, les conditions de réalisation, la tarification des prestations de sûreté proposées par le service interne de sécurité de SNCF au profit de SNCF Réseau, SNCF Mobilités et des entreprises ferroviaires utilisatrices du réseau ferré national ainsi que de leurs personnels** relativement aux dispositions du code des transports, de la loi n°2014-872 du 4 août 2014 et du décret n°2015-845 du 10 juillet 2015 pris en application de l'article 23 de la loi sus citée.

Ce document est publié annuellement, conformément aux dispositions de l'article L.2251-1-1 du code des transports.

Ce document est valable du **10 décembre 2017 au 8 décembre 2018**. Il pourra être révisé en tant que de besoin, notamment en cas de modifications législatives et réglementaires.

La tarification applicable a fait l'objet de l'avis n° 2017-066 de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières en date du 12 juillet 2017.

Le document, à chacune des mises à jour, sera disponible sur le site du guichet Sûreté (GS) <http://www.surete-ferroviaire.sncf.com/> et publié au bulletin officiel de SNCF <http://www.sncf.com/fr/portrait-du-groupe/bulletin-officiel-sncf>. Au travers du présent document, le service interne de sécurité SNCF propose des prestations de sûreté concourant à :

- la sûreté des voyageurs et la sauvegarde de leurs biens ;
- l'assistance aux agents de l'entreprise et leur protection ;
- la protection du patrimoine appartenant à l'entreprise ou utilisé par elle pour l'exercice de ses activités ;
- la surveillance et la sécurisation des marchandises ;
- la prévention des actes d'incivilité et de délinquance.

Conformément au décret précité, SNCF est susceptible de fournir des prestations :

- à SNCF Réseau ;
- à la direction autonome de SNCF Mobilités chargée de la gestion des gares de voyageurs, SNCF Gares&Connexions ;
- aux entreprises assurant des services de transport ferroviaire de voyageurs ;
- aux entreprises assurant des services de transport ferroviaire de marchandises.

GLOSSAIRE

- CNTS : Centre national de Télésurveillance
- DDSP : Direction Départementale de la Sécurité Publique
- DNSF : Dirigeant National Sûreté Ferroviaire
- DZS : Direction de Zone Sûreté
- EF : Entreprise(s) Ferroviaire(s) autorisée(s) à effectuer des services de transport sur le Réseau ferré national
- GPF : Groupe Public Ferroviaire
- GS : Guichet Sûreté
- IDT : Injonction de Descendre des Trains
- ISE : Injonction de Sortir des Emprises
- PCNS : Poste de Commandement National Sûreté
- PDTF : Police du transport ferroviaire ou Guidé
- PV : Procès-Verbal
- RFN : Réseau ferré national (la consistance du RFN est fixée décret n°2002-1359 du 13 novembre 2002)
- SDPRT : Sous-Direction de la Police Régionale des Transports
- SEZAF : Dispositif de Sécurisation de Zones par Alarmes Fixes
- SEZAM : Dispositif de Sécurisation de Zones par Alarmes Mobiles
- SNPF : Service National de la Police Ferroviaire
- UNIR : Unité nationale d'intervention rapide

1. MISSIONS, POUVOIRS, COMPÉTENCES ET ORGANISATION DU SERVICE INTERNE DE SÉCURITÉ

1.1. MISSIONS DU SERVICE INTERNE DE SÉCURITÉ

La sécurité des citoyens est de la responsabilité de l'Etat. C'est la mission des services publics de sécurité que sont la Police et la Gendarmerie Nationales.

En complément ou en collaboration avec l'Etat, et afin de répondre aux besoins exprimés par les citoyens, d'autres acteurs y concourent activement :

- les forces militaires ;
- les services des Douanes ;
- les polices municipales ;
- les activités privées de sécurité ;
- les services internes de sécurité d'entreprises.

A ce titre, le service interne de sécurité de SNCF est chargé, dans le cadre d'une mission de prévention, de veiller à la sûreté des personnes et des biens, de protéger les personnels et le patrimoine ferroviaire de SNCF Réseau, de SNCF Mobilités et des autres entreprises ferroviaires utilisatrices du réseau ferré national. D'une façon générale, il est chargé de veiller au bon fonctionnement du service ferroviaire.

L'activité du service interne de sécurité de SNCF résulte de certaines prescriptions du code des transports :

- les articles L.2251-1 à L.2251-4 qui apportent une reconnaissance des spécificités et un cadre à l'activité du service interne de sécurité de la SNCF ; **ces dispositions fixent, très explicitement, les missions du service interne de sécurité dans le cadre d'une mission de prévention ;**
- l'article L.2241-1 qui attribue au service interne de sécurité précité certaines fonctions de police judiciaire.

1.2. MOYENS D'ACTION

Le droit commun et les textes spéciaux permettent aux agents du service interne de sécurité :

- d'intervenir au bénéfice des personnes mentionnées à l'article L.2251-1-1 du code des transports, à savoir SNCF Réseau, SNCF Gares&Connexions et toute entreprise ferroviaire utilisatrice du réseau ferré national, sur le réseau ferré national et sur les infrastructures nécessaires à l'exercice de leur activité, à leur demande et dans un cadre formalisé ;

- de constater par procès-verbal les contraventions, délits et crimes à la police du transport ferroviaire (article L.2241-1 du code des transports) ;
- d'appréhender et mettre à disposition d'un officier de police judiciaire l'auteur d'un crime ou d'un délit flagrant puni d'une peine d'emprisonnement (articles 53 et 73 du code de procédure pénale). Dans le cadre d'une interpellation, les agents du service interne de sécurité de SNCF peuvent être amenés à exercer une contrainte, avoir recours au menottage ou aux entraves physiques (article 803 du code de procédure pénale) et à effectuer une palpation de sécurité (Cass. Crim. 27 septembre 1988) ;
- de procéder au recueil ou au relevé d'identité d'un contrevenant (articles L.2241-2 du code des transports et 529-4 du code de procédure pénale) ;
- de procéder à des saisies de marchandises à l'occasion de ventes sans autorisation (article L.2241-5 du code des transports) ;
- de procéder à des injonctions de descendre des trains et de sortir des emprises envers les auteurs d'infractions et les personnes susceptibles de troubler l'ordre public (article L.2241-6 du code des transports), avec ou sans contrainte.

La loi n°2016-339 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes de terroristes du 22 mars 2016, dite loi Savary, prévoit une aggravation des peines de certains délits ferroviaires (le délit de déclaration intentionnelle de fausse adresse et de fausse identité, le délit de soustraction à l'obligation de rester à disposition de l'agent verbalisateur) offrant la possibilité d'interpeller en flagrant délit. Elle attribue également de nouveaux pouvoirs aux agents du service interne de sécurité.

Les nouvelles prérogatives attribuées aux agents du service interne de sécurité, sont les suivantes :

- inspection visuelle des bagages ;
- fouilles des bagages avec consentement de l'intéressé ;
- palpation de sécurité avec consentement de l'intéressé sous couvert d'un arrêté préfectoral spécifique;
- interdiction d'accéder à un train en cas de refus de se soumettre à une inspection visuelle des bagages, à une fouille des bagages ou une palpation ou pour un voyageur démuné d'un titre de transport ;
- Mission de sécurisation en civil armé selon les modalités définies par le décret n° 2007-1322 telles que modifiées par le décret n°2016-1281 du 28 septembre 2016.

1.3. MISSIONS EXCLUES DU PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

A contrario, le cadre légal et réglementaire des agents du service interne de sécurité de SNCF ne leur permet pas de :

- pratiquer des enquêtes de police judiciaire en vue de rechercher, appréhender et traduire l'auteur d'une infraction devant la juridiction compétente ;
- assurer des missions de maintien de l'ordre ;
- intervenir dans les conflits sociaux (internes et externes).

1.4. COMPÉTENCES HORS CHAMP DU DOCUMENT DE RÉFÉRENCE SÛRETÉ

Les savoir-faire et expertises développés au travers de la formation et l'expérience acquise permettent également aux agents du service interne de sécurité de :

- établir un diagnostic de risques Sûreté via une analyse et évaluation de l'environnement sûreté, proposer un plan de maîtrise et de réduction des risques et assurer la mise en œuvre de ce plan ;
- construire et proposer des solutions techniques de Sûreté innovantes pour faire face plus efficacement à la malveillance et s'adapter aux nouvelles formes de délinquance.

Ces compétences peuvent faire l'objet de prestations ne relevant pas du périmètre du Document de Référence Sûreté.

1.5. ORGANISATION ET MOYENS

1.5.1. MOYENS HUMAINS

Pour assurer sa mission et réaliser les prestations qu'il propose, le service interne de sécurité s'appuie sur des moyens humains :

- **Une Direction de la Sûreté** chargée d'assurer le pilotage et la coordination nationale. Cette dernière pilote et gère les relations avec les correspondants nationaux des clients. Elle assure le déploiement territorial opérationnel du service interne de sécurité pour accomplir les prestations contractualisées en cohérence avec l'analyse des besoins validée par les clients et les actions menées par les pouvoirs publics. Elle s'assure du respect des consignes métier garantissant une réalisation conforme des prestations proposées par le service interne de sécurité. Elle anime les relations avec les partenaires externes nationaux (pouvoirs publics, forces de l'ordre, services de secours, services de l'Etat). Elle organise le système d'alerte et de déclenchement de gestion de crise Sûreté.
- **Un Poste de Commandement National Sûreté (PCNS)** situé à Paris avec quatre tables délocalisées situées à Lille, Lyon, Strasbourg et Marseille. Le PCNS et ses entités décentralisées :
 - o sont organisés pour recevoir des appels d'urgence de multiples sources (agents opérationnels du service interne, personnels des clients, Centres Opérationnels Régionaux de Gendarmerie, Centres d'Information et de Commandement de la Police) nécessitant un traitement sûreté,
 - o connaissent en temps réel l'organisation des moyens d'intervention disponibles en interne ainsi que l'organisation et la disponibilité des moyens institutionnels externes,
 - o disposent, pour ces interventions d'urgence, du pouvoir de commandement sur les équipes opérationnelles du service interne de sécurité,

- assurent le suivi des actions consécutives à un appel et les bouclages de retours d'informations en fin d'action.
- Une **vidéo-patrouille**, mission opérationnelle de sécurisation type « patrouille » à distance réalisée en appui des effectifs opérationnels sur le terrain. Cette mission est généralisée à la suite de l'expérimentation menée en 2015 et 2016.
- Une équipe assurant un **renfort opérationnel auprès de la Préfecture de Police** (mise à disposition d'agents SUGE en 3x8 auprès du PC de la PRT). Il s'agit d'une production opérationnelle auprès de tous les clients de l'IDF.
- **11 Directions de Zone Sûreté** dont le territoire tend vers celui des Zones de Défense en tenant compte des particularités des flux ferroviaires, notamment en Ile-de-France. Ces dernières assurent l'analyse de la situation sûreté de leur zone partagée avec les correspondants locaux des clients et les acteurs publics de sécurité (Préfectures, Forces de l'Ordre, Polices Municipales...). Elles assurent le pilotage des équipes opérationnelles du service interne de sécurité chargées d'assurer la réalisation des prestations contractualisées.
- Une **Unité Nationale d'Intervention Rapide** composée d'agents projetables sur l'ensemble du territoire national pour assurer la réalisation des prestations contractualisées que les équipes des DZS ne pourraient pas assurer.
- Une **unité cynophile** composée de conducteurs de chiens de défense et de conducteurs de chiens détecteurs d'explosifs répartis sur le territoire national.
- Des **agents spécialistes** également répartis en Direction de Zone Sûreté pour assurer notamment la lutte contre les tags, contre les vols de métaux ou les vols à la tire.
- Une **Université de la Sûreté** assurant la formation initiale et le maintien en compétence des agents du service interne de sécurité de la SNCF, composée de 23 formateurs.

En tout plus de **2 800 agents sont déployés sur l'ensemble du territoire national**, dont environ 1 600 en Ile-de-France et 1 200 en province. Cet effectif permet d'assurer la sécurisation du système ferroviaire par près de 250 équipes opérationnelles par jour.

1.5.2. MOYENS TECHNIQUES

Le service interne de sécurité dispose également de moyens techniques et technologiques permettant d'offrir des prestations de sûreté performantes face aux nouveaux modes de commission des actes de malveillance (SEZAM, SEZAF, autogires, drones, jumelles thermiques...). La qualité de la prestation sûreté réalisée dépend également de la rapidité avec laquelle les renseignements concernant les actes délictueux sont collectés, transmis et exploités. Aussi la mise à disposition d'outils performants et redondants constitue une condition indispensable à la bonne réalisation des prestations Sûreté, particulièrement pour le traitement réactif des faits sûreté portés à la connaissance du PCNS. A cette fin, les agents du service interne de sécurité sont dotés notamment de Smartphones et de moyens de communication radio adaptés aux conditions difficiles en fonction du secteur d'intervention, et permettant une continuité des communications en situation dégradée.

1.6. MODALITÉS D'INTERVENTION DES AGENTS OPÉRATIONNELS

1.6.1. ORGANISATION OPERATIONNELLE

Les agents du service interne de sécurité de SNCF interviennent selon les modalités suivantes :

- ils assurent un programme de prestations défini en avance en réponse aux demandes des clients du service interne de sécurité correspondant aux besoins sûreté évalués en amont et aux contrats liant le service interne de sécurité à ses clients ;
- ils interviennent sur appel du PCNS (à la demande d'un voyageur via le service 3117, des Forces de l'Ordre via leur Poste de Commandement ou du personnel d'un client) pour gérer une situation conflictuelle susceptible de porter atteinte à la bonne exécution du service ou faire cesser une infraction ;
- ils interviennent de leur propre initiative pour faire cesser une infraction à la police du transport ferroviaire ou guidé ou prévue au code pénal (Flagrance prévue aux articles 53 et 73 du code de procédure pénale).

1.6.2. MISSIONS EN TENUE D'UNIFORME OU EN TENUE CIVILE

Les agents du service interne de sécurité interviennent en tenue d'uniforme (article L2251-3 du code des transports) dans les emprises ferroviaires.

Dans des **cas exceptionnels** définis par le décret n° 2007-1322 du 07 septembre 2007, pour répondre à des besoins Sûreté, les agents peuvent être dispensés du port de la tenue. Ce décret permet aussi à titre exceptionnel d'intervenir en tenue d'uniforme sur la voie publique. Au titre de la loi Savary, le décret précité a été modifié pour élargir les possibilités d'intervention des agents du service interne de sécurité en tenue civile armés (modalités fixées par le décret n°2016-1281 du 28 septembre 2016).

1.6.3. COMPOSITION DES ÉQUIPES

L'environnement, le contexte ferroviaire et extérieur, les jours et heures d'intervention, doivent faire l'objet d'un examen attentif pour chaque mission. Ces différents éléments doivent être analysés par les DZS pour déterminer la constitution de l'équipe de façon à ce qu'elle puisse assurer pleinement son rôle de dissuasion tout en assurant sa propre sécurité. La composition des équipes pourra évoluer en cours de Contrat en fonction des événements sûreté (attentats, Vigipirate...) (voir grille de tarification indicative en annexe, précisant la composition moyenne théorique des équipes par prestation).

1.7. CONDITIONS D'EXERCICE DU MÉTIER

Les agents opérationnels composant le service interne de sécurité de SNCF exerçant leur mission respectent les conditions suivantes :

- être apte physiquement à exercer le métier d'agent du service interne de sécurité ;
- ne pas avoir fait l'objet de condamnation inscrite au bulletin N°2 du casier judiciaire et ne pas avoir commis d'actes contraires à l'honneur, à la probité, les bonnes mœurs, la sécurité des personnes et des biens, éventuellement mentionnés dans les fichiers informatisés des autorités ;
- pouvoir bénéficier d'une autorisation individuelle de port d'arme, délivrée par l'autorité administrative compétente, renouvelée tous les 5 ans ;
- avoir suivi une formation initiale de 14 semaines, sanctionnée par un examen, comprenant des modules d'enseignement théorique reprenant notamment les fondamentaux métiers en matière de droit pénal et des modules d'enseignement pratique couvrant les techniques d'intervention et le tir, ainsi qu'une formation aux risques ferroviaires. A titre de précision, comme le prévoit la loi n°2016-339 dite loi Savary, la formation initiale et continue des agents du service interne de sécurité de la SNCF est fixée dans un cahier des charges défini par arrêté conjoint du ministre de l'Intérieur et du ministre chargé des transports du 28 septembre 2016 ;
- être assermenté (article L.2241-1 du code des transports) pour constater les infractions à la police du transport ferroviaire ;
- être agréé pour procéder à des relevés d'identité (article 529-4 II du code de procédure pénale) ;
- être porteur d'une carte professionnelle ;
- respecter les règles de confidentialité applicables au service interne de sécurité de la SNCF.

2. OFFRE DE PRESTATIONS SÛRETÉ

Conformément au décret n° 2015-845 du 10 juillet 2015 relatif aux prestations de sûreté fournies par le service interne de sécurité de SNCF, ce dernier propose des prestations dites « réglementées ». Ces prestations dites « réglementées » sont décrites dans le présent document. Le service interne de sécurité pourra également proposer aux clients d'autres prestations hors champ d'application du décret n°2015-845, non soumises au présent document, dont le contenu et la tarification seront établis contractuellement.

Compte tenu de la nature des prestations règlementées et de la mission de prévention du service interne de sécurité, l'offre du service interne de sécurité de SNCF proposée à chaque client comprend, pour chaque prestation de sûreté :

- une composante « socle de services » à la réalisation de toute prestation opérationnelle de sûreté, à leur préparation et à leur programmation pré-opérationnelle,
- une composante « production opérationnelle » liée à la nature et aux conditions de réalisation de la prestation, en adéquation avec les besoins de chaque client.

2.1. LA COMPOSANTE « SOCLE DE SERVICES » SÛRETÉ

La composante « socle de services » intègre tous les services fournis quel que soit le type de prestations opérationnelles de sûreté réalisées au bénéfice des clients.

2.1.1. LA GARANTIE D'UN SERVICE DE QUALITÉ APPUYÉE SUR UN DISPOSITIF DE VEILLE ET DE CONTROLE, ET SUR UN CENTRE DE FORMATION DÉDIÉ

Le service interne de sécurité de SNCF veille et travaille quotidiennement sur les problématiques du métier d'agent opérationnel, tant sur le plan du cadre légal et de la déontologie que sur le plan des postures et des équipements, pour adapter le métier à l'évolution des besoins, des textes et des attentes des clients. Il met en place un programme d'audit interne permettant d'assurer un contrôle régulier des écarts sur le plan de la réalisation des prestations, tant de manière quantitative que qualitative. Par ailleurs, compte tenu de la spécificité du cadre légal et réglementaire et du secteur d'intervention des agents du service interne de sécurité, ces derniers bénéficient d'une formation dispensée par son propre centre de formation, garantissant une qualification adaptée aux besoins des agents.

2.1.2. LE BÉNÉFICE D'UN SERVICE EN CONSTANTE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET PRÊT À INNOVER

Le service interne de sécurité est doté d'une équipe d'experts dédiée à la conduite de projets et d'expérimentations à forte dimension technique et/ou technologique pour apporter une réponse plus performante ou s'adapter à de nouveaux besoins opérationnels. Cette équipe s'attache également au maintien en condition opérationnelle des solutions de sécurisation techniques.

2.1.3. L'ASSURANCE D'UN SERVICE ADAPTÉ A LA RÉALITÉ DE LA MALVEILLANCE ET DE LA DÉLINQUANCE

Le service interne de sécurité est en capacité d'identifier tout événement porté à sa connaissance pouvant affecter la sûreté des biens et des personnes sur le réseau ferré national, d'en analyser les conséquences et de prévoir une réponse opérationnelle efficiente et coordonnée. Il travaille au quotidien avec ses clients mais également avec les partenaires régaliens, avec lesquels il entretient un relationnel soigné et permanent. Cela lui permet de proposer une coordination opérationnelle efficace et de déployer ses équipes opérationnelles pour prévenir et lutter efficacement contre les phénomènes de malveillance et de délinquance. Pour ce faire, le service interne de sécurité s'appuie notamment sur un Observatoire des faits sûreté qui étudie les nouvelles évolutions des phénomènes de délinquance et recense tout fait constaté sur le réseau ferré national dans un système d'information performant.

Il s'appuie également sur une équipe d'encadrants détachés auprès de l'Unité de Coordination et Sécurisation dans les Transports en Commun (UCSTC), de la Direction Générale des Douanes, du Service National de la Police Ferroviaire (SNPF), de la Direction Générale de la Gendarmerie Nationale (DGGN) et de la Sous-Direction Régionale de la Police des Transports (SDRPT). Enfin, il bénéficie de l'appui de cadres détachés de la Police, de la Gendarmerie et de la Magistrature au sein de la Direction du service interne de sécurité de SNCF. Cette coopération facilite un niveau d'information et d'échanges permettant une plus grande réactivité opérationnelle.

2.1.4. L'ACCÈS AU PCNS

Dès lors qu'un Client a commandé une prestation de sûreté, son personnel peut solliciter –via son centre opérationnel - en temps réel et en cas d'urgence - le Poste de Commandement National Sûreté (PCNS) pour demander une intervention sûreté en réponse à un acte malveillant qui se commet ou vient de se commettre, ou signaler un tel acte.

Dans un tel cas, dès réception d'une demande et après analyse de la situation, le centre opérationnel du cocontractant sollicite par téléphone le PCNS. Le PCNS est accessible 24h sur 24h, 7 jours sur 7 et décide en fonction des circonstances et des éléments communiqués par un représentant du cocontractant, de la meilleure réponse opérationnelle sûreté à y apporter.

2.1.5. L'APPUI DU DNSF

Le centre opérationnel du cocontractant et/ou l'astreinte dirigeante du cocontractant peuvent également être amenés à bénéficier, en cas de situation de crise territoriale ou nationale, des services du Dirigeant National Sûreté Ferroviaire pour les situations ou évènements susceptibles de générer une atteinte à la régularité et exigeant une coordination sûreté en amont du traitement opérationnel.

Le Dirigeant National Sûreté Ferroviaire constitue le niveau le plus élevé de l'astreinte Sûreté. Présent et disponible en permanence, 24h sur 24h, 7 jours sur 7, il assure l'interface et la coordination nationale en cas de crise entre les différentes structures de décision opérationnelle, internes au Groupe Public Ferroviaire, et en collaboration avec les structures de commandement des Entreprises Ferroviaires utilisatrices du RFN. Le Dirigeant National Sûreté Ferroviaire assure un rôle de supervision et d'appui au PCNS et coordonne l'engagement des moyens Sûreté de SNCF, en complémentarité avec les ressources de l'Etat en situation de crise. Il vérifie les informations et veille au bon déploiement des dispositifs sûreté nécessaires au traitement des incidents et à l'évaluation de leurs conséquences immédiates et potentielles (plan de transport, prise en charge de clients, médias, sur-accident,...).

2.2. LA COMPOSANTE « PRODUCTION OPERATIONNELLE »

2.2.1. PRÉ REQUIS À LA RÉALISATION DES PRESTATIONS OPÉRATIONNELLES

Les prestations règlementées objet du présent Document de Référence ne sont réalisables que sur le territoire Français métropolitain, sauf conventions internationales, dans les trains des clients ou aux abords des trains des clients. Ces prestations sont réalisables dans les espaces dont les clients ont la responsabilité, qui sont nécessaires à leur exploitation ferroviaire, ou qui leur sont nécessaires pour réaliser leurs propres missions, ou pour garantir l'intégrité de leurs personnels, ou nécessaires au fonctionnement des infrastructures du client.

CONDITIONS D'EXERCICE DES POUVOIRS DE POLICE JUDICIAIRE DES AGENTS DU SERVICE INTERNE DE SÉCURITÉ AU BÉNÉFICE DES CLIENTS

LA CONSTATATION DES INFRACTIONS À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE PAR PV

En l'état actuel du cadre légal et réglementaire applicable, afin que les agents du service interne de sécurité de SNCF puissent pleinement exercer leurs missions et leurs pouvoirs, les clients devront désigner, lors de la signature du contrat de prestations sûreté, les agents du service interne de sécurité de SNCF comme personnes habilitées à constater les infractions de comportement à la police du transport ferroviaire pour leur compte, et leur confier le soin et l'opportunité de constater et verbaliser lesdites infractions.

Par ailleurs, la constatation d'une infraction à la police du transport ferroviaire pour le compte de clients impose que ces derniers mettent à disposition des agents du service interne de sécurité de SNCF un procès-verbal (PV) répondant aux prescriptions de la réglementation en vigueur (arrêté du ministre de la Justice du 01 octobre 1986 relatif au procès-verbal d'infraction à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes réguliers et à la demande). La mise à disposition d'un PV répondant aux prescriptions réglementaires conditionne la possibilité de constater les infractions à la PDTF par le service interne de sécurité de SNCF.

L'INJONCTION DE DESCENDRE D'UN TRAIN DU CLIENT, L'INJONCTION DE SORTIR DES EMPRISES ET L'INTERDICTION D'ACCÉDER AU TRAIN

Les Clients devront également désigner, lors de la signature du contrat de prestations sûreté, les agents du service interne de sécurité de SNCF comme agents spécialement désignés pour utiliser la contrainte dans le cadre de la mise en œuvre de l'Injonction de Descendre d'un Train du Client (IDT), l'Injonction de Sortir des Emprises (ISE) ou l'Interdiction d'Accéder au Train (IAT) sur sollicitation d'un agent assermenté du client ou à leur propre initiative.

LE DÉPÔT DE PLAINTE AU NOM DES CLIENTS

Les Clients devront donner mandat aux agents du service interne de sécurité de SNCF pour déposer plainte en leur nom pour les crimes et délits visant leurs biens, dont ils seraient victimes. Ce mandat devra être formalisé au moyen d'un écrit (annexe au contrat).

SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Dans le cadre de l'application de l'article L.4121-5 du code du travail, qui institue une obligation de coopération entre employeurs à la mise en œuvre des dispositions relatives à la santé et à la sécurité au travail, le service interne de sécurité de SNCF veille à ce que le personnel employé pour la réalisation des prestations fournies se conforme aux exigences des règles de sécurité et d'exploitation. Il s'assure que son personnel possède les connaissances requises sur les circulations, les matériels qui font l'objet des services fournis par les clients.

Le cas échéant, les clients fourniront toutes les indications nécessaires sur leur matériel ou lieux d'immobilisation de leur matériel afin de permettre aux agents du service interne de sécurité de SNCF d'exercer leurs missions.

En outre, le service interne de sécurité de SNCF demandera à ses clients de s'engager à informer leur personnel et leurs sous-traitants sur le cadre d'emploi, les possibilités légales d'intervention et positionnements adéquats lors de l'engagement opérationnel d'une équipe du service interne de sécurité de SNCF.

CONFIDENTIALITÉ

Le service interne de sécurité de SNCF s'engage à ne pas divulguer et à ne pas dévoiler aux tiers, sous quelque forme que ce soit, une information confidentielle orale

ou écrite et ce quel que soit le support (notamment, papier, électronique ou support de stockage numérique).

Par « information confidentielle », il faut entendre :

- Le contenu des contrats signés avec ses clients et leurs annexes ;
- Toute information, document ou donnée de nature économique, technique, commerciale, opérationnelle, stratégique ou autre(s) concernant les activités, les clients, les procédés ou méthodes d'exploitation, présents ou futurs des clients et les éventuels différends à propos des contrats et de leur exécution.

Ainsi, le service interne de sécurité de SNCF prend toutes les mesures nécessaires pour garantir que son personnel, ses dirigeants, ses administrateurs et ses prestataires amenés à avoir connaissance des informations confidentielles dans le cadre de leurs missions, soient informés de cet engagement de confidentialité et en respectent la teneur.

L'obligation de confidentialité fait partie des règles de déontologie du service interne de sécurité de SNCF.

2.2.2. CAUSES D'EXONERATION DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

Face à certains évènements de force majeure ou évènements assimilés tels que :

- les mesures prises ou sollicitées par l'autorité publique pour des motifs de défense, de sécurité publique ou de sécurité civile, par les autorités judiciaires ou par les services d'incendie ou de secours ;
- les mesures prises par le service interne de sécurité de SNCF, compte tenu des nécessités de l'intérêt général et du service public ;

le service interne de sécurité de SNCF pourra se voir empêcher de réaliser une prestation demandée. Ainsi, le PCNS pourra organiser le dévoiement ou le retrait d'une équipe opérationnellement engagée pour les clients. Réciproquement les clients pourront voir engagées à leur profit des équipes du service interne de sécurité de SNCF non initialement commandées, pour répondre à une urgence sûreté.

Ces évènements, selon leurs ampleurs au moment des faits, peuvent entraîner la suppression ou le report des prestations de sûreté commandées par les clients.

En cas de suppression programmée ou inopinée d'une prestation commandée, le service interne de sécurité de SNCF étudiera les alternatives permettant de maintenir la prestation. A défaut, le service interne de sécurité de SNCF proposera aux clients un report et la reprogrammation de la prestation.

En effet, la commande formalisée par type de prestations ne remet pas en cause la capacité de réactivité du service interne de sécurité de SNCF devant les faits ou événements qui, par leur caractère imprévisible ou leur gravité, justifient son

intervention. Les écarts constatés entre les prestations commandées et celles réalisées sont commentés lors des réunions de suivi du contrat.

2.2.3. PRESTATIONS DE SÛRETÉ PROPOSÉES À SNCF RÉSEAU

SURVEILLANCE DU PATRIMOINE ET DES BÂTIMENTS

Cette prestation a pour objectif de protéger le patrimoine mobilier et immobilier du client et de lutter, notamment, contre les vols, tags, dégradations, intrusions.

Elle consiste à réaliser des actions de prévention telles que des tournées préventives, rondes, surveillances itinérantes ou statiques, visibles ou discrètes.

Cette prestation concerne les bâtiments, les différentes installations relevant du patrimoine ferroviaire et les installations nécessaires à l'exploitation du service ferroviaire.

Ces actions de prévention peuvent s'effectuer à l'initiative du service interne de sécurité de SNCF depuis l'intérieur des emprises ferroviaires. Ces missions peuvent s'effectuer, de jour comme de nuit, pendant ou en dehors des heures de présence des personnels affectés ou travaillant dans les installations.

SURVEILLANCE DES LIGNES ET INSTALLATIONS FERROVIAIRES

Cette prestation vise à lutter notamment contre les vols de câble, tags, dégradations, jets et dépôts d'objets, intrusion, actes de sabotage.

Elle consiste à réaliser des actions de prévention telles que des tournées préventives, rondes, surveillances itinérantes ou statiques, visibles ou discrètes.

Cette prestation concerne les voies ferrées, aiguillages, infrastructures de signalisation, d'alimentation électrique et installations techniques en ligne (en exploitation, en projet propre ou en chantiers). A titre de précision, le champ d'application couvre le RFN en cours d'exploitation et les lignes et installations ferroviaires qui peuvent être en cours de travaux et ne pas être exploitées commercialement par les entreprises ferroviaires.

Ces tournées sont organisées de façon aléatoire ou déterminées en fonction de la nécessité et des informations sûreté recensées, et en accord avec SNCF Réseau.

Ces actions de prévention peuvent s'effectuer à l'initiative du service interne de sécurité de SNCF depuis l'intérieur des emprises ferroviaires. Ces missions peuvent s'effectuer, de jour comme de nuit, pendant ou en dehors des heures de présence des personnels affectés ou travaillant sur les lignes ou installations.

Elles peuvent également s'effectuer via une surveillance à distance des installations de sécurité sensibles grâce à des dispositifs techniques pouvant être reliés au CNTS pour obtenir une intervention si nécessaire après levée de doute (Dispositifs SEZAM / SEZAF). Elles peuvent également être réalisées aux moyens de drones et d'autogires.

SURVEILLANCE DES LIEUX DE STOCKAGE

Cette prestation vise à lutter notamment contre les vols de câble, tags, dégradations, jets et dépôts d'objets, intrusion, actes de sabotage.

Elle consiste à réaliser des actions de prévention telles que des tournées préventives, rondes, surveillances itinérantes ou statiques, visibles ou discrètes.

Cette prestation concerne les lieux de stockage : parcs caténaire, parcs à cuivre, parc Télécom...

Ces actions de prévention peuvent s'effectuer à l'initiative du service interne de sécurité de SNCF depuis l'intérieur des emprises ferroviaires. Ces missions peuvent s'effectuer, de jour comme de nuit, pendant ou en dehors des heures de présence des personnels affectés ou travaillant sur les lignes ou installations.

2.2.4. PRESTATIONS DE SÛRETÉ PROPOSÉES AU GESTIONNAIRE DE GARES SNCF MOBILITÉS

SURVEILLANCE DU PATRIMOINE ET DES BÂTIMENTS

Cette prestation a pour objectif de protéger le patrimoine mobilier et immobilier du client et de lutter, notamment, contre les vols, dégradations, intrusions.

Elle consiste à réaliser des actions de prévention telles que des tournées préventives, rondes, surveillances itinérantes ou statiques, visibles ou discrètes.

Cette prestation concerne les bâtiments, les différentes installations relevant du patrimoine ferroviaire et les installations nécessaires à l'exploitation du service ferroviaire.

Ces actions de prévention peuvent s'effectuer à l'initiative du service interne de sécurité de SNCF depuis l'intérieur des emprises ferroviaires. Ces missions peuvent s'effectuer, de jour comme de nuit, pendant ou en dehors des heures de présence des personnels affectés ou travaillant dans les installations.

SURVEILLANCE DE GARE

Cette prestation vise à sécuriser les personnes et à prévenir la commission d'infractions ou d'actes d'incivilité.

Cette prestation de prévention consiste en la présence visible en gare d'une équipe du service interne de sécurité, attentive, vigilante et bienveillante. Cette prestation peut également consister en une mission de prévention en dehors des heures d'ouverture de la gare, afin de lutter plus particulièrement contre les intrusions, les dégradations et les vols.

Cette prestation comprend les actions suivantes:

- être présent en gare et sur les quais (hors stationnement et passage) ;
- réguler si besoin les situations conflictuelles entre les agents et la clientèle ou entre voyageurs ;
- exercer une vigilance renforcée pour les bagages abandonnés dans la gare ;
- inciter les voyageurs à l'étiquetage de leurs bagages ;
- rappeler les règles aux auteurs d'incivilités ;
- constater par procès-verbal les infractions à la Police du transport ferroviaire ;
- procéder à l'injonction de sortir des emprises ;
- interpellier les auteurs de délits et crimes de droit commun et à la police du transport ferroviaire et les remettre aux autorités de police.

VIDEOPATROUILLE

Cette prestation vise à contribuer, par le biais d'un suivi proactif des outils de vidéo protection, aux décisions opérationnelles prises par le PCNS afin de faire cesser toute commission d'infraction ou risque pour la sécurité des biens et des personnes.

Cette prestation consiste à :

- Assurer une veille active, nécessaire au repositionnement en temps réel des effectifs opérationnels,
- Recueillir les informations nécessaires au traitement de faits, permettant d'orienter les forces opérationnelles, régaliennes, de secours en adaptation à l'évènementiel (accident, mouvement de flux...),
- Renseigner les partenaires internes et externes sur des faits pouvant concerner ou dégrader leur activité,
- Effectuer ou faire effectuer la préservation des images des caméras concernées sur la période de référence, si nécessaire,
- Participer à l'enquête environnementale nécessaire à la levée de doute en cas d'engagement d'une équipe de cyno détection d'explosif.

2.2.5. PRESTATIONS DE SÛRETÉ PROPOSÉES AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES ASSURANT DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE DE VOYAGEURS

SÉCURISATION DES TRAINS AU DÉPART, À L'ARRIVÉE ET LORS DES ARRÊTS EN GARE

Cette prestation vise à sécuriser les personnes et à prévenir la commission d'infractions ou actes d'incivilité.

Cette prestation consiste en la présence sur le quai d'une équipe du service interne de sécurité de SNCF - attentive, vigilante et bienveillante - lors des opérations de départ, d'arrivée et lors d'un arrêt en gare.

Cette prestation s'effectue lorsque le service commercial est engagé, c'est-à-dire lorsque le train est affiché à quai et/ou lorsque la circulation est accessible aux voyageurs.

Cette prestation de prévention prend la forme d'un cheminement par le service interne de sécurité par l'intérieur des voitures et / ou le long du quai longitudinal, durant lesquelles les équipes du service interne procèdent à un examen visuel.

Cette prestation comprend les actions suivantes:

- être présent sur le quai, à proximité des points de contrôles et/ou d'accès au train ;
- réguler, si besoin les situations conflictuelles entre les agents et la clientèle ;
- exercer une vigilance renforcée pour les bagages abandonnés dans la rame et sur le quai ;
- inciter les voyageurs à l'étiquetage de leurs bagages ;
- rappeler des règles aux auteurs d'incivilités ;
- constater par procès-verbal les infractions à la Police du transport ferroviaire ;
- procéder à l'injonction de sortir du train et/ou des emprises et à l'interdiction d'accéder au train ;
- interpellier les auteurs de délits et crimes de droit commun et à la police du transport ferroviaire et les remettre aux autorités de police.

ACCOMPAGNEMENT DES TRAINS SUR LE TERRITOIRE NATIONAL

Cette prestation participe à assurer la sûreté des agents, des voyageurs et du matériel par une présence visible de l'équipe au cours du parcours. Elle vise également à prévenir la commission d'infractions ou d'actes d'incivilité.

Cette prestation consiste en la présence d'une équipe du service interne de sécurité de SNCF - attentive, vigilante et bienveillante- à bord d'un train de l'EF uniquement sur un parcours se trouvant sur le territoire national.

Cette prestation prend la forme de passages dans chaque voiture. L'équipe du service interne de sécurité se déplace à l'intérieur du train en adoptant une attitude courtoise et rassurante. En cas de besoin, elle assiste le personnel de bord.

Cette prestation comprend les actions suivantes:

- réguler si besoin les situations conflictuelles entre les agents et la clientèle ;
- exercer une vigilance renforcée pour les bagages abandonnés dans la rame et sur le quai ;
- inciter les voyageurs à l'étiquetage de leurs bagages ;
- rappeler les règles aux auteurs d'incivilités ;
- veiller au respect des consignes de sécurité en cas d'arrêt en pleine voie ;
- constater par procès-verbal les infractions à la Police du transport ferroviaire ;

- procéder à l'injonction de sortir du train et à l'interdiction d'accéder au train ;
- interpellier les auteurs de délits et crimes de droit commun et à la police du transport ferroviaire et les remettre aux autorités de police à l'arrivée du train ou lors d'un arrêt en gare.

SÉCURISATION DES RAMES EN CROCHET GARE OU SUR SITE DE REMISAGE

Cette prestation vise à :

- assurer la sûreté du matériel lors du stationnement pendant le crochet gare ou lors du remisage de la rame sur son lieu de garage (lutte contre les tags) ;
- appliquer les dispositions du plan Vigipirate ;
- dissuader les auteurs d'incivilités et les délinquants ;
- le cas échéant s'assurer de la fermeture des portes des cabines de conduite.

Cette prestation consiste à réaliser des tournées préventives sur les quais ou sur les sites de remisage des rames pour éviter toutes dégradations du matériel, intrusions, vols ou squats.

Elle prend la forme d'un cheminement par le service interne de sécurité de SNCF –en gare- par l'intérieur des voitures et / ou le long du quai longitudinal ou – dans les lieux de remisage depuis les pistes et itinéraires ou à l'intérieur des voitures en procédant à une inspection visuelle de la rame.

Cette prestation comprend les actions suivantes:

- être présent sur le quai ;
- réaliser des remontées de la rame pendant le stationnement ;
- exercer une vigilance renforcée pour les bagages abandonnés dans la rame et sur le quai ;
- rappeler les règles aux auteurs d'incivilités ;
- constater par procès-verbal les infractions à la Police du transport ferroviaire ;
- procéder à l'injonction de sortir du train et à l'interdiction d'accéder au train ;
- interpellier les auteurs de délits et crimes de droit commun et à la police du transport ferroviaire et les remettre aux autorités de police.

APPUI AUX ACCUEILS EMBARQUEMENT

Cette action vise à prévenir la commission d'infractions ou d'actes d'incivilité.

Cette prestation consiste à assister les agents effectuant un accueil-embarquement ou un filtrage des voyageurs pour lesquels l'accès aux trains est conditionné par la possession d'un titre de transport.

Elle débute avant que le service commercial soit engagé : l'équipe du service interne de sécurité de SNCF est mise à disposition avant que le train soit affiché et accessible aux voyageurs.

La prestation prend la forme de la présence d'une équipe du service interne de sécurité de SNCF - attentive, vigilante et bienveillante - à proximité du personnel de l'EF cliente accueillant les voyageurs sur le quai du train concerné par l'opération d'accueil.

Cette prestation comprend les actions suivantes :

- être présent sur le quai, à proximité des agents effectuant un accueil embarquement ;
- réguler si besoin les situations conflictuelles entre les agents et la clientèle ;
- exercer une vigilance renforcée pour les bagages abandonnés dans la rame et sur le quai ;
- inciter les voyageurs à l'étiquetage de leurs bagages ;
- rappeler des règles aux auteurs d'incivilités ;
- constater par procès-verbal les infractions à la Police du transport ferroviaire ;
- procéder à l'injonction de sortir du train et/ou des emprises et à l'interdiction d'accéder au train ;
- interpellé les auteurs de délits et crimes de droit commun et à la police du transport ferroviaire et les remettre aux autorités de Police.

La prestation sera mise en place pour un point d'accueil embarquement donné (tête de quai par exemple). Lorsque l'accès à un train comportera plusieurs points d'accueil embarquement (ex : tête de quai + passage souterrain), il sera nécessaire - d'entente avec le client - d'avoir recours à autant de prestations que de points d'accueil embarquement.

CONTRIBUTION À UNE OPÉRATION LUTTE ANTI-FRAUDE

Cette prestation vise à sécuriser les personnes et à prévenir la commission d'infractions ou actes d'incivilité par la présence visible des agents du service interne de sécurité lors d'opérations de Lutte Anti-Fraude.

Cette prestation pourra être réalisée dans les gares et dans les trains, en appui du personnel du transporteur effectuant les opérations de lutte anti-fraude.

Elle pourra être réalisée en partenariat avec les entités régaliennes (Police et Gendarmerie).

Cette prestation comprend les actions suivantes:

- être présent en gare, sur les quais ou dans les trains en appui du personnel procédant aux opérations de lutte anti-fraude ;
- réguler, si besoin les situations conflictuelles entre les agents et la clientèle ou entre clients ;
- exercer une vigilance renforcée dans le cadre du plan Vigipirate (bagages, colis abandonnés....) ;
- inciter les voyageurs à l'étiquetage de leurs bagages ;
- rappeler les règles aux auteurs d'incivilités ;
- constater par procès-verbal les infractions à la Police du transport ferroviaire ;
- procéder à l'injonction de sortir du train et/ou des emprises et à l'interdiction d'accéder au train ;

- interpellier les auteurs de délits et crimes de droit commun et à la police du transport ferroviaire et les remettre aux autorités de police.

SURVEILLANCE DES ATELIERS ET CENTRES DE MAINTENANCE

Cette prestation vise à lutter contre les vols, tags, dégradations, intrusions, actes de sabotage...

Cette prestation concerne les ateliers et centres de réparation et d'entretien.

Cette prestation consiste à réaliser des actions de prévention sûreté telles que des tournées préventives, rondes, surveillances itinérantes ou statiques, visibles ou discrètes.

Ces actions de prévention peuvent s'effectuer à l'initiative du service interne de sécurité de SNCF depuis l'intérieur des emprises ferroviaires. Ces missions peuvent s'effectuer, de jour comme de nuit, pendant ou en dehors des heures de présence des personnels affectés ou travaillant dans les installations.

Cette prestation comprend les actions suivantes:

- exercer une vigilance renforcée dans le cadre de Vigipirate ;
- constater par procès-verbal les infractions à la Police du transport ferroviaire ;
- interpellier les auteurs de délits et crimes de droit commun et à la police du transport ferroviaire et les remettre aux autorités de police.

SURVEILLANCE DU PATRIMOINE ET DES BÂTIMENTS

Cette prestation a pour objectif de protéger le patrimoine mobilier et immobilier du client et de lutter, notamment, contre les vols, tags, dégradations, intrusions.

Elle consiste à réaliser des actions de prévention telles que des tournées préventives, rondes, surveillances itinérantes ou statiques, visibles ou discrètes.

Cette prestation concerne les bâtiments, les différentes installations relevant du patrimoine ferroviaire et les installations nécessaires à l'exploitation du service ferroviaire.

Ces actions de prévention peuvent s'effectuer à l'initiative du service interne de sécurité depuis l'intérieur des emprises ferroviaires. Ces missions peuvent s'effectuer, de jour comme de nuit, pendant ou en dehors des heures de présence des personnels affectés ou travaillant dans les installations.

2.2.6. PRESTATIONS PARTICULIÈRES OUVERTES AUX EF VOYAGEURS : TRAITEMENT DES SITUATIONS DE CRISE DANS LES GRANDES AGGLOMÉRATIONS

Des dispositifs particuliers peuvent être proposés dans les grandes agglomérations pour faciliter la gestion des situations perturbées, pouvant générer notamment des flux importants de voyageurs. Ces dispositifs feront l'objet d'un devis en fonction des attentes du client et de la nature de la prestation commandée.

2.2.7. PRESTATIONS DE SÛRETÉ PROPOSÉES AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES ASSURANT DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE DE MARCHANDISES

SURVEILLANCE DES TRAINS DE TRANSPORT DE MARCHANDISES CLASSIQUES ET SENSIBLES

Cette prestation vise à sécuriser le personnel, le matériel et les marchandises transportées avant le départ du train, pendant les arrêts programmés et à l'arrivée afin de lutter contre les vols, les dégradations, les actes de malveillance ou encore les pénétrations en cabine de conduite...

Elle consiste à réaliser des actions de prévention telles que des tournées préventives, rondes, surveillances itinérantes ou statiques, visibles ou discrètes.

Dans les cas de marchandises sensibles (tabac, voitures, alcool, marchandises diverses sujettes à convoitises....), cette prestation peut consister à l'accompagnement des trains et/ou à la sécurisation des transports en véhicule de service. Ces actions viseront plus particulièrement les actes de malveillance sur le matériel ainsi que les vols et dégradations sur les marchandises transportées.

Les actions de prévention peuvent s'effectuer, de jour comme de nuit, de façon aléatoire avant le départ du train, pendant les arrêts programmés et à l'arrivée. L'accompagnement ou la sécurisation en véhicule de service peut s'effectuer sur une partie ou la totalité du parcours.

Cette prestation comprend les actions suivantes:

- être présent de manière dissuasive au départ, lors des arrêts ou à l'arrivée ;
- réaliser des accompagnements de train et/ou des sécurisations depuis la voie publique en véhicule de service ;
- réaliser une inspection visuelle de la rame et assurer la sécurisation du personnel ;
- constater par procès-verbal les infractions à la Police du transport ferroviaire,
- interpellé les auteurs de délits et crimes de droit commun et à la police du transport ferroviaire et les remettre aux autorités de police.

SURVEILLANCE DES TRAINS DE TRANSPORT DE MARCHANDISES DANGEREUSES

Cette prestation vise à prévenir les dégradations et actes de malveillance sur le matériel, ainsi que les vols des matières dangereuses pendant le transport.

Elle consiste à réaliser des actions de prévention telles que des tournées préventives, rondes, surveillances itinérantes ou statiques, visibles ou discrètes.

Cette prestation concerne le transport des matières dangereuses : matières et objets explosibles, gaz, liquides et solides inflammables, matières comburantes, peroxydes organiques, matières toxiques, matières infectieuses, matières radioactives...

Les actions de prévention peuvent s'effectuer, de jour comme de nuit, de façon aléatoire avant le départ du train, pendant les arrêts programmés et à l'arrivée. L'accompagnement ou la sécurisation en véhicule de service peut s'effectuer sur une partie ou la totalité du parcours.

Cette prestation est réalisée conformément aux prescriptions du Règlement concernant le transport International ferroviaire des marchandises Dangereuses sur le continent européen (RID).

Cette prestation comprend les actions suivantes:

- être présent de manière dissuasive au départ, lors des arrêts ou à l'arrivée ;
- réaliser des accompagnements de train et/ou des sécurisations depuis la voie publique en véhicule de service ;
- réaliser une inspection visuelle de la rame et assurer la sécurisation du personnel ;
- constater par procès-verbal les infractions à la Police du transport ferroviaire ;
- interpellier les auteurs de délits et crimes de droit commun et à la police du transport ferroviaire et les remettre aux autorités de police.

3. PROCESSUS DE CONTRACTUALISATION ET DE COMMANDE

3.1. UNE STRUCTURE DÉDIÉE AUX CLIENTS : LE GUICHET SÛRETÉ

3.1.1. MISSIONS ET ORGANISATION DU GUICHET SÛRETÉ

En amont de toute relation contractuelle et commande, le Guichet Sûreté est la porte d'entrée des entreprises ferroviaires utilisatrices du RNF souhaitant sécuriser leurs personnels et clients, leurs circulations, leurs installations et patrimoine.

Le Guichet Sûreté présente aux entreprises ferroviaires le contenu de l'offre sûreté et les prestations proposées et adaptées aux clients, en tenant compte des particularités de leurs offres commerciales et de l'analyse de la délinquance sur leur périmètre.

Le Guichet Sûreté SNCF a notamment pour mission de :

- présenter aux Clients potentiels l'offre de service du service interne de sécurité de SNCF ;
- conseiller et informer les clients en participant à l'analyse de leurs besoins ;
- proposer aux Clients une offre de service adaptée à leurs besoins ;
- de garantir un traitement équitable et non discriminant des demandes ;
- de garantir la confidentialité des informations ;
- finaliser les contrats ;
- s'assurer que les demandes de prestations sont dûment prises en compte lors du processus annuel de production des DZS ;
- assister les clients dans les procédures de facturation et de paiement ;
- recevoir et instruire les réclamations.

3.1.2. SITE INTERNET

Le Guichet Sûreté publie son offre de service sur un site Internet dédié ouvert à l'ensemble des clients et clients potentiels (gestionnaires d'infrastructures ferroviaires et d'installations de service, et EF) <http://www.surete-ferroviaire.sncf.com/>.

OBJET DU SITE

Il contient notamment le document de référence et de tarification des prestations de sûreté de l'horaire de service en cours et, dans les conditions définies dans le décret n°2015-845, le document de référence et de tarification des prestations de sûreté de l'horaire de service suivant.

Des actualités seront, le cas échéant, publiées sur le site.

MISE À JOUR DU SITE

Compte tenu que la tarification des prestations est soumise à l'avis conforme de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières et que SNCF peut être amenée à publier un document de référence avec la mention expresse «le caractère exécutoire de la tarification est subordonné à l'avis conforme de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières », une mise à jour de la tarification des prestations définies dans le document sera le cas échéant publiée sur le site internet.

3.2. PHASES ET CALENDRIER DE CONTRACTUALISATION ET DE COMMANDE

Le processus de contractualisation et de commande est constitué de 4 phases :

- l'expression de besoin des clients ;

- l'analyse et proposition d'offre adaptée aux besoins des clients ;
- l'enregistrement des commandes ;
- la formalisation et signature du contrat.

Afin de garantir au mieux la prise en compte des commandes pour chacun des clients et la mise en place de l'offre de prestations sûreté la plus adaptée, le Guichet Sûreté administrera la gestion des commandes clients selon le calendrier précisé ci-dessous.

Le Guichet Sûreté assurera le meilleur traitement à toute commande présentée au-delà du délai fixé au 3.2.1 mais ne pourra garantir, passée cette échéance, sa prise en compte effective dès le début du changement de service horaire pour les volumes de commande dépassant les 10 000 heures de prestations.

3.2.1. EXPRESSION DE BESOINS

Les clients communiquent au service interne de sécurité les éléments permettant de procéder à la qualification détaillée de ses besoins :

- les éléments clients : présentation de son offre commerciale, dessertes, circulations... ;
- les éléments d'organisation : personnel, patrimoine, location géographique de ces installations ;
- les éléments sûreté qui permettent d'évaluer les risques auxquels ils sont confrontés notamment : historiques des faits sûreté, cartographie des faits sûreté, mesures de maîtrise des risques sûreté déjà mises en œuvre (services utilisés, degré de satisfaction, besoins couverts et non couverts par ces services...).

Dès leur demande initiale, ou au cours des échanges précédant la contractualisation, les clients précisent les prestations qu'ils souhaiteraient voir réaliser par le service interne de sécurité en précisant :

- les secteurs (trains / gares / installations...) à sécuriser ;
- la fréquence souhaitée ;
- les modalités de réalisation attendues.

L'expression de besoins est transmise au Guichet sûreté au plus tard le 30 septembre 2017, s'agissant des commandes à réaliser à compter de l'entrée en vigueur du Document de Référence Sûreté, pour sa période de validité.

3.2.2. ANALYSE DU BESOIN ET PROPOSITION D'OFFRE

Le Guichet Sûreté traite chaque expression de besoins de clients en prenant en compte :

- le cadre légal et réglementaire : il conviendra de s'assurer que le service interne de sécurité peut réaliser les prestations demandées par le client au regard de ses prérogatives ;

- l'analyse sûreté : il conviendra de s'assurer de la cohérence des prestations demandées au regard des éléments sûreté des gares, trains, secteurs concernés ;
- la faisabilité au regard de la capacité de production du service interne de sécurité et des moyens disponibles permettent de s'assurer de la réalisation de la commande.

Il est précisé que les motifs de refus total ou partiel seront communiqués et précisés aux clients.

Le Guichet Sûreté du service interne de sécurité de SNCF présente à chaque client sa proposition d'offre au plus tard au 31 octobre de l'horaire de service HS-1.

Ce volume d'heures agent et de prestations fait l'objet d'une tarification en euros, selon la méthode de calcul des coûts des prestations précisée au paragraphe relatif à la tarification.

3.2.3. ENREGISTREMENT DES COMMANDES

Les clients transmettent leurs observations éventuelles pour ajustement de la réponse et / ou son acceptation au Guichet Sûreté. Ils adressent le bon de commande générique précisant le volume d'heures agents, le nombre estimatif de prestations correspondantes et le prix.

Les clients annexent à leur bon de commande générique les éléments utiles à la programmation et à la réalisation des prestations, dont :

- son plan de transport exhaustif ;
- les trains identifiés et les éléments justificatifs associés, permettant d'orienter les missions du service interne de sécurité de SNCF ;
- les sites de remisage et de maintenance de ses rames ;
- tout autre élément pouvant être utile à la programmation et à la réalisation des missions (politique Lutte Anti Fraude, faits marquants,...).

Les clients transmettent ces éléments au plus tard au 15 novembre de l'horaire de service HS-1.

3.2.4. FORMALISATION ET SIGNATURE DES CONTRATS

Le Guichet Sûreté accuse réception du bon de commande. Si besoin, il adapte son offre.

La commande est formalisée au travers d'un contrat de prestations sûreté établi par le service interne de sécurité de SNCF, régissant la relation Client – Prestataire, auquel est annexé le bon de commande. Le bon de commande est co-signé et vaut accord sur la commande et le prix.

Le **contrat** sera transmis au client au plus tard à la date de mise en vigueur de l'horaire de service. (*contrat type en annexe 2*).

3.2.5. ADAPTATION DES BESOINS ET ÉVOLUTIONS EN COURS DE CONTRAT

Le contrat prévoit nécessairement la possibilité pour le client, au cours de la période de validité prévue, de présenter des demandes de commandes spécifiques susceptibles de générer un volume de prestations à réaliser supérieur au volume initial (adaptation programmée de la commande). Dans ce cas, les coûts supplémentaires générés devront être précisés au client et un avenant au contrat signé et d'un bon de commande spécifique.

La réalisation des prestations opérationnelles sera laissée à l'arbitrage du service interne de sécurité de SNCF en fonction de la priorisation des prestations formulées dans le bon de commande par le client et du contexte sûreté apprécié par le service interne de sécurité et ce, dans le respect du volume global commandé (adaptation opérationnelle de la commande). Les prestations commandées et programmées pourront être reportées ou annulées en fonction des évolutions des besoins sûreté des clients. Toute adaptation opérationnelle fera l'objet d'une information des clients.

Au cours de la période d'exécution du contrat et de réalisation des prestations, des instances de pilotage du volume prévisionnel assureront le suivi de la bonne exécution de la commande par le service interne de sécurité au client. La périodicité et les supports de suivi seront contractuellement définis (cf. annexe 2).

4. TARIFICATION DES PRESTATIONS DE SÛRETÉ RÉGLEMENTÉES

4.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION

La détermination des tarifs des prestations réglementées repose sur le principe de la couverture du coût de revient complet selon le type cost+ des prestations fournies, majoré d'un bénéfice raisonnable.

Aussi l'élaboration des tarifs repose sur les éléments suivants :

- le coût de revient complet des prestations réglementées du service interne de sécurité de SNCF ;
- les hypothèses d'activité (nombre d'incidents de sûreté et temps consacré par les agents de sûreté aux prestations) ;
- un bénéfice raisonnable.

4.2. PRIX DES PRESTATIONS DE LA SÛRETÉ FERROVIAIRE

Les coûts et les tarifs des prestations, fonction du volume de production, sont réactualisés chaque année sur base des derniers éléments comptables disponibles et des éléments prévisionnels connus dans le cadre du budget.

Les prestations sont fournies dans le cadre d'une commande préalable des clients qui se traduit par un volume d'heures d'intervention prévisionnels nécessaires pour la réalisation des services internes de la sécurité.

La sûreté repose sur un dispositif organisationnel appelé « Socle » qui correspond aux services indissociables auxquels tout client a accès. Ce socle est une condition préalable pour la réalisation des interventions dans les meilleures conditions et avec la plus grande efficacité. Les coûts et les tarifs des prestations ont été déterminés en intégrant les coûts de ce socle.

Afin de donner une lisibilité pour les entreprises souhaitant commander des services de sûreté, les chargés d'affaires pourront donner à titre indicatif une estimation de prix par prestation au moment de la commande, résultant de la multiplication des coûts d'une heure d'intervention par le volume moyen d'heures d'intervention et le nombre moyen d'agents de sûreté intervenant selon la prestation et le lieu de réalisation.

Le taux horaire d'intervention pour l'horaire de service 2018 (du 10 décembre 2017 au 8 décembre 2018) est de : **84,34 €**.

La facturation des prestations de sûreté se fera sur base des heures d'interventions réellement constatées.

5. FACTURATION

Les modalités de facturation des prestations sont précisées dans les contrats.

Dans le cas d'une demande d'adaptation programmée de la commande exprimée par le Client et impactant le volume initial, le montant facturé comprendra également le montant repris dans le bon de commande spécifique co-signé.

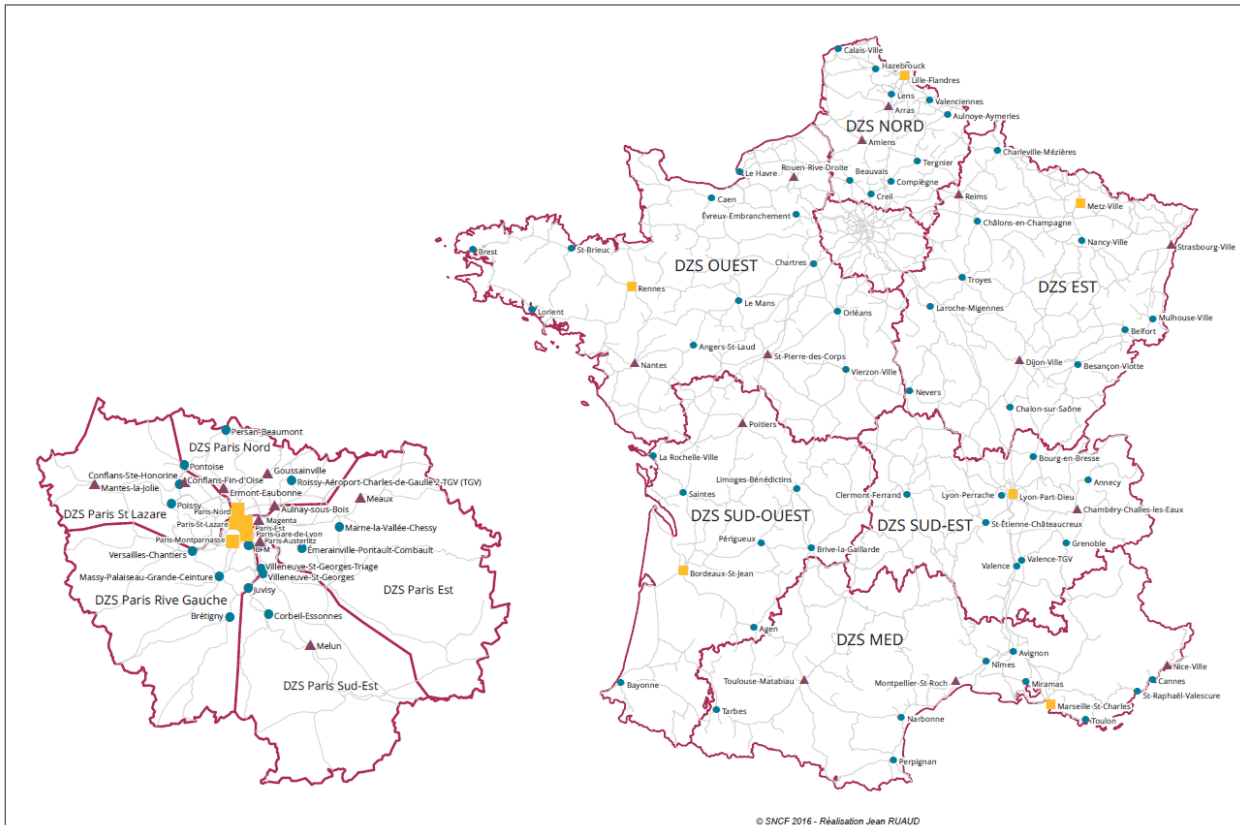
Les prestations feront l'objet d'une facturation mensuelle basée sur l'Offre sûreté contractualisée et régularisée à l'échéance du contrat en fonction des prestations effectivement réalisées. La facturation se fait par 1/12ème de la commande avec régularisation, au 4^e trimestre, en fonction des opérations réellement réalisées.

Ainsi, dans l'hypothèse où le suivi de production démontrerait en fin de contrat que le service interne de sécurité de SNCF n'a pas réalisé la totalité des prestations de sûreté, le client ne se verra facturé que du montant des prestations effectivement réalisées, dès lors que cette non-réalisation est imputable au service interne de sécurité.

ANNEXES

ANNEXE 1 : CARTE DES ZONES SÛRETÉ

NOUVELLES DZS (2017)



ANNEXE 2 : CONTRAT

**CONTRAT DE PRESTATIONS DE
SURETE
FOURNIES EN APPLICATION DU DRS
2017/2018**

Pour

XXXXXXXX

Entre les soussignés :

La Direction SNCF **XXXX**, représentée par **XXXX**, en qualité de **XXXX**, RCS [...], dont le siège est situé **XXXX**, ci-après dénommé le Client ou **XXXX**.

Et :

SNCF, Etablissement public à caractère industriel et commercial, dont le siège est à La Plaine Saint-Denis (93200), 2, place aux Etoiles, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 808 332 670,

représenté par Monsieur **XXXXXX**, Secrétaire Général Groupe, dûment habilité par le Directoire de la SNCF

Ci-après dénommé le Prestataire ou la SNCF.

Le Client et le Prestataire étant individuellement désignés une « Partie » et conjointement « les Parties »,

Vu le code des transports et notamment ses articles L. 2251-1 et L. 2251-1-1 ;

Vu le décret n° 2015-137 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de la SNCF et à la mission de contrôle économique et financier des transports ;

Vu le décret n° 2015-845 du 10 juillet 2015 relatif aux prestations de sûreté fournies par le service interne de sécurité de la SNCF ;

Vu l'avis n° 2017- 066 de l'ARAFER en date du 12 juillet 2017 ;

Vu le document de référence et de tarification des prestations de sûreté de la SNCF Horaire de service du 10 décembre 2017 au 8 décembre 2018 ;

Vu le Certificat de Sécurité du Client en date du **XXXXXXXX** et la Licence d'Entreprise Ferroviaire du Client N° **XXXXXXXX**

Contenu

1.	DEFINITIONS	39
2.	OBJET DU CONTRAT	40
3.	DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	40
4.	CHAMPS D'APPLICATION	41
5.	PERSONNEL EMPLOYÉ PAR LES PARTIES.....	41
6.	OBLIGATIONS RELATIVES A LA DOCUMENTATION, AUX INFORMATIONS ET A L'ARCHIVAGE	41
7.	LES PRESTATIONS	43
7.1.	Le "Socle de services"	43
7.1.2.	LE BÉNÉFICE D'UN SERVICE EN CONSTANTE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET PRÊT À INNOVER.....	43
7.1.3.	L'ASSURANCE D'UN SERVICE ADAPTÉ A LA RÉALITÉ DE LA MALVEILLANCE ET DE LA DÉLINQUANCE.....	43
7.1.4.	L'ACCÈS AU PCNS	43
7.1.5.	L'APPUI DU DNSF	44
7.2.	Les prestations sûreté du service interne de sécurité de la SNCF.....	44
7.3.	L'adaptation de la commande par le Client	45
8.	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	45
8.1.	Une exécution en uniforme et armé	45
8.2.	Une exécution subordonnée au cadre légal et réglementaire.....	46
8.3.	Coordination réalisée par le PCNS	47
8.4.	Priorisation des interventions.....	47
9.	SUIVI DE PRODUCTION MENSUEL	48
10.	GOUVERNANCE	48
11.	CONTACTS DES PARTIES.....	48
11.1.	Contacts du Prestataire.....	48
11.1.1.	Guichet Sûreté	Erreur ! Signet non défini.
11.1.2.	DZS.....	49
11.2.	Contacts du Client.....	49
12.	CONFIDENTIALITÉ	49
13.	PRIX ET MODALITES DE FACTURATION DETAILLEES DES PRESTATIONS.....	50
13.1.	Prix	51
13.2.	Modalités de facturation.....	51
14.	PRINCIPE DE PAIEMENT	52
14.1.	Délais de paiement.....	52

14.2.	Conséquence du défaut de paiement.....	52
15.	CONTESTATION	53
16.	RESPONSABILITE.....	54
16.1.	Responsabilité de la SNCF vis-à-vis du Client.....	54
16.2.	Responsabilité du Client vis-à-vis de la SNCF	54
16.3.	Renoncations réciproques à indemnisation.....	54
17.	ASSURANCE	55
18.	FORCE MAJEURE ET EVENEMENTS ASSIMILES	55
19.	CLAUSE DE SAUVEGARDE.....	56
20.	AUTONOMIE DES CLAUSES	57
21.	INTUITU PERSONAE ET CESSION	57
22.	RENONCIATION	57
23.	COMMUNICATION.....	57
24.	ENTREE EN VIGUEUR ET VIE DU CONTRAT.....	57
24.1.	Entrée en vigueur et fin du Contrat.....	57
24.2.	Vie du Contrat.....	58
24.3.	Suspension et résiliation du Contrat.....	58
25.	LOI APPLICABLE.....	59
26.	LITIGES.....	59
27.	ÉLECTION DE DOMICILE	59

Préambule

A la suite de la loi n° 2014-872 du 04 août 2014 portant réforme ferroviaire, le code des transports a été modifié et est venu, au travers des dispositions de l'article L. 2102-1, définir les missions de la SNCF. Selon cet article, la 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 **et de préservation de la sûreté des personnes, des biens et du réseau ferroviaire**, et de la sécurité, sans préjudice des missions de l'Etablissement public de sécurité ferroviaire définies à l'article L. 2221-1 ainsi qu'en matière de coordination des acteurs pour la mise en accessibilité du système de transport ferroviaire national aux personnes handicapées ou à mobilité réduite*

Le code des transports prévoit également dans son article L. 2251-1 que la SNCF est autorisée à disposer d'un service interne de sécurité, chargé, dans le cadre d'une mission de prévention, de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et de veiller au bon fonctionnement du service.

Cette mission s'exerce dans les emprises immobilières nécessaires à l'exploitation des services de transport ferroviaire de personnes et de marchandises et dans les véhicules de transport public de personnes qui y sont affectés.

L'article L. 2251-1-1 du même code prévoit que le service interne de sécurité de la SNCF réalise cette mission au profit de SNCF Réseau, de SNCF Mobilités et de l'ensemble des autres entreprises ferroviaires utilisatrices du réseau ferré national ainsi que de leurs personnels, à leur demande et dans un cadre formalisé.

En application des dispositions du décret n° 2015-137 (article 3) et du décret n° 2015-845 du 10 juillet 2015, mais aussi du Document de référence pour 2017/2018 publié au bulletin officiel de la SNCF, les Parties doivent formaliser, dans le cadre d'un contrat, les prestations qui seront commandées puis fournies à compter du 10 décembre 2017.

Les Parties décident, par les présentes, de formaliser au travers d'un contrat les conditions de fournitures des prestations concourant à la mission de prévention, les modalités d'exécution et le prix de ces prestations.

C'est dans ces conditions que les Parties sont convenues de ce qui suit :

1. DEFINITIONS

ARAFER : Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires et Routières ;

DNSF : Dirigeant National Sûreté Ferroviaire, niveau le plus élevé de l'astreinte Sûreté ;

DZS : Direction de Zone Sûreté ;

PCNS : Poste de Commandement National Sûreté ;

RFN : Réseau ferré national ;

PDTF : Police du Transport Ferroviaire ;

Offre sûreté : Ensemble des prestations proposées par le Prestataire en réponse aux demandes exprimées du Client et accepté par le Client.

2. OBJET DU CONTRAT

L'objet du présent Contrat est de définir les prestations fournies par le Prestataire au Client et de préciser les modalités contractuelles de fourniture des Prestations commandées par le Client en application du document de référence et de tarification des prestations de sûreté de la SNCF .

Pour le Client, les prestations de sûreté, proposées par le service interne de sécurité de la SNCF, concourent à :

- 1 La sûreté des voyageurs et la sauvegarde de leurs biens ;
- 2 L'assistance aux agents du Client et leur protection ;
- 3 La protection du patrimoine appartenant au Client ou utilisé par lui pour l'exercice de ses activités ;
- 4 La surveillance et la sécurisation des marchandises ;
- 5 La prévention des actes d'incivilité et de délinquance.

Ces prestations sont réalisées par les agents de ce service dans le cadre légal et réglementaire applicable, afin de veiller au bon fonctionnement du service. A la signature des présentes, il s'agit des dispositions prévues dans le Livre II Titre IV et Titre V du code des transports, dans le décret 2016-541 du 3 mai 2016, dans les arrêtés d'application du décret du 22 mars 1942 compatibles avec les dispositions du décret du 3 mai 2016, dans le code pénal et le code de procédure pénale (art. 53 et 73).

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels précisés ci-après sont applicables à la présente relation contractuelle entre les Parties et sont classés par ordre d'applicabilité décroissante. L'ensemble est dénommé le "Contrat" :

1. Le présent Contrat de Prestations Sûreté,
2. les annexes du Contrat,
3. les bons de commandes à cosigner,
4. Le Document de référence et de tarification des prestations de Sûreté de la SNCF.

4. CHAMPS D'APPLICATION

Les prestations objet du présent Contrat ne sont commandables et réalisables que sur le territoire Français, dans les biens du Client ou aux abords immédiats des biens du Client. Ces prestations sont réalisables dans les biens et enceintes géographiques dont le Client a la responsabilité, qui sont nécessaires à son exploitation ferroviaire, ou qui lui sont nécessaires pour réaliser ses propres missions, ou pour garantir l'intégrité de ses agents, ou nécessaires au fonctionnement de l'entité cliente.

5. PERSONNEL EMPLOYÉ PAR LES PARTIES

Le Prestataire veille à ce que le personnel employé pour la réalisation des services fournis par le service interne de sécurité de la SNCF se conforme aux exigences des règles de sécurité et d'exploitation. Le Prestataire s'assure que son personnel possède les connaissances requises sur les circulations, les matériels qui font l'objet des services fournis par le Client.

Le cas échéant le Client fournira toutes les indications nécessaires afin de permettre aux agents du Prestataire d'exercer leurs missions en toute sécurité, dans le respect de la législation et réglementation en vigueur.

A l'inverse, le Client s'engage à former son personnel et ses sous-traitants sur le cadre d'emploi, les possibilités légales d'intervention et postures adéquates lors de l'engagement opérationnel d'une équipe du service interne de sécurité de la SNCF.

6. OBLIGATIONS RELATIVES A LA DOCUMENTATION, AUX INFORMATIONS ET A L'ARCHIVAGE

Chacune des Parties communiquera à l'autre Partie toute information nécessaire à la bonne exécution du Contrat. Chacune des Parties s'engage notamment à informer l'autre Partie par écrit (mail, fax, courrier) de tout événement ou fait susceptible d'affecter l'exécution du Contrat.

Dans cet esprit, le Client s'engage à communiquer dans les plus brefs délais au Prestataire tous les faits marquants survenus sur la totalité de la desserte nationale ou internationale du Client et pouvant impacter la réalisation des prestations sur le territoire national.

Par ailleurs, afin d'être informé sur l'état de l'avancement des prestations objet du présent Contrat et de toutes difficultés susceptibles de perturber significativement la consistance ou le planning des dites prestations ou d'interrompre leur exécution normale, le Client est tenu de communiquer aux Directions Finances et Guichet Sûreté et au correspondant local désigné, le nom de son (ses) délégué(s) désigné(s) pour être le(s) interlocuteur(s) privilégié(s) de la Direction de la Sûreté et de la DZS à chaque stade d'exécution des prestations.

Les délégués doivent pouvoir être joints en permanence pendant toute la durée d'exécution du Contrat, doivent être habilités à prendre les décisions opérationnelles qui s'imposent au nom du Client qu'ils représentent *et* capables de travailler en langue française.

De manière générale, la langue applicable pour tout échange ou contact, tant écrit qu'oral, est le français.

Le Prestataire archivera la commande, le Contrat et les factures, sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle, conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil.

Les registres informatisés du Prestataire seront considérés comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus avec le Client, sous réserve de l'appréciation des tribunaux français.

7. LES PRESTATIONS

7.1. Le “Socle de services”

La composante « socle de services » intègre tous les services fournis quel que soit le type de prestations opérationnelles de sûreté réalisées au bénéfice des clients.

7.1.1. LA GARANTIE D’UN SERVICE DE QUALITÉ APPUYÉE SUR UN DISPOSITIF DE VEILLE ET DE CONTROLE, ET SUR UN CENTRE DE FORMATION DÉDIÉ

Le service interne de sécurité de SNCF veille et travaille quotidiennement sur les problématiques du métier d’agent opérationnel, tant sur le plan du cadre légal, réglementaire et de la déontologie que sur le plan des postures et des équipements, pour adapter le métier aux nouvelles contraintes opérationnelles, à l’évolution des besoins, des textes et des attentes des clients. Il met en place un programme d’audit interne permettant d’assurer un contrôle régulier des écarts sur le plan de la réalisation des prestations, tant de manière quantitative que qualitative. Par ailleurs, compte tenu de la spécificité du cadre légal et réglementaire et du secteur d’intervention des agents du service interne de sécurité, ces derniers bénéficient d’une formation dispensée par son propre centre de formation, garantissant une qualification adaptée aux besoins des agents et conforme aux dispositions législatives et réglementaires.

7.1.2. LE BÉNÉFICE D’UN SERVICE EN CONSTANTE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET PRÊT À INNOVER

Le service interne de sécurité est doté d’une équipe d’experts dédiée à la conduite de projets et d’expérimentations à forte dimension technique et/ou technologique pour apporter une réponse plus performante ou s’adapter à de nouvelles réalités opérationnelles. Cette équipe s’attache également au maintien en condition opérationnelle des solutions de sécurisation techniques.

7.1.3. L’ASSURANCE D’UN SERVICE ADAPTÉ A LA RÉALITÉ DE LA MALVEILLANCE ET DE LA DÉLINQUANCE

Le service interne de sécurité a pour mission d’identifier tout événement porté à sa connaissance pouvant affecter la sûreté des biens et des personnes sur le réseau ferré national, d’en analyser les conséquences et de prévoir une réponse opérationnelle efficiente et coordonnée. Il travaille au quotidien avec ses clients mais également avec les partenaires régaliens, avec lesquels il entretient un relationnel soigné et permanent dans différentes instances. Cela lui permet de proposer une coordination opérationnelle optimale et de déployer ses équipes pour prévenir et lutter efficacement contre les phénomènes de malveillance et de délinquance.

7.1.4. L’ACCÈS AU PCNS

Dès lors qu’un Client a commandé une prestation de sûreté, son personnel peut solliciter en temps réel et en cas d’urgence - le Poste de Commandement National Sûreté (PCNS) pour demander une intervention sûreté en réponse à un acte malveillant qui se commet ou vient de se commettre, ou signaler un tel acte.

Le PCNS est accessible 24h sur 24h, 7 jours sur 7 et décide en fonction des circonstances et des éléments communiqués par un représentant du cocontractant, de la meilleure réponse opérationnelle sûreté à y apporter.

7.1.5. L'APPUI DU DNSF

Le centre opérationnel ou assimilé du cocontractant et/ou l'astreinte dirigeante du cocontractant peuvent également être amenés à bénéficier, en cas de situation de crise territoriale ou nationale, des services du Dirigeant National Sûreté Ferroviaire pour les situations ou évènements susceptibles de générer une atteinte à la sécurité et/ou la régularité et exigeant une coordination sûreté en amont du traitement opérationnel.

Le Dirigeant National Sûreté Ferroviaire constitue le niveau le plus élevé de l'astreinte Sûreté. Présent et disponible en permanence, 24h sur 24h, 7 jours sur 7, il assure l'interface et la coordination nationale en cas de crise entre les différentes structures de décision opérationnelle, internes au Groupe Public Ferroviaire, et en collaboration avec les structures de commandement des Entreprises Ferroviaires utilisatrices du RFN. Le Dirigeant National Sûreté Ferroviaire assure un rôle de supervision et d'appui au PCNS et coordonne l'engagement des moyens Sûreté de SNCF, en complémentarité avec les ressources de l'Etat en situation de crise. Il vérifie les informations et veille au bon déploiement des dispositifs sûreté nécessaires au traitement des incidents et à l'évaluation de leurs conséquences immédiates et potentielles (plan de transport, prise en charge de clients, médias, sur-accident,...).

7.2. Les prestations sûreté du service interne de sécurité de la SNCF

Le service interne de sécurité de la SNCF peut réaliser pour le Client les prestations sûreté suivantes :

1. Surveillance de gare ;
2. Surveillance du patrimoine et des bâtiments ;
3. Sécurisation des trains au départ, à l'arrivée et lors des arrêts en gare ;
4. Accompagnement des trains sur le territoire national ;
5. Sécurisation des rames en crochet gare ou sur site de remisage ;
6. Appui aux accueils embarquements ;
7. Contribution à une opération de lutte anti-fraude ;
8. Surveillance des ateliers et centres de maintenance ;
9. Traitement des situations de crises dans les grandes agglomérations ;
10. Surveillance des trains de transport de marchandises classiques et sensibles ;
11. Surveillance des trains de transport de marchandises dangereuses ;
12. Surveillance des lignes et installations ferroviaires ;
13. Surveillance des lieux de stockage ;
14. Surveillance des lieux de garage ;
15. Soutien opérationnel par vidéo patrouille.

Les prestations commandées par le Client, conformément au processus décrit dans le Document de référence et de tarification des prestations de sûreté de la SNCF, figurent en annexe au présent contrat. Elles sont traitées en fonction de la date de communication des besoins au Guichet Sûreté. Les prestations commandées sont détaillées en annexe des présentes.

7.3. L'adaptation de la commande par le Client

L'adaptation de la commande par le Client répond à un besoin spécifique de ce dernier pour traiter un événement sûreté particulier et exceptionnel par sa nature, son importance, sa singularité, son impact médiatique possible, sa gravité et/ou par le niveau inhabituel des moyens engagés par le Prestataire.

L'adaptation de la commande du Client a pour objet de permettre au Client, au cours de la période de validité du contrat, de présenter des demandes de commandes spécifiques susceptibles de générer un volume de prestations à réaliser supérieur au volume initial.

Cette adaptation devra faire l'objet d'une demande formalisée auprès du Guichet Sûreté en utilisant le Bon de commande spécifique présenté en annexe.

La demande écrite du Client devra être accompagnée des éléments suivants :

- Nature et description de l'événement,
- Risques identifiés,
- Dispositifs particuliers envisagés.

Le Guichet Sûreté accusera réception de la demande par mail en précisant si la demande de prestation sûreté est complète, recevable et réalisable. Le Guichet Sûreté adressera au plus tard à M-1 une réponse définitive précisant le niveau de prise en compte de la demande.

Le bon de commande spécifique cosigné ainsi qu'un avenant au Contrat formaliseront la prestation commandée, ses modalités techniques, financières et le montant de la facture correspondant.

8. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations commandées sont planifiées par le Prestataire en amont de leur réalisation pour tenir compte des besoins sûreté exprimés par le Client. Une adaptation opérationnelle du dispositif initial est possible pour répondre notamment à une évolution du contexte sûreté. Cette adaptation du dispositif est coordonnée par le PCNS et doit permettre de :

- Réagir au plus vite en cas de situation urgente sur le terrain et assurer la protection des personnes et des biens ;
- Empêcher ou interrompre la commission d'infractions ;
- Aider à la résolution de situations conflictuelles, notamment entre les personnels et les clients ;
- Agir rapidement pour mettre la situation sous contrôle et renforcer le sentiment de sécurité- Concourir au fonctionnement nominal des biens et installations ;
- Concourir au bon fonctionnement du service.

Voir les articles 8.4 et 18 sur la force majeure.

8.1. Une exécution en uniforme et armé

Les agents du service interne de sécurité interviennent en tenue d'uniforme et armé (article L. 2251-3 et L. 2251-4 du code des transports).

Dans des cas exceptionnels définis par la réglementation applicable (à ce jour le décret n°2007-1322 du 07 septembre 2007 modifié le 14 septembre 2016), et pour répondre à des besoins Sûreté, les agents peuvent être dispensés du port de la tenue.

Ce décret permet aussi à titre exceptionnel d'intervenir en tenue d'uniforme sur la voie publique.

8.2. Une exécution subordonnée au cadre légal et réglementaire

Toutes ces prestations commandées sont réalisées dans le cadre d'emploi légal et réglementaire en vigueur du service interne de sécurité de la SNCF :

- *Les missions de police judiciaire de l'agent du service interne de sécurité de la SNCF/ La constatation des infractions à la PDTF*

La constatation des infractions à la PDTF est une prérogative essentielle de l'agent du service interne de sécurité de la SNCF dont il est dépositaire et qu'il utilise au quotidien, lorsque le comportement du contrevenant le justifie ou que le rappel des règles à observer s'avère insuffisant.

En l'état actuel du droit, afin que l'agent du service interne de sécurité de la SNCF puisse pleinement exercer ses missions, le Client désigne par la signature des présentes les agents du service interne de sécurité de la SNCF comme personnes habilitées à constater les infractions de comportement à la PDTF pour son compte et leurs confie le soin et l'opportunité de constater et verbaliser lesdites infractions.

Le Client désigne par les présentes les agents du service interne de sécurité de la SNCF comme agents spécialement désignés pour utiliser, le cas échéant, la contrainte dans le cadre de la mise en œuvre de l'injonction de Descente d'un Train du Client (IDT), l'Interdiction d'Accéder au Train (IAT) ou l'Injonction de Sortir des Emprises (ISE) sur sollicitation d'un agent assermenté et agréé du Client ou à leur propre initiative (art. L2241-6 Code des transports).

Il est précisé que le Prestataire n'a pas vocation à contrôler la validité des titres de transport en possession des voyageurs du Client.

Par ailleurs, la constatation d'une infraction à la PDTF pour le compte du Client impose que ce dernier mette à disposition des agents du service interne de sécurité de la SNCF un procès-verbal (PV) répondant aux prescriptions de la réglementation en vigueur. A la signature des présentes, il s'agit de l'arrêté du 01 octobre 1986 relatif au procès-verbal d'infraction à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes réguliers et à la demande.

De même, il conviendra pour le Client de réaliser un mandat permettant, le cas échéant et sans que cela n'entraîne un transfert de cette responsabilité ou une délégation, à tout agent du service interne de sécurité de la SNCF de déposer plainte au nom du Client.

La mise à disposition d'un PV répondant aux prescriptions de l'arrêté du 01 octobre 1986 du ministère de la Justice conditionne la fourniture des prestations assurées par le service interne de sécurité de la SNCF, objets du présent contrat. Le Client remettra contre récépissé les liasses de PV à utiliser au Guichet Sûreté. Ce dernier avisera le Client avec un préavis de 3 semaines de la nécessité de fournir de nouveaux PV.

- *L'intervention dans le cadre du flagrant délit (art. 53 et 73 du CPP)*

En cas de commission d'un crime ou d'un délit flagrant puni d'une peine d'emprisonnement, les agents du service interne de sécurité de la SNCF pourront intervenir :

1. de leur propre initiative,
2. à l'occasion de l'exécution d'une prestation commandée par le Client,

3. sur sollicitation directe du personnel du Client, ou via le PCNS.

8.3. Coordination réalisée par le PCNS

La bonne exécution desdites prestations et notamment la protection du personnel du Prestataire impose l'appui et l'assistance permanente du PCNS, organisation nationale, spécifique et indispensable, pour :

1. Obtenir un appui sûreté afin de gérer en urgence et en temps réel une situation conflictuelle susceptible de porter atteinte aux personnels des Parties, aux personnes ou aux biens,
2. Bénéficier de la coordination sûreté organisée entre le Prestataire et les Services de l'Etat.

Les agents du service interne de sécurité de la SNCF peuvent solliciter directement le PCNS pour demander une intervention sûreté en réponse à un acte malveillant qui se commet ou vient de se commettre, ou signaler un tel acte.

Le personnel du Client peut solliciter –via la personne désignée ci-après - en temps réel pour les cas d'urgence, le PCNS pour demander une intervention sûreté en réponse à un acte malveillant qui se commet ou vient de se commettre, ou signaler un tel acte.

Interlocuteur du Client pouvant appeler le PCNS : Centre opérationnel ou assimilé ou tout personnel du Client

L'interlocuteur du Client sollicitera le PCNS en composant le numéro suivant (XXXX). Le PCNS est accessible 24h sur 24h, 7 jours sur 7 et décidera en fonction des circonstances et des éléments communiqués par l'interlocuteur du Client, de la meilleure réponse opérationnelle sûreté à apporter.

L'astreinte dirigeante du Client peut contacter directement le DNSF pour les situations ou événements particuliers exigeant une coordination sûreté en amont du traitement opérationnel (DNSF : XXXX/xxxx@sncf.fr).

La langue applicable pour tout échange ou communication avec le PCNS et le DNSF, tant écrit qu'oral, est le français.

8.4. Priorisation des interventions

Toute opération commandée par le Client et planifiée par le Prestataire peut être abandonnée à l'initiative du Prestataire, jusqu'au dernier moment, pour parer une situation plus urgente nécessitant le dévoiement des équipes du service interne de sécurité de la SNCF ou la priorisation du PCNS dans sa gestion des appels.

Identification des cas de suspension de l'offre ou de non réalisation de la prestation à l'initiative du Prestataire :

1. Le cas de la flagrance Art 73 du Code de Procédure pénale (*Art. 223-6 : Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75000 euros d'amende.*),
2. Les appels d'urgence ou détresses via les dispositifs mis à disposition par l'entreprise (IRIS et 3117),
3. La mise en œuvre de directives gouvernementales et/ou la réquisition éventuelle des services de l'Etat,
4. La dégradation de l'activité ferroviaire et l'altération du plan de transport,
5. Cas de force majeure y compris grèves locales ou nationales.

En synthèse, la commande formalisée de prestations ne remet pas en cause la capacité de réactivité du service interne de sécurité de la SNCF devant les faits et événements qui, par leur caractère imprévisible ou leur gravité, justifient son intervention. La réponse à apporter face à ces situations relève de la seule responsabilité de la Direction de la Sûreté et de son périmètre managérial.

La responsabilité du Prestataire ne peut être recherchée sur les choix de priorisation effectué.

9. SUIVI DE PRODUCTION MENSUEL

Un reporting mensuel de production sera transmis au Client par le Chargé d’Affaires responsable, précisant par type de prestations le nombre d’occurrences, les volumes d’heures consacrés et les indicateurs d’activité opérationnelle (PV, interpellations...).

Les écarts constatés entre les missions commandées et celles réalisées sont commentés par le Chargé d’Affaires compétent ou la DZS lors des instances de suivi local.

Un exemple de « reporting » de production et de compte rendu mensuel figure en annexe.

10.GOUVERNANCE

Une Revue Client ou assimilée est tenue a minima chaque semestre. Elle réunit les représentants du Client (niveau direction), le Guichet Sûreté, le Directeur du service interne de sécurité, avec pour objectifs de valider les résultats de production et les résultats des indicateurs au niveau national ainsi que tout autre sujet sûreté impactant le périmètre du Client.

Des rencontres bilatérales sont également organisées entre le Chargé d’Affaires responsable et le représentant Sûreté du Client.

De telles rencontres peuvent être provoquées à l’initiative de l’une ou l’autre des Parties, notamment les CODIR (ou assimilés) organisés par les Directeurs.

Toute réunion fait l’objet de l’envoi par le demandeur d’un ordre du jour et d’un compte rendu établi par lui et signé par chacune des Parties.

11.CONTACTS DES PARTIES

11.1. Contacts du Prestataire

11.1.1. Guichet Sûreté

Commande / contrat / suivi de la production :

XXXX, Chargé d’Affaires XXXX
Coordonnées TEL
[Courriel](#)

Guichet Sûreté
XXXX / XXXX
guichet.sûreté@sncf.fr

Facturation :

Direction de la sûreté – Direction Financière
116 rue de Maubeuge
75010 PARIS
Contrôle de gestion

11.1.2. DZS

La liste des Responsables production dans les DZS concernés par la réalisation des commandes figure en annexe (sera à vérifier).

11.2. Contacts du Client

Responsable Sûreté du Client : Centre Opérationnel ou assimilé

NOM PRENOM et Adresse électronique

tel : [...]ou [...]

Correspondant opérationnel :

NOM PRENOM et Adresse électronique

tel fixe :

tel mobile :

Comptabilité :

Adresse du Service Comptabilité :

la facture devant aussi être adressée à adresse_electronique@ZZZ.com

12. CONFIDENTIALITÉ

Les Parties s'engagent à ne pas divulguer et à ne pas dévoiler aux tiers au contrat, sous quelque forme que ce soit, une information confidentielle orale ou écrite et ce quel que soit le support (notamment, papier, électronique ou support de stockage numérique).

Par « information confidentielle », il faut entendre :

- Le contenu du contrat et ses annexes ;
- sans limitation toute information, document ou donnée de nature économique, technique, commerciale, opérationnelle, stratégique ou autre(s) concernant les activités, les clients, les procédés ou méthodes d'exploitation, présents ou futurs du Client et du Prestataire et les éventuels différends entre les Parties à propos du Contrat et de son exécution et tout document ou information qualifié comme tel par l'un ou l'autre, et ce quel qu'en soit le support (verbal, écrit, informatique, etc.).

Tant au stade de la commande de prestations que lors de l'exécution du Contrat et durant les (2) deux années qui suivent son terme (quelle qu'en soit la cause), les Parties s'engagent réciproquement, s'agissant des informations confidentielles qu'elles reçoivent l'une de l'autre, à :

- (i) les protéger et les garder strictement confidentielles ;
- (ii) ne pas les divulguer aux tiers sans accord préalable exprès et écrit de l'autre Partie ;

(iii) ne les révéler qu'à ceux de leurs personnels (salariés, filiales ou prestataires, sous-traitants compris) auxquels cette divulgation est nécessaire pour l'exécution du Contrat ;

(iv) en limiter l'usage au strict cadre nécessaire à l'exécution des obligations du présent contrat.

Ainsi, les Parties prendront toutes les mesures nécessaires pour garantir que leurs employés, dirigeants, administrateurs, agents et prestataires amenés à avoir connaissance des informations confidentielles dans le cadre de leurs missions soient informés de cet engagement de confidentialité et en respectent la teneur.

Toutes les informations confidentielles, quels qu'en soient la forme et le support, transmises entre les Parties, resteront la propriété de celle qui les a divulguées.

Toute violation alléguée de l'obligation de confidentialité dont le Client s'estimerait victime peut être signalée à la Direction de l'Ethique de la SNCF à l'adresse suivante :

Par courrier postal :	SNCF Direction de l'Ethique
	2, place aux Etoiles
	CS 70001
	93633 La plaine Saint-Denis CEDEX

Ces dispositions ne s'appliqueront pas aux informations qui sont :

- i. tombées dans le domaine public (sans faute de la part du destinataire) ;
- ii. transmises par une personne tierce ayant le droit de transmettre sans obligation de confidentialité ou interdiction de les divulguer ;
- iii. déjà connues par le destinataire en toute bonne foi avant d'être communiquées dans le cadre du Contrat. Cette connaissance devant être prouvée par l'existence de documents appropriés dans ses dossiers ;
- iv. ou divulguées à un tiers ou une autorité publique conformément aux exigences légales ou réglementaire ou en exécution d'une décision judiciaire. En particulier, l'obligation de confidentialité ne s'applique pas dans l'hypothèse où l'information ou le document est révélé pour faire valoir ses droits ou prétentions devant l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires et Routières, l'Autorité de la Concurrence ou toute autre juridiction.

Chaque Partie fait son affaire du respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

13.PRIX ET MODALITES DE FACTURATION DETAILLEES DES PRESTATIONS

Toute modification du contenu ou des modalités de facturation d'une prestation donne lieu à la conclusion d'un avenant au Contrat.

13.1. Prix

Le montant de facturation des prestations figure dans le Bon de commande co signé et annexé au présent Contrat. Le taux horaire en vigueur sur la période contractuelle figure au Document de référence et de tarification des prestations de Sûreté de la SNCF en vigueur.

Dans le cas d'une demande d'adaptation programmée de la commande exprimée par le Client et impactant le volume initial, le montant facturé comprendra également le montant repris dans le bon de commande spécifique co signé.

13.2. Modalités de facturation

Les prestations feront l'objet d'une facturation mensuelle basée sur l'Offre sûreté contractualisée et régularisée à l'échéance du Contrat en fonction des prestations effectivement réalisées.

Les prévisions de facturation mensuelles sont transmises par la Direction de la Sûreté SNCF au Client en début de période contractuelle par mail à l'adresse électronique suivante :

[XXXXXX].

La facturation mensuelle correspond donc à un douzième du montant annuel (commande d'heures de l'année).

Les régularisations de facturation sont également transmises par mail aux échéances prévues.

Dans l'hypothèse où le suivi de production démontrerait en fin de contrat que le Prestataire n'a pas réalisé la totalité de l'Offre sûreté, dans une logique de facturation au réel, le client ne se verra facturé que pour les prestations réalisées.

Ainsi, à l'approche de la fin d'année, une régularisation sera réalisée en novembre sur la base de l'écart entre le réalisé à fin octobre et l'estimation de la production des mois de novembre et décembre corrélée à la commande de l'année. Il n'y aura pas de facture ou avoir supplémentaire, mais une écriture comptable permettant une prise en compte réciproque des charges et produits des parties.

Au mois de décembre, sur la base de la production réalisée en novembre et d'une nouvelle estimation de celle de décembre, sera mesurée l'éventualité d'un nouvel écart par rapport à la commande annuelle. Si l'écart est inférieur ou supérieur à 100K€ par rapport à l'estimation réalisée en novembre et après validation du Chargé d'Affaires, une nouvelle écriture de régularisation complémentaire est passée pour le client.

Enfin, à mi-janvier de l'année A+1, lorsque la production de l'année A est consolidée et validée par le Chargé d'affaires, une facture ou un avoir correspondant à l'écart définitif entre la commande et la production peut être réalisée.

En cas de changement d'adresse en cours d'exécution du Contrat, le Client en informera le Prestataire avec un préavis de quinze (15) jours calendaires. Dans ce cas, aucun intérêt moratoire ne lui sera facturé si, du fait de ce changement, la réception d'une ou plusieurs factures avait du retard.

La facture vaut appel de fonds.

Les prestations fournies au titre du Contrat font l'objet d'une facturation libellée en euros.

Toutes les factures émises en application du Contrat sont exprimées toutes taxes comprises sur les ventes (incluant la TVA), lorsqu'elles sont exigibles, ainsi que toute autre taxe éventuelle résultant des prestations fournies, conformément à la réglementation applicable.

Le Client s'engage à payer le prix des prestations ainsi que les taxes afférentes (à ce jour la TVA).

14. PRINCIPE DE PAIEMENT

14.1. Délais de paiement

Les factures sont payables sous trente jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture (date figurant sur la facture – la facture devant être transmise par mail à sa date d'émission). Les règlements sont à effectuer par virement au profit d'un compte bancaire inscrit sur la facture.

La SNCF n'accorde pas d'escompte en cas de règlement anticipé.

Le Client procédera au paiement par virement au profit du compte bancaire inscrit sur la facture.

14.2. Conséquence du défaut de paiement

En l'absence de règlement dans les trente jours calendaires suivant la réception de la facture, le Client se trouve redevable envers la SNCF d'intérêts moratoires.

Les intérêts moratoires sont dus de plein droit dès le jour suivant la date prévue de règlement (date de la facture + 30 jours calendaires) et sans qu'un rappel soit nécessaire.

Conformément aux dispositions de l'article L441-6 du Code du Commerce, le taux à utiliser pour le calcul est le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, sans que ce taux ne soit inférieur à trois (3) fois le taux d'intérêt légal.

Le montant des intérêts moratoires est calculé comme suit : $I = M \times T \times N/A$

I représente le montant des intérêts moratoires,

M représente le montant TTC réglé en retard,

T représente le taux d'intérêts,

N le nombre de jours de retard de règlement compris entre la date de règlement effectif et la date limite de paiement + un (1) jour

A représente le nombre de jours de l'année civile

Les factures d'intérêts moratoires sont payables à réception. Toutefois, un délai de transmission de la facture de dix (10) jours calendaires est accordé à compter de la date d'émission de la facture, pour effectuer le règlement.

En cas d'incident de paiement du fait du Client (défaut de paiement dans les délais impartis au Contrat), le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution de la prestation litigieuse et/ou, le cas

échéant, à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la mise en demeure de payer restée infructueuse, de décider de mettre fin au Contrat de plein droit. En cas de fin anticipée du Contrat, toute somme due par le Client, assortie de conditions de paiement, devient immédiatement exigible.

En tout état de cause, le Prestataire se réserve le droit de conditionner l'exécution de toute nouvelle prestation (ou la poursuite du Contrat) à un paiement comptant préalable.

Par ailleurs, en application de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, le Client en situation de retard de paiement est également de plein droit débiteur, à l'égard du Prestataire, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40,00€) fixé par l'article D441-5 du code de commerce.

Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Prestataire peut demander, sur justification, une indemnisation complémentaire.

15.CONTESTATION

Toute contestation, pour être recevable doit être motivée et documentée. Elle est transmise au Pôle Pilotage et Guichet Sûreté dans un délai maximal de soixante (60) jours calendaires, suivant la date d'émission de la facture à l'adresse telle qu'elle figure sur la facture en mettant en copie la Direction Financière de la Direction de la Sûreté, 116 rue de Maubeuge, 75010 Paris. A l'expiration de ce délai, toute réclamation relative à cette facture est irrecevable.

Ce courrier précisera la portée, la nature et les motifs de la contestation, mentionnera les références précises - date et numéro - de la facture litigieuse et fournira tous documents justificatifs venant au soutien de la contestation.

Le Prestataire s'engage à répondre à la contestation motivée et documentée, par LRAR, dans un délai de soixante (60) jours calendaires à compter de la réception de la réclamation.

En aucun cas cette réclamation n'exonère le Client de son obligation de payer l'intégralité du montant de la facture contestée dans les conditions prévues ci-dessus.

Dans l'hypothèse où les montants contestés devenus exigibles ne seraient pas réglés dans le délai de paiement, des intérêts moratoires sont applicables par le Prestataire dans les conditions prévues à l'article 13.2 du Contrat.

Dans l'hypothèse où le prestataire fait droit à la réclamation du Client, le prestataire remboursera les sommes indûment perçues majorées du taux d'intérêt prévu pour les retards de paiement à l'article 13.2 ci-dessus, dès la réponse et au plus tard à l'issue du délai de trente (30) jours calendaires de réponse précité.

En cas de rejet de la réclamation, le Prestataire fournit au Client une réponse motivée comportant tout justificatif nécessaire.

16.RESPONSABILITE

Chaque Partie répond dans le cadre du régime de droit commun des dommages, de quelque nature que ce soit, causés par elle à des tiers.

16.1. Responsabilité de la SNCF vis-à-vis du Client

16.1.1 Conditions d'engagement de la responsabilité

La SNCF répond des dommages de toute nature causés au Client lorsque le dommage est imputable à une faute de sa part ou d'une personne dont elle doit répondre.

16.1.2 Limites de la responsabilité

La SNCF ne répond en aucun cas des dommages immatériels non consécutifs, c'est-à-dire des dommages qui ne sont pas la conséquence directe d'un dommage matériel engageant sa responsabilité.

16.2. Responsabilité du Client vis-à-vis de la SNCF

16.2.1 Conditions d'engagement de la responsabilité

Le Client répond des dommages de toute nature causés à la SNCF lorsque le dommage est causé par une faute de sa part ou d'une personne dont il doit répondre ou par une chose dont il a la garde, ou lorsqu'il résulte du non-respect des conditions prévues au présent Contrat.

16.2.2 Limites de la responsabilité

Le Client ne répond en aucun cas des dommages immatériels non consécutifs, c'est-à-dire des dommages qui ne sont pas la conséquence directe d'un dommage matériel engageant sa responsabilité.

16.3. Renonciations réciproques à indemnisation

Les Parties renoncent réciproquement à toute indemnisation de dommages inférieurs à dix mille euros hors taxes (10 000 € HT) tous postes de préjudices confondus par événement.

En cas de dommage supérieur à dix mille euros hors taxes (10 000 € HT) tous postes confondus, seule la part du préjudice excédant dix mille euros hors taxes (10 000 € HT) sera indemnisée.

Les Parties renoncent réciproquement à toute indemnisation de leurs dommages immatériels consécutifs lorsque le montant de celle-ci est supérieur à un million cinq cent mille euros hors taxes (1 500 000€ HT) par événement.

17.ASSURANCE

Les Parties s'engagent à souscrire, auprès d'une compagnie notoirement solvable, une police d'assurance de responsabilité civile exploitation et professionnelle.

Cette police doit être souscrite à hauteur de capitaux suffisants, lesquels ne saurait en aucun être inférieur à 15 M€ par sinistre tout dommages confondus dont 1.5 M€ par sinistre pour les dommages immatériels.

Les montants cités ci-dessus ne constituent en aucun cas une limite de responsabilité, les Parties s'engageant par avance à supporter personnellement et directement les risques mis à sa charge en cas d'absence ou d'insuffisance de garantie.

Les Parties font par ailleurs leur affaire personnelle de la souscription de toute police d'assurance destinée à couvrir leurs propres biens et les biens dont elles peuvent être détentrices à quelque titre que ce soit.

La possibilité pour le Client de renoncer contractuellement à certaines indemnisations de dommages doit être prévue impérativement dans sa police d'assurances. Les Parties s'engagent à informer leur assureur des limites de responsabilités prévues au contrat à l'article « Responsabilités » ci-dessus.

Les Parties supportent seules à leur charge le montant des primes d'assurance et des franchises prévues par chacune de ses polices.

18.FORCE MAJEURE ET EVENEMENTS ASSIMILES

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur aux Parties au Contrat, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations de l'une ou l'autre des Parties au Contrat.

Ainsi sont notamment considérés comme des événements de force majeure :

- Les faits accidentels (tels que les incendies, explosions, collisions de véhicules routiers, les suicides et leur tentative, les heurts avec des personnes ou animaux en emprises ferroviaires...) imputables à des tiers ;
- Les catastrophes naturelles ou phénomènes climatiques (gel, enneigement, grandes chaleurs, inondations, tempêtes..) d'une intensité et/ou d'une ampleur exceptionnelle au regard des conditions habituelles sur le territoire métropolitain ;
- Toute grève des agents de SNCF Réseau, de Gares&Connexions, du Client ou d'une entreprise ferroviaire impactant la production du Client et les actions commises à cette occasion.

En outre, constituent expressément des événements assimilés à des cas de force majeure rendant impossible la bonne exécution de la prestation commandée par le Client, les événements suivants :

- les mesures prises ou sollicitées par l'autorité publique pour des motifs de défense, de sécurité publique ou de sécurité civile, par les autorités judiciaires ou par les services d'incendie et de secours, ainsi que les désagréments d'usage causés par leur intervention.
- Le Prestataire peut, compte tenu des nécessités de l'intérêt général et du service public, adapter les horaires prévus ou prendre des mesures susceptibles de modifier l'engagement opérationnel des

moyens du service interne de sécurité de la SNCF. Ainsi, le PCNS pourra organiser le dévoiement ou le retrait d'une équipe opérationnellement engagée pour le Client, réciproquement le Client pourra voir engagées à son profit des équipes du service interne de sécurité de la SNCF non initialement commandées, pour répondre à une urgence Sûreté. Le dévoiement d'équipe du service interne de sécurité de la SNCF est notamment exigé par le PCNS à titre d'exemple pour :

- Permettre le traitement opérationnel d'un fait Sûreté pénalement plus important
- Rétablir l'utilisation de l'infrastructure dans des conditions normales de sécurité en cas de survenance d'un événement production, pour tout autre fait empêchant l'utilisation de l'infrastructure dans des conditions normales de sécurité...

Ces événements, selon leurs ampleurs au moment des faits, peuvent entraîner la suppression ou le report des prestations sûreté commandées par le Client.

En cas de suppression programmée d'une prestation commandée, le Prestataire devra étudier si des alternatives permettent de maintenir la prestation. A défaut, le Prestataire proposera au Client un report et la reprogrammation de la prestation. Celle-ci devra être conforme aux attentes du Client et pourra se voir refuser par lui si la suppression était imputable au service interne de sécurité de la SNCF.

En cas de suppression inopinée d'une prestation commandée, le Prestataire proposera au Client un report et la reprogrammation de la prestation. Celle-ci devra être conforme aux attentes du Client.

En synthèse, la commande formalisée par type de prestations (Cf. Bon de commande en annexe) ne remet pas en cause la capacité de réactivité du service interne de sécurité de la SNCF devant les faits ou événements qui, par leur caractère imprévisible ou leur gravité, justifient son intervention. La réponse à apporter face à ces situations relève de la seule responsabilité de la Direction de la Sûreté et de son périmètre managérial.

Les écarts constatés entre les missions commandées et celles réalisées sont commentés lors des réunions de suivi du présent contrat.

Les Parties au Contrat n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation de réparation des dommages subis par l'une ou l'autre du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de leurs obligations, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un événement de force majeure ou événement assimilé.

Les obligations contractuelles dont la poursuite est empêchée par l'événement de force majeure ou événement assimilé sont alors suspendues pendant toute la durée dudit événement.

La Partie qui invoque un événement de force majeure ou événement assimilé s'oblige à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour en limiter la portée et la durée.

19.CLAUSE DE SAUVEGARDE

Les Parties s'étant engagées sur le fondement de l'économie du Contrat à sa date de signature, si un événement exceptionnel indépendant de la volonté des Parties - et dont ni le Client, ni le Prestataire, ni leurs personnels et sous-traitants respectifs ne seraient la cause - conduisent à un bouleversement de l'économie du Contrat, les Parties s'engagent à prendre de bonne foi les mesures appropriées et les plus conformes à l'esprit de celle-ci - y compris sur le plan financier - pour remédier à la situation ainsi créée au détriment de l'une ou l'autre d'entre elles.

20.AUTONOMIE DES CLAUSES

Dans le cas où une des clauses du Contrat apparaîtrait contraire aux dispositions légales ou réglementaires applicables, ou si l'une des clauses était déclarée nulle par une juridiction compétente, les autres clauses demeureront pleinement en vigueur et produiront leurs effets, sauf si l'exécution du Contrat devient impossible.

21.INTUITU PERSONAE ET CESSION

Il est expressément convenu entre les Parties, que le présent contrat a été conclu eu égard à la forme, la personnalité, la réputation et la situation financière du Client.

Toute modification substantielle dans la situation commerciale, juridique et financière du Client devra être portée immédiatement à la connaissance du Prestataire.

Le présent contrat ne pourra faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux par une Partie sauf accord préalable et écrit de l'autre Partie.

Toute cession sera soumise à la rédaction préalable d'un avenant définissant les conditions et modalités de ladite cession.

Le cédant est solidaire pour toutes les factures concernant des prestations ayant eu lieu avant la date de cession du contrat.

Le non-respect des stipulations du présent article résout le présent contrat de plein droit.

22.RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas demander, à un moment quelconque, l'application d'une disposition du présent contrat, ne constitue pas une renonciation définitive à ladite disposition.

23.COMMUNICATION

Le Prestataire pourra citer le nom du Client et celui-ci pourra faire état de l'utilisation des prestations commandées à titre de référence dans leurs documentations commerciales respectives.

Les Parties s'engagent dans le cadre de leurs communications commerciales et informations écrites ou orales sous toutes leurs formes, à ne porter en aucun cas confusion dans l'esprit des consommateurs entre les services offerts par chacune des Parties, ni à porter atteinte à la réputation des services de l'autre Partie, ni à la réputation de cette dernière.

24.ENTREE EN VIGUEUR ET VIE DU CONTRAT

24.1. Entrée en vigueur et fin du Contrat

Le Contrat de Prestations Sûreté est conclu en application du code des transports et des décrets pris pour son application.

Le Contrat entre en vigueur le 01 janvier 2018 et prend fin le 31 décembre 2018 sur la base de la tarification prévue aux DRS 2018/2019 et 2019/2020.

Le Client ne peut prétendre au renouvellement tacite du Contrat.

Le Contrat est établi en deux exemplaires originaux, dont un pour chacune des Parties contractantes.

24.2. Vie du Contrat

Le Contrat et ses annexes ne peuvent être modifiés que par la conclusion d'un avenant signé par un représentant de chaque Partie dûment habilité à cet effet.

En cas de modification du cadre législatif et réglementaire, de décision d'arbitrage ou de justice, les Parties s'engagent, en tant que de besoin, à introduire les adaptations nécessaires au Contrat. Les Parties respectent les dispositions législatives et réglementaires applicables.

24.3. Suspension et résiliation du Contrat

Le Client tient le Prestataire informée, dans les plus brefs délais, de l'engagement par les autorités compétentes de toute procédure susceptible d'aboutir à la suspension, au retrait ou au non-renouvellement de sa licence d'entreprise ferroviaire ou de son certificat de sécurité, ainsi que du résultat de ces procédures pouvant avoir une incidence sur l'exécution du Contrat. Il tient également le Prestataire informée des modifications et renouvellements intervenant au titre de sa licence d'entreprise ferroviaire et de son certificat de sécurité pouvant avoir incidence sur l'exécution du Contrat.

Il produit au Prestataire les documents correspondants dans les quinze jours calendaires suivant leur réception.

Le présent contrat peut être suspendu ou résilié dans les cas ci-après énumérés :

- En cas de non-respect par une Partie à l'une quelconque de ses obligations, l'autre Partie pourra lui adresser une mise en demeure, par LRAR, de mettre un terme aux manquements constatés dans un délai de quinze jours et de faire valoir toutes les mesures prises pour éviter qu'elles ne se reproduisent.
- Si cette mise en demeure reste sans effet à l'issue de ce délai, le présent contrat pourra être résilié de plein droit. La Partie qui n'a pas respecté ses obligations ne pourra réclamer aucune indemnité.
- En cas de suspension ou perte/retrait de la licence d'entreprise ferroviaire ou du certificat de sécurité du Client. Dans ce cas, la date de suspension ou de résiliation est la date de l'arrêté ou de la décision de l'EPSF.
- En cas de suspension ou résiliation par SNCF Réseau du contrat d'utilisation de l'infrastructure du réseau ferré national conclu avec le Client. Dans ce cas la date de suspension ou de résiliation est la date de la suspension ou de la résiliation du contrat conclu avec SNCF réseau.
- Suspension en cas de survenance d'un événement de force majeure. Dans ce cas, la Partie affectée par le cas de force majeure s'engage à aviser l'autre Partie dans les meilleurs délais de la survenance et de la fin du cas de force majeure. Les obligations respectives des Parties sont suspendues en tout ou partie jusqu'au rétablissement des conditions normales d'exécution du présent contrat. Si les circonstances de force majeure se poursuivent au-delà d'une période de trente jours consécutifs, les Parties se consulteront pour définir si le contrat doit être poursuivi et dans quelles conditions. Au-delà d'un délai de soixante jours d'interruption pour cause de force majeure, chaque Partie peut choisir de mettre fin au Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'autre Partie et ce sans indemnité.

Dans les trois derniers cas, la suspension ou la résiliation ne donne lieu au versement d'aucune indemnité pour le Client.

Tous les frais occasionnés par les commandes du Client auprès du Prestataire qui n'auront pu être exécutées en raison d'une suspension ou d'une résiliation du présent contrat du fait du Client seront remboursés au Prestataire par le Client dans un délai d'un mois.

25.LOI APPLICABLE

Le présent Contrat est soumis à la loi française, il est rédigé dans son intégralité en langue française.

26.LITIGES

Les Parties s'efforcent de régler à l'amiable tout litige relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution, l'adaptation et/ou la résiliation du présent contrat.

A défaut de règlement amiable et après constat formalisé du désaccord, la Partie la plus diligente pourra saisir, le cas échéant, les tribunaux de Paris.

27.ÉLECTION DE DOMICILE


Le Client et le Prestataire élisent domicile à l'adresse de leur siège social pour l'envoi de toute correspondance écrite, sauf stipulation contraire. En cas de changement de délégataire(s) et/ou de coordonnées bancaires, postales, électroniques, de télécopie ou téléphoniques, Le Client et le Prestataire ont obligation de se notifier par voie de lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de la réception avec respect d'un préavis de 15 jours.

Fait à _____, le _____

en deux originaux, paraphés sur chacune des pages.

Pour Le Prestataire	Pour le Client,
<i>Nom</i>	<i>Nom</i>
<i>Fonction</i>	<i>Fonction</i>
<i>Cachet</i>	<i>Cachet</i>

ANNEXE 3 : BON DE COMMANDE

Direction de la Sûreté 116 rue de Maubeuge 75010 PARIS		
BON DE COMMANDE - PRESTATIONS DE SURETE		
Bon de commande N° :		
Elements de contexte sûreté		
<p>DETAILLER L'ENVIRONNEMENT ET LE CONTEXTE SURETE <i>Chiffres malveillance (atteintes agents, clients, matériel...) sur le périmètre d'exploitation du client</i> <i>Contexte des gares de départ et d'arrivée</i> Identification des trains sensibles (N° de circulation, horaires) + tous éléments utiles à la programmation et la réalisation des prestations</p>		
Besoins clients		
<p>PRECISER LES ATTENTES CLIENTS ET LE PERIMETRE CONCERNE <i>J'ai besoin de sécuriser et de rassurer mes clients et mes collaborateurs par des missions de prévention</i> <i>J'ai besoin de protéger mon outil de production</i> <i>J'ai besoin d'une intervention ou d'une assistance en cas d'incident sûreté</i> <i>J'ai besoin d'un appui sûreté pour maintenir ou rétablir la qualité de ma production ferroviaire</i></p>		
Demande du client		
Choix du client	Type de prestations	Priorisation client
	La sécurisation des trains au départ, à l'arrivée et lors des arrêts en gare	Priorité 1 : Haute
	L'appui aux accueils embarquements	Priorité 2 : Moyenne
	L'accompagnement des trains sur le territoire national	Priorité 3 : Faible
	L'adaptation programmée de la prestation commandée	
	Sécurisation des rames en crochet gare ou sur site de remisage	
	L'adaptation opérationnelle de la prestation commandée *	
La priorité proposée est donnée par le client à titre indicatif pour permettre à la Direction de la Sûreté d'orienter la production à réaliser. * L'adaptation opérationnelle est de fait prioritaire et est traitée en réactivité		Priorité 1 : Haute Priorité 2 : Moyenne Priorité 3 : Faible
Tarifification		
La présente commande représente : ... heures de production		... prestations
Montant indicatif du contrat de prestation sur la base de la présente commande* :		...€
Coût horaire par agent 2016 : ...€ Tarifification moyenne d'une prestation type** : ...€ (X agents x X minutes) ** selon grille indicative de la durée théorique de prestations, annexée au Document de référence sûreté		
Signature du client bon pour accord Date / /	Signature Direction de la Sûreté Date / /	
Ce présent bon de commande est à adresser au Département Pilotage de la Direction de la Sûreté en complément du contrat de prestations sûreté dûment signé		