



DOCUMENT DE RÉFÉRENCE SÛRETÉ SNCF

HORAIRE DE SERVICE 2024

Version projet de janvier 2024

SOMMAIRE

AVERTISSEMENT

EDITO

PREAMBULE

GLOSSAIRE

| | |
|---|-----------|
| 1. ORGANISATION DU SERVICE INTERNE DE SECURITE SNCF | 6 |
| 1.1. Entités opérationnelles et de commandement..... | 6 |
| 1.2. Services complémentaires..... | 7 |
| 2. LES PRESTATIONS REGULEES DE SURETE | 8 |
| 2.1. Liste des prestations proposées selon les clients..... | 8 |
| 2.2. Détail des prestations..... | 8 |
| 2.1.1 Sécurisation des espaces de transport | 8 |
| 2.1.2 Sécurisation des espaces non accessibles au public..... | 9 |
| 2.1.3 Sécurisation des personnels en contact avec le public..... | 10 |
| 2.1.4 Sécurisation des concessions..... | 11 |
| 2.1.5 Sécurisation des trains de marchandises..... | 11 |
| 2.1.6 Sécurisation des lignes et installations ferroviaires..... | 12 |
| 2.1.7 Sécurisation du patrimoine financier et immatériel | 12 |
| 2.1.8 Mission d'expertise..... | 13 |
| 3. EXECUTION DES PRESTATIONS REGULEES DE SURETE..... | 14 |
| 3.1. Déclenchement des prestations..... | 14 |
| 3.2. Modalités d'exécution des prestations | 14 |
| 3.1.1 Composition des équipes..... | 14 |
| 3.1.2 Misions en tenue, en civil et missions sur la voie publique | 14 |
| 3.1.3 Moyens opérationnels | 15 |
| 3.3. Modification du programme de prestations | 15 |
| 4. PASSATION ET VIE DU CONTRAT..... | 17 |
| 4.1. PROCESSUS DE COMMANDE ET DE CONTRACTUALISATION | 17 |
| 4.1.1 Expression de besoin | 17 |
| 4.1.2 Analyse de la demande et proposition d'offre | 18 |
| 4.1.3 Négociation contractuelle, acceptation de l'offre et signature du contrat | 18 |
| 4.2. VIE DU CONTRAT | 18 |
| 4.2.1 Traitement des demandes de modification en cours de contrat..... | 18 |
| 4.2.2 Suivi de l'exécution de la commande | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 5. TARIFICATION DES PRESTATIONS DE SÛRETÉ REGULÉES..... | 20 |
| 5.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION | 20 |
| 5.2. PRIX DES PRESTATIONS DE LA SÛRETÉ FERROVIAIRE..... | 20 |
| 6. FACTURATION..... | 21 |
| 7. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ | 21 |

PROJET

PRÉAMBULE

OBJET, PUBLICATION ET VALIDITÉ DU DOCUMENT

Conformément à l'article R. 2251-58 du code des transports (CT), le document de référence et de tarification des prestations de sûreté a pour objet de définir les prestations régulées de sûreté proposées par le service interne de sécurité de la SNCF (SIS SNCF), les conditions de leur réalisation et leur tarif.

En application des articles L. 2251-1-1 et R. 2251-54 CT, les personnes à la demande desquelles ces prestations peuvent être fournies par le SIS SNCF sont :

- Les gestionnaires d'infrastructure ;
- Les exploitants d'installations de service ;
- Les entreprises ferroviaires utilisatrices du réseau ferré national ;
- Les titulaires d'une convention d'occupation du domaine public ferroviaire dans une gare de voyageurs ou une autre installation de service reliées au réseau ferré national ;
- Les autorités organisatrices de transport ferroviaire.

Conformément à l'article R. 2251-59, le projet de document de référence et de tarification des prestations de sûreté est publié en version « POUR AVIS » sur les sites suivants, du 08/03/2024 au 08/04/2024 :

<https://www.surete-ferroviaire.sncf.com/nos-solutions/notre-offre-de-service/>

A l'issue de cette période, la SNCF procède à une nouvelle publication de son projet de document de référence et de tarification des prestations de sûreté dans une version « PROJET », accompagnée d'une mention précisant que le caractère exécutoire de la tarification est subordonné à l'avis conforme de l'autorité de régulation des transports (ART).

Dans l'attente de cet avis, le SIS SNCF facture ses prestations régulées de sûreté selon le dernier tarif validé par l'ART.

A réception de l'avis conforme de l'ART, le SIS SNCF publie la version « APPLICABLE » du document de référence et de tarification des prestations de sûreté (en précisant sa période de validité), et procède à la régularisation des tarifs applicables aux heures produites et facturées depuis le début de l'horaire de service concerné (art. R. 2251-61 CT).

En application de l'article R. 2251-62 CT, la version « APPLICABLE » du document de référence et de tarification des prestations de sûreté peut être révisée en tant que de besoin, après nouvel avis conforme de l'ART.

GLOSSAIRE

- AOM : Autorité Organisatrice de la Mobilité
- ART : Autorité de Régulation des Transports
- CECOS : Centre de Coordination Opérationnelle de Sécurité (dans les transports en Île de France)
- CMC : Direction Client, Marketing Communication assurant dans ses missions le Guichet Sûreté
- CNO : Centre National des Opérations
- CNTS : Centre National de Téléprotection Sûreté
- COGC : Centre Opérationnel de Gestion des Circulations
- CT : Code des Transports
- DDSP : Direction Départementale de la Sécurité Publique
- DNSF : Dirigeant National Sûreté Ferroviaire
- DFPS : Direction des Forces Projetables Spécialisées
- DPF : Domaine Public Ferroviaire
- DZS : Direction de Zone Sûreté
- EAR : Equipes d'Assistance Rapide
- EF : Entreprise(s) Ferroviaire(s) autorisée(s) à effectuer des services de transport sur le Réseau Ferré National
- GIGN : Groupe d'Intervention de la Gendarmerie Nationale
- GPU : Groupe Public Unifié
- GS : Guichet Sûreté
- IAT : Interdiction d'Accès au Train
- IDT : Injonction de Descendre des Trains
- ISE : Injonction de Sortir des Emprises
- NRBC : Nucléaires, Radiologiques, Biologiques, Chimiques, explosifs
- PCNS : Poste de Commandement National Sûreté
- PDTF : Police Du Transport Ferroviaire ou guidé
- POP : Planification Opérationnelle et Production
- PPP : Préfecture de Police de Paris
- PPRT : Plan de prévention des risques technologiques
- PV : Procès-Verbal
- RAID : Recherche Assistance Intervention Dissuasion
- RATP : Régie Autonome des Transports Parisiens
- RFN : Réseau Ferré National dont la consistance est établie par le décret n°2002-1359 du 13 novembre 2002
- SAIV : Dispositif de Sécurité des Activités d'Importance Vitale
- SEF : Sécurité Economique et Financière
- SEZAF : Dispositif de Sécurisation de Zones par Alarmes Fixes
- SEZAM : Dispositif de Sécurisation de Zones par Alarmes Mobiles
- SI : Système d'Information
- SIS : Service Interne de Sécurité SNCF
- SNCF : Société Nationale des Chemins de Fer Français
- SNPF : Service National de la Police Ferroviaire
- UNIR : Unité Nationale d'Intervention Rapide

1. ORGANISATION DU SERVICE INTERNE DE SECURITE SNCF

1.1. Entités opérationnelles et de commandement

Pour assurer sa mission et réaliser de la manière la plus optimale possible ses prestations régulées de sûreté, le SIS SNCF s'appuie sur l'organisation suivante :

- **Une direction**, chargée d'assurer le déploiement, le pilotage et la coordination nationale du SIS SNCF et de ses autres moyens et ressources, en cohérence avec les besoins validés par les clients et les actions menées par les pouvoirs publics. Elle anime les relations avec les partenaires externes nationaux (forces de l'ordre, services de secours, ministère) et gère les relations avec les correspondants nationaux des clients. Elle définit la doctrine d'emploi des agents et veille à son respect, ainsi qu'à celui du code de déontologie. Elle a la charge de la déclinaison des plans gouvernementaux et des autres obligations d'Etat.
- **Un poste de commandement (PCNS)**, disponible 24/24 et 7j/7j et chargé de traiter les demandes urgentes présentant une dimension sûreté, en lien avec les centres de commandement de la police, de la gendarmerie et les centres opérationnels des opérateurs ferroviaires (CNO, COGC, etc.). Il dispose, pour le traitement des interventions urgentes, du pouvoir d'engagement et de commandement des équipes opérationnelles du SIS SNCF.
- **Une astreinte nationale (DNSF)**, disponible 24/24 et 7j/7j et chargée, en cas de situation de crise territoriale ou nationale d'assurer l'interface avec les centres opérationnels et/ou les astreintes nationales des clients, d'évaluer les conséquences immédiates ou potentielles en termes de sûreté, et de coordonner, en appui du PCNS, l'engagement des moyens de sûreté de la SNCF en complémentarité avec les ressources de l'Etat.
- **Une Direction des Forces Projetables Spécialisées (DFPS)**, dont les unités peuvent intervenir sur l'ensemble du territoire national, en renfort des DZS, selon leurs spécialités (chiens de défense, unité civile spécialisée dans la lutte contre les phénomènes de vols à la tire, d'atteinte sexuelle, etc.).
- **Neuf Directions de Zone Sûreté (DZS)**, calquées – dans les limites des spécificités ferroviaires - sur les zones de défense de l'Etat et assurant le déploiement, le pilotage et la coordination territoriale des agents du SIS SNCF sur leurs secteurs respectifs.

Accessibilité du PCNS et du DNSF

Dès lors qu'un client commande une prestation régulée de sûreté :

- son personnel peut solliciter le PCNS en temps réel, via son centre opérationnel, pour demander une intervention sûreté en réponse à un acte malveillant qui se commet ou vient de se commettre, ou pour signaler un tel acte.
- son centre opérationnel et/ou son astreinte dirigeante peut solliciter le DNSF en temps réel, en cas de situation de crise territoriale ou nationale.

1.2. Services complémentaires

Les services supports contribuent à l'efficacité du SIS SNCF et à l'amélioration continue des prestations régulées de sûretés.

- **Un service de collecte et d'analyse des faits sûreté (CEZAR & Observatoire)**, chargé de collecter, de mettre qualité et d'analyser les informations liées aux faits sûreté commis au sein des emprises et véhicules des clients du SIS SNCF. Une fois valorisées, les données permettent de suivre l'évolutions de la délinquance et d'adapter la programmation des équipes opérationnelles selon les secteurs et les périodes.
- **Un centre de formation (UDSUR)**, certifiée QUALIOP1, chargé de dispenser la formation initiale et continue aux agents du SIS SNCF.
- **Un département SI**, en charge du développement et du maintien en conditions opérationnelles des applications métier et des systèmes d'informations nécessaires au SIS SNCF.
- **Un service de recherche et d'innovation**, dont les travaux visent à améliorer l'efficacité des prestations régulées fournies par le SIS SNCF, par la recherche, l'expérimentation et le déploiement de nouvelles technologies (vidéo intelligente, etc.).
- **Une équipe de conseillers (police, justice, gendarmerie, relations institutionnelles et partenariats)**, chargés d'assurer la liaison entre les institutions partenaires et le SIS SNCF et de renforcer les bonnes pratiques dans le cadre du continuum de sécurité.

2. LES PRESTATIONS REGULEES DE SURETE

Le SIS SNCF est chargé, dans le cadre d'une mission de prévention, de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger le personnel et le patrimoine de ses clients¹ et, de façon plus générale, de veiller au bon fonctionnement du service ferroviaire. Par ailleurs, depuis la loi n° 2016-339 du 22 mars 2016, la prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste dans les transports publics est un axe prioritaire de son action.

La mission du SIS, ainsi que les pouvoirs et prérogatives de ses agents, sont détaillés dans le code des transports. Ils s'expriment dans le cadre de ses prestations régulées de sûreté.

2.1. Liste des prestations proposées selon les clients

| | Prestations | Gestionnaire d'infrastructure | Gestionnaire d'installation de service | Exploitants ferroviaires | Titulaire d'une convention d'occupation du DPF | Autorité Organisatrice |
|-------|---|-------------------------------|--|--------------------------|--|------------------------|
| 2.1.1 | Sécurisation des espaces de transport | X | X | X | | X |
| 2.1.2 | Sécurisation des espaces non accessibles au public | X | X | X | | X |
| 2.1.3 | Sécurisation des personnels en contact avec le public | X | X | X | X | X |
| 2.1.4 | Sécurisation des concessions | | | | X | |
| 2.1.5 | Sécurisation des trains de marchandises | | | X | | |
| 2.1.6 | Sécurisation des lignes et installations ferroviaires | X | | | | X |
| 2.1.7 | Sécurisation du patrimoine financier et immatériel | X | X | X | X | X |
| 2.1.8 | Mission d'expertise | X | X | X | X | X |

2.2. Détail des prestations

2.1.1 Sécurisation des espaces de transport

¹ Dont la liste figure à l'article L. 2251-1-1 CT.

La *sécurisation des espaces de transport* concerne toutes les emprises et véhicules de transport accessibles au public (gares et dépendances, stations, véhicules de transport ferroviaire ou routier²).

Elle peut consister en des missions de sécurisation de trains à l'arrêt (au départ, à l'arrivée et lors des dessertes intermédiaires) ou en ligne (accompagnement de train ou de bus de substitution), ou en des missions de sécurisation en gares ou dans ses dépendances accessibles (parking) ou à proximité immédiate de ces dernières, sur la voie publique.

Selon leur nature et leur contexte, ces opérations de sécurisation peuvent être réalisées par des équipes sur site (en tenue d'uniforme ou en civil) et/ou par l'intermédiaire d'un dispositif de vidéoprotection.

Lorsqu'elle est effectuée sur site, la prestation consiste : soit en une présence dissuasive dans les espaces et moyens de transport (mission en tenue d'uniforme), soit en une présence discrète (mission en civil).

Qu'elle soit réalisée en tenue ou en civil, la prestation comprend la faculté de mettre en œuvre, notamment, les actions suivantes :

- Rappeler les règles de vie en gare et à bord des véhicules ;
- Apaiser les situations conflictuelles ;
- Canaliser les flux de voyageurs ou d'usagers ;
- Dissuader la commission d'infractions ;
- Verbaliser les auteurs d'infractions à la police du transport ;
- Exercer une vigilance renforcée à l'égard des objets délaissés et mettre en œuvre la procédure idoine en cas de découverte d'un tel objet ;
- Inciter les voyageurs à l'étiquetage de leurs bagages ;
- Procéder à des interdictions d'accès aux véhicules ou à des injonctions de descendre des véhicules ou de sortir des emprises, en recourant éventuellement à contrainte ;
- Mettre en œuvre des contrôles de sûreté (inspections et fouilles de bagages, palpations administratives) ;
- Appréhender les auteurs de crimes ou de délits flagrants.

2.1.2 Sécurisation des espaces non accessibles au public

La *sécurisation des espaces non accessibles au public* concerne toutes les emprises et tous les véhicules dont l'accès est réservé au personnel autorisé (locaux administratifs, installations de service non ouvertes au public³, lieux de stockage, véhicules en site de remisage ou en maintenance, etc.), à l'exception du réseau, de ses dépendances⁴ et des trains de fret⁵.

Elle s'exerce dans les espaces ou à proximité immédiate de ces derniers, sur la voie publique.

Selon leur nature et leur contexte, ces opérations de sécurisation peuvent être réalisées par des équipes sur site (en tenue d'uniforme ou en civil) et/ou par l'intermédiaire d'un dispositif de vidéosurveillance.

² S'agissant des services organisés en application du 2° de l'article L. 2121-3 CT.

³ Les gares en dehors des heures d'ouverture, mais également les centres de maintenance, les garages de rame, les stations d'avitaillement, etc.

⁴ Cf. 2.1.6.

⁵ Cf. 2.1.5.

Lorsqu'elle est effectuée sur site, la prestation consiste : soit en une présence dissuasive dans les espaces (mission en tenue d'uniforme), soit en une présence discrète (mission en civil).

Qu'elle soit réalisée en tenue ou en civil, la prestation comprend la faculté de mettre en œuvre, notamment, les actions suivantes :

- Rappeler les règles de sûreté applicables aux espaces objet de la prestation ;
- Contrôler l'étanchéité des accès et s'assurer de la fermeture des portes ;
- Dissuader la commission d'infractions, notamment les intrusions illicites, les vols et les dégradations;
- Verbaliser les auteurs d'infractions à la police du transport ;
- Procéder à des injonctions de sortir des emprises, en recourant éventuellement à contrainte ;
- Appréhender les auteurs de crimes ou de délits flagrants.

2.1.3 Sécurisation des personnels en contact avec le public

La *sécurisation des personnels en contact avec le public* concerne les personnels du client ou de ses prestataires qui, en raison de leur activité en contact avec le public ou du contexte (mouvement sociaux) sont exposés à un risque particulier d'agression.

Elle peut consister en des missions de protection des agents de conduite ou en des missions d'appui aux agents de contrôle (lors d'opérations de lutte anti-fraude) ou d'escale (lors des phases d'accueil-embarquement).

Selon leur nature et leur contexte, ces opérations de sécurisation peuvent être réalisées par des équipes sur site (en tenue d'uniforme ou en civil) et/ou par l'intermédiaire d'un dispositif de vidéoprotection.

Lorsqu'elle est effectuée sur site, la prestation consiste : soit en une présence dissuasive dans les espaces et moyens de transport (mission en tenue d'uniforme), soit en une présence discrète (mission en civil).

Qu'elle soit réalisée en tenue ou en civil, la prestation comprend la faculté de mettre en œuvre, notamment, les actions suivantes :

- Apporter appui et assistance aux personnels du client en exerçant une présence rassurante à leur proximité ;
- Exercer une vigilance renforcée à l'égard des faits susceptibles de perturber la mission conduite par les personnels du client ou de menacer leur intégrité ;
- Rappeler les règles de vie en gare et à bord des véhicules ;
- Inciter les voyageurs à l'étiquetage de leurs bagages ;
- Apaiser les situations conflictuelles ;
- Canaliser les flux de voyageurs ou d'usagers ;
- Dissuader la commission d'infractions ;
- Verbaliser les auteurs d'infractions à la police du transport ;
- Exercer une vigilance renforcée à l'égard des objets délaissés et mettre en œuvre la procédure idoine en cas de découverte d'un tel objet ;
- Procéder à des interdictions d'accès aux véhicules ou à des injonctions de descendre des véhicules ou de sortir des emprises, en recourant éventuellement à contrainte ;
- Mettre en œuvre des contrôles de sûreté (inspections et fouilles de bagages, palpations administratives) ;
- Appréhender les auteurs de crimes ou de délits flagrants.

2.1.4 Sécurisation des concessions

La *sécurisation des concessions* concerne les espaces des gares de voyageurs ou des autres installations de service reliées au réseau ferré national, faisant l'objet d'une convention d'occupation du domaine public ferroviaire (boutiques, foyer, etc.).

Elle s'exerce dans les espaces concédés ou à proximité immédiate de ces derniers, en gare ou sur la voie publique.

Selon leur nature et leur contexte, ces opérations de sécurisation peuvent être réalisées par des équipes sur site (en tenue d'uniforme ou en civil) et/ou par l'intermédiaire d'un dispositif de vidéoprotection.

Lorsqu'elle est effectuée sur site, la prestation consiste : soit en une présence dissuasive dans les espaces concédés (mission en tenue d'uniforme), soit en une présence discrète (mission en civil).

Qu'elle soit réalisée en tenue ou en civil, la prestation comprend la faculté de mettre en œuvre, notamment, les actions suivantes :

- Apaiser les situations conflictuelles ;
- Dissuader la commission d'infractions ;
- Verbaliser les auteurs d'infractions à la police du transport (uniquement dans les espaces où la police du transport s'applique);
- Exercer une vigilance renforcée à l'égard des objets délaissés et mettre en œuvre la procédure idoine en cas de découverte d'un tel objet ;
- Procéder à des injonctions de sortir des emprises, en recourant éventuellement à contrainte (uniquement dans les espaces où la police du transport s'applique);
- Appréhender les auteurs de crimes ou de délits flagrants.

2.1.5 Sécurisation des trains de marchandises

La *sécurisation des trains de marchandises* concerne tous les véhicules de transport de fret, qu'il s'agisse de marchandises classiques, sensibles (tabac, voitures, alcool, etc.) ou dangereuses (armes, explosifs, gaz, matières inflammables, comburantes, matières toxiques ou radioactives, etc.)⁶.

Elle peut consister en des missions de sécurisation de trains à l'arrêt (avant le départ, pendant les arrêts programmés et à l'arrivée) ou en ligne, pour les marchandises sensibles ou dangereuses (accompagnement de train ou sécurisation du transport en véhicule de service).

Selon leur nature et leur contexte, ces opérations de sécurisation peuvent être réalisées par des équipes sur site (en tenue d'uniforme ou en civil) et/ou par l'intermédiaire d'un dispositif de vidéosurveillance.

Lorsqu'elle est effectuée sur site, la prestation consiste : soit en une présence dissuasive dans les espaces (mission en tenue d'uniforme), soit en une présence discrète (mission en civil).

⁶ La prestation est alors réalisée conformément aux prescriptions du règlement concernant le transport International ferroviaire des marchandises Dangereuses sur le continent européen (RID).

Qu'elle soit réalisée en tenue ou en civil, la prestation comprend la faculté de mettre en œuvre, notamment, les actions suivantes :

- Rappeler les règles de sûreté applicables au transport faisant objet de la prestation ;
- Contrôler l'accès des zones de fret et l'intégrité des convois ;
- Dissuader la commission d'infractions, notamment les intrusions illicites, les vols et les dégradations;
- Verbaliser les auteurs d'infractions à la police du transport ;
- Procéder à des interdictions d'accès aux véhicules ou à des injonctions de descendre des véhicules ou de sortir des emprises, en recourant éventuellement à contrainte ;
- Appréhender les auteurs de crimes ou de délits flagrants.

2.1.6 Sécurisation des lignes et installations ferroviaires

La *sécurisation des lignes et installations ferroviaires* concerne le réseau et ses dépendances non accessibles au public (voies, appareils de voies, ligne de transport et de distribution d'énergie, ouvrages d'art, etc.), qu'ils soient en exploitation ou en travaux.

Elle s'exerce sur le réseau ou à proximité immédiate de ce dernier, sur la voie publique.

Selon leur nature et leur contexte, ces opérations de sécurisation peuvent être réalisées par des équipes sur site (en tenue d'uniforme ou en civil) et/ou par l'intermédiaire d'un dispositif de vidéosurveillance.

Lorsqu'elle est effectuée sur site, la prestation consiste : soit en une présence dissuasive dans les espaces (mission en tenue d'uniforme), soit en une présence discrète (mission en civil).

Qu'elle soit en tenue ou en civil, la prestation comprend la faculté de mettre en œuvre, notamment, les actions suivantes :

- Rappeler les règles de sûreté applicables aux espaces objet de la prestation ;
- Contrôler l'étanchéité des accès ;
- Exercer une vigilance renforcée à l'égard des faits susceptibles de présenter un danger ou de perturber les circulation ferroviaires ;
- Dissuader la commission d'infractions, notamment les intrusions illicites, les dégradations, les dépôts d'objets et les actes de sabotage ;
- Verbaliser les auteurs d'infractions à la police du transport ;
- Procéder à des injonctions de sortir des emprises, en recourant éventuellement à contrainte ;
- Appréhender les auteurs de crimes ou de délits flagrants.

2.1.7 Sécurisation du patrimoine financier et immatériel⁷

La *sécurisation du patrimoine financier et immatériel* vise à prémunir le client contre toutes les formes d'escroqueries menaçant l'intégrité de ses transactions financières (usage frauduleux de CB, chèques volés, etc.) mais également contre les malversations et détournement internes susceptibles de compromettre son patrimoine ou son savoir-faire.

⁷ Cette mission est confiée aux agents de la Sûreté Economique et Financière (SEF), agents spécialement formés du SIS SNCF.

Elle peut consister en des opérations de surveillance (surveillance discrète sur site, surveillance informatique des transactions numériques douteuses) ou en des investigations donnant lieu à la rédaction de rapports susceptibles d'être utilisés dans le cadre de procédures judiciaires ou disciplinaires.

Par nature, les missions de sécurisation du patrimoine financier et immatériel sont réalisées en civil. Elles peuvent supposer l'utilisation de dispositifs d'investigation numérique.

Lorsqu'elle est effectuée sur site, la prestation consiste en une présence discrète (mission en civil).

La prestation comprend la faculté de mettre en œuvre, notamment, les actions suivantes :

- Rappeler les règles de protections du patrimoine (fonds, savoir-faire) et de bon usage de l'outil de travail (poste informatique, smartphone) ;
- Alerter le client sur les nouveaux modes de fraude et proposer des solutions préventives ;
- Identifier les auteurs d'escroquerie et procéder à leur interpellation ;
- Procéder à des enquêtes internes pouvant supposer la saisie de matériel informatique, l'analyse de données et la conduite d'entretiens (uniquement sur délégation expresse du client pris en sa qualité d'employeur).

2.1.8 Mission d'expertise

La *mission d'expertise* vise à contrôler la robustesse des protections périmétriques des espaces non accessibles au public et à proposer, voire à installer (s'agissant des systèmes de détection avec retour vidéo de type CEZAM/CEZAF) des solutions de sécurisation adaptées en cas de faille identifiée.

Les missions d'expertises peuvent être réalisées par des équipes en tenue d'uniforme ou en civil.

La prestation comprend la faculté de mettre en œuvre, notamment, les actions suivantes :

- Analyser les espaces et identifier les failles éventuelles des dispositifs de protection périmétriques existants ;
- Proposer des solutions de sécurisation ;
- Installer des dispositifs de détection avec retour vidéo (fournis par le client).

3. EXECUTION DES PRESTATIONS REGULEES DE SURETE

La réalisation des prestations est laissée à l'arbitrage du SIS SNCF en fonction du contexte de sûreté et de la priorisation des missions formulées et validées avec le client et ce, dans le respect du volume global commandé.

3.1. Déclenchement des prestations

Les agents du SIS SNCF peuvent être engagés dans l'exécution d'une prestation régulées de sûreté soit de façon programmée, soit de façon inopinée :

- **Interventions programmées** : Les agents réalisent un programme de prestations préalablement définies, répondant aux demandes contractuellement exprimées par les clients au regard de leurs besoins ;
- **Interventions inopinées** : Les agents peuvent être engagés de façon inopinée dans l'exécution d'une prestation régulées de sûreté selon les modalités suivantes :
 - Sur appel du PCNS, lorsqu'un événement urgent impactant l'un des clients du SIS SNCF nécessite l'envoi d'une équipe ;
 - A leur initiative, en cas de survenance d'un événement nécessitant leur assistance ou pour faire cesser une infraction dont ils sont témoins ou qui leur est signalée par la clameur publique.

3.2. Modalités d'exécution des prestations

3.1.1 Composition des équipes

La composition des équipes est déterminée par l'encadrement du SIS SNCF, selon le contexte (de temps et de lieu) et la nature de la mission. Elle doit permettre aux équipes d'assurer pleinement leurs prestations régulées de sûreté tout en garantissant la sécurité des agents qui les composent.

A minima, une équipe est composée de deux agents⁸.

3.1.2 Misions en tenue, en civil et missions sur la voie publique

Par principe, les agents du SIS SNCF exercent leur mission en tenue d'uniforme (article L.2251-3 du code des transports) dans les espaces (emprises et véhicules) nécessaires à l'exploitation des service de transport (art. L. 2251-1-1 CT), dans les zones d'interconnexion des réseaux de la SNCF et de la RATP (art. L. 2251-1-3 CT) et

⁸ Sauf éventuellement en cas de mission d'expertise.

dans les espaces faisant l'objet d'une convention d'occupation du domaine publique ferroviaire dans une gare de voyageurs ou une autre installation de servie reliée au réseau ferré national (art. L2251-1-1 CT).

Par dérogation, lorsque la nature de la prestation le justifie, ils peuvent également exercer leur mission en dispense du port de la tenue ou sur la voie publique, dans les conditions définies par le code des transports (articles R.2251-31 à R.2251-34 et R. 2251-28 à R. 2251-30 du code des transports).

3.1.3 Moyens opérationnels

Pour l'exécution des prestations régulées de sûreté, les agents du SIS SNCF disposent des moyens opérationnels suivants :

- **Caméras individuelles** : chaque équipe est dotée *a minima* d'une caméra-piéton permettant, notamment, de prévenir la survenance d'incidents au cours de ses interventions (art. L. 2251-4-1 CT) ;
- **Armes** : qu'ils interviennent en tenue ou en civil, les agents du SIS SNCF sont dotés d'armes de catégorie B (arme à feu, générateur d'aérosols incapacitants lacrymogènes > 300ml) et d'armes de catégorie D (bâton de défense, générateur d'aérosols incapacitants lacrymogènes < 300ml).

Selon le contexte (de temps et de lieu) et la nature de la mission, les équipes peuvent également utiliser ou se voir adjoindre les moyens opérationnels suivants :

- **Chiens de défense** : ils renforcent la protection de l'équipe et son pouvoir de dissuasion tout en constituant une alternative efficace à l'usage des armes de dotation dans certains contextes opérationnels.
- **Agents déportés** : les agents déportés renforcent l'agilité opérationnelle des équipes en les alertant sur les faits sûreté se commettant dans leur périmètre d'intervention et en les orientant. Les agents déportés peuvent exercer sur site (agent de reconnaissance sûreté) ou à distance par l'intermédiaire d'un système de vidéoprotection (vidéopatrouilleur).
- **Systèmes de vidéosurveillance mobiles** : à l'instar des agents déportés, les systèmes de vidéoprotection mobiles élargissent la capacité de surveillance des équipes en permettant la détection de faits sûretés (intrusions) sur leur périmètre d'intervention.
- **Drones** : ils sont utilisés pour effectuer des missions de surveillance aérienne en appui des équipes au sol. Ils permettent également la réalisation de recherches sur un espace prédéfini, en vue de confirmer une information ou un renseignement stratégique.
- **Véhicules de service** : les véhicules de service du SIS SNCF ont le statut de « véhicules d'intérêt général bénéficiant de facilités de passage » et sont équipés d'avertisseurs sonores et lumineux.

3.3. Modification du programme de prestations

La commande d'une prestation et sa programmation ne remettent pas en cause la capacité de réponse du SIS SNCF en cas d'événement sûreté justifiant son intervention urgente.

Ainsi, face à un besoin d'intervention inopinée, une équipe peut être dévoyée de son programme de prestations pour être engagée au bénéfice d'un client non prévu audit programme ou pour assurer, au regard

des nécessités de l'intérêt général et du service public, des missions bénéficiant à l'ensemble des acteurs du système ferroviaire.

L'exécution d'une prestation programmée peut également être annulée ou interrompue en cas de force majeure, notamment en cas de demande expresse des services d'incendie ou de secours ou de l'autorité publique (conformément aux dispositions du premier alinéa à l'article R.2251-55 du code des transports).

En cas de non-exécution d'une prestation programmée, le SIS SNCF propose au client une reprogrammation de la prestation. A défaut, la prestation n'est pas facturée.

Les écarts constatés entre les prestations commandées et celles réalisées sont commentés lors des réunions de suivi du contrat et font l'objet, s'il y a lieu, d'une régularisation.

PROJET

4. PASSATION ET VIE DU CONTRAT

Le SIS SNCF est doté d'une Direction Clients Marketing et Communication (CMC) chargée d'informer et conseiller les clients sur les prestations proposées et l'offre de service, de piloter le processus de commande et de contractualisation et de suivre l'exécution du contrat.

4.1. PROCESSUS DE COMMANDE ET DE CONTRACTUALISATION

Les étapes du processus de commande et de contractualisation sont les suivantes :

- L'expression du besoin du client.
- L'analyse de la demande et la proposition d'offre de service.
- L'acceptation de l'offre (après négociation éventuelle) et la signature du contrat.

4.1.1 Expression de besoin

Le client communique à CMC les éléments permettant de procéder à une analyse détaillée de son besoin :

- Son plan de transport (horaires, n° de train) ;
- La liste de ses dessertes ;
- La liste des sites et des périodes de remisage de son matériel roulant ;
- La localisation des installations, patrimoines et personnels à protéger ;
- Toutes informations susceptibles d'avoir une incidence sur la mission du SIS SNCF (mesures de protection ou de sécurisation déjà mises en œuvre, besoins couverts et non couverts par ces mesures, etc.) ;
- Toute information permettant d'évaluer les risques auxquels le client est confronté (historique des faits sûreté, etc.).

Dès la demande initiale ou au cours des échanges précédant la contractualisation, le client précise les prestations qu'il souhaiterait voir réaliser par le SIS SNCF en précisant :

- Les espaces (trains / gares / installations, etc.) à sécuriser ;
- La fréquence souhaitée ;
- Le type de prestations souhaitées.

L'expression de besoins est transmise à CMC au plus tard le 15 juin N-1, s'agissant des commandes à réaliser à compter de l'entrée en vigueur du Document de Référence Sûreté, pour sa période de validité. Le SIS SNCF assurera le meilleur traitement à toutes les demandes mais ne pourra garantir la prise en compte effective de celles présentées après cette date.

Compte tenu de ses modalités d'organisation, le SIS SNCF ne peut répondre qu'à des demandes de prestation portant sur un volume prédéterminé d'heures, sur une durée minimum d'un an, accompagnées d'un calendrier annuel de déploiement.

4.1.2 Analyse de la demande et proposition d'offre

Sous le pilotage de CMC, la Direction de la Sûreté étudie chaque expression de besoin en prenant en compte :

- **Le cadre légal et réglementaire**, afin de s'assurer que les prestations demandées par le client sont conformes aux cadre d'intervention du SIS SNCF et à ses prérogatives ;
- **L'analyse sûreté**, afin de s'assurer de la cohérence des prestations demandées par le client au regard de ses besoins ;
- **La faisabilité**, au regard de la capacité de production du SIS SNCF et des moyens disponibles ou mobilisables.

Après étude de l'expression de besoin, CMC adresse au client, sous un mois à compter de la réception de la demande et au plus tard le 15 juillet N-1, soit une proposition d'offre adaptée, soit un refus de prestation.

Tout refus de prestation est motivé et expliqué au client.

En cas de proposition d'offre, cette dernière précise les prestations proposées ainsi que les volumes et tarifs associés.

4.1.3 Négociation contractuelle, acceptation de l'offre et signature du contrat

Le client peut transmettre des propositions d'ajustement de l'offre ou valider purement et simplement la proposition initiale.

A l'issue des négociations contractuelles, lorsque l'offre est acceptée, CMC envoie au client le contrat et le bon de commande précisant le volume d'heures agents, le volume d'heure global par prestation et le prix.

Une fois signé par les deux parties, le bon de commande vaut accord sur le volume d'heures commandé au prix défini et validé par l'Autorité de Régulation des Transports pour l'horaire de service concerné.

4.2. VIE DU CONTRAT

4.2.1 Traitement des demandes de modification en cours de contrat

Pendant la période d'exécution du contrat, le client dispose de la faculté de présenter des commandes complémentaires lorsque le volume d'heure initialement commandé se révèle insuffisant pour faire face à son besoin de prestations (adaptation programmée de la commande). En revanche, et sauf versement d'une indemnité compensatrice, le client ne dispose pas de la faculté de diminuer le volume d'heure commandé initialement.

Les critères d'appréciation des demandes complémentaires sont similaires à ceux applicables aux demandes initiales (cf. 4.1.2).

Lorsqu'une commande complémentaire est validée, un bon de commande précisant le volume d'heures sollicité en complément de la commande initiale et le prix, est édité par CMC et soumis à la signature du client.

Sauf intervention urgente, aucune prestation complémentaire ne peut être réalisée avant la signature préalable de ce bon de commande.

4.2.2 Suivi de l'exécution de la commande

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 SNCF. La périodicité et les supports de suivi seront contractuellement définis.

PROJET

5. TARIFICATION DES PRESTATIONS DE SÛRETÉ REGULÉES

5.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION

La détermination des tarifs des prestations régulées repose sur le principe type « cost+ » intégrant la couverture des coûts réels estimés de production d'un opérateur efficace, complétée d'un bénéfice raisonnable. Ces coûts estimés de production sont des coûts complets, car ils recouvrent :

1. Les coûts directs de la prestation ;
2. Le socle opérationnel
 - a. Les coûts des entités de commandement, dont le Poste de Commandement National Sûreté (PCNS) et le Dirigeant National Sûreté Ferroviaire (DNSF) ;
 - b. Les autres coûts du socle (Service de collecte et d'analyse des faits sûreté, Centre de formation, Déclinaison des plans gouvernementaux, etc.) ;
3. Les frais généraux.

5.2. 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 prévisionnel nécessaire pour la réalisation des missions du Service Interne de Sécurité SNCF.

A) HEURES PRODUITES PAR LE SERVICE INTERNE DE SÉCURITÉ SNCF

Les prestations sont décrites au 2. du présent document de référence sûreté. L'unité d'œuvre et de tarification est l'heure produite par agent du Service Interne de Sécurité SNCF.

Afin de donner de la lisibilité pour les clients sur les volumes d'heures nécessaires aux interventions de sûreté qu'ils souhaitent commander, les chargés d'affaires de la Direction de la Sûreté 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 de production 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 tarif de l'heure intègre donc la structure de coûts citée au 5.1. à laquelle on ajoute un bénéfice raisonnable.

| 2024 | |
|--|--------------------------|
| Tarif horaire service interne de sécurité SNCF (SIS) | 96,93 € / heure produite |

6. FACTURATION

A titre exceptionnel, le présent document de référence des prestations de sûreté est publié dans sa version « projet » en 2024, après l'entrée en vigueur du service annuel auquel il se rapporte (du 10 décembre 2023 au 14 décembre 2024). Dans l'attente de la validation de la tarification par l'ART, la Direction de la Sûreté SNCF facture les prestations régulées des agents du Service Interne de Sécurité SNCF au dernier tarif validé par l'ART dans son avis 2023-055 du 21/11/2023, soit 92,38 € de l'heure.

Dès que l'ART aura émis son avis, le Service Interne de Sécurité SNCF procédera, selon le nouveau modèle validé par l'ART, à la régularisation de sa facturation :

- Du tarif horaire applicable aux heures produites et facturées depuis le 10 décembre 2023.
 - Les prestations font 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 est réalisée en fonction de la commande annuelle « saisonnalisée », avec régularisation, au quatrième trimestre, en fonction des heures réellement produites.
 - Ainsi, dans l'hypothèse où le suivi de production démontrerait en fin de contrat que le Service Interne de Sécurité 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 SNCF.

7. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Le Service Interne de Sécurité SNCF s'engage à ne pas divulguer et à ne pas dévoiler sous quelque forme que ce soit, des informations confidentielles parce que protégées au titre du secret des affaires et qui leur sont communiquées par un exploitant de services de transport ou une autorité organisatrice, orale ou écrite et ce quel que soit le support.

L'Opérateur de Transport ou l'Autorité Organisatrice devra indiquer les informations qu'ils estiment couverts par le secret des affaires pour que le Service Interne de Sécurité SNCF soit tenu au respect de leur confidentialité.

On entend par information confidentielle :

- les éléments des Conventions signées avec ses Clients et les annexes qui relèvent du secret des affaires ou dévoilent des éléments de sécurité ;
- toute autre donnée ou information concernant les opérateurs de transport exploitant des lignes de réseau de transport public dont la communication conférerait à son destinataire un avantage indu pour l'exercice d'une activité d'exploitant de transport.

Toute autre donnée ou information dont la communication ou la divulgation conférerait à son destinataire un avantage indu dans le cadre des procédures de mise en concurrence relatives à une activité d'exploitant de service public de transport.

Le Service Interne de Sécurité SNCF établit, à destination de son personnel, un plan de gestion des informations confidentielles d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique, mentionnées à l'article R. 2251-60 du code des transports, qui sont détenues par ses services, et dont la divulgation est de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence libre et loyale et de non-discrimination imposées par la loi.

Le Service Interne de Sécurité SNCF prend toutes les mesures nécessaires pour garantir que son personnel amené à avoir connaissance des informations confidentielles dans le cadre de leurs missions, soient informés de cet engagement de confidentialité ainsi que du plan de gestion des informations confidentielles et en respectent la teneur. Elle s'assure également que ses prestataires respectent la confidentialité de ces informations.

L'obligation de confidentialité fait partie des règles de déontologie du Service Interne de Sécurité SNCF. Le client s'engage à respecter la confidentialité des données émises par le Service Interne de Sécurité SNCF, portées à la connaissance du Client et que ce dernier aura considéré comme confidentielles. Ces données pourront relever notamment du secret des affaires du Service Interne de Sécurité SNCF ou liées à des enjeux de sécurité publique. A cet égard, le Client prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir que ses 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.