

ANNEXE 3.6.1

CONDITIONS GÉNÉRALES DE COORDINATION DE LA GESTION DES SITUATIONS DE CRISE

TABLE DES MATIERES

PREAMBULE.....	3
ARTICLE 1 – OBJET	4
ARTICLE 2 – PIECES CONTRACTUELLES.....	4
ARTICLE 3 – DEFINITIONS ET ABREVIATIONS.....	5
ARTICLE 4 – ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT	5
ARTICLE 5 – OBLIGATIONS RELATIVES A LA DOCUMENTATION, AUX INFORMATIONS ET A L'ARCHIVAGE	6
ARTICLE 6 – CHAMP D'APPLICATION	6
ARTICLE 7 – NATURE DES PRESTATIONS FOURNIES PAR SNCF RESEAU	6
ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DE SNCF RESEAU ET DE SES CLIENTS	12
ARTICLE 9 – GOUVERNANCE	13
ARTICLE 10 – ACCES AUX DONNEES ET SYSTEMES D'INFORMATION DU CLIENT.....	14
ARTICLE 11 – MODALITÉS DE COMMANDE	15
ARTICLE 12 – TARIFICATION	15
ARTICLE 13 – FACTURATION.....	16
ARTICLE 14 – REGLEMENT.....	18
ARTICLE 15 – RESPONSABILITE	19
ARTICLE 16 – RESILIATION.....	21
ARTICLE 17 – ASSURANCE.....	22
ARTICLE 18 – CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES	22
ARTICLE 19 – REGLEMENT DES LITIGES / LOI APPLICABLE.....	24
ARTICLE 20 – INTEGRALITE	24
ARTICLE 21 – NULLITE	24

PREAMBULE

Jusqu'au 31 décembre 2019, l'EPIC SNCF assumait la coordination de la gestion des situations de crise, en vertu de l'article L2102-1 du code des transports qui confiait à l'EPIC de tête « *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* ».

L'article 3 du décret n°2015-137 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de la SNCF, alors en vigueur, précisait en outre que « *cette mission donne lieu à la conclusion d'un contrat entre SNCF et le demandeur et est facturée aux coûts de la prestation, majorés, le cas échéant, d'un bénéfice raisonnable* ».

Enfin, cette même disposition prévoit que « *les modalités d'exercice de la mission prévue au 2° sont précisées dans un document établi et actualisé après concertation avec l'ensemble des acteurs du système de transport ferroviaire national* ».

A compter du 1^{er} janvier 2020, cette compétence est transférée à SNCF Réseau par la loi n°2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire.

Ce transfert a été codifié à l'article L.2111-9 du code des transports qui dispose que « *la société SNCF Réseau a pour mission d'assurer des missions transversales nécessaires au bon fonctionnement du système de transport ferroviaire national, au bénéfice de l'ensemble des acteurs de ce système, notamment en matière de gestion de crise* ».

Un décret d'application doit préciser le cadre juridique applicable à cette nouvelle prestation fournie par SNCF Réseau.

Dans l'attente de l'adoption et de l'entrée en vigueur de ce décret, SNCF Réseau assure la coordination de la gestion des situations de crise au bénéfice des acteurs ferroviaires qui sollicitent ses services.

SNCF Réseau reconduit ainsi les modalités de tarification et d'exercice de la mission de la coordination de gestion de crise telles qu'appliquées par SNCF au titre du décret n°2015-137 du 10 février 2015 précité.

Le coût et la facturation de cette prestation sont dès lors établis sur la base des mêmes principes que ceux figurant à l'article 3 du décret n° 2015-137, c'est-à-dire « *au coût de la prestation majorée, le cas échéant, d'un bénéfice raisonnable* ».

Les présentes ont pour objet de définir les modalités d'exécution de la prestation-socle de coordination et des prestations optionnelles.

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités d'exécution de la Prestation-socle de coordination et des prestations optionnelles de SNCF Réseau (ci-après la « Mission de coordination »).

SNCF Réseau assure cette mission de coordination dans l'intérêt du système ferroviaire et au bénéfice de l'ensemble des acteurs de manière transparente et non discriminatoire.

Les présentes Conditions Générales ne sauraient avoir pour objet de confier à SNCF Réseau les missions dont l'exercice ou la responsabilité incombent au Client en vertu de la réglementation applicable. En particulier, SNCF Réseau ne se substitue en aucun cas aux missions des entreprises ferroviaires (ci-après « EF ») qui prennent notamment en charge leur plan de transport et décident d'engager leurs moyens dans la capacité définie par SNCF Réseau.

ARTICLE 2 – PIECES CONTRACTUELLES

Le Contrat entre SNCF Réseau et chaque Client au titre de la mission de coordination de la gestion de crise est formé par :

- Les présentes Conditions Générales, et leurs annexes
- Les Conditions Particulières conclues entre SNCF Réseau et chaque Client ayant adhéré au dispositif de coordination de la gestion de crise
- La commande éventuelle de Prestation(s) optionnelle(s)

L'ensemble est dénommé le "Contrat".

Les documents contractuels précisés ci-après sont classés par ordre d'applicabilité décroissante :

1. Les Conditions Générales, et leurs annexes :
 - Annexe I : Coordonnées bancaires de SNCF Réseau
 - Annexe II : La liste des salles de crise
 - Annexe III : Les niveaux de gravité des incidents
2. Les Conditions Particulières, et leurs annexes
3. La commande éventuelle de Prestation(s) optionnelles(s).

Le Contrat dans sa version résultant des présentes, signé par les Parties, prévaut sur l'ensemble des documents et correspondances échangés préalablement entre les Parties.

ARTICLE 3 – DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

Les termes et expressions utilisés dans le présent document et commençant par une majuscule sont définis comme suit :

- ◆ ART : Autorité de Régulation des Activités de Transport
- ◆ Clients : toutes les Entreprises Ferroviaires (EF) circulant sur le RFN, tous les Gestionnaires d'Infrastructure (GI) autres que SNCF Réseau et le Gestionnaire des Gares (GG), ayant commandé la fourniture de la prestation objet du présent contrat
- ◆ Contrat : l'ensemble des stipulations régissant les relations entre les Parties, telles que définies à l'article 2 des présentes Conditions Générales
- ◆ Crise ferroviaire : tout incident de grande ampleur impactant fortement le fonctionnement du système ferroviaire, concernant potentiellement l'ensemble de ses acteurs avec un fort degré d'incertitude sur le rétablissement de l'exploitation dans des délais courts et un risque d'impact élevé pour la clientèle des entreprises ferroviaires. Les incidents susceptibles d'affecter les circulations sur le RFN sont classés en fonction de leur niveau de gravité exprimé sur une échelle de 1 à 6 (présentée en annexe III). A partir du niveau 2, ils sont considérés comme des crises
- ◆ CNOF : Centre National des Opérations Ferroviaires (voir article 7.1.2)
- ◆ DNO : Dirigeant National des Opérations (voir article 7.1.2)
- ◆ DTO : Dirigeant Territorial Opérationnel (voir article 7.1.2)
- ◆ Entreprise ferroviaire (EF) : désigne toute entreprise à statut privé ou public et titulaire d'une licence conformément à la législation communautaire applicable, dont l'activité principale est la fourniture de prestations de transport de marchandises et/ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise ; ce terme recouvre aussi les entreprises qui assurent uniquement la traction
- ◆ Gestionnaire des Gares : la société en charge de la gestion des gares, haltes et points d'arrêt
- ◆ Gestionnaire d'infrastructure (GI) : désigne toute entité ou toute entreprise (SNCF Réseau pour le réseau ferré national), chargée notamment de la gestion et de l'entretien de l'infrastructure ferroviaire, y compris la gestion du trafic, et du système de signalisation et de contrôle-commande
- ◆ GI autre : un GI autre que SNCF Réseau
- ◆ Mission de coordination : prestation-socle décrite au présent Contrat
- ◆ RFN : Réseau ferré national
- ◆ Situation perturbée : incident avec répercussion sur le plan de transport dont les conséquences restent mineures et dont la gestion relève des organismes opérationnels permanents. Une situation perturbée est le premier niveau de crise ferroviaire.

Les incidents et crises sont classés par ordre de gravité croissante du niveau 1 (faible distorsion du service opérationnel avec faibles retards) au niveau 6 (accident ferroviaire grave avec victimes).

ARTICLE 4 – ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le Contrat prend effet à compter du 12 décembre 2021 et aura pour terme le 10 décembre 2022.

Si le Client veut mettre fin au contrat, il en informera SNCF Réseau par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse indiquée dans les Conditions Particulières (annexe 3.6.2).

ARTICLE 5 – 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 de tout événement ou fait susceptible d'affecter l'exécution du Contrat. Les documents échangés entre les Parties sont réalisés en français et selon le ou les formats définis par chaque Partie. De manière générale, la langue applicable pour tout échange ou contact, tant écrit qu'oral, est le français.

Toute documentation ou information nécessaire pour l'exécution du Contrat est fournie gratuitement par les Parties.

SNCF Réseau archivera les commandes, 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.

ARTICLE 6 – CHAMP D'APPLICATION

La mission de Coordination de la gestion des situations de crise couvre le champ des crises ferroviaires telles que définies au présent Contrat.

La mission de Coordination concerne les crises ferroviaires intervenant sur le RFN et sur les accès directs au réseau ferré national (aiguillages ou caténaires).

ARTICLE 7 – NATURE DES PRESTATIONS FOURNIES PAR SNCF RESEAU

Le présent Contrat a pour objet la fourniture par SNCF Réseau au Client d'une Prestation-socle de coordination et des Prestations optionnelles. Les Prestations optionnelles ne peuvent être commandées sans la Prestation-socle.

7.1 Périmètre de la Prestation-socle de coordination

La coordination de la gestion de crise comprend trois volets distincts :

- La préparation à la gestion des crises (volet Préparation à la gestion de crise – **Article 7.1.1**)
- La coordination opérationnelle (volet Coordination opérationnelle – **Article 7.1.2**)

- L'amélioration continue (volet Amélioration continue – **Article 7.1.3**).

7.1.1 Préparation à la gestion des crises

Ce volet comprend quatre familles de démarches visant à :

- Préparer la gestion des crises
- Anticiper les conséquences d'événements identifiés
- Assurer la formation et l'information des membres des salles de crise
- Maintenir le caractère opérationnel du dispositif de coordination de gestion de crise.

7.1.1.1 Plan de continuité d'activité, campagnes saisonnières et scénarios

SNCF Réseau coordonne l'élaboration de plans de continuité d'activité (ci-après « PCA ») et de campagnes saisonnières avec l'ensemble des GI et EF, afin de réduire les effets d'aléas prévisibles et de préparer la gestion de crise opérationnelle dans les cas de survenance :

- *d'aléas climatiques*, avec la mise en place de *plans saisonniers* « Grand Froid », « Forte chaleur et Canicule », « Patinages et enrayages »,
- *d'inondations*, avec l'élaboration de Plans de Prévention du Risque Inondation (PPRI) ;
- *d'épidémies*, autour d'un dispositif de veille sanitaire,
- de *blocages de certains sites* ferroviaires majeurs, ou de certains postes d'aiguillage sensibles à travers les *Plans de Continuité d'Activité (PCA)*,
- *d'interruptions de circulation* et réductions de capacité en ligne par l'élaboration de *scénarios adaptés (SCENARIO)*.

7.1.1.2 Anticipation des événements identifiés

En cas d'événements internes ou externes identifiés (mouvements sociaux, manifestations, grands événements, etc.), SNCF Réseau organise l'échange d'information entre les acteurs et coordonne les travaux visant à déterminer et réduire l'impact de ces événements, et à réagir rapidement en cas de crise (ouverture des salles de crise concernées en veille).

SNCF Réseau transmet la note hebdomadaire du Centre National des Opérations Ferroviaires (note DNO) et invite chaque semaine les entreprises adhérentes au Comité de Coordination Anticipation Réseau (CCAR).

7.1.1.3 Formation et information des représentants

SNCF Réseau assure la formation des membres des salles de crise au dispositif opérationnel avec :

- Des sessions de formation, à raison d'un référent par EF (des formations supplémentaires peuvent être demandées dans les conditions de l'article 7.2.1),
- L'organisation d'exercices pratiques plaçant les salles de crise dans des situations permettant de développer leur savoir-faire en gestion de crise opérationnelle,
- Des supports explicitant les standards et principes majeurs décrits à l'article 7.1.2.5, détaillant le traitement de certains incidents,
- L'élaboration et la mise à disposition de documents de partage d'expérience et de bonnes pratiques : fiches pratiques et fiches réflexes, web magazine, etc.

Par ailleurs, chaque dirigeant de salle de crise (*article 7.1.2.1*) organise avec l'ensemble des membres de sa salle une réunion/ téléconférence hebdomadaire, dénommée « brief d'astreinte », afin de partager les informations sensibles (difficultés de production, météo, travaux importants, niveaux de trafics, évènements, institutionnels, ...), de mobiliser et de préparer les représentants et opérationnels de permanence pour la semaine à venir.

7.1.1.4 Préparation et équipement des salles de crise

SNCF Réseau veille à la disponibilité permanente des moyens dédiés à la coordination opérationnelle, et en particulier :

- des salles de crise opérationnelles territoriales et nationales,
- des systèmes d'information de la gestion des crises exploités par SNCF Réseau : Durandal 2, SPID palier 2 -fonction boîte de dialogue et cartographie,
- des équipements de communication (installations de téléconférence, connexions Internet, etc.) permettant aux acteurs de la salle de crise de participer à distance ou de communiquer avec ses centres opérationnels,
- des accès à la salle de crise Nationale Système permettant aux dirigeants concernés de gérer les aspects institutionnels et médiatiques des crises les plus graves (niveau 4 et au-delà).

7.1.2 Coordination opérationnelle

7.1.2.1 Principes et organisation

SNCF Réseau assure la coordination opérationnelle de la gestion des crises au sein de salles de crise opérationnelles. Il existe deux niveaux de salles de crise opérationnelles :

- les *salles territoriales*, réparties selon une maille définie par SNCF Réseau ;
- une *salle nationale*, également appelée salle de crise du CNOF.

Chaque salle de crise opérationnelle est dirigée par un représentant de SNCF Réseau rapidement mobilisable, le Dirigeant Territorial Opérationnel (DTO) pour les salles territoriales ou le Directeur National des Opérations (DNO) pour la salle de crise du CNOF.

Elle réunit les représentants de l'ensemble des EF, GG et GI adhérents au dispositif de coordination de la gestion de crise concernés par une crise, ainsi que les représentants des différents métiers et directions de SNCF Réseau : circulation ferroviaire, maintenance de l'infrastructure et gestionnaire de gares. Un même représentant peut recevoir plusieurs mandats.

Les salles de crise ne se substituent pas aux équipes opérationnelles des GI et des EF qui demeurent chargées des procédures opérationnelles, ni aux équipes de SNCF Réseau sur le terrain. Elles ont en revanche le pouvoir d'orienter l'action des acteurs opérationnels, en prenant des décisions sur la conduite des opérations de rétablissement ainsi que sur les mesures permettant de minimiser les conséquences des crises sur l'acheminement des clients voyageurs et des marchandises.

7.1.2.2 Ouverture des salles de crise opérationnelles

La salle de crise opérationnelle territoriale est ouverte pour tous les incidents du niveau 2 et au-delà ; de plus, la salle de crise du CNOF est ouverte à partir du niveau 3. Celle-ci supervise, valide et oriente les décisions de la salle de crise territoriale sans toutefois se substituer à elle. Lorsqu'un incident nécessite l'ouverture de plusieurs salles territoriales, il revient à la salle de crise du CNOF d'assurer la coordination des décisions.

L'ouverture d'une salle de crise opérationnelle est décidée par son dirigeant, au vu des informations dont il dispose, qu'il reçoit des autres membres de la salle ou sur demande motivée d'un représentant d'une EF ou GI. Le DNO peut aussi demander au DTO concerné l'ouverture de sa salle territoriale.

Les salles opérationnelles peuvent être ouvertes en veille, sur décision de leur dirigeant, lorsque les éléments de contexte font craindre la survenance d'une crise (avis d'aléas climatiques, travaux nécessitant des interruptions d'axes majeurs, etc.).

7.1.2.3 Fonctionnement des salles de crise opérationnelles

Afin d'assurer un traitement efficace d'une crise dans ses différentes composantes, les salles de crise mettent en œuvre les standards et principes majeurs décrits à l'article 7.1.2.5. Les décisions sont en principe adoptées par consensus. A défaut le DTO (ou le DNO en cas d'activation de la salle du CNOF) décide des mesures à prendre dans l'intérêt du système. Ces décisions s'imposent aux membres et aux équipes opérationnelles de SNCF Réseau et des EF.

Les salles opérationnelles assurent un *traitement global de la crise* en veillant à l'équilibre des différents intérêts en présence, GI et EF. La recherche de cet équilibre peut parfois conduire à écarter l'application systématique des règles énoncées à l'annexe 5 du DRR.

7.1.2.4 Traçabilité

La traçabilité de l'activation des salles de crise, des informations reçues et des décisions prises est assurée dans une *main courante* de gestion de crise, DURANDAL 2. Le DTO et le DNO s'assurent de cette traçabilité.

7.1.2.5 Les 13 standards de la gestion de crise

Afin d'être efficace, la coordination opérationnelle s'appuie sur des méthodes de travail, des outils et des règles, déclinés en standards.

Les méthodes de travail suivantes visent à structurer le bon fonctionnement de la salle de crise :

1 Le brief d'ouverture installe le collectif de crise, permet un premier partage de l'incident et de ses conséquences

2 Un diagnostic clients et technique

3 Une ligne de conduite consiste à dégager les priorités de traitement (éventuels trains bloqués en ligne...) et les premières mesures d'ajustement (exploitation dégradée). Elle se

confond ensuite avec la stratégie de rétablissement qui, dans la majorité des cas s'appuie sur la mise en œuvre d'un PCA ou d'un SCENARIO.

4 Les points de situation pour partager l'évolution de la situation avec tous les acteurs et les autres collectifs

5 Les temps morts

6 Le Briefing de fermeture pour s'assurer que le retour à la normale peut être géré par les équipes opérationnelles, en précisant au besoin les points à vigiler ; le cas échéant, il est réalisé un retour d'expérience à chaud.

Les trois outils suivants ont pour but de favoriser une représentation commune de la situation, d'éviter les erreurs d'appréciation et d'accélérer la définition et la mise en œuvre d'une ligne de conduite adaptée :

- Le **schéma de situation** est une représentation de la zone du RFN affectée par un incident avec la localisation de ce dernier. Il peut être accompagné de l'indication de la *capacité résiduelle* disponible suite à l'incident ;
- La **liste des trains impactés**. Etablie « le plus tôt possible », cette liste permet d'identifier la nature et le nombre des trains impactés par l'évènement, nécessitant une vigilance une prise ou en charge. Elle permet aussi d'élaborer des propositions de modifications (suppressions totales ou partielles, détournements) dans la limite de la capacité résiduelle ;
- L'**heure de rétablissement estimée (HRE) prévision de rétablissement** après détermination du diagnostic technique et choix de la stratégie de rétablissement.

Partagées dans Durandal 2, les informations mises à jour participent au suivi de l'évolution de la situation.

Les quatre règles de gestion de crise suivantes ont pour but d'éviter la survenance ou l'aggravation de crise :

1. « **Priorité au maintien du confort des clients voyageurs** ». Cette règle nécessite la mise en œuvre immédiate des moyens les plus adaptés pour prendre en charge la clientèle dans les conditions optimales de confort et de sécurité (transbordement, assistance éventuelle de services de secours publics, vigilance particulière pour les personnes fragiles, en situation de handicap, VIP, ...)
2. « **Ne pas engager un train dans des conditions précaires** », en cas d'aléa météorologique notamment et de manière générale sans assurance qu'il circule dans des conditions satisfaisantes jusqu'à destination.
3. « **Priorité aux trains avec estimation de retard et information fiable** ». Cela conduit à privilégier les circulations par des détournements ou des réparations provisoires de l'infrastructure afin d'assurer l'écoulement du trafic et des informations et estimation de retard maîtrisées.
4. « **Envisager le scénario le plus pessimiste et préparer en parallèle deux solutions** ». Selon cette règle et conformément à la première règle, cela conduit à préparer l'évacuation ou le transbordement des circulations de voyageurs arrêtés

en ligne en parallèle à toute autre solution. Cette procédure doit être poursuivie jusqu'à son terme ou jusqu'à reprise de marche du train concerné dans des conditions satisfaisantes.

7.1.2.6 Urgence accidents

En cas d'accident ferroviaire grave avec victimes, un dispositif spécifique de renseignement des familles et proches est mis en place en concertation avec les pouvoirs publics.

Une *prise en charge psychologique* des clients des EF choqués à la suite d'un événement grave survenu à l'occasion d'un de leurs déplacements en train ou en gare (vol avec violence, accident de personne, attentats, etc.) est assurée par un prestataire missionné par SNCF Réseau.

Enfin, SNCF Réseau déploie une formation pour les volontaires des EF, du GG et des GI en vue de tenir une éventuelle salle des familles sur des sites désignés (voir article 7.2.2).

7.1.3 Amélioration continue

Ce volet a pour but de s'assurer que les deux volets précédents intègrent de manière régulière les acquis de l'expérience.

7.1.3.1 Le retour d'expérience

Suite à des crises de production ayant affecté le système ferroviaire, SNCF Réseau ou les adhérents concernés peuvent demander d'engager un retour d'expérience. Celui-ci a pour but de rechercher collectivement des réponses adaptées aux problèmes rencontrés, et non d'établir des responsabilités individuelles dans les défaillances. Les mesures correspondantes sont ensuite intégrées, en tant que de besoin, dans la documentation ou les référentiels des acteurs de la salle de crise.

7.1.3.2 Le partage des bonnes pratiques

Le partage des bonnes pratiques peut notamment se traduire par un management spécifique soutenu par des fiches-réflexes établies pour le traitement des principaux types d'incidents et diffusées aux salles de crise.

Un magazine « Priorités » et des fiches « Priorités – la lettre – sont les supports des retours d'expérience et des partages distribués aux adhérents.

7.1.3.3 Le suivi de causes importantes d'incidents

Par exemple les accidents de personne ou les bagages délaissés partagé éventuellement avec les autorités (policiers, gendarmes, magistrats...)

7.1.3.4 L'animation continue

L'animation continue peut s'effectuer à travers des téléconférences périodiques d'animation et de partage qui sont destinées aux référents que les EF, GG et GI ont désignés.

7.2 Périmètre des Prestations optionnelles

7.2.1 Formations supplémentaires

Des formations supplémentaires au dispositif de gestion opérationnelle des crises peuvent être assurées par SNCF Réseau, sur demande des EF, GI et GG adhérents au dispositif de coordination de la gestion de crise. SNCF Réseau établira alors le cahier des charges et communiquera le devis correspondant à ces formations.

7.2.2 Salle des familles

En cas d'accident ferroviaire grave avec victimes, une salle spécifique peut être ouverte pour accueillir et renseigner les familles et les proches des victimes. L'activation de cette salle est assurée par SNCF Réseau dès lors que l'EF concernée par l'accident met à disposition au moins cinq volontaires formés (dont un chef de salle) sur le lieu désigné.

ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DE SNCF RESEAU ET DE SES CLIENTS

La coordination de la gestion de crise constitue un processus collaboratif animé par SNCF Réseau, dans son intérêt et celui de l'ensemble des EF circulant sur le RFN ainsi que des autres GI et du Gestionnaire de Gares.

8.1 Obligations de SNCF Réseau

SNCF Réseau :

- Anime les trois volets de la coordination de la gestion de crise (préparation, coordination opérationnelle, amélioration continue), tels que décrits à l'article 7.1 ;
- Organise un comité trimestriel de suivi. Celui-ci réunit l'ensemble des EF, GG et GI adhérents au dispositif ; il vise à partager les réalisations et les évolutions à venir ; une fois par an, ce comité assure le suivi du Contrat ;
- Met en place un guichet d'entrée unique pour toutes les questions relatives à la coordination de gestion de crise (GUICHET-CGSC@reseau.sncf.fr)
- Assure un suivi opérationnel des prestations par la :
DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONS ET PRODUCTION
DIRECTION OPERATIONS ET SERVICES –
Euroalsace, 21 rue d'Alsace – 75010 PARIS
<https://wiki-operations.sncf.fr/>

Concernant le volet préparation décrit à l'article 7.1.1, SNCF Réseau :

- définit la méthodologie d'élaboration des PCA et SCENARIOS et la communique aux EF, GG et GI adhérents;
- dresse et communique la liste des PCA et SCENARIOS à réaliser ou à actualiser sur la période à venir ;
- s'assure de la cohérence des mesures envisagées par les EF entre elles et avec ses propres mesures.

Concernant le volet coordination opérationnelle décrit à l'article 7.1.2, SNCF Réseau :

- définit les principes communs de la coordination opérationnelle (niveaux de gravité, standards, etc.) ;
- fournit des locaux (salles de crise) adaptés et équipés pour la coordination opérationnelle.

8.2 Obligations des EF, du GG et des GI adhérents

Sur les EF, le GG et les GI adhérents pèse une obligation de coopération relative au dispositif animé par SNCF Réseau.

Cette obligation se traduit de la manière qui suit :

- Chaque EF/GG/GI désigne un référent pour chacun des volets de la coordination de gestion de crise, au niveau national et au niveau territorial,
- Chaque EF/GG/GI décline pour ce qui la/le concerne les mesures d'anticipation préconisées par SNCF Réseau et les lui communique (notamment pour les démarches citées au § 3.1),
- Chaque EF/GG/GI désigne un représentant pour chaque salle de crise opérationnelle territoriale et nationale (cette désignation peut faire référence à un cycle d'astreinte régulièrement renseigné) ayant les compétences requises pour réaliser ses missions, doté de l'autorité sur les moyens de production l'EF (matériel, traction, ...) ou du GI, et de la capacité de décision nécessaire,
- Chaque EF/GG/GI participe aux retours d'expériences qui la/le concerne directement.

En cas de non-désignation ou d'absence de son référent ou de son représentant, l'EF/GG/GI ne pourra exciper de cette absence pour contester les décisions prises par les différentes instances prévues pour la coordination de gestion de crise.

ARTICLE 9 – GOUVERNANCE

9.1 Détermination des interlocuteurs

Le Client s'engage à s'assurer de la coopération de son personnel et du personnel de tout prestataire tiers dont l'intervention est requise pour la réalisation des prestations objet du Contrat.

Il s'engage à cet égard à mettre en place les structures internes de suivi du Contrat et de suivi opérationnel et à en assurer la pérennité pendant la durée du Contrat.

Pour la bonne réalisation de la mission de coordination, chaque Partie est tenue de communiquer à l'autre le nom de son (ses) délégataire(s) désigné(s) pour être le(s) interlocuteur(s) privilégié(s) :

- pour le suivi du Contrat,
- pour la représentation en salles de crise de niveau national (CNOF, Salle Nationale Système).

La liste des correspondants et responsables de chaque Partie figure en annexe du Contrat particulier. Pour SNCF Réseau, le Guichet de Coordination de la Gestion des Situations de Crise (CGSC), dont les coordonnées figurent dans les Conditions Particulières, prend en charge le Contrat et en assure le suivi.

Chacune des Parties peut en ce qui la concerne remplacer unilatéralement un ou plusieurs de ses référents en communiquant cette information par écrit à l'autre Partie, notamment par courrier électronique au moins huit (8) jours à l'avance.

Chaque Partie s'oblige à tenir à jour pendant toute la durée du Contrat la liste des interlocuteurs concernés par la mission de coordination de la gestion de crise.

Les délégués doivent pouvoir être joints en permanence pendant toute la durée d'exécution du Contrat, et doivent être habilités à prendre au nom de la Partie qu'ils représentent les décisions relevant de leur ressort.

Chacun des correspondants et responsables de chaque Partie est par ailleurs tenu d'appliquer l'article 10 « Confidentialité – Protection des données » des présentes Conditions Générales.

9.2 Suivi de l'exécution du contrat

Au minimum une rencontre annuelle sera organisée avec les adhérents à l'initiative de SNCF Réseau dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Elle est organisée au sein du comité de suivi mentionné à l'article 8.1 du présent Contrat.

Toute réunion fait l'objet de l'envoi par le demandeur d'un ordre du jour et d'un compte rendu que SNCF Réseau établit.

ARTICLE 10 – ACCES AUX DONNEES ET SYSTEMES D'INFORMATION DU CLIENT

Le Client s'engage à mettre à la disposition de SNCF Réseau, gratuitement et dans les meilleurs délais, l'ensemble des données et logiciels nécessaires ou utiles à SNCF Réseau pour assurer les prestations décrites au Contrat.

Le Client s'engage à effectuer l'ensemble des formalités administratives nécessaires à l'exploitation des fichiers et données dont il est propriétaire, telles que, le cas échéant, les déclarations à la CNIL de fichiers de données personnelles.

La liste des logiciels mis à la disposition de SNCF Réseau pour les besoins de la réalisation de sa mission lui est communiquée par courrier.

Ces logiciels seront mis à la disposition de SNCF Réseau, sous réserve de l'accord du titulaire des droits de propriété intellectuelle lorsque le Client n'en est pas lui-même titulaire. Dans ce cas, le Client s'engage à obtenir auprès des titulaires concernés toutes autorisations nécessaires pour que SNCF Réseau puisse licitement les utiliser aux fins du Contrat.

Les logiciels dont le Client est titulaire des droits de propriété intellectuelle y afférents restent la propriété exclusive du Client. Le Client concède à SNCF Réseau, à titre gratuit et pour toute

la durée d'exécution de la mission et pour le périmètre géographique prévue au Contrat, le droit d'utiliser ces logiciels aux seules fins de l'exécution des prestations réalisées au titre du Contrat.

SNCF Réseau s'engage par ailleurs à respecter les conditions d'utilisation des logiciels émanant du Client ou des fournisseurs/éditeurs desdits logiciels et qui ont été communiqués à SNCF Réseau au préalable.

ARTICLE 11 – MODALITÉS DE COMMANDE

11.1 Processus

Le Client doit communiquer toute commande de prestations ou demande de renseignements au Guichet CGSC, dont les coordonnées figurent dans les Conditions Particulières (annexe 3.7.2 du DRR) Toute demande effectuée auprès d'un autre interlocuteur de SNCF Réseau ne pourra être prise en compte.

La demande doit être formulée par écrit et être accompagnée des éléments suivants :

- Pour les Entreprises Ferroviaires, le déclaratif du nombre de km-train prévisionnel afin de déterminer les tranches applicables au Client
- La commande éventuelle de Prestations optionnelles.

Le Guichet accuse réception de la commande.

Dès la signature du contrat, la Prestation-socle sera effective à la date du 1^{er} janvier 2022 sous réserve d'avoir été commandée conformément au calendrier prévu à l'article 11.2.

La mise en œuvre de la Prestation-socle est précédée d'une séquence d'information à l'attention du Client, effectuée par le Guichet CGSC, sur rendez-vous convenu entre les Parties. SNCF Réseau proposera au Client des dates pour cette séquence d'information. Le Client indiquera au Guichet CGSC les nom(s) du/des représentant(s) chargés de suivre cette séquence.

11.2 Calendrier

La demande doit être formulée entre le 1^{er} octobre et le 30 novembre précédant l'année au cours de laquelle le Client souhaite bénéficier des prestations.

ARTICLE 12 – TARIFICATION

12.1 Principes généraux

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

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

- 45 % pour les GI dont SNCF Réseau, répartis au prorata des km de lignes

- 45% pour les EF utilisant le RFN, répartis entre les entreprises au prorata du trafic déclaré,
- 10% pour le gestionnaire des Gares sur la base d'un forfait.

La fourniture de la prestation de coordination de gestion des crises par SNCF Réseau à ses clients est tarifée individuellement conformément aux tarifs indiqués en Annexe 6.5 du Document de Référence du Réseau.

12.2 Montant : cas particulier des Clients EF

Les situations de crise n'étant pas prévisibles mais fortement liées au volume de trafic, le prix de la prestation fournie est fonction du volume de trains-kilomètres (tkm) de chaque Entreprise Ferroviaire sur le RFN. Par ailleurs, la nature de la coordination de la gestion des situations de crise, différant selon les modes de transport Voyageur ou Fret (coordination de la prise en charge, de l'information, des transbordements et d'aspects sanitaires) justifie la mise en œuvre d'un coefficient minorant de 50% pour les activités de transport ferroviaire de marchandises.

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

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

L'EF devra déclarer à SNCF Réseau tout écart de volume de tkm impliquant une modification de la tranche de facturation au plus tard le 1er mars 2022. Le volume de tkm définitif sera établi à partir de la facturation des redevances émises par SNCF Réseau.

A défaut de modification de la déclaration à cette date, le volume de tkm est réputé correspondre au déclaratif initial.

SNCF Réseau vérifie, en tout état de cause, l'exactitude du volume de tkm déclaré par l'EF.

Le prix de la tranche de 100 000 tkm applicable pour l'année 2022 est publié à l'annexe 5.4 du Document de Référence du Réseau.

ARTICLE 13 – FACTURATION

13.1 Modalités de facturation

La facturation par SNCF Réseau de la prestation-socle est effectuée semestriellement à terme à échoir. Par conséquent, les factures seront émises

- le 1^{er} janvier 2022 pour la période courant du 12 décembre 2021 au 30 juin 2022,
- le 1^{er} juillet 2022 pour la période courant du 1^{er} juillet au 10 décembre 2022.

La facturation des Prestations optionnelles lorsqu'un Client en demande la fourniture est effectuée au fil de l'eau.

Pour les Entreprises Ferroviaires, la facturation de la Prestation-socle est établie à partir du déclaratif initial. Si l'EF effectue un déclaratif impliquant une modification de la tranche de facturation, ou si SNCF Réseau constate que le déclaratif de l'EF présente un écart avec le volume de tkm réellement circulé impliquant une modification de la tranche de facturation, SNCF Réseau émettra une facture rectificative dans le mois suivant cette déclaration ou cette constatation.

Les factures établies par SNCF Réseau sont à régler en euros par le Client au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture, soit 40 jours après la date d'émission de la facture.

Les factures émises par SNCF Réseau peuvent être contestées par le Client dans un délai d'un an à compter de leur date d'échéance, par courrier recommandé avec accusé de réception, conformément à la procédure décrite en annexe 3.5.1 du Document de Référence du Réseau.

Il est également précisé que SNCF Réseau peut procéder en cas d'erreur à des compléments de facturation dans un délai d'un an à compter de la date d'émission de la facturation, sur présentation des pièces justificatives afférentes et en précisant le montant du complément de facturation.

La facture vaut appel de fonds.

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 de la prestation fournie, conformément à la réglementation applicable.

La facturation émise par SNCF Réseau distinguera la rémunération applicable au titre des prestations se rapportant à la Prestation-socle de celle applicable aux Prestations optionnelles.

Le Client s'engage à payer le prix des prestations ainsi que les taxes y afférentes (à ce jour la TVA). Le Client règle les factures par virement bancaire.

Les factures sont envoyées à une adresse indiquée par le Client.

Le Client notifie à SNCF Réseau tout changement d'adresse de facturation. Ce changement prend effet le 1er du deuxième mois suivant la notification à SNCF Réseau.

Article 13.2 Retard ou défaut de paiement

À défaut de paiement dans un délai de 40 jours à compter de la date d'émission de la facture,

- les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, d'intérêts pour retard de paiement équivalent au taux d'intérêt de la principale facilité de financement appliquée par la Banque centrale européenne en vigueur à la date d'émission de la facture, majoré de dix points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal. Cette pénalité est calculée par jour de retard à partir de la date d'échéance jusqu'à la date de paiement effectif des sommes dues.
- le Client versera en outre à SNCF Réseau une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 (quarante) euros, conformément aux dispositions de

l'article D.441-5 du Code de commerce introduit par le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012 fixant le montant de l'indemnisation forfaitaire pour frais de recouvrement dans les transactions commerciales prévue à l'article L. 441-10 II du code de commerce.

Dans l'hypothèse où il existerait un écart de plus de deux jours ouvrés entre la date d'émission et la date d'envoi de la facture et en cas de règlement par le Client après la date d'échéance, il ne sera pas appliqué de pénalités sur les jours de retard liés à l'écart entre les dates précitées.

Lorsque le Client est en retard de paiement pour deux échéances successives, le Contrat est résilié de plein droit par SNCF Réseau après l'envoi d'une mise en demeure (envoyée par lettre recommandée avec avis de réception) restée sans effet 15 jours calendaires après sa réception par le Client.

ARTICLE 14 – REGLEMENT

14.1 Modalités de règlement

Le règlement devra s'effectuer sous un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture telle qu'elle figure sur la facture transmise par SNCF Réseau.

SNCF Réseau ne consent pas d'escompte en cas de règlement anticipé.

Les règlements seront à effectuer par virement au profit du compte bancaire inscrit sur la facture et rappelé en annexe II, et devront mentionner le libellé « Prestation de coordination de gestion des situations de crise ».

14.2 Intérêts de retard

Le règlement sera considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de SNCF Réseau, mentionné sur les factures, aura été crédité.

En l'absence de règlement à l'échéance fixée, le Client se trouve redevable envers SNCF Réseau d'intérêts de retard. Les intérêts de retard sont dus de plein droit dès le jour suivant la date de règlement (date de la facture + 30 jours) et sans qu'un rappel soit nécessaire.

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 points de pourcentage sans que le taux appliqué ne soit inférieur à trois (3) fois le taux d'intérêt légal français.

Le montant des intérêts de retard est calculé comme suit :

$$I = M \times T \times N/A$$

I : représente le montant des intérêts de retard ;

M : représente le montant TTC réglé en retard ;

T : représente le taux d'intérêt ;

N : représente 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 de retard sont payables à réception.

En cas d'incident de paiement du fait du Client (défaut de paiement dans les délais impartis au Contrat), SNCF Réseau 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 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, SNCF Réseau se réserve le droit de conditionner l'exécution de toute nouvelle prestation (ou la poursuite du Contrat) à un paiement comptant préalable.

Conformément au droit applicable, le Client en situation de retard de paiement est également de plein droit débiteur, à l'égard de SNCF Réseau, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €).

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

ARTICLE 15 – RESPONSABILITE

15.1. Responsabilité de SNCF Réseau vis-à-vis du Client

La prestation objet du Contrat vise à coordonner la gestion de crise. Elle n'a pas pour objet de se substituer aux EF ou aux GI autres dans l'accomplissement des missions et responsabilités qui leur incombent en vertu des lois et réglementations ferroviaires, notamment en matière de sécurité des circulations ferroviaires et de gestion des situations perturbées. La responsabilité de SNCF Réseau au titre de l'exécution de sa mission est donc celle d'un prestataire de service soumis à une obligation de moyens.

SNCF Réseau répond des dommages de toute nature pouvant être causés au Client, à ses préposés, prestataires ou clients et imputables à sa faute ou celle des personnes dont elle doit répondre ou par une chose dont elle a la garde, ou lorsqu'ils résultent du non-respect des obligations prévues au présent Contrat.

A ce titre, SNCF Réseau s'engage :

- à rembourser au Client les sommes que celui-ci aurait été amené à verser à un ou plusieurs de ses salariés du fait d'un dommage causé par sa faute ou celle d'une personne dont elle doit répondre,
- à indemniser le préjudice personnellement subi par le Client en raison des fautes, erreurs ou négligences qui seraient imputables à SNCF Réseau ou aux personnes dont elle doit répondre,

- à indemniser les conséquences de la responsabilité que le Client pourrait encourir envers tout contractant en cas de faute, erreur ou négligence de la SNCF ou des personnes dont elle doit répondre. Dans ce cas, la SNCF s'oblige à garantir le Client contre toute action ou réclamation qui pourrait être exercée contre le Client et ses assureurs éventuels par quelque personne que ce soit, dans la limite des conditions de responsabilité et d'indemnisation que le Client aura contractées avec ses contractants.

15.2 Responsabilité du Client vis-à-vis de SNCF Réseau

Le Client répond des dommages de toute nature causés à SNCF Réseau, à ses agents, prestataires ou clients 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'ils résultent du non-respect des obligations prévues au présent Contrat.

A ce titre, le Client s'engage :

- à rembourser à SNCF Réseau les sommes que celle-ci aurait été amenée à verser à un ou plusieurs de ses agents du fait d'un dommage causé par sa faute ou celle d'une personne dont il doit répondre,
- à indemniser le préjudice personnellement subi par SNCF Réseau en raison des fautes, erreurs ou négligences qui seraient imputables au Client ou aux personnes dont il doit répondre,
- à indemniser les conséquences de la responsabilité que SNCF Réseau pourrait encourir envers tout contractant en cas de faute, erreur ou négligence du Client ou des personnes dont il doit répondre. Dans ce cas, le Client s'oblige à garantir SNCF Réseau contre toute action ou réclamation qui pourrait être exercée contre SNCF Réseau et ses assureurs éventuels par quelque personne que ce soit, dans la limite des conditions de responsabilité et d'indemnisation que SNCF Réseau aura contractées avec ses contractants.

15.3. 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.

Chaque Partie renonce à tout recours qu'elle serait en droit d'exercer contre l'autre partie, ses préposés, les personnes dont elle répond et ses éventuels assureurs pour la partie :

- des dommages corporels dont le montant est supérieur à un million cinq cent mille euros hors taxes (1 500 000€ HT) ;
- des dommages matériels dont le montant est supérieur à un million cinq cent mille euros hors taxes (1 500 000€ HT) ;
- des dommages immatériels consécutifs à un dommage corporel ou matériel dont le montant est supérieur à un million cinq cent mille euros hors taxes (1 500 000€ HT).

Chaque Partie renonce expressément à tout recours qu'elle serait en droit d'exercer contre l'autre Partie, ses préposés, les personnes dont elle répond et ses éventuels assureurs pour les dommages immatériels non consécutifs à un dommage corporel ou matériel.

Chaque Partie s'engage à obtenir de ses assureurs les mêmes renonciations à recours vis-à-vis de l'autre Partie et de ses assureurs.

15.4 Responsabilité à l'égard des tiers

Chaque Partie est responsable vis-à-vis des tiers dans les conditions de droit commun.

En conséquence, si un tiers, ayant subi un préjudice du fait d'une des Parties, exerçait un recours contre l'autre Partie, la Partie responsable garantit l'autre Partie contre tout recours, et s'engage à accepter l'appel en la cause de la partie à qui la réclamation a été adressée.

ARTICLE 16 – RESILIATION

16.1 Résiliation pour faute

En cas de manquement grave ou répété par une partie au Contrat à l'une quelconque des obligations essentielles mises à sa charge par les lois et règlements en vigueur ou par le Contrat, l'autre partie pourra la mettre en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, de mettre un terme à ces manquements dans un délai maximum de quinze (15) jours et de faire valoir toutes les mesures prises pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

Si à l'issue de ce délai, le manquement n'a pas été réparé ou si les dispositions utiles n'ont pas été prises en vue de le réparer, l'autre partie pourra résilier de plein droit le Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

16.2 Résiliation de la Prestation-socle

Le Client peut, par lettre recommandée avec avis de réception, résilier le Contrat lorsqu'elle ne souhaite plus utiliser la Prestation-socle fournie par SNCF Réseau, sous réserve du respect d'un préavis d'un mois et du complet règlement dans ce délai de l'ensemble des sommes dues à SNCF Réseau à la date de prise d'effet de la résiliation.

16.3 Résiliation des Prestations optionnelles

Le Client peut, par lettre recommandée avec avis de réception, résilier sa souscription à l'une ou aux deux Prestations optionnelles fournie par SNCF Réseau à la demande du Client, sous réserve du respect d'un préavis d'un mois et du complet règlement dans ce délai de l'ensemble des sommes dues à SNCF Réseau à la date de prise d'effet de la résiliation. La résiliation de la souscription aux Prestations optionnelles n'emporte pas résiliation du Contrat.

ARTICLE 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 sauraient en aucun être inférieurs à :

- un million cinq cent mille euros hors taxes (1 500 000€ HT) par sinistre pour les dommages corporels,
- un million cinq cent mille euros hors taxes (1 500 000€ HT) par sinistre pour les dommages matériels,
- un million cinq cent mille euros hors taxes (1 500 000€ HT) par sinistre pour les dommages immatériels consécutifs à un dommage corporel ou matériel.

Les Parties s'engagent par avance à supporter personnellement et directement les risques mis à leur charge en cas d'absence ou d'insuffisance de garantie.

Cette police doit être assortie des clauses de renonciation à recours de la Partie et de ses assureurs contre l'autre Partie, ses préposés respectifs et ses éventuels assureurs, prévues à l'article 15.

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.

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

Le Client doit présenter à SNCF Réseau un document attestant de l'existence de l'assurance souscrite, au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la demande de SNCF Réseau.

ARTICLE 18 – CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES

Article 18.1 Confidentialité

Sans préjudice des échanges strictement nécessaires entre SNCF Réseau et les Clients dans le cadre des réunions tenues pour l'exécution du présent Contrat, SNCF Réseau ainsi que les Clients s'engagent 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 du Contrat,

- tout document ou information divulgué par une Partie pendant la période de validité du Contrat, et ce quel qu'en soit le support (verbal, écrit, informatique, etc.), incluant, 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 de SNCF Réseau 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.

Tant au stade de la commande de prestations que de l'exécution du Contrat et durant les deux (2) 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 :

- les protéger et les garder strictement confidentielles,
- ne pas les divulguer aux tiers sans accord préalable exprès et écrit de l'autre Partie,
- 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,
- en limiter l'usage au strict cadre nécessaire à l'exécution des obligations du 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.

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

- tombées dans le domaine public (sans faute de la part du destinataire);
- transmises par une personne tierce ayant le droit de transmettre sans obligation de confidentialité ou interdiction de les divulguer;
- 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;
- ou divulguées à un tiers ou une autorité publique conformément aux exigences légales ou réglementaires 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.

18.2 Protection des données

Les informations que serait amenée à transmettre le Client à SNCF Réseau concernant ses clients ou ses employés et conservées dans les fichiers de SNCF Réseau pour l'exécution du Contrat ne sont transmises qu'aux préposés et/ou prestataires de services de SNCF Réseau

habilités à les connaître dans le cadre de la stricte exécution du Contrat et de la déclaration faite auprès de la CNIL par SNCF Réseau.

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.

ARTICLE 19 – REGLEMENT DES LITIGES / LOI APPLICABLE

Tout litige entre les Parties, dans le cadre ou du fait du Contrat, notamment pour ce qui concerne son interprétation, son exécution, sa non-exécution ou sa résiliation, qui ne pourra être résolu à l'amiable dans un délai de trois (3) mois, à compter de sa survenance sera soumise à la compétence des Tribunaux de Paris. Les présentes Conditions générales sont régies par la loi française.

ARTICLE 20 – INTEGRALITE

Les dispositions du Contrat expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties fixant les droits et obligations de chacune d'elles au titre du Contrat. Il prévaut sur tous accords écrits ou verbaux, toutes correspondances ou proposition, ainsi que sur toute autre disposition figurant dans les documents échangés antérieurement entre les Parties et relatifs à l'objet du Contrat

ARTICLE 21 – NULLITE

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée sauf à en être indissociable.

Annexes

Annexe I : Coordonnées bancaires du Guichet Coordination de la Gestion des Situations de Crise

Annexe II : Liste des salles de crise

Annexe III : Les niveaux de gravité des incidents

Annexe I : Coordonnées bancaires du Guichet Coordination de la Gestion des Situations de Crise

Titulaire du compte : SNCF RÉSEAU péages

Domiciliation : PARIS OPERA

Code Banque : 30003

Numéro de compte : 03620 00020216907

RIB : 50

IBAN : FR76 30003 03620 00020216907 50

BIC-ADRESSE SWIFT : SOGEFRPPHPO

Annexe II : Liste des salles de crise

Territorial	Adresse SDCT
ALPES	18 av. des Ducs de Savoie BP1006 73010 CHAMBERY
ALSACE	2 Boulevard du Président Wilson 67000 Stasbourg
AQUITAINE POITOU CHARENTES	54bis rue Amédée St Germain 33800 Bordeaux Porte 249
AUVERGNE NIVERNAIS	72 Avenue des Paulines 63038 Clermont Ferrand Cedex
BOURGOGNE FRANCHE COMTÉ	1 rue Jean Baptiste Peincede 21000 DIJON
BRETAGNE	22 bd de Beaumont BP 2022 35040 RENNES Cedex
CENTRE	3 rue Edouard Vaillant 37000 TOURS
HAUTS DE France	33 Rue de TOURNAI 59000 Lille
LANGUEDOC ROUSSILLON	4 rue Catalan 34011 MONTPELLIER Cedex 1 Porte 143

LORRAINE CHAMPAGNE ARDENNE	14 Viaduc JF Kennedy 54052 NANCY
MIDI PYRÉNÉES	64 boulevard Pierre Sémard 31079 Toulouse CEDEX
NORMANDIE	19 rue de l'Avalasse 76008 ROUEN Cedex
PARIS EST	place du 11 novembre 1918 75475 PARIS Cedex 10
PARIS NORD	173,rue du faubourg St Denis 75009 PARIS
PARIS RIVE GAUCHE	7 rue de Cotentin 75741 PARIS Cedex 15
PARIS ST LAZARE	13 rue d'Amsterdam 75008 PARIS
PARIS SUD EST	16 rue Chrétien de Troyes 75571 PARIS Cedex 12
PAYS DE LA LOIRE	27 bd de Stalingrad BP34112 44041 NANTES
PROVENCE ALPES CÔTE d'AZUR	Esplanade St Charles 13232 Marseille CEDEX 1
RHÔNE ALPES LYON	17 Rue Pierre Semard 69007 Lyon
National	
CNOF	21 rue d'Alsace 75010 PARIS
Salle de Crise nationale Système	2 place des étoiles 93200 SAINT DENIS

Annexe III : Les niveaux de gravité des incidents

		Situation associée	
INTENSITE	6	ACCIDENT FERROVIAIRE MAJEUR	Décès voyageur(s) sur le RFN (sauf suicide avéré).
	5	ACCIDENT FERROVIAIRE	Voyageur(s) blessé(s) sur le RFN (sauf suicide avéré).
	4	INCIDENT DE PRODUCTION IMPORTANT	Impossibilité d'acheminer tous les clients (prise en charge dégradée).
	3	INCIDENT DE PRODUCTION SIGNIFICATIF	Tous les clients acheminés, avec grands retards
	2	INCIDENT DE PRODUCTION PONCTUEL	Tous les clients acheminés, certains avec des retards importants.
	1	SITUATION PERTURBEE	Tous les clients acheminés, avec des petits retards.
	0	SITUATION NORMALE	Tous les clients acheminés, dans les conditions normales.