

DOCUMENT TECHNIQUE

COORDINATION DE LA GESTION DES SITUATIONS DE CRISE

TABLE DES MATIERES

PREAMBULE.....	3
ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET ABREVIATIONS.....	3
ARTICLE 2 – OBLIGATIONS RELATIVES A LA DOCUMENTATION, AUX INFORMATIONS ET A L'ARCHIVAGE	4
ARTICLE 3 – CHAMP D'APPLICATION	4
ARTICLE 4 – NATURE DES PRESTATIONS FOURNIES PAR SNCF RESEAU	4
ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DE SNCF RESEAU ET DE SES CLIENTS	10
ARTICLE 6 – GOUVERNANCE	11

ANNEXES

Annexe I : Liste des salles de crise.....	13
Annexe II : Les niveaux de gravité des incidents.....	14

PREAMBULE

Depuis le 1^{er} janvier 2020, la compétence de coordination de gestion de crise, antérieurement confiée à l'EPIC SNCF par la loi n°2014-872 portant réforme ferroviaire, est transférée à SNCF Réseau SA par la loi n°2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire.

Ce transfert a été codifié à l'article L2111-9 7° 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* ».

Le Décret n° 2022-976 du 1er juillet 2022 modifiant le décret n° 97-444 du 5 mai 1997 relatif aux missions de SNCF Réseau SA précise le cadre juridique applicable à cette mission fournie par SNCF Réseau pour le bénéfice de toutes les Entreprises Ferroviaires (EF), Gestionnaires d'Infrastructure (GI) et le Gestionnaire de Gares (GG), ci - après dénommés « les clients ».

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET ABBREVIATIONS

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),
- ◆ 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 (faible distorsion du service opérationnel avec faibles retards) à 6 (accident ferroviaire grave avec victimes) présentée en annexe II. A partir du niveau 2, ils sont considérés comme des crises.
- ◆ CNOF : Centre National des Opérations Ferroviaires (voir article 4.1.2)
- ◆ DNO : Dirigeant National des Opérations (voir article 4.1.2)
- ◆ DTO : Dirigeant Territorial Opérationnel (voir article 4.1.2)
- ◆ 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 (GG) : 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 gestionnaire d'infrastructure autre que SNCF Réseau
- ◆ Mission de coordination : prestations minimales et optionnelles décrites au présent document

- ◆ 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.

ARTICLE 2 – OBLIGATIONS RELATIVES A LA DOCUMENTATION, AUX INFORMATIONS ET A L'ARCHIVAGE

Chacun des Clients communiquera à SNCF Réseau toute information nécessaire à la bonne exécution de la mission de coordination de gestion de crise, notamment tout événement ou fait susceptible d'affecter la circulation des trains. Les documents échangés sont réalisés en français et selon le(s) format(s) défini(s) dans le DRR. De manière générale, la langue applicable pour tout échange ou contact, tant écrit qu'oral, est le français.

Toute documentation ou information nécessaire est fournie gratuitement tant par SNCF Réseau que par les clients.

Les registres informatisés de SNCF Réseau SA et des clients seront considérés comme preuves des communications, des commandes et des transactions intervenues entre SNCF Réseau SA et les Clients, sous réserve de l'appréciation des tribunaux.

ARTICLE 3 – 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 document.

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

ARTICLE 4 – NATURE DES PRESTATIONS FOURNIES PAR SNCF RESEAU

Le présent document a pour objet la fourniture par SNCF Réseau au Client d'une Prestation minimale de coordination et des Prestations optionnelles.

4.1. Périmètre de la Prestation minimale 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 4.1.1**) ;
 - La coordination opérationnelle (volet Coordination opérationnelle – **Article 4.1.2**) ;
L'amélioration continue (volet Amélioration continue – **Article 4.1.3**).
- 4.1.1. 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.

4.1.1.1. *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 Clients, afin de réduire les effets induits par la survenance d'aléas et de préparer la gestion de crise opérationnelle dans de tels cas comme :

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

4.1.1.2. *Anticipation des évènements identifiés*

En cas d'évènements internes ou externes identifiés (mouvements sociaux, manifestations, grands évènements, pandémie, etc.), SNCF Réseau organise l'échange d'information entre les acteurs et coordonne les travaux visant à déterminer et réduire l'impact de ces évènements, 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).

4.1.1.3. *Animation 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 client (des formations supplémentaires peuvent être demandées dans les conditions de l'article 4.2.3) ;
- 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 exercices supplémentaires peuvent être demandés dans les conditions de l'article 4.2.3) ;
- Des supports explicitant les standards et principes majeurs décrits à l'article 4.1.2.5, 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 4.1.2.1*) 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.

4.1.1.4. *Préparation et équipement des salles de crise*

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

- Du système d'information de la gestion des crises, Cœur Incident Ferroviaire, 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 salles de crise opérationnelles territoriales et nationales,
- 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.

4.1.2. Coordination opérationnelle

4.1.2.1. *Principes et organisation*

SNCF Réseau assure la coordination opérationnelle de la gestion des crises au sein de salles de crise opérationnelle. Cette coordination est systématiquement réalisée en distanciel et, dans la limite des possibilités d'accueil, en présentiel. Il existe deux catégories 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 en distanciel ou présentiel les représentants de l'ensemble des EF, GG et GI 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 ni 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.

4.1.2.2. *Ouverture des salles de crise opérationnelles*

La salle de crise opérationnelle territoriale est ouverte pour tous les incidents de niveau 2 et au-delà tandis que celle du CNOF est ouverte pour les incidents à partir du niveau 3 seulement. Cette dernière 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 à sa disposition ainsi que des informations reçues des autres membres de la salle. Cette ouverture de salle peut aussi avoir lieu sur demande motivée d'un représentant d'une EF ou d'un GI. Le DNO peut lui-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.).

4.1.2.3. *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 4.1.2.5. 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 au chapitre 6 du DRR relatif à l'exploitation ferroviaire.

4.1.2.4. *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.

4.1.2.5. *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* pour se donner un temps de recul et reprendre la maîtrise de la situation.

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 ; En général, 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 à la suite de 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 ou une prise 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 contribuent 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 la reprise de marche du train concerné dans des conditions satisfaisantes.

4.1.2.6. *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 (« numéro vert »).

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.

Ce dispositif est activé par décision de SNCF Réseau pour les premières 24 heures. Au-delà, les clients décident ou non de commander à SNCF Réseau la prolongation du dispositif ou de lui substituer leur propre dispositif de prise en charge.

4.1.3. Amélioration continue

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

4.1.3.1. *Le retour d'expérience*

A la suite de 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 des salles de crise.

4.1.3.2. *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 diffusés aux clients.

4.1.3.3. *Le suivi de causes importantes d'incidents*

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

4.1.3.4. *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.

4.2. Périmètre des Prestations optionnelles

Quatre types de prestations optionnelles sont fournies par SNCF Réseau, sur demande des clients (EF, GI et GG). La tarification de ces prestations figure à l'annexe 5.4 du Document de référence du réseau.

4.2.1. 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.

4.2.2. Prolongement du dispositif urgence accident au-delà de 24h00

Ce dispositif peut être prolongé pour une période à fixer d'entente.

4.2.3. Formations et exercices

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

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.

4.2.4. Accès à des postes de travail dans les locaux de SNCF Réseau circulation et accès supplémentaires en salle de crise opérationnelle

Ces accès peuvent être fournis dans la limite des possibilités.

ARTICLE 5 – 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.

5.1. 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 4.1 ;
- Organise un comité semestriel de suivi. Celui-ci réunit l'ensemble des EF, GG et GI; il vise à partager les réalisations et les évolutions à venir ;

Concernant le volet « Préparation » décrit à l'article 4.1.1, SNCF Réseau :

- Définit la méthodologie d'élaboration des PCA et SCENARIOS et la communique aux EF, GG et GI ;
- 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 4.1.2, 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.

5.2. Obligations des EF, du GG et des GI

Sur les EF, le GG et les GI 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 à l'article 4.1) ;
- 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 6 – GOUVERNANCE

6.1. 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 minimales et optionnelles de la coordination de gestion de crise

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

Pour la bonne réalisation de la mission de coordination, chaque Client est tenu de communiquer à SNCF Réseau le nom de son (ses) délégué(s) désigné(s) pour être le(s) interlocuteur(s) privilégié(s) dans les salles territoriales qui le concernent ainsi que dans la salle nationale. Il désigne aussi ses référents comme indiqué à l'article 5.2 ci-dessus.

- 6.2.** Chaque Client s'oblige à tenir à jour la liste des interlocuteurs concernés par la mission de coordination de la gestion de crise. Les délégués doivent pouvoir être joints en permanence et doivent être habilités à prendre au nom de l'entreprise qu'ils représentent les décisions relevant de leur ressort. **Suivi des prestations minimales et optionnelles de coordination de gestion de crise**

Au minimum une rencontre annuelle sera organisée 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 5.1.

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

Annexe I : 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 COMTE	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 Sépard. 31079 Toulouse CEDEX
NORMANDIE	19 rue de l'Avalasse. 76008 ROUEN Cedex
PARIS EST	Av. de la Gare, 93500 Pantin
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 COTE D'AZUR	Esplanade St Charles. 13232 Marseille CEDEX 1
RHÔNE ALPES LYON	17 Rue Pierre Semard. 69007 Lyon

National	Adresse SDCT
CNOF	21 rue d'Alsace. 75010 PARIS
Salle de Crise nationale Système	2 place des étoiles. 93200 SAINT DENIS

Annexe II : 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.