

Saint-Denis, le – 5 JUIL. 2016

Le Président

Monsieur Pierre CARDO  
Président de l'Autorité de régulation des  
activités ferroviaires et routières  
57, Boulevard Demorieux  
CS 81915  
72019 LE MANS Cedex 2

Monsieur le Président,

SNCF Réseau souhaite réagir à la réponse de SNCF Mobilités à votre consultation du 20 mai 2016, réponse dont SNCF Mobilités a bien voulu nous tenir copie.

La conviction de SNCF Réseau est que l'incitation réciproque, dont les malfaçons actuelles ont été soulignées par SNCF Réseau dans sa contribution, doit demeurer un outil de concertation et d'amélioration continue des pratiques métiers de la chaîne ferroviaire en vue de la satisfaction de l'utilisateur final. Le gestionnaire d'infrastructure s'attache à mettre en place ce système sur fonds propres, et ce malgré le caractère inadapté des informations et des outils disponibles aujourd'hui, avec l'objectif de favoriser la collaboration entre demandeurs de capacités et gestionnaire d'infrastructure pour améliorer l'allocation capacitaire tout au long de la chaîne.

Pour cela, le système doit comporter un minimum de réciprocité, faute de quoi il ne saurait être incitatif et vertueux. Les données recueillies à date mettent en évidence des dysfonctionnements tant côté Gi que du côté des demandeurs ; elles doivent être analysées précautionneusement pour permettre la nécessaire évolution des processus métiers de l'ensemble des parties prenantes. Une «sur-pénalisation» organisée du gestionnaire d'infrastructure ne permettra pas de travailler plus en profondeur ou plus vite sur les gestes métiers mais transformera le dispositif en un outil de conflit et de pénalisation financière, qui tendra durablement la relation commerciale.

De plus, SNCF Réseau tient à défendre sa bonne foi dans la mise en place du dispositif de l'incitation réciproque, remise en cause par SNCF Mobilités sans l'appui d'aucun élément factuel.

Le gestionnaire d'infrastructure reconnaît rencontrer des difficultés pour maîtriser la programmation et la gestion des travaux sur le réseau dans un contexte de très forte augmentation de leur volume sur le réseau structurant.

Ceci étant, SNCF Réseau rappelle qu'il supporte aussi une grande partie des dysfonctionnements dans la mesure où la qualité de la production de l'offre capacitaire est tributaire de la qualité du flux des demandes. Ainsi, le volume de sillons jours demandés lors de l'horaire de service 2015, que ce soit à la commande ou jusqu'à J-7 est très au-dessus du niveau réel de circulation, traduisant un phénomène de surréservation persistant chez les entreprises ferroviaires et candidats autorisés, qui génère une charge supplémentaire pour le GI et un engorgement du graphique.

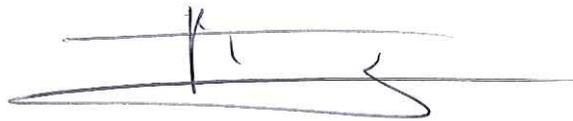
En sus de cette surréservation structurelle, certaines entreprises ferroviaires et candidats autorisés demandent des modifications incessantes et hors délai des sillons attribués, générant un travail considérable pour le gestionnaire d'infrastructure et mobilisant des ressources au détriment des demandeurs respectueux des procédures en vigueur.

Si SNCF Réseau et SNCF Mobilités appartiennent au même groupe, leurs visions sont, sur des sujets de cette nature, divergentes ; elles reflètent des objectifs légitimement différents de chacun des EPIC au sein du groupe.

SNCF Réseau regrette néanmoins que la réponse de SNCF Mobilités ne fasse aucunement état des échanges qui ont eu lieu entre SNCF Réseau et les équipes de Transilien pour apprécier la façon dont le dispositif pouvait être adapté aux spécificités de cette activité. De même SNCF Réseau constate que la demande de création d'une instance sous le contrôle de l'ARAFER va dans le sens de d'une politique de pénalités conflictuelle visant à maximiser les montants à percevoir au détriment des efforts partagés pour le progrès du système. SNCF Réseau n'est pas favorable à la création d'une telle instance et incite au contraire à favoriser la concertation et le dialogue directs entre les acteurs opérationnels dans un esprit de responsabilisation et de collaboration.

En annexe de ce courrier, vous trouverez davantage de détail sur l'argumentaire en réponse à certaines affirmations de SNCF Mobilités. Les services de SNCF Réseau se tiennent prêts à vous fournir les informations complémentaires que vous jugerez nécessaires sur l'ensemble de ces éléments.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'assurance de ma considération distinguée.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of fluid, connected strokes. The signature is positioned above the printed name 'Patrick Jeantet'.

Patrick Jeantet

# ANNEXE

## **SNCF Réseau s'attache à défendre le principe de la réciprocité des règles dans ses propositions, parce qu'il est tout aussi impacté par les dysfonctionnements de la chaîne ferroviaire, causés par les EF/CA.**

Les difficultés de SNCF Réseau à maîtriser la programmation et la gestion des travaux, dans le contexte de très forte augmentation de leur volume sur le réseau structurant, sont bien connues.

Ceci étant, SNCF Réseau supporte aussi une grande partie des dysfonctionnements et souhaite rappeler que la qualité de la production de l'offre est tributaire de la qualité du flux des demandes.

Ainsi, le volume de sillons jours demandés lors de l'horaire de service 2015, que ce soit à la commande ou encore à J-7 est très au-dessus du niveau réel de circulation, traduisant un phénomène de surréservation persistant chez les EF, qui génère une charge supplémentaire pour le GI et un engorgement du graphique. En moyenne pour les entreprises de fret, 1,8 commandes sont effectuées par circulation réalisée.

En sus de cette surréservation structurelle en volume global, certaines EF demandent des modifications incessantes et hors délai des sillons alloués générant un travail considérable non rémunéré pour le gestionnaire d'infrastructure et mobilisant des ressources au détriment des demandeurs respectueux des procédures en vigueur. En cumulé (de l'ouverture des commandes jusqu'à J-7), 3,9 demandes d'opération sont réalisées en moyenne pour une circulation fret.

## **SNCF Réseau a réalisé des efforts importants et objectifs pour mettre en œuvre le dispositif, sans défavoriser les entreprises ferroviaires**

Une équipe projet dédiée à la construction du dispositif de l'incitation réciproque a été mise en place, avec pour objectifs la clarification de l'offre de sillons pour les clients et l'amélioration de la production de l'offre de transport. L'incitation réciproque est ainsi devenue un projet d'entreprise, porté par l'ensemble du métier d'Accès au réseau pour aboutir à l'amélioration du processus d'allocation capacitaire :

- de sa propre initiative et ce dans une logique de transparence auprès des demandeurs de capacités, SNCF Réseau a décidé de reconduire le retour d'expérience pour l'HDS 2016 ;
- les budgets prévus pour le développement du SI calculant les pénalités de l'incitation réciproques seront doublés en 2017 ;
- enfin, SNCF Réseau intègre d'ores et déjà le volet de l'incitation réciproque aux développements de son nouvel outil de production, SIPH, pour corriger au maximum les dysfonctionnements actuels.

Dans un souci de fluidifier la relation commerciale, SNCF Réseau avait mis en place un circuit court (les comités techniques hebdomadaires) permettant aux EF de formuler leurs demandes de suppression et de modification à la dernière minute : ces demandes, dont le volume est conséquent, pénalisent SNCF Réseau pour l'incitation réciproque, en plus de représenter une charge de travail supplémentaire et un manque à gagner.

Par ailleurs, le retour d'expérience 2015 avait permis de relever que les entreprises ferroviaires tendaient à faire une utilisation abusive<sup>1</sup> de la commande de déclaration « modification/suppression cause GI » dans l'outil GESICO, raison de sa non reconduction sur HDS 2016.

---

<sup>1</sup> REX HDS 2015 : Les causes de suppression / modification déclarées « cause GI » par les EF dans GESICO ont nécessité l'analyse de 5 797 événements, dont il a été avéré en réalité que 3 375 (soit 58%) étaient attribués à tort au GI.

De plus, il n'est pas correct d'écrire que « le bilan économique défavorable réalisé (pour le GI), pour le SA 2015, le conduit à donner des directives à ses équipes, afin de veiller à la sauvegarde de ses intérêts financiers, pour le SA 2016. Cela ressort clairement d' échanges entre les services de SNCF Mobilités et ceux de SNCF Réseau. Ainsi, le GI l' a, par exemple, invité à supprimer des trains, alors même que la cause de ces suppressions était liée à des travaux ».

Le sentiment ainsi donné d'une orientation volontaire de la part du GI de la production horaire vers un objectif financier au détriment de la qualité de service est strictement inexact. Si des directives permettant de limiter les impacts du mécanisme ont bien été données, c'est pour limiter les biais que les gestes métiers de la production horaire induisent sur le mécanisme d'IR (affectation au GI de suppressions qui en réalité n'existent pas) ou renforcer les contrôles des déclaratifs des EFs.

Enfin, comme déjà évoqué dans la réponse à la consultation de l'Autorité du 20 mai 2016, SNCF Réseau est fortement désavantagé au titre des modifications et suppressions réalisés par Transilien. Ce point a fait l'objet d'échanges approfondis avec l'activité Transilien et la proposition d'adaptation portée par SNCF Réseau au titre de sa contribution à la consultation reflète ces échanges constructifs. Aussi SNCF Réseau ne comprend-il pas pourquoi une position différente est maintenant apportée par SNCF Mobilités.

**Les risques de rigidification : les impacts des demandes de SNCF Mobilités sur le processus d'allocation capacitaire**

Le durcissement des positions de SNCF Mobilités risque d'engendrer pour tous les demandeurs de capacité une rigidification peu souhaitable du système d'allocation capacitaire, dont notamment à titre d'exemples représentatifs

***Demandes de SNCF Mobilités***

***Impacts sur le processus d'allocation capacitaire***

<p><b><i>Demande de maintien de Transilien dans le périmètre de l'incitation réciproque</i></b></p>	<p>Réponse systématique à l'HDS en « irréalizable » ou « attribution conditionnelle ou partielle » dans les zones denses en cas de travaux.</p> <p>Demande systématique d'exonération en cas de non fourniture du plan de transport adapté par Transilien avant M-5.</p> <p>Demande de saisie de toutes les demandes d'adaptation de Transilien dans GESICO sous peine de non prise en compte dans nos outils de production.</p>
---	--

<p><b><i>Remplacement de la « modification importante » par la pénalisation de la simple modification</i></b></p>	<p>Risque de susciter une explosion des réponses « irréalisables » puisqu'une grande majorité des modifications mineures sont aujourd'hui réalisées pour pouvoir répondre aux volumes considérables de demandes client en adaptation : cette marge de modification est essentielle à l'optimisation du taux de réponse en adaptation.</p> <p>Refus de toutes les demandes dont les délais sont non conformes aux règles du DRR.</p>
<p><b><i>Réintégration de la commande déclarative des causes de suppression/modification au SI IR</i></b></p>	<p>Disparition de la possibilité de réaliser des demandes en adaptation en circuit court afin d'imputer finement les suppressions/modification aux EF/GI.</p> <p>Exigence de données complémentaires précises et détaillées à communiquer par les EFs à l'appui de leur déclaration.</p>

#### Sur les sujets indemnitaires.

SNCF Mobilités fait part dans sa contribution de son étonnement sur le nombre de réclamations indemnitaires reçues par SNCF RESEAU en lien avec le dispositif d'incitation réciproque et en particulier sur les suppressions de sillons intervenues après J-1 17h00 (5 selon l'Autorité et plusieurs centaines selon SNCF Mobilités).

SNCF Mobilités semble confondre deux sujets : le nombre de réclamations mentionné par l'Autorité se réfère à des traitements de dossiers dans le cadre du dispositif de l'IR et en particulier des suppressions intervenues en J, le jour de la circulation alors que le nombre de réclamations cité par Mobilités concerne l'ensemble des réclamations émises, qui relèvent de problématiques différentes.

L'IR a vocation à inciter le GI (et les demandeurs des sillons) sur sa bonne gestion de la programmation des capacités ; ce qui est sensiblement différent (sur le plan des cas rencontrés et des moyens mis en œuvre pour les résoudre) de la gestion opérationnelle, le jour J, des circulations : il n'est plus temps en effet à cette échéance de bien tracer des sillons. Les dispositifs incitatifs (SAP) et indemnitaires (contrat) n'ont pas le même objet que l'IR.

SNCF Mobilités écrit également que les modalités incitatives ou indemnitaires actuelles ne conduisent pas le GI à se mobiliser sur les événements du jour J. SNCF Réseau réfute cette allégation : les équipes opérationnelles de SNCF Réseau sont parfaitement mobilisées pour faire face aux difficultés opérationnelles et sont actives en la matière. Nous ne voyons pas sur quels faits cette affirmation reposerait.