

Management général de la régularité des circulations

Document de principe

Version 04 du 30-10-2018
Applicable à partir du 17-12-2018

SNCF
RÉSEAU

(IG OG 1 B n°1)
RFN-IG-OG 01 B-00-n°001



Sommaire

Article 1. Préambule / Note pédagogique.....	1
1.1. Origine de la modification du document.....	1
1.2. Objet.....	1
1.3. Définitions.....	1
1.4. Abréviations utilisées.....	2
CHAPITRE 1 : POLITIQUE DE SNCF RESEAU EN MATIERE DE REGULARITE.....	4
Article 101. Le management de la régularité, c'est remettre les trains à l'heure !.....	4
Article 102. Principes.....	4
Article 103. Enjeux.....	5
Article 104. Acteurs et responsabilités.....	5
104.1. SNCF Réseau.....	5
104.2. Les PPPistes.....	6
104.3. Les Entreprises Ferroviaires.....	7
Article 105. Indicateurs de qualité.....	7
CHAPITRE 2 : DES CONDITIONS PREALABLES.....	8
Article 201. Préparation du service : sillons et travaux.....	8
Article 202. Gestion préventive des événements.....	8
202.1. Aléas climatiques.....	8
202.2. Moyens de dégagement du réseau.....	8
202.3. Interventions des services externes.....	9
202.4. Scénarios de repli. Information des EF voyageurs et chargeurs.....	9
202.5. Exercices.....	9
202.6. Gestion de crise.....	9
Article 203. Responsabilisation des acteurs.....	9
Article 204. La régularité, c'est réaliser ce qui a été prévu !.....	10
Article 205. L'enregistrement des données.....	10
CHAPITRE 3 : LE MANAGEMENT DE LA REGULARITE.....	12
Article 301. Schéma des instances de management de la régularité.....	12
Article 302. Les principes régissant les instances de management de la régularité.....	12
Article 303. Les principes de confidentialité.....	13
Article 304. Les règles de participation aux instances.....	13
Article 305. Les managers de la régularité de SNCF Réseau.....	14
305.1. Les pilotes d'axes.....	14
305.2. Les ingénieurs robustesse – managers d'exploitation territoriaux (INGRE-MEXT).....	14
305.3. Les directeurs d'établissement Infra Circulation.....	15
305.4. Le chargé de trafic longs parcours et coordination d'axes.....	15
Article 306. Les instances quotidiennes.....	15
Article 307. Les instances hebdomadaires.....	16
Article 308. Les instances mensuelles.....	16
Article 309. Le REX J+1.....	17
Article 310. La commission d'arbitrage.....	17
ANNEXE 1 LES INDICATEURS UTILISES DANS LE MANAGEMENT DE LA REGULARITE.....	19

Article 1. Préambule / Note pédagogique.

1.1. Origine de la modification du document.

En application de la loi du 04 août 2014 portant sur la mise en place du système ferroviaire, SNCF Réseau est le gestionnaire du réseau ferré national.

Sa gestion vise à une utilisation optimale du réseau ferré national, dans des objectifs de sécurité, de qualité de service et de maîtrise des coûts et dans des conditions assurant l'indépendance des fonctions qui lui sont confiées, garantissant une concurrence libre et loyale et l'absence de toute discrimination entre les entreprises ferroviaires.

La gestion des circulations se fait selon des critères de :

- sécurité des circulations et du personnel,
- régularité,
- équité de traitement de l'ensemble des Entreprises Ferroviaires.

La direction Opérations et services (DOS) de SNCF Réseau, assure à ce titre l'animation et le pilotage du management de la régularité, avec tous les acteurs du système.

Par nature, ces missions s'exercent en lien étroit et permanent avec les autres entités de SNCF-Réseau et avec toutes les Entreprises Ferroviaires circulant sur le Réseau Ferré National.

La DOS pilote les instances de management de la régularité territoriales et d'axes (Quotidiennes, Hebdomadaires et Mensuelles), nationales (Quotidiennes, Hebdomadaires) et anime le Comité Hebdomadaire Production (CHP) et le Comité Qualité Production Mensuel (CQPM).

La DOS assure ainsi des missions nationales et édicte des règles de l'art et des normes que chaque acteur décline à son niveau, en tenant compte de ses spécificités.

1.2. Objet.

Le présent document traite du management de la régularité.

Il présente les principes à appliquer sur le RFN (Ainsi que sur les réseaux pour lesquels SNCF RESEAU assure les fonctions dévolues au SGTC), des acteurs, des instances, de l'organisation du management de la régularité.

1.3 Définitions.

L'écart horaire.

C'est la différence entre l'horaire réel de passage de la circulation en un point d'observation donné et son horaire théorique (fourni par HOUAT) à ce même point.

La structure.

C'est une entité géographique composée d'un ensemble de points d'observation de l'horaire réel et théorique des circulations (un COGC, une zone de production, un établissement, ...).

Chaque circulation pénètre une structure par un point d'entrée, parcourt la structure par des points de jalonnement et la quitte par un point de sortie.

La régularité.

Elle mesure, pour une structure donnée, la variation des écarts horaires entre la sortie et l'entrée.

Elle permet d'évaluer la capacité d'une structure à produire et faire circuler ses trains aussi bien origines qu'en transit en respectant le temps imparti.

La ponctualité.

Elle mesure le respect de l'horaire théorique en un point et est directement calculée à partir de l'écart horaire. De plus, la ponctualité origine permet d'évaluer la capacité d'une structure à produire les trains origines à l'heure.

1.4. Abréviations utilisées.

AOT	Autorité Organisatrice des Transports
AR IDF	Accès Réseau Ile De France
BREHAT	Base de REsultats Habiles à d'Autres Tâches
BHR	Bureau Horaire Régional
CHP	Comité Hebdomadaire Production
CNOC	Centre National des Opérations Circulation
CNOF	Centre National des Opérations Ferroviaires
CODAX	Coordinateur d'Axes
COGC	Centre Opérationnel de Gestion des Circulations
COFIL	Comité de Pilotage
CQPM	Comité Qualité Production Mensuel
CRJ	Compte Rendu Journalier
DG IDF	Direction Générale Ile De France
DAC	Direction de l'attribution des Capacités
DECLIC	DEpôt des Contestations et CompLétude des Incidents de la Circulation
DET	Directeur d'Etablissement
DGCS	Direction Générale Clients et Services
DGEX	Direction Générale de l'Exploitation
DG IDF	Direction Générale Ile de France
DGOP	Direction Générale Opérations et Production
DNC	Directeur National Circulation
DNF	Directeur National Fret
DNI	Directeur National Infrastructure
DNIC	Directeur National InterCités
DNO	Directeur National des Opérations
DNV	Directeur National Voyageurs
DOS	Direction Opérations et Services
DRR	Document Référence Réseau
DT	Direction Territoriale
DT IDF	Direction Territoriale Ile de France
EEV	Etablissement Exploitation Voyageurs
EF	Entreprise Ferroviaire
EIC	Etablissement Infra Circulation
EPIC	Etablissement Public Industriel et Commercial
GI	Gestionnaire d'infrastructure
GIMF	Guide d'Intervention en Milieu Ferroviaire
GOV	Graphique d'Occupation des Voies
GPF	Groupe Public Ferroviaire
IDF	Ile De France
INGRE-MEXT	Ingénieur robustesse - manager d'exploitation territorial

M&T	Maintenance et Travaux
ORC	Opérations Réseau et Circulations
PNTC	Pôle National Technico-Commercial
Pôle QR	Pôle Qualité régularité
PPHT	Point Production Hebdomadaire Transilien
PPP(iste)	Partenariat Public Privé. Titulaire de la convention PPP.
PR	Point Remarquable
PRI	Pôle Régional Ingénierie
REX	Retour d'Expérience
RFN	Réseau Ferré National
RRP	Réunion Régularité Périodique
SAP	Système d'Amélioration de la Performance
STIF	Syndicat des Transports d'Ile de France
TN	TraNslien
VEH	Variation Ecart Horaire

CHAPITRE 1 :

Politique de SNCF Réseau en matière de régularité.

Article 101. Le management de la régularité, c'est remettre les trains à l'heure !

Pour cela, le management de la régularité intègre :

- le suivi et la veille sur les retards impactant les circulations ferroviaires,
- l'identification de leurs causes, conséquences et affectation,
- l'animation à tous les niveaux, telle que décrite dans le présent document.

Il est piloté par la DOS de SNCF RESEAU qui coordonne les différentes entités de SNCF Réseau, les concessionnaires de lignes (PPP) et les représentants des entreprises ferroviaires, dans l'intérêt global de la performance et le respect du Document de Référence du Réseau.

Le management de la régularité, par des analyses permanentes de la production et des normes et processus qui la définissent, nourrit de plus le Retour d'Expérience.

Article 102. Principes.

Le management de la régularité est indispensable à la stabilité du système de production, où les défauts de qualité d'une seule des parties ont un impact sur l'ensemble du système ferroviaire, notamment sur sa capacité et sa performance.

Ce management repose sur :

- une analyse permanente du fonctionnement du système ferroviaire,
- la responsabilisation de chacun des intervenants pour respecter les normes de production :
 - circulations à l'heure au départ et à l'arrivée,
 - conformité au sillon alloué,
 - disponibilité du réseau, fiabilité des installations,
 - fiabilité du matériel,
 - Etc.
- l'affectation sans ambiguïté des pertes de temps au responsable de celles-ci.
- un reporting rigoureux et un suivi des résultats des actions avec les intervenants.

La DOS de SNCF Réseau, outre ses actions propres, est en charge de la coordination de l'ensemble des actions menées pour améliorer la régularité des circulations

sur le Réseau Ferré National (RFN). Elle exerce également un rôle de veille quant au respect des normes d'utilisation et des règles d'exploitation du RFN.

Elle s'appuie sur les trois zones de production et sur la DG IDF, ainsi que sur leur réseau d'EIC et de pilotes d'axes, pour mettre en œuvre, au sein de SNCF Réseau et avec tous les partenaires, les dispositions du présent référentiel.

Chaque utilisateur du Réseau Ferré National (RFN) doit mettre en place des normes visant à assurer sa production en conformité avec les sillons ou les plages allouées, ainsi qu'avec les règles fixées dans le DRR. Il doit de plus, veiller à leur respect y compris en cas d'évolutions.

Par ailleurs, le management de la régularité constitue un préalable incontournable à la mise en œuvre d'un Système d'Amélioration de la Performance (SAP).

Article 103. Enjeux.

Le management de la régularité contribue au respect des exigences critiques des clients, des exploitants ferroviaires et de leurs salariés.

Bien au-delà de la détermination des responsabilités mais recherche en permanence l'identification des causes racines. Il intègre la correction des anomalies, la mesure, l'analyse, l'anticipation des événements en limitant les variations du système. Il pousse ou contribue à l'adaptation des normes en général.

Cela passe notamment par :

- la compétence des acteurs de terrain (formation, respect des règles,...),
- l'implication des dirigeants (veille,...),
- une préparation du service adaptée,
- l'anticipation et la réactivité en cas d'aléas,
- la recherche permanente de la diminution du "bruit de fond" constitué par les petites entorses répétées aux normes édictées...

La gestion des situations perturbées est traitée dans d'autres documents de principe.

Article 104. Acteurs et responsabilités.

Le management de la régularité implique de nombreux acteurs dont les grandes familles sont décrites ci-après.

104.1. SNCF Réseau.

Située au sein de la DGOP, la DOS est chargée d'animer et de piloter le management de la régularité sur le RFN.

Pour ce faire, et notamment :

- Elle définit les instances de management et de régularité Système,
- Elle anime les EIC, pivots de l'exploitation dans les sites qu'ils recouvrent,
- Elle pilote la définition des règles d'attribution des responsabilités BREHAT selon le texte RFN IG TR04 C01 n°002 « Directives de justification des retards dans BREHAT »,
- Elle organise et anime au niveau central les instances du management de la régularité qui lui incombent
- Elle intègre les spécificités de la zone dense portées par la DG IDF.

La DGOP regroupe trois zones de production :

- La zone de production Atlantique,
- La zone de production Nord-Est – Normandie,
- La zone de production Sud-Est.

Le pilotage de la production au sein des ZP est réalisé à partir d'une unité élémentaire nommée « axe de production ». L'ensemble du territoire des 3 ZP est maillé par 11 axes de production.

A sa tête, le pilote d'axe pilote et anime la performance sur le périmètre de son axe à partir d'indicateurs qui lui permettent de mesurer la qualité de la production et de la régularité. En amont, il participe à la programmation des ressources travaux et instruit les décisions de répartition de la capacité.

Le pilote d'axe n'a pas vocation à intervenir dans la production du service quotidien, qui est réalisée par les établissements (EIC, IPôles).

A la DG IDF, les pilotes territoriaux sont les relais des pilotes d'axe et des ingénieurs robustesse – managers d'exploitation des ZP.

Les DET d'EIC sont les pivots de l'exploitation sur les sites qu'ils couvrent. Ils organisent et pilotent sur leur périmètre le management de la régularité. Ils travaillent en liaison permanente avec les pilotes d'axe, les INGRE-MEXT et les acteurs territoriaux (SNCF Réseau, DT Réseau, SNCF Mobilités, EF, ...) et nationaux (DOS, CNOC, DAC, DGCS, ...). Les DET d'EIC sont garants de l'implication de l'ensemble des acteurs de leur périmètre dans le management de la régularité, dans le fonctionnement des instances et la conduite des actions d'amélioration de la régularité.

Les directions des zones de productions, la DG IDF, ainsi que tous les établissements qui les composent, s'inscrivent dans le management de la régularité en veillant à la mise en œuvre des instances système et en y participant autant que de besoin, notamment en étant acteurs de leur propre régularité.

La DAC participe aux instances de niveau national et territorial.

La DGCS assure la relation client avec les Entreprises Ferroviaires et les activités de SNCF Mobilités, et à ce titre, sollicite la DOS pour son expertise sur les sujets régularité. La DGCS assure par ailleurs le secrétariat technique du COSAP.

Les DT Réseau peuvent être sollicités dans le cadre de certaines instances Territoriales ou d'Axe, en particulier Mensuelles. Elles assurent la relation client avec les Entreprises Ferroviaires de son périmètre, principalement les activités TER, ainsi que les AOT.

En IDF, la DG IDF entretient des liens étroits avec l'activité Transilien.

104.2. Les PPPistes.

Ils s'inscrivent dans le management de la régularité appliqué sur les LGV et raccordements avec les lignes conventionnelles, du RFN non concédé. Ils participent aux instances système d'Axe (Quotidiennes, Hebdomadaires et Mensuelles).

104.3. Les Entreprises Ferroviaires.

Les EFs sont en relation avec SNCF Réseau au travers de leur participation aux instances régularité définies dans le présent document, ainsi que dans le cadre des échanges permanents avec les autres acteurs de la régularité.

Dans ce cadre, elles :

- sont sollicitées pour participer aux animations et doivent être présentes aux points prescrits dans le présent texte (REX par exemple),
- établissent et mettent en œuvre leur politique en matière de pilotage de leur production et de la régularité,
- arrêtent leurs propres objectifs de régularité,
- pilotent la mise en œuvre des processus prévus,
- pilotent l'animation et le Retour d'Expérience de leurs produits et participent à l'animation et au REX transverse,
- veillent au respect des règles d'exploitation du DRR et mettent en place les mesures utiles pour s'assurer au jour le jour du respect de ces règles,
- ..

Les candidats autorisés ne participent pas directement aux instances de management de la régularité. Ils ont néanmoins des échanges et réunions de travail avec SNCF Réseau.

Article 105. Indicateurs de qualité.

L'approche système, qui anime les instances de management de la régularité, implique par principe l'ensemble des acteurs et impose le partage d'indicateurs communs.

Ces indicateurs permettent de diagnostiquer l'état de la régularité et de définir les actions à mener.

L'application BREHAT est le socle des outils permettant de produire et de mesurer ces indicateurs.

Parmi ces outils, l'Observatoire de la Régularité est celui qui permet de suivre et piloter les indicateurs nécessaires à la mesure de la production ferroviaire système.

Ces indicateurs de base utilisés par SNCF Réseau, et permettant un échange avec l'ensemble des acteurs, sont décrits en annexe 1.

En complément, chaque exploitant dispose des indicateurs qu'il juge utiles à la mesure de l'efficacité de sa production.

L'indicateur SAP (ratio minutes perdues par km parcouru) n'a pas vocation à assurer le pilotage de la régularité, mais il participe à l'amélioration continue de celle-ci en permettant notamment d'orienter les choix stratégiques.

CHAPITRE 2 : Des conditions préalables.

Article 201. Préparation du service : sillons et travaux.

Les principes constitutifs des processus de gestion des capacités d'infrastructure sont la première étape de la mise en qualité du management de la régularité.

Ils passent par :

- la répartition, la planification et l'ordonnancement des capacités travaux et commerciales en respect des normes correspondantes,
- la mise à jour régulière de ces normes en fonction du retour d'expérience issu du management de la régularité,
- la gestion et l'administration des demandes clients,
- la gestion des ouvertures de gares et postes,
- la production horaire dans le respect des normes de tracé qui évoluent également avec les REX,
- la concertation avec les clients de SNCF RESEAU,
- la stabilité des demandes de capacité sillons / travaux au cours du service.

L'annexe 4 du DRR décrit ces principes, ainsi que, notamment, les textes RFN-IG-TR 01 A-OO-n° 001 « Référentiel de Répartition des Capacités d'Infrastructure » et RFN-IG-TR 01 B-01-n°001 « capacité de dernière minute »...

Article 202. Gestion préventive des événements.

202.1. Aléas climatiques.

Certains phénomènes météorologiques affectent chaque année la production des circulations pour les transporteurs comme pour l'infrastructure. Les organisations et dispositifs nécessaires pour faire face à ces types d'événements font l'objet de préparations, finalisées lors de journées transverses à thèmes auxquelles participent les entités concernées (SNCF Réseau, Entreprises Ferroviaires, Gestionnaire de gare). La DOS supervise les préparations et assure l'animation de ces journées.

202.2. Moyens de dégagement du réseau.

En cas de perturbations de la circulation, la DOS est chargée, dans le respect des règles décrites au DRR, de rétablir dans les meilleurs délais la situation nominale d'exploitation sur l'ensemble des voies du RFN.

A ce titre, elle gère les schémas directeurs des moyens de relevage, des locomotives de secours LGV, des moyens de déneigement, ..., en veillant à leur disponibilité et à leur localisation, d'entente avec les services gestionnaires de parcs.

Les PPPistes disposent de moyens propres pouvant être utilisés par la DOS.

202.3. Interventions des services externes.

Certaines situations d'incidents nécessitent l'intervention des services de l'Etat. Elles imposent une connaissance partagée des enjeux et contraintes des différents acteurs.

SNCF RESEAU intervient auprès des services concernés afin de fiabiliser ces interfaces. Le GIMF (Guide d'Intervention en Milieu Ferroviaire) sert de référence à ces échanges. Fruit d'un travail en association avec les services de l'Etat et la SNCF, il décrit des situations particulièrement pénalisantes pour la fluidité des circulations et la structuration des missions des « acteurs terrains » chargé d'y remédier.

202.4. Scénarios de repli. Information des EF voyageurs et chargeurs.

Les EIC et le CNOC élaborent des scénarios alternatifs en cas de perte de capacité, en associant l'ensemble des partenaires (notamment dans le cadre de la démarche Info FIRST de SNCF).

Ces scénarios intègrent les perturbations anticipées (travaux, mouvements sociaux, grands événements culturels ou sportifs ...), mais aussi les perturbations inopinées (phénomènes climatiques, incidents importants, ...).

Ils comportent systématiquement les engagements de SNCF Réseau en matière d'information des EF vis-à-vis de leur clientèle (voyageurs ou chargeurs).

202.5. Exercices.

La performance, lors d'une situation fortement perturbée ou d'une crise, repose sur l'entraînement. Pour ce faire, les acteurs du système ferroviaire et leurs interlocuteurs externes réalisent ensemble des exercices.

Simulant des situations proches de la réalité, au regard des risques et menaces susceptibles de survenir, les exercices associent tous les acteurs et visent à préparer leurs services d'intervention.

202.6. Gestion de crise.

La DOS est responsable de l'animation de l'ensemble du dispositif de coordination de la gestion de crise, par délégation de SNCF : déploiement des processus, formation des acteurs, etc. En ce sens, elle coordonne les caissons de l'ensemble des acteurs.

Article 203. Responsabilisation des acteurs.

La compréhension des enjeux et des processus par les acteurs est primordiale et relève de la responsabilité de chaque exploitant.

Elle permet, au-delà de la mise en œuvre des compétences acquises, une responsabilisation à tous les niveaux dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue et de subsidiarité.

On distingue :

- La responsabilité individuelle, qui consiste à exécuter, dans les règles de l'art et selon les standards, les chronogrammes et les opérations de production. Chaque EF et chaque opérateur du GI est responsable de sa conformité.
- La responsabilité d'assembleur, et à grande échelle de distance et de temps (territoires, axes ...), de la conception, de l'adaptation et de la robustesse.
- La responsabilité d'orchestration du GI, assembleur et garant des pratiques.

La communication est un autre outil du management de la régularité. Il n'est pas exclusif aux animateurs du management de la régularité, mais doit être utilisé par l'ensemble des acteurs afin d'animer, de partager et de faire progresser.

Article 204. La régularité, c'est réaliser ce qui a été prévu !

Pour cela, la gestion de la production doit être conforme à ce qui a été décrit en préparation et doit s'appuyer sur :

- le management de la ponctualité, grâce notamment à la démarche H00 de SNCF ;
- la robustesse et le respect du graphique de circulation, grâce notamment au Robustest de SNCF ;
- la mise en application de scénarios en cas de perturbations, grâce notamment à la démarche SNCF Info FIRST.
- les installations et leur fiabilité intrinsèque ;
- la performance des acteurs ;
- le management des hommes ;
- une réactivité renforcée par la mise en place de procédures adaptées,
- la mise en œuvre correcte des règles d'exploitation du réseau telles que définies à l'annexe 5 du DRR,
- ...

Article 205. L'enregistrement des données.

Pour permettre l'analyse de la production des différents intervenants sur le RFN, deux types d'informations sont collectées :

- l'information de localisation,
- l'information d'explication.

Ces informations sont disponibles dans le système informatique BREHAT auquel tous les acteurs Ferroviaires (EF) peuvent être connectés.

Ces différentes informations sont collectées en conformité avec le document RFN IG TR 04 C-01-n0002 « règles d'exploitation de la gestion opérationnelle des circulations ».

La collecte des informations d'explication est réalisée par les acteurs Circulation de la DOS (régulateurs, chefs de circulation, agents circulation) en application du do-

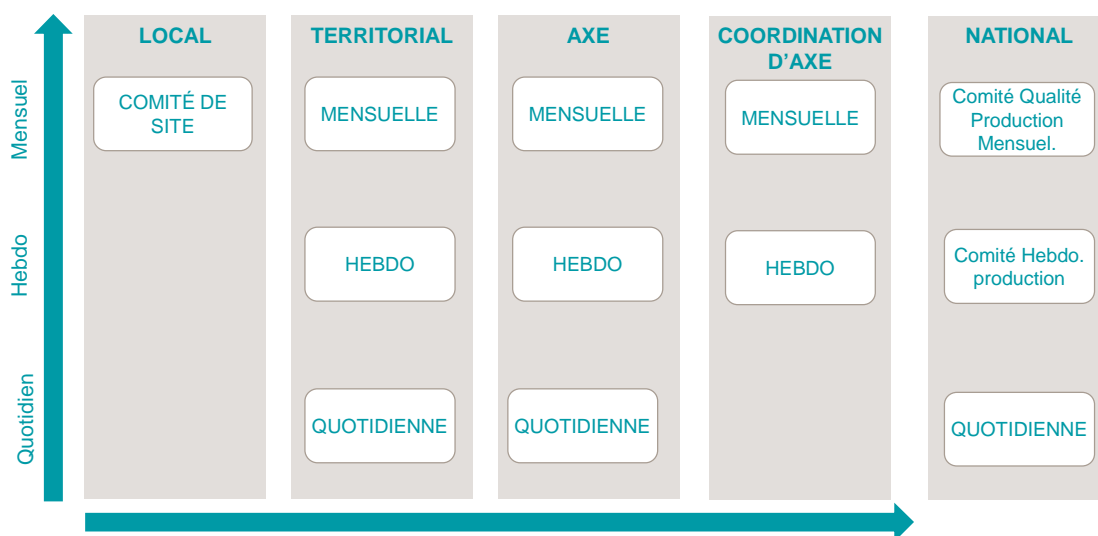
cument RFN IG TR4 C1 n002 « directives de justification des retards dans BREHAT ».

Les informations saisies dans le système BREHAT peuvent être modifiées à posteriori à des fins de mise en qualité ou à la suite d'enquêtes.

CHAPITRE 3 : Le management de la régularité.

Article 301. Schéma des instances de management de la régularité.

Le tableau ci-dessous présente schématiquement les instances de management de la régularité :



La DOS coordonne l'ensemble du système et pilote aux différents niveaux géographiques les instances Quotidiennes, Hebdomadaires et Mensuelles, avec les méthodes de l'Excellence Opérationnelle.

Article 302. Les principes régissant les instances de management de la régularité.

Les principes suivants régissent ces instances destinées à améliorer le résultat vu et perçu par le client :

1. Attachement aussi bien à l'efficacité du traitement des situations perturbées qu'à la recherche permanente de la robustesse de conception, dans le but d'améliorer la performance globale du système ferroviaire.
2. Recherche des causes racines plutôt que des responsabilités.
3. Au titre de ce qui précède chaque acteur est tenu de respecter les engagements de confidentialité exposés dans l'article 303 qui suit.
4. Orientation clients : elle doit guider les actions des acteurs du système. Ainsi, chaque transporteur, ou client, doit connaître l'instance et l'interlocuteur à qui il doit s'adresser, à tout moment du processus et en tout lieu du territoire

5. Définition d'un plan d'actions régularité propre par chaque acteur du système.
6. Articulation des instances mises en place à différents niveaux géographiques (local, territorial, axial et national) dans une logique de subsidiarité.
7. La subsidiarité s'exerce aussi selon la méthode de l'escalade, laquelle peut-être verticale ou horizontale :

Pour des sujets ne permettant pas une résolution de problème dans la boucle courte de l'instance, (sujet trop fin, ou bien trop vaste, dépassant le périmètre de l'instance, nécessitant un examen plus approfondi, etc.) l'escalade peut s'envisager, après arbitrage par les participants en cours de réunion, aussi bien sur une échelle de temps (de la quotidienne à l'hebdomadaire ou à la mensuelle) que sur une échelle géographique (du local au territoire ou à l'axe).
8. Responsabilisation de chaque acteur participant à une instance, qui doit avoir la délégation de s'engager au nom de son entité dans la conduite et le bouclage des actions du niveau de l'instance.
9. Utilisation des méthodes et outils de l'excellence opérationnelle pour trouver des solutions permettant d'améliorer durablement les résultats du système et formation des acteurs à ces méthodes au besoin.
10. Fourniture de données partagées répondant aux besoins de l'ensemble des participants, reposant uniquement sur l'exploitation de l'outil commun Observatoire de la Régularité.

Article 303. Les principes de confidentialité.

Dans les instances de management de la régularité, chaque participant reconnaît et accepte que soient diffusées et partagées, avec l'ensemble des autres participants, des informations concernant leur propre exploitation et pouvant relever du Plan de Gestion des Informations Confidentielles (PGIC) de SNCF Réseau, aux fins exclusives d'amélioration de la performance globale du système ferroviaire.

Article 304. Les règles de participation aux instances.

Les EF voyageurs et fret qui effectuent essentiellement des trafics de longs parcours participent, en fonction du volume de leurs trafics et de la nature des difficultés d'exploitation rencontrées, à l'instance de Coordination d'axes, qui se tient de façon hebdomadaire et mensuelle.

Les EF voyageurs et fret qui circulent essentiellement sur les axes directeurs participent aux instances d'axes (Quotidiennes / Hebdomadaires / Mensuelles), en fonction du volume de leur trafic et de la nature des difficultés d'exploitation rencontrées.

Les EF voyageurs et fret qui effectuent des trafics essentiellement régionaux participent aux instances territoriales (Quotidiennes / Hebdomadaires / Mensuelles), en fonction du volume de leur trafic et de la nature des difficultés d'exploitation rencontrées.

Les instances de niveau national, Comité Hebdomadaire Production et Comité Qualité Production Mensuel, réunissent des représentants de haut niveau des EF et de SNCF Réseau. Leur mission est de s'assurer de l'efficacité de la gouvernance mise en place : atteinte des résultats, respect du principe de subsidiarité, résolution de problématiques particulières, etc.

Les instances de niveau national se saisissent elles-mêmes des sujets qu'elles instruisent.

En fonction du volume et de l'acuité des sujets portés à l'ordre du jour, le CQPM peut se scinder en deux parties : l'une dévolue au trafic voyageurs, l'autre au trafic fret.

Article 305. Les managers de la régularité de SNCF Réseau

305.1. Les pilotes d'axes.

En matière de production ferroviaire, chacun des axes situés dans les ZP est désigné directeur ou contributeur.

Dans le cadre du management de la régularité, l'axe directeur désigne l'axe le plus circulé dans un territoire ou une zone donnés.

Le ou les axe(s) contributeur(s) désigne(nt) les autres axes dans un territoire ou une zone donnés.

L'axe directeur, dès lors que son rôle le nécessite, effectue l'assemblage des sujets et les porte dans l'instance correspondante.

La structuration des axes dans les ZP est la suivante :

DZP	PRODUITS CLIENTS	AXES DIRECTEURS	AXES CONTRIBUTEURS
NEN	AXE NORD	Pilote Paris Nord - Hauts de France	Pilote territorial IDF Nord - Sud
	AXE EST	Pilote Paris Grand - Est	Pilote territorial IDF Est - Ouest. Pilote Artère Nord - Est sur partie Strasbourg - Mulhouse - Bâle
	PARIS - ROUEN / LE HAVRE	Pilote Paris - Normandie	Pilote territorial IDF Est - Ouest
	PARIS - CAEN / CHERBOURG		Pilote territorial IDF Est - Ouest
	PARIS - GRANVILLE		Pilote territorial IDF Sud - Ouest (PRG)
ATLANTIQUE	ATLANTIQUE	Pilote Paris LGV - Hendaye	Pilote territorial IDF Sud - Ouest (PRG), Pilotes Paris BPL, Paris Centre Toulouse (car SPDC n'est pas dans son axe).
	PALITO	Pilote Paris Centre Toulouse	Pilote territorial IDF Sud - Ouest (PRG), Pilote Transversale Sud-Ouest.
	TRANVERSALE SUD	Pilote Transversale Sud-Ouest (Sujets produit trains Bordeaux DZP A)	Pilote Languedoc - Méditerranée
	NANTES - BORDEAUX	Pilote Paris LGV - Hendaye	
SUD-EST	SUD EST	Pilote LGV Paris - Marseille	Pilote territorial IDF Sud - Est. Pilote Rhône Alpin, Pilote Auvergne - BFC (Pour partie BFC), Pilote Languedoc - Méditerranée
	PARIS - CLERMONT	Pilote Paris Auvergne - BFC (MEXT Auvergne)	Pilote territorial IDF Sud - Est.

En IdF, des pilotes territoriaux, placés au sein d'un Pôle Performance du Service, assurent notamment l'interface avec le client Transilien et sont les contributeurs des pilotes d'axes.

Ils sont structurés en 3 axes couverts chacun par un binôme de compétences Maintenance et Circulation :

- ✓ Pilote territorial IDF Nord – Sud (Paris-Nord, Paris Sud-Est) : lignes TN B H K D R
- ✓ Pilote territorial IDF Sud - Ouest (PRG) : lignes C N U
- ✓ Pilote territorial Est – Ouest (Paris Est, Paris St-Lazare) : lignes E P T4 L A J

305.2. Les ingénieurs robustesse – managers d'exploitation territoriaux (INGRE-MEXT).

Dans les ZP, le pilote d'axe s'appuie sur un ingénieur robustesse – manager d'exploitation dans ses missions liées à la performance de la production ferroviaire.

305.3. Les directeurs d'établissement Infra Circulation.

Les DET d'EIC sont les pivots de l'exploitation dans les sites qu'ils couvrent. Ils sont les garants de l'implication de l'ensemble des acteurs de leur périmètre dans le management de la régularité, dans le fonctionnement des instances et la conduite des actions d'amélioration de la régularité.

305.4. Le chargé de trafic longs parcours et coordination d'axes.

La coordination des trains qui parcourent 2 ZP seulement relève des ZP elles-mêmes.

La coordination des trains qui parcourent au moins 3 ZP (l'IdF ou un GI étranger étant considérés comme une ZP) relève d'un chargé de trafics long parcours et coordination d'axes, qui anime un pôle du même nom situé au sein de la DOS.

Article 306. Les instances quotidiennes.

LA QUOTIDIENNE		
	Objectifs	Membres
Local	<ul style="list-style-type: none"> Point 5 minutes (Confer H00) Analyse de la ponctualité de la veille, Suivi des trains H00, Analyse des événements significatifs production du site, ... 	<ul style="list-style-type: none"> Piloté et animé par SNCF Réseau (UO Circulation de l'EIC) SNCF Mobilités : Escale du site, autres producteurs du site : Technicentre, Traction... Représentants des EF, selon les caractéristiques du site ...
Territorial	<ul style="list-style-type: none"> Partage et analyse des résultats avec MV (régularité et ponctualité des sites originés), Définition des actions immédiates à mettre en œuvre au regard des résultats, Choix des analyses approfondies à réaliser en vue de l'Hebdomadaire, 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotée par SNCF Réseau : Dirigeant du COGC de l'EIC (appuyé par le Guichet Régularité), SNCF Réseau : MEXT ou INGRE de l'axe concerné, pôle Qualité du ou des Infrapôles concernés SNCF Mobilités : dirigeant du COP TER intervenant sur le territoire Représentants des EF territoriales
Axe	<ul style="list-style-type: none"> Partage et analyse des résultats avec MV, Vérification de la pertinence des actions issues des Quotidiennes Territoriales et arbitrage, Définition des actions complémentaires à mettre en œuvre, Choix des analyses approfondies à réaliser en vue de l'Hebdomadaire, 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotée par SNCF Réseau : INGRE-MEXT de l'axe directeur, appuyé par l'animateur Régularité de l'axe et par le ou les axes contributeurs concernés et préparée et animée par l'animateur régularité de zone SNCF Réseau : dirigeants des COGC des axes concernés, représentant de la direction production de la ZP, représentant de la DPU IDF SNCF Mobilités : Représentant du COS (Centre Opérationnel de Supervision) des BU concernées (TGV, IC) Représentants des EF circulant sur l'axe
National	<ul style="list-style-type: none"> Partage et analyse des résultats avec MV, Vérification de la bonne prise en charge des actions issues de l'Hebdomadaire par les territoires et axes, Si nécessaire, définition des actions immédiates d'envergure nationale à mettre en œuvre, Choix des analyses approfondies à réaliser, Identification des événements à traiter en Comité Hebdomadaire Production, 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotée par SNCF Réseau : dirigeant du CNOC SNCF Réseau : DNO, DNC, DNI, chef du département ORC, directeur de la DPU IdF ou son représentant, représentant de la DSOP SNCF Mobilités : représentants en tant que de besoin Représentants des EF en tant que de besoin

LES INSTANCES

Article 307. Les instances hebdomadaires.

L'HEBDOMADAIRE		
	Objectifs	Membres
Territorial	<ul style="list-style-type: none"> Partage et analyse des résultats avec MV, Bouclage des actions décidées lors des Quotidiennes, Analyse approfondie des événements complexes et élaboration d'un plan d'actions si nécessaire, 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotée par SNCF Réseau : INGRE-MEXT de l'axe SNCF Réseau : chef du pôle QR de l'EIC, chef du pôle Production de l'Infrapôle SNCF Mobilités : chef du pôle Production Représentants des EF territoriales
Axe	<ul style="list-style-type: none"> Partage et analyse des résultats avec MV, Bouclage des actions décidées lors des Quotidiennes Territoriales et arbitrage, Analyse approfondie des événements complexes et élaboration d'un plan d'actions si nécessaire, 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotée par SNCF Réseau : INGRE -MEXT de l'axe directeur appuyé par les INGRE-MEXT des axes contributeurs concernés SNCF Réseau : chef du pôle QR de ou des EIC concernés, chef du pôle Production du ou des Infrapôles concernés, représentant du Pôle Clients et Services de la DT Réseau, directeur Production de la ZP ou son représentant, directeur Performance de la DPU Idf ou son représentant SNCF Mobilités : Chef du pôle Production des BU (Business Unit) Représentants des EF circulant sur l'axe
Coordination d'axes	<ul style="list-style-type: none"> Partage et analyse des résultats avec MV, Bouclage des actions décidées lors des Quotidiennes d'Axe et arbitrage, A l'échelle nationale, analyse approfondie des événements complexes entre ZP concernant les trains long parcours et élaboration d'un plan d'actions si nécessaire, 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotée par SNCF Réseau : chargé de trafic long parcours SNCF Réseau : Pilotes des axes directeurs des ZP et territoriaux de l'IDF ou leurs INGRE-MEXT SNCF Mobilités : directeurs Production des BU ou leur représentant Représentants des EF
Comité Hebdomadaire Production (CHP)	<p style="text-align: center;">Comité Hebdomadaire Production</p> <ul style="list-style-type: none"> Partage et analyse des résultats avec MV, Bouclage des actions décidées lors des Quotidiennes, Revue de détail des caractéristiques spéciales de la semaine à venir (météo, grands événements...), Validations des événements classés inacceptables Suivi des impacts et campagnes saisonnières Examen de l'avancement des sujets qui ne sont pas remontés au Comité Production Qualité Mensuel 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotée par SNCF Réseau : chef du département ORC de la DOS, appuyé par le dirigeant du CNOC. SNCF Réseau : DNO, DNI, DNC, INGRE-MEXT des axes directeurs ; DET, chefs de pôle QR et DRC des EIC concernés par l'ordre du jour SNCF Mobilités : DNV, DNF ; DET, DRO, chefs de pôle Prod des Activités et entités concernées par l'ordre du jour. Représentants des EF de niveau directeur d'activité et/ou de production concernés par l'ordre du jour. En tant que de besoin : SNCF Réseau : directeur général Performance et Innovation, directeur DG Opérations et directeurs des ZP, directeur Opérations et Services, directeur DG IDF, directeur DGEX. SNCF Mobilités : directeur Industriel, directeurs de BU concernés par l'ordre du jour.

LES INSTANCES

Article 308. Les instances mensuelles.

LA MENSUELLE		
	Objectifs	Membres
Local	<p>Comités de site (Confer H00) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Partage des résultats liés à la production du site (ponctualité, respect des temps de stationnement, produit train...), Elaboration des plans d'actions permettant d'améliorer la résilience du système, 	<p>Comité technique : Piloté par l'EIC</p> <ul style="list-style-type: none"> Membres : Pôle production de tous les établissements intervenant sur le site, représentants des EF, selon les caractéristiques du site ... <p>Comité stratégique : Piloté par le DET de l'EIC</p> <ul style="list-style-type: none"> Directeurs de tous les établissements intervenant sur le site Directeurs production des BU Mobilités Représentants des EF, selon les caractéristiques du site ...
Territorial	<ul style="list-style-type: none"> Partage et analyse des résultats avec MV, Bouclage des actions décidées lors des Hebdomadaires, Analyse du bruit de fond et mise en place d'actions permettant de le réduire et d'améliorer la résilience du système, 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotée par l'INGRE ou MEXT de l'axe DET de l'EIC DET de l'Infrapôle Directeur production du TER Chef du Pôle Clients et Services de la DT Réseau Chef du pôle Clients et Service de la DG IDF Chef du pôle Production des EF Représentants des EF territoriales
Axe	<ul style="list-style-type: none"> Partage et analyse des résultats avec MV, Bouclage des actions décidées lors des Hebdo Territoriales et arbitrage, Analyse du bruit de fond et mise en place d'actions permettant de le réduire et d'améliorer la résilience du système, 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotée par le pilote de l'axe directeur appuyé par l'INGRE ou le MEXT de l'axe directeur secondé par les INGRE ou MEXT des axes contributeurs concernés DET des EIC DET du ou des Infrapôles concernés Directeur Production de la ZP Directeur Performance de la DPU Idf ou son représentant Représentant de la DAC (Direction de l'Allocation des Capacités) Chef du Pôle Clients et Services de la ou des DT Réseau Chef du pôle Clients et Service de la DG IDF Directeur de la BU Mobilités ou son représentant Représentants des EF circulant sur l'axe
Coordination d'axes	<ul style="list-style-type: none"> Partage et analyse des résultats avec MV, Bouclage des actions décidées lors des Hebdo d'Axe et arbitrage, A l'échelle nationale, analyse du bruit de fond et mise en place d'actions permettant de le réduire et d'améliorer la résilience du système, 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotée par le chargé de trafic long parcours et coordination d'axes Pilotes des axes directeurs des ZP et territoriaux de l'IDF ou leurs INGRE / MEXT Directeurs Production des ZP et territoriaux de l'IDF ou leurs représentants Directeurs des BU Mobilités ou leur représentant Chef du Pôle Clients et Services de la ou des DT Réseau ou leurs représentants Chef du pôle Clients et Service de la DG IDF ou son représentant Représentants des EF
National DG (CQPM)	<p style="text-align: center;">Comité Qualité Production Mensuel</p> <ul style="list-style-type: none"> Partage et analyse des résultats de production, Identification / sélection de sujets de fond et besoins d'appui (alimentation par les Mensuelles, Bonnes pratiques à partager en matière d'actions production ou régularité, d'Excellence Opérationnelle ou d'Excellence Production, Choix partagé des programmes Excellence Production, Avancement des sujets robustesse, Vérification de la bonne préparation du service annuel 	<p>Piloté par SNCF Réseau : directeur de la DOS, appuyé par le chef du département ORC.</p> <ul style="list-style-type: none"> SNCF Réseau : Directeur général Performance et Innovation, directeur DG Opérations et directeurs des ZP, directeur Opérations et Services, directeur DG IDF, directeur DGEX. SNCF Mobilités : directeur Industriel, directeurs de BU concernés par l'ordre du jour Représentants des EF de niveau directeur général et d'activité concernées par l'ordre du jour.

Article 309. Le REX J+1.

En complément des instances décrites ci-dessus, en cas d'événement inacceptable présentant un caractère exceptionnel, une instance spécifique est réunie par la DOS, le REX J+1, pour déterminer les premières causes et les premiers enseignements.

Elle a le double objectif d'écartier tout risque de reproduction à court terme d'un événement de même type et de s'assurer de la bonne prise en charge, puis du bouclage, des actions correctives par l'instance ad hoc du dispositif de management de la régularité.

Article 310. La commission d'arbitrage.

La commission d'arbitrage est animée par le responsable du service Performance Régularité de la DOS.

Elle a pour mission de traiter de l'affectation des incidents typés « enquêtes en cours » et des LTV de longue durée, ainsi que tout incident ayant été porté à son arbitrage.

Dans cette commission siègent en tant que de besoin des représentants des entreprises ferroviaires, des PPPistes et de SNCF Réseau.

Annexe 1

Les indicateurs utilisés dans le management de la régularité.

1. L'INCIDENTOLOGIE.

Outre le retard à l'arrivée ou en sortie du RFN, une circulation peut subir des pertes de temps et en regagner tout au long de son parcours. Les pertes sont rattachées par les opérateurs (régulateurs, chefs de circulation, agents dans les postes d'aiguillage disposant de Bréhat déporté) à des incidents origines ou induits.

Les incidents origines sont eux-mêmes affectés à une structure responsable.

L'incidentologie recense sur une période donnée (1 an, 1 mois...etc.) la somme du nombre de minutes perdues par incident origine (minutes perdues causées par des incidents origines plus minutes perdues causées par des incidents induits engendrés par des incidents origines).

Ces minutes perdues correspondent donc à la somme de toutes les pertes de temps subies par les circulations rattachées à cet incident.

Egalement, la somme des trains touchés, des trains supprimés et des pertes de temps par incident origine est effectuée (trains touchés par incident origine plus ceux touchés par les incidents induits).

L'incidentologie est classée par responsabilité correspondant à des regroupements de causes identifiées dans Bréhat par le « triplet » et la structure responsable.

Ces regroupements sont établis en cohérence avec ceux définis dans le cadre du SAP.

2. LA PONCTUALITE.

Le taux de ponctualité peut être calculé

- Au départ
- à l'origine
- A l'arrivée
- au terminus

La ponctualité à l'origine ou au terminus est calculée au premier (ou dernier) point d'observation des circulations. Ce point dépend des dispositifs de localisation en place et correspond généralement au PR origine (ou terminus) du sillon.

L'écart horaire est la différence entre l'horaire théorique et l'horaire réel.

Aucune neutralisation de journée n'est effectuée, ni aucune abstraction de trains ou de parcours.

Le taux de ponctualité origine à 0 minute est le pourcentage de trains partant avec un écart horaire inférieur à 0'59".

Le taux de ponctualité à l'arrivée à 5' est le pourcentage de trains arrivant avec un écart horaire inférieur ou égal à 5' (jusqu'à 5'59"), divisé par le nombre total de trains ayant circulé.

3. LA REGULARITE.

La régularité mesure la perte de temps entre la sortie et l'entrée des circulations sur le RFN ou sur le territoire observé.

En pratique, 3 cas se présentent :

1. train circulant à l'intérieur du RFN : la régularité est égale à la ponctualité au terminus,
2. trains dont le terminus est hors RFN : la régularité est égale à la ponctualité en sortie du RFN,
3. trains dont l'origine est hors RFN : la régularité est calculée en soustrayant l'écart horaire à l'entrée du RFN à celui au terminus.

Calcul de la part de chaque responsabilité dans l'irrégularité.

Un train irrégulier peut être touché par plusieurs responsabilités sur son parcours. Le total des minutes perdues peut être différent de l'écart horaire au terminus.

Afin de calculer la part de chacune de ces responsabilités dans l'irrégularité, on procède à une répartition des incidents en fonction du prorata de minutes perdues par train. Ainsi, chaque train irrégulier compte pour 1.

Exemple avec 2 circulations :

T1 subit 2 pertes de temps pour un total de 30 minutes : 20 minutes pour cause « défaillance de l'infra », 10 minutes pour cause « Matériel »,
T2 subit 1 perte de temps de 6 minutes pour cause « Matériel ».



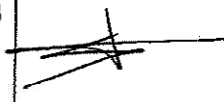
Répartition des responsabilités :

Défaillance de l'Infra : $20/30 = 0,67$ pour 2 trains soit 33% d'irrégularité
Matériel : $10/30 + 6/6 = 1,33$ pour 2 trains soit 67% d'irrégularité

Fiche d'identification

Titre	Management général de la régularité des circulations
Nature du texte	Document de principe
Elaborateur	Département Politique & Documentation de Sécurité Ferroviaire
Référence SNCF RÉSEAU	RFN-IG-OG 01 B-00-n°001
Version en cours / date	Version 04 du 30-10-2018
Date d'application	Applicable à partir du 17-12-2018

Élaboration / Approbation

Rédacteur		Vérificateur		Approbateur	
Frédéric BONVIN	22-10-2018	Luc CHAUMETTE	26-10-2018	Pierre SABLIER	30-10-2018
					

Textes abrogés

➤ néant

Textes de référence

➤ néant

Texte interdépendants

RFN IG TR 04 C-01-n°002 « DIRECTIVES DE JUSTIFICATION DES RETARDS DANS BREHAT » OP 03027

Distribution

<i>SNCF Réseau</i>	<i>Métier "Circulation"</i>	– Direction Exploitation et Sécurité- Dépt Circulation – EIC (tous)
	<i>Métier "Maintenance & Travaux"</i>	– Direction de Production – Direction de la Maintenance
	<i>Métier "Ingénierie & Projets"</i>	– Direction Projets Système Ingénierie
	<i>Métier "Accès réseau"</i>	– Service
	<i>Direction Générale Ile de France</i>	– Direction exploitation
	<i>Direction Générale</i>	– Direction Juridique et de la Conformité
	<i>Directions territoriales</i>	– Pôle Clients et Services
<i>Entreprises ferroviaires</i>	<i>Entreprises ferroviaires titulaires d'un certificat de sécurité délivré par l'EPSF PPPistes</i>	
<i>Centres de formation</i>	<i>Centres agréés par l'EPSF</i>	
<i>EPSF</i>	<i>Direction des Référentiels</i>	
<i>Autres</i>	<i>Néant</i>	

Résumé

Ce document précise l'organisation de l'animation et du pilotage du management général de la régularité pour l'ensemble des acteurs du ferroviaire.