

Société émettrice :

SNCF RÉSEAU SA

RÉFÉRENTIEL ACCÈS RÉSEAU

DOCUMENT OPÉRATIONNEL

Systeme d'amélioration de la performance (SAP)

Le présent document traite du Système d'Amélioration des Performances (SAP) applicable sur le Réseau Ferré National (RFN) en conformité avec les prérogatives européennes, et est conjointement mis en œuvre sur l'ensemble du territoire par les Directions Générales : Clients et Exploitation (DGCE) et Directions Générales Inter-Régionales (DGIR) de SNCF Réseau.

AR30131
(TR 1B)

Édition du 1^{er} Juillet 2016

Version n° 09 du 30 Septembre 2025

Applicable dès réception

Référence article : AR30131 - 010716 - 09C

Émetteur : Direction Générale Clients et Exploitation

Périmètre de confidentialité :

PUBLIC

AR30131



Sommaire

1.	PRÉAMBULE / NOTE PÉDAGOGIQUE	1
2.	OBJET.....	2
3.	DÉCLINAISONS	3
4.	TEXTES CITÉS	3
5.	ABRÉVIATIONS / DÉFINITIONS.....	3
5.1.	Abréviations	3
5.2.	Définitions.....	4
6.	PRINCIPES GÉNÉRAUX DU SAP	5
6.1.	Le SAP est un système incitatif tourné vers la mise en place d'actions permettant progressivement de gérer et d'exploiter les capacités d'infrastructure de façon optimale..	5
6.2.	Le SAP est animé en concertation avec les différentes parties prenantes.....	6
6.3.	Le SAP s'appuie sur les données issues des outils et processus du management de la régularité du GI pour mesurer les pertes de temps.....	6
7.	LA GOUVERNANCE DU SAP.....	7
7.1.	Le comité SAP (COSAP).....	7
7.2.	Confidentialité des documents du COSAP	8
7.3.	Diffusion des documents SAP.....	8
7.4.	Le COSAP vis-à-vis de l'ART.....	8
8.	INDICATEUR DE PERFORMANCE DU SAP	9
8.1.	Définitions.....	9
8.2.	Principes de calcul de l'indicateur SAP (minutes perdues aux 100km)	11
8.2.1.	Cadre d'application du calcul de l'indicateur SAP : la relation bilatérale EF/GI	11
8.3.	Modalités et processus de production de l'indicateur SAP.....	13
8.3.1.	Les extractions	13
8.3.2.	Les exclusions et neutralisations.....	14
8.3.3.	Les indicateurs complémentaires de suivi dans le cadre du SAP.....	18
8.4.	Diffusion des indicateurs SAP minutes perdues aux 100km.....	20
8.4.1.	Calendrier de production des indicateurs SAP	20
8.4.2.	Format des documents de suivi des indicateurs SAP	20
8.4.3.	Communication des indicateurs SAP annuels et des montants de malus financiers du SAP.....	21
8.5.	Données élémentaires Bréhat et mise en qualité	21
9.	MODÈLE ÉCONOMIQUE DU SAP	22
9.1.	Valeur de la minute perdue	22
9.2.	Plafonds des malus financiers	24
9.3.	Trajectoire financière.....	25
10.	DÉTERMINATION DES OBJECTIFS DE PERFORMANCE.....	25
10.1.	Principes généraux pour la fixation des objectifs SAP.....	25

Public

10.2.	Segmentation des objectifs de performance par activité	26
10.3.	Elaboration des objectifs	26
10.3.1.	Elaboration des objectifs SAP EF	26
10.3.2.	Elaboration de l'objectif SAP GI	28
10.3.3.	Processus d'élaboration des objectifs	30
10.3.4.	Restitution des données à destination de chacune des parties prenantes	30
11.	RÈGLES ET CONDITIONS D'APPLICATION DU DISPOSITIF SAP	31
11.1.	Règle générale d'application du dispositif SAP	31
11.2.	Conditions d'application du dispositif SAP	31
11.3.	Conditions d'application du dispositif SAP pour le cas particulier des redéfinitions de périmètres et/ou des segments d'activités des opérateurs ferroviaires historiquement éligibles et parties prenantes du SAP	32
11.4.	Règles de cessation d'application du dispositif SAP	32
12.	FACTURATION SAP	33
13.	LE MANAGEMENT SAP	35
14.	LE SUIVI DES TRAINS SUPPRIMÉS EN OPÉRATIONNEL	35
14.1.	L'indicateur	35
14.2.	Modalités et processus de production de l'indicateur	36
14.3.	Modalités de diffusion des résultats	37
15.	MODALITÉS DE CONTESTATION	38
15.1.	Contestation des éléments du SAP servant de base à la Facturation SAP	38
15.2.	Contestation des indicateurs complémentaires de suivi dans le cadre du SAP ne faisant pas l'objet d'une facturation dans le cadre du SAP	38
ANNEXE 1	CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DU COSAP, VERSION DU 20 MARS 2024	39
ANNEXE 2	CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION D'ARBITRAGE DU SAP, VERSION DU 23 MARS 2022	45
ANNEXE 3	CHARTRE D'ENGAGEMENT SUR LA GESTION DES TRAINS SUPPRIMÉS EN OPÉRATIONNEL (À PARTIR DE J-1/ 17H00)	48
ANNEXE 4	LISTE DES PRINCIPAUX POINTS FRONTIÈRES DU RÉSEAU FERRÉ NATIONAL PRIS EN COMPTE	49
FICHE D'IDENTIFICATION		50

1. Préambule / Note pédagogique

1.1 Origine de la création du document :

L'amélioration des performances du réseau ferroviaire s'applique à chaque pays de l'Union Européenne depuis 2001 avec la mise en place de la directive européenne 2001/14/CE (du 26 février 2001) qui concerne la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la tarification de l'infrastructure ferroviaire. L'article 11 de la directive prévoit l'établissement d'un Système d'Amélioration des Performances (SAP) entre les Entreprises Ferroviaires (EF) et les Gestionnaires d'Infrastructure (GI).

La directive 2001/14/CE a été remplacée, le 21 novembre 2012, par la directive européenne 2012/34/UE établissant un espace ferroviaire unique européen et qui précise, à l'annexe VI point 2 visé à l'article 35, les principes de base du Système d'Amélioration des Performances.

Dans ce cadre, le gestionnaire d'infrastructure français (Réseau Ferré de France de 2011 à fin 2014, puis SNCF Réseau depuis le 1^{er} janvier 2015) a mis en place un Système d'Amélioration des Performances (le SAP) « conforme au regard du droit communautaire et élaboré en concertation avec toutes les parties prenantes », tel que conclu par le rapport d'audit DAR 14.013 du 6 février 2015, mené sur le SAP.

Le SAP est un système opérationnel évolutif susceptible de voir ses paramètres techniques et économiques être adaptés en fonction des évolutions du système ferroviaire.

Le SAP est inscrit à l'article 5.7 du Document de Référence du Réseau (DRR).

1.2 Objectifs du document :

Le présent document traite du Système d'Amélioration des Performances applicable sur le Réseau Ferré National (RFN). Il a pour objectifs de :

- Décrire les principes fondamentaux et le fonctionnement du SAP ;
- Préciser le rôle, la mission et les prérogatives du comité SAP (le COSAP) et de la commission d'arbitrage du SAP ;
- Présenter les modalités de production et de diffusion de l'indicateur SAP ;
- Décrire le modèle économique propre au SAP et ses modalités d'application ;
- Présenter le positionnement du SAP dans l'articulation globale du management de la régularité.

1.3 Utilisateurs du texte :

Le présent document s'adresse à toutes les parties prenantes au Système d'Amélioration des Performances :

- Les différents acteurs représentant SNCF Réseau ;
- Toutes les entreprises ferroviaires assujetties au SAP ;
- Les membres du comité du SAP et son président ;
- Les personnels des EF et de SNCF Réseau directement impliqués dans le SAP ou délégués à des missions pouvant se rapporter à l'amélioration de la performance.

Public

1.4 Résumé des principales évolutions et des nouveautés :

Par rapport à la version précédente du référentiel SAP (version n°8 du 11 décembre 2024), les principales évolutions apportées au document sont les suivantes :

- Ajustement des noms des entités de SNCF Réseau par suite de la mise en œuvre du projet de restructuration de l'entreprise le 1er juillet 2025 ;
- Adaptation du document en fonction des évolutions de l'environnement du management de la régularité et de la performance d'exploitation ;
- Prise en compte dans le référentiel de la simplification des triplets BREHAT mise en œuvre le 20 mai 2025 ;
- Modification du nom du document OP03027 (RFN-IG-TR 04 C-01-n°002) : Directive de documentation des événements production et des événements circulation, cité dans le référentiel ;
- Mise à jour de la liste des abréviations en 5.1 ;
- En 5.2, ajout de la définition de la complétude et modification des définitions de l'évènement circulation et du triplet ;
- En 8.3.3.1, actualisation des éléments sur la qualité de saisie dans la base BREHAT en fonction de ce qui est présenté au COSAP ;
- En 8.4.1 et 8.4.2, ajout de la fourniture mensuelle des indicateurs (en place depuis 2024) ;
- En 10.3.1 et 10.3.2, précisions apportées sur le mode de communication des objectifs aux EF en cohérence avec le Document de Référence du Réseau (DRR) ;
- En 13, actualisation de la cartographie globale des instances constituant le management de la régularité performance d'exploitation.

1.5 Accompagnement du texte :

Les acteurs en place au moment de la mise en application du présent document sont informés de son contenu par leurs dirigeants.

2. Objet

Le présent document traite du Système d'Amélioration des Performances (SAP) applicable sur le Réseau Ferré National (RFN), en conformité avec les prérogatives européennes. Le présent document définit le mode de gouvernance du dispositif SAP et ses modalités de fonctionnement, en particulier concernant : les périmètres à prendre en compte ; l'indicateur principal du dispositif (ratio des minutes perdues aux 100 km) ; les règles de fixation des objectifs SAP annuels ; le modèle économique ; les pénalités financières ; les modalités de facturation et de communication des résultats.

3. Déclinaisons

Le dispositif SAP ayant une application nationale, la mise en application du présent document ne nécessite pas de déclinaison locale.

4. Textes cités

- **Directive Européenne 2012/34/UE** (du 21 novembre 2012)
- **Document de Référence du Réseau** (Article 5.7)
- **Décret 2019-851 du 20 août 2019** (ou « décret données »)
- **OP03027 (RFN-IG-TR 04 C-01-n°002) : Directive de documentation des événements production et des événements circulation** (document DGCE / SNCF Réseau)
- **OP00508 (RFN-IG-TR 04 C-01-n°001) : Règles de la gestion opérationnelle des circulations** (document DGCE / SNCF Réseau)
- **AR3011 (TR1B) : Catégories statistiques, types de convoi trafic et utilisateurs de l'infrastructure** (document DGCE / SNCF Réseau)

5. Abréviations / Définitions

5.1. Abréviations

Abréviations	Définition du terme
AFRA	Association Française du Rail
AOT	Autorité Organisatrice de Transport
ART	Autorité de Régulation des Transports
BREHAT	Base de Résultats de l'Exploitation Habile à d'Autres Tâches
IGEDD	Inspection Générale de l'Environnement et du Développement Durable
CH	Code CHantier
CENOP	Centre d'Excellence National des Opérations et de la Performance
COSAP	Comité du SAP
CS	Catégorie Statistique
CUI	Contrat d'Utilisation de l'Infrastructure
DECLIC	DEpôt des Contestations et compLétude des Incidents de la Circulation

Public

DGCE	Direction Générale Clients et Exploitation
DGIR	Direction Générale Inter-Régionales
DRR	Document de Référence du Réseau
EC	Événement Circulation
EF	Entreprise Ferroviaire
EH	Ecart Horaire
EIC	Etablissement Infrastructure Circulation
G&C	Gares et Connexions
GI	Gestionnaire d'Infrastructure
HOUAT	HOraires Utiles A Tous
II	Incident Induit
IO	Incident Origine
ISITRAC	Inventaire pour la Supervision, l'Information et le Traitement des Aléas en Circulation
MP	Minute(s) Perdue(s)
OD	Origine Destination
ORE	Observatoire de la Régularité
PR	Point Remarquable
RC	Redevance de Circulation
RFN	Réseau Ferré National
RM	Redevance de Marché
SAP	Système d'Amélioration des Performances
SI	Système d'Information
SR	Structure Responsable
TCT	Type Convoi-Trafic
TKM	Train(s)-Kilomètre(s)
TVA	Taxe sur la Valeur Ajoutée
UTPF	Union des Transports Publics et Ferroviaires
VEH	Variation Ecart Horaire

5.2. Définitions

Code Chantier (CH) : Dans Bréhat, code alphanumérique à 2 caractères précisant un point particulier d'un lieu identifié par son libellé ou son code CI (par exemples BV pour Bâtiment Voyageur, AN pour Aiguille Nord, etc.).

Code Infrastructure (CI) : Dans Bréhat, code à 6 chiffres correspondant au nom du site ou de la gare. (Exemples de libellés de CI : ANNECY ; LE HAVRE ; PARIS AUSTERLITZ).

Complétude : Cette action a pour but de qualifier avec précision la typologie des événements et d'apporter le maximum d'informations favorisant une compréhension claire du contexte. Une complétude rigoureuse permet une représentation réaliste des causes d'irrégularité. L'ensemble des acteurs du système ferroviaire peut ainsi exploiter des données consolidées à des fins statistiques.

Quadruplet : Un quadruplet est constitué d'une Structure Responsable et d'un Triplet (voir Triplet).

Évènement Circulation (EC) : Il existe 9 types d'EC : gain de temps, perte de temps, suppression partielle ou totale du parcours, création de parcours, espacement, garage/rétention, retard autre réseau, exploitation commerciale, matériel roulant/conduite.

Public

Un EC est attaché à une seule circulation (celle qui l'a subi) et attaché à un incident (celui dont il est une des conséquences directes).

Ecart Horaire (EH) : Différence entre l'horaire réel de passage de la circulation à un point remarquable (PR) donné et son horaire théorique (fourni par HOUAT).

Incident Induit (II) : Dans Bréhat, l'incident induit a pour cause un Incident Origine

Point Remarquable (PR) : Point géographique auquel peut être rattaché un horaire éditable et identifié par son libellé/code CI et son code CH

Ponctualité : Elle mesure le respect de l'horaire théorique en un point et est directement calculée à partir de l'écart horaire. La ponctualité à l'origine permet d'évaluer la capacité d'une structure à produire ses trains origine à l'heure. La ponctualité à l'arrivée est plus une notion « clientèle ».

Régularité : Elle mesure pour une structure géographique donnée, la variation des écarts entre la sortie et l'entrée des circulations de cette structure. Elle permet d'évaluer la capacité d'une « structure » à produire et faire circuler ses trains aussi bien origine qu'en transit en respectant le temps imparti. Terme générique décrivant la conformité de la circulation par rapport à ce qui est prévu (graphique théorique).

Structure Responsable (SR) : Dans Bréhat, l'entité responsable de l'incident ou propriétaire de la ressource défaillante (caténaire, chantier, tracé des horaires, matériel remorqué, engin moteur, personnel, etc.).

Triplet : Un Triplet est constitué d'un domaine, d'un actif et d'une cause.

Variation Ecart Horaire (VEH) : Il s'agit d'un calcul effectué par l'application BREHAT de la différence des écarts horaires entre deux points remarquables (PR) pour déterminer une éventuelle perte de temps. La VEH est affichée et doit être documentée si elle dépasse un certain seuil fixé au niveau national.

6.Principes généraux du SAP

6.1. Le SAP est un système incitatif tourné vers la mise en place d'actions permettant progressivement de gérer et d'exploiter les capacités d'infrastructure de façon optimale

Le SAP est l'occasion pour le gestionnaire d'infrastructure (dans ce document, le terme désigne SNCF Réseau) de donner aux entreprises ferroviaires une vision claire et lisible de la performance de celui-ci et de leurs propres performances de régularité, ainsi que de fixer des engagements pour chacun sur la base d'indicateurs maîtrisés.

Au-delà de la mesure, ce système a pour objet d'inciter SNCF Réseau et les entreprises ferroviaires à une exploitation optimale du réseau et à une amélioration de la qualité de service offerte aux utilisateurs du réseau.

Dans le système SAP, chaque EF (le terme EF désigne, dans ce qui suit, une Entreprise Ferroviaire ou activité de l'EF) est en relation directe (dite bilatérale) avec SNCF Réseau.

Public

Dans le cadre de chacune des relations bilatérales EF/GI du SAP :

- La performance de l'EF (minutes perdues du fait de l'EF sur elle-même) est rapportée à son volume d'activité (trains-kilomètres parcourus par l'EF) ;
- La performance du GI (minutes perdues du fait du GI vis-à-vis de l'EF) est mesurée, en relation bilatérale avec chaque EF, en reprenant le volume d'activité du périmètre de l'EF.

Quelle qu'en soit la cause, l'irrégularité a des conséquences négatives pour chacun des acteurs du système ferroviaire. La mise en œuvre du Système d'Amélioration des Performances doit inciter tous les acteurs à fournir des efforts pour réduire l'irrégularité qu'ils engendrent en les responsabilisant sur les conséquences des retards qu'ils causent.

Le SAP s'applique (année N+1) à toutes les entreprises ferroviaires qui circulent sur le réseau ferré national, dès lors que celles-ci parcourent au moins 200.000 trains kilomètres de « circulation commerciale à charge » de l'EF, hors tram-trains, sur l'année civile précédente (année N) dans un des segments d'activité tels que définis à l'article 10.2. L'éligibilité est analysée par segment d'activité.

6.2. Le SAP est animé en concertation avec les différentes parties prenantes

La directive 2012/34/UE (annexe VI point 2.a visé à l'article 35) prévoit que « [...] le gestionnaire de l'infrastructure arrête, en accord avec les candidats, les principaux paramètres du système d'amélioration des performances [...] ».

Pour garantir la mise en œuvre d'un système équitable, le GI a proposé de créer un comité SAP (le COSAP) regroupant des représentants des parties prenantes au système ferroviaire national : les Entreprises Ferroviaires par le biais de l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTPF) et l'Association Française du Rail (AFRA) qui les représentent, le gestionnaire d'infrastructure, ainsi que l'Etat via l'Inspection Générale de l'Environnement et du Développement Durable (IGEDD), instance placée sous l'autorité directe du ministre chargé de l'environnement.

Le COSAP porte notamment la responsabilité d'animer le SAP de façon concertée et de faire évoluer ses caractéristiques. (Voir article 7 du document : Gouvernance du SAP, et voir annexe 1 : Charte de fonctionnement du COSAP)

6.3. Le SAP s'appuie sur les données issues des outils et processus du management de la régularité du GI pour mesurer les pertes de temps

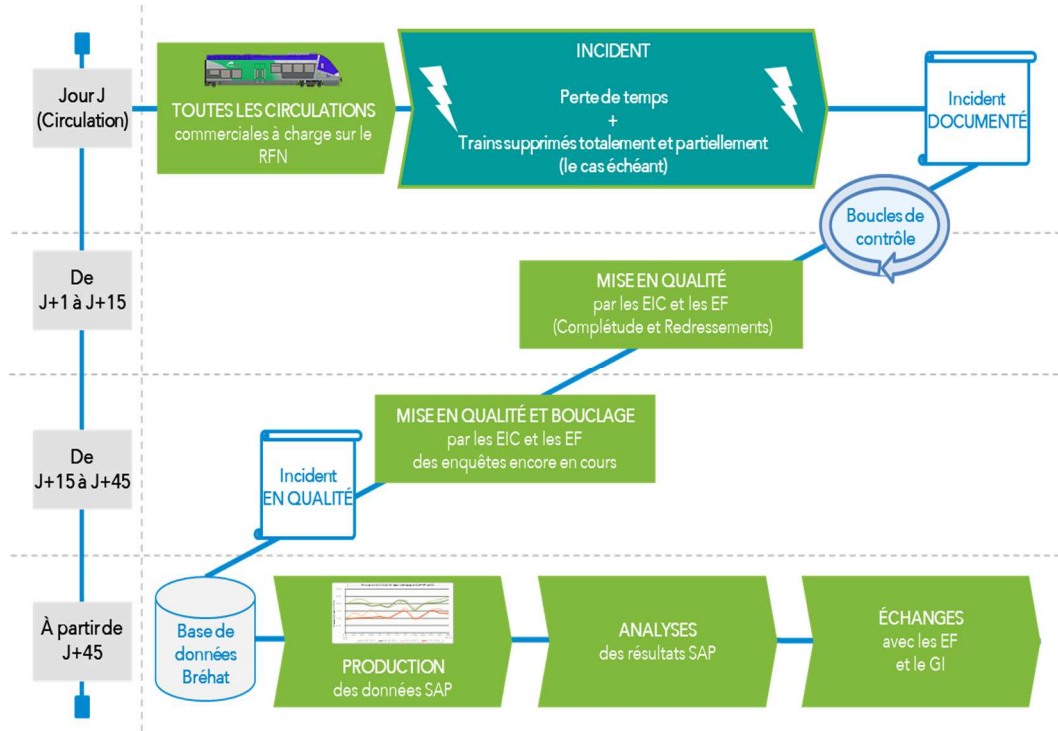
Les opérateurs (les régulateurs et autres agents) relevant des Directions des Opérations des DGIR de SNCF Réseau documentent les pertes de temps générées par les incidents (Incidents Origines) et subies par toutes les circulations de trains à charge sur le réseau ferré national, hors Tram-Trains, a minima pour celles présentant une perte de temps

supérieure ou égale à 5 minutes, en affectant chaque perte de temps à un responsable présumé (structure responsable) en fonction de sa cause¹.

Ces informations sont saisies via l'outil ISITRAC (système d'information du GI), dans la base BREHAT source officielle du suivi de la régularité des trains pour le GI et les EF. Elles font l'objet d'un processus de mise en qualité permettant aux EF de faire, via l'outil DECLIC, une complétude des informations et des demandes de redressement sur les causes de retard qui leur sont imputées.

Les données issues de Bréhat sont réputées mises en qualité et publiées 45 jours après le jour (J) de la circulation.

Processus de saisie et de mise en qualité des informations d'incidentologie dans Bréhat :



7. La gouvernance du SAP

7.1. Le comité SAP (COSAP)

La gouvernance du SAP est confiée à un organe regroupant à parité égale les parties prenantes que sont le GI et les EF assujetties au système. Cet organe est présidé par une personne désignée par l'Inspection Générale de l'Environnement et du Développement Durable (IGEDD), et donc indépendante et neutre vis-à-vis du GI et des EF.

¹ Cf. Directive de documentation des événements production et des événements circulation (IG TR4 C 1 n°2 – RFN-IG-TR 04 C-01-n°002 / OP03027)

Lors du 21^{ème} COSAP du 28 novembre 2018, les membres du comité ont unanimement décidé d'élargir l'instance, passant de 11 à 20 membres. Cette nouvelle composition vise notamment à refléter au mieux l'organisation de SNCF Réseau et de répondre aux attentes des EF. Le COSAP est composé comme suit :

Un président, un membre « invité permanent » représentant de l'ART, 9 membres représentant les entreprises ferroviaires (Collège EF) et 9 membres représentant le gestionnaire d'infrastructure (Collège GI).

Le comité SAP (COSAP) se réunit au moins deux fois par an pour prendre toutes les décisions relatives à la mise en œuvre et à l'évolution du dispositif SAP.

Les règles régissant le COSAP, ainsi que son rôle et ses missions, sont décrits en annexe 1 du présent document référentiel (Voir annexe 1 : Charte de fonctionnement du COSAP).

7.2. Confidentialité des documents du COSAP

Il existe deux types de documents émanant du COSAP. Le niveau de diffusion de chacun de ces documents est défini par le comité du SAP :

- le Compte-Rendu du COSAP, dont la diffusion peut être rendue publique ;
- les documents de travail des Commissions Techniques (ou Groupes de Travail) émanant du COSAP, pour lesquels deux cas de figure sont à distinguer :
 - en phase de travaux en cours du Groupe de Travail, la diffusion des documents est interne au cercle des participants et des contributeurs directement impliqués dans le Groupe de Travail. Le président du COSAP peut avoir connaissance de ces documents. La mention « *strictement confidentiel* » doit être ajoutée au document;
 - une fois les travaux du Groupe de Travail achevés et le document restituitif final annexé à l'ordre du jour du COSAP, la diffusion du document est limitée au cercle des membres titulaires et suppléants du comité SAP, de son président et de son secrétariat général. Une diffusion élargie est autorisée pour les seuls tiers auxquels les membres doivent directement rendre compte dans leur organisation. La mention « *document confidentiel à diffusion limitée* » doit être ajoutée au document.

7.3. Diffusion des documents SAP

Les décisions prises par le comité SAP font l'objet d'une diffusion d'information à l'ensemble des entreprises ferroviaires par l'intermédiaire de leurs associations professionnelles respectives (UTPF et AFRA).

7.4. Le COSAP vis-à-vis de l'ART

Le 26 septembre 2018 (20^{ème} COSAP), les membres du comité ont validé, à l'unanimité, l'intégration de l'Autorité de Régulation des Transports (ART) au comité en tant que membre « invité permanent » participant aux débats, sans droit de vote.

Chaque année, depuis 2011, l'ART émet un avis suite à l'instruction du projet de document de Référence du Réseau (DRR) de l'horaire de service à venir. En ce sens, l'ART répond

à une obligation juridique énoncée par la loi 2014-872 du 4 août 2014 portant sur la réforme ferroviaire.

Dans chacun de ces avis, l'ART émet un ensemble de recommandations et d'injonctions sur lesquelles elle souhaite avoir un éclairage, notamment quant à la progression de leur prise en compte par SNCF Réseau.

Le SAP, inscrit à l'article 5.7 du DRR, fait partie intégrante de l'instruction annuelle du DRR.

Dans ce cadre, le COSAP a estimé et validé à l'unanimité le processus selon lequel (décision du 10^{ème} COSAP du 16 mars 2016) :

- les questions posées directement par l'ART à SNCF Réseau, pour celles portant sur le SAP ou les sujets SAP énoncés dans les avis de l'ART, sont transmises au COSAP, qui formule les réponses à SNCF Réseau. SNCF Réseau se charge ensuite de les transmettre en retour à l'ART ;
- les réponses aux questions et aux avis de l'ART concernant le SAP sont signées, pour ce qui concerne les attributions relevant du COSAP, par le président du COSAP.

8. Indicateur de performance du SAP

8.1. Définitions

Le Système d'Amélioration des Performances est basé sur un dispositif incitatif d'objectivation des performances de chacune des parties prenantes du système.

En cas de non-atteinte de l'objectif fixé, le GI et/ou l'EF est redevable de malus financiers dans le cadre du SAP.

La performance de chacun des acteurs est appréciée à travers la valeur de l'indicateur SAP (ratio SAP) qui reflète le nombre de minutes perdues aux 100 trains-kilomètres parcourus par l'acteur (voir détail du calcul de l'indicateur SAP du GI, de l'EF ou de l'activité de l'EF au point 8.2.1).

Les circulations retenues dans le calcul de l'indicateur SAP sont l'ensemble des « circulations commerciales à charge (hors Tram-Trains) » qui ont une origine différente de leur destination (code CI différent). Le périmètre détaillé des circulations prises en compte est décrit ci-après (points 8.2 et 8.3).

Les pertes de temps enregistrées (dans Bréhat) sur le périmètre de responsabilité du GI ou sur le périmètre de responsabilité de l'EF sont retenues pour le calcul des indicateurs SAP.

Les pertes de temps retenues dans le calcul de l'indicateur SAP sont les minutes perdues (MP) justifiées dans Bréhat, supérieures ou égales à 5 minutes.

Les pertes de temps enregistrées (dans Bréhat) sur les périmètres de responsabilité « Réseau Etranger » (RATP, GI étrangers) ne sont pas prises en compte dans le dispositif SAP (cf. Annexe n°4 : Liste des principaux points frontières du RFN pris en compte).

Les pertes de temps (minutes perdues) affectant les circulations empruntant la ligne ferroviaire à grande vitesse Sud Europe Atlantique Tours – Bordeaux concédée à la société LISEA (concessionnaire de la LGV SEA jusqu'en 2061), sont imputées à la nouvelle structure responsable « LISEA » de Bréhat. Ces pertes de temps ne sont pas prises en compte dans le dispositif SAP. Les pertes de temps des EF circulant sur la LGV SEA doivent être prises en compte uniquement sur le périmètre du SAP LISEA. Ces pertes de temps sont identifiées et ôtées du périmètre du SAP SNCF Réseau par un travail de détournement réalisé une fois les données de l'année connues. L'identification de ces pertes de temps est effectuée à partir d'une extraction de données issues de Bréhat générée par SNCF Réseau DGCE. La méthode consiste à prendre en compte les incidents origines de responsabilité EF qui ont leur PR début et leur PR de fin sur le périmètre géographique de la LGV SEA, avec le détail journalier permettant de neutraliser les minutes perdues des journées exceptionnelles d'intempéries et des journées exceptionnelles de mouvements sociaux.

Les pertes de temps enregistrées sur le périmètre des causes « Externes » des EF sont historiquement directement rattachées au périmètre de l'EF dans le système d'information Bréhat et font donc partie intégrante du SAP.

A contrario, les pertes de temps enregistrées (dans Bréhat) sur le périmètre de responsabilité des causes « Externes » du GI (Malveillance, Intempéries, Tiers-riverain, ...) ne sont pas directement rattachées au périmètre GI dans Bréhat. Pour rendre le SAP parfaitement équitable, un retraitement informatique spécifique est effectué (a posteriori des extractions de données de Bréhat) pour réaffecter les pertes de temps « Externes GI » au périmètre de responsabilité du GI (Voir détail au point 8.3.2.2).

Depuis le 1^{er} janvier 2020, la compétence de Gares et Connexions (G&C) s'exerce en tant que filiale de SNCF Réseau et en tant que gestionnaire d'infrastructure gare (sur les bâtiments, les quais, les souterrains et les passerelles). Auparavant, G&C était une entité de la SA SNCF Mobilités. L'arrivée de G&C sur le périmètre de SNCF Réseau implique le rattachement de cette entité au périmètre de responsabilité de SNCF Réseau dans le cadre du SAP. A compter du 1^{er} janvier 2020, les pertes de temps de circulations de trains liées à des incidents de la responsabilité de G&C sont identifiées et affectées à SNCF Réseau.

Les trains-kilomètres (TKM) retenus dans le calcul de l'indicateur SAP sont les trains-kilomètres des « circulations commerciales » (pour le transport Fret ou, pour le transport Voyageurs, avec passagers à bord par opposition aux circulations à vide), qui ont une origine différente de leur destination (même code infrastructure -CI-, le code chantier -CH- pouvant être différent), facturées par le GI à l'EF.

Pour simplifier la lecture, sans indication contraire, les circulations, les pertes de temps et les trains-kilomètres, dont il sera question dans la suite de ce document, reprendront à ces définitions.

8.2. Principes de calcul de l'indicateur SAP (minutes perdues aux 100km)

8.2.1. Cadre d'application du calcul de l'indicateur SAP : la relation bilatérale EF/GI

Le Système d'Amélioration des Performances (SAP) s'applique actuellement à chaque Entreprise Ferroviaire (EF) et chaque activité de l'EF dans le cadre d'une relation bilatérale avec le Gestionnaire d'Infrastructure (GI). L'indicateur SAP est calculé pour chacun des acteurs du système (les EF, ou les activités de l'EF et le GI), dans le cadre de cette relation « EF/GI » et « activité de l'EF /GI » du SAP.

La performance d'une entreprise ferroviaire vis-à-vis du gestionnaire d'infrastructure, et inversement, est appréciée à travers la valeur de l'indicateur SAP qui évalue le nombre de minutes perdues par les « trains commerciaux à charge » d'une EF, de responsabilité de l'EF ou du GI, rapporté aux 100 kilomètres parcourus par ces mêmes trains.

L'indicateur SAP est calculé pour chaque « circulation commerciale à charge » de l'EF, hors tram-trains, de chaque jour de la période observée.

Les circulations ayant une Origine différente de leur Destination (code CI différent) sont retenues dans le calcul de l'indicateur SAP. Les données de circulations incohérentes telles que celles ayant un point d'origine identique à leur point de destination (code CI identique, même si le code CH est différent) ou les circulations classifiées en « inconnu » par Bréhat, sont exclues du calcul de l'indicateur SAP.

D'autres types de circulations de trains sont exclus du calcul de l'indicateur SAP. La liste complète de ces exclusions, qui a fait l'objet d'une validation par le COSAP (4^{ème} COSAP du 24 septembre 2014), est détaillée ci-après au point 8.3.2.1 du document.

L'indicateur SAP agrège l'ensemble des circulations d'une EF, prises en compte pour une période donnée. Ces circulations sont identifiées par leurs codes TCT (Type de Convoi-Trafic) de facturation et par leur code CS (code catégorie statistique, Cf. AR03011).

Quelques exemples de codes TCT pris en compte dans le SAP :

LVE = TAGV Est, à charge
LVA = TAGV Atlantique, à charge
LVW = TAGV (Train A Grande Vitesse- à charge)
....

Les données permettant de calculer les indicateurs SAP (des EF, activités de l'EF et du GI) sont extraites de deux systèmes d'informations différents, une fois ces données mises en qualité (à J+45 post circulation de la fin de période concernée) :

- La base de données Bréhat de SNCF Réseau où sont justifiées toutes les pertes de temps supérieures ou égales à 5 minutes de tous les trains commerciaux à charge circulant sur le réseau ;
- L'outil de facturation qui permet la facturation par SNCF Réseau à chaque EF des redevances de péages, en rapport avec leur volume de production exprimé en trains-kilomètres.

Public

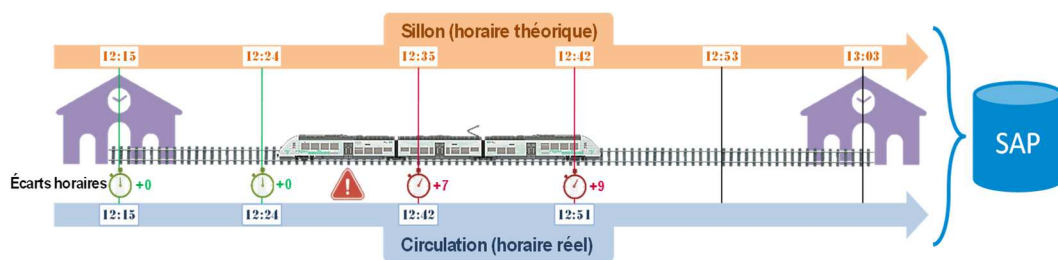
L'indicateur de performance SAP est établi mensuellement une fois les données issues de Bréhat mises en qualité et publiées (à J+45 post circulation).

L'indicateur SAP est calculé pour chaque EF (et chaque activité de l'EF) par agrégation des pertes de temps de chacune de leurs circulations à charge à partir de 5 minutes.

La perte de temps est constatée de la façon suivante (cf. schémas n°1 et n°2 ci-dessous) :

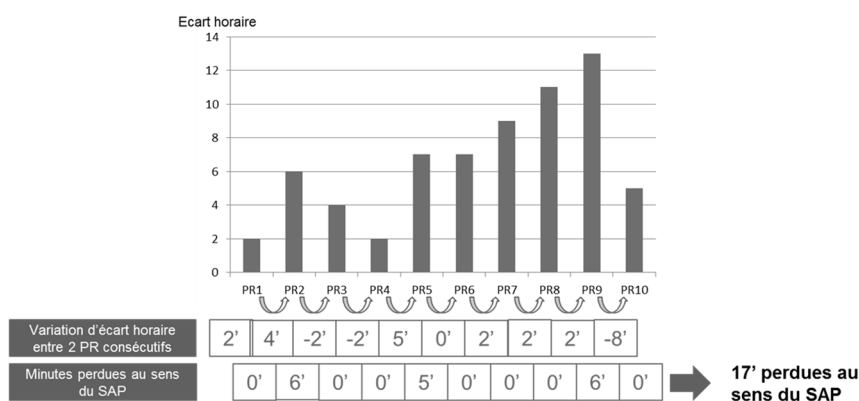
- La différence entre l'horaire réel de passage d'une circulation à un point remarquable (PR) donné et son horaire théorique (fourni par l'outil HOUAT) constitue un écart horaire (EH).

Schéma n°1 - Constatation des écarts horaires (EH) :



- Pour une circulation donnée, la différence des écarts horaires entre deux PR consécutifs constitue une Variation d'Écart Horaire (VEH). Cette variation est calculée par Bréhat et constitue une perte de temps.
- L'indicateur SAP est calculé pour chaque EF (et activité de l'EF) par agrégation des VEH à partir de 5 minutes de chacune de leurs circulations (cf. exemple ci-dessous).

Schéma n°2 - Constatation des pertes de temps (VEH) :

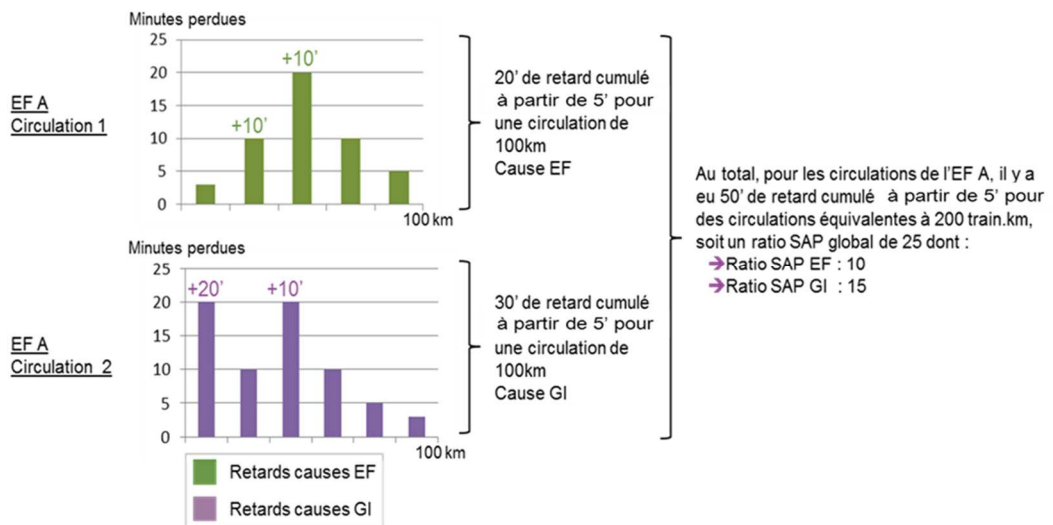


Le total des pertes de temps de chaque EF (exprimé en minutes perdues) est rapporté au volume de production de chaque EF (exprimé en trains-kilomètres facturés par le GI). Les données « trains-kilomètres » sont extraites de l'outil de facturation de SNCF Réseau aux mêmes échéances (mêmes dates) que les données « minutes perdues » issues de la base de données Bréhat.

Les indicateurs de performance SAP EF et GI sont alors calculés (cf. schéma n°3 ci-dessous) :

- La part des pertes de temps imputable à l'EF elle-même, rapportée au nombre de trains-kilomètres qu'elle parcourt, représente le niveau de performance de l'EF ;
- La part des pertes de temps imputable au GI, rapportée au nombre de trains-kilomètres parcourus par l'EF, représente le niveau de performance du GI vis-à-vis de l'EF concernée.

Schéma n°3 - Calcul de l'indicateur SAP EF/GI à partir de deux circulations :



8.3. Modalités et processus de production de l'indicateur SAP

L'indicateur SAP (minutes perdues aux 100 km) est calculé par le secrétariat général du COSAP.

8.3.1. Les extractions

Les extractions sont issues des deux Systèmes d'Information (SI) de SNCF Réseau (Bréhat, l'entrepôt de données INFOVALO alimenté par l'outil de facturation NEOVALO). Des retraitements de données sont effectués à l'aide de l'outil informatiques EXCEL. Ces extractions et ces retraitements permettent de produire les indicateurs SAP de chacune des relations bilatérales EF/GI.

La base des minutes perdues (MP) extraite de Bréhat contient notamment :

- les Origines et Destinations (OD) pour chacune des « circulations commerciales à charge » de chaque EF, enregistrées sur la période étudiée.
- les minutes perdues de tous les incidents ayant impacté chaque train commercial de chaque EF, enregistrées sur la période étudiée, et classées par « Structure Responsable » * (EF, GI, autres EF, GI Tiers, cause externe ou cause non-affectable ni au GI ni à l'EF – *voir Définitions).

Public

La base des circulations facturées (redevances de circulation), extraite de l'outil de l'entrepôt de données INFOVALO alimenté par l'outil de facturation NEOVALO de SNCF Réseau, contient les trains-kilomètres parcourus pour chacune des circulations de chaque EF (ou activité de l'EF) et ayant fait l'objet d'une facturation par SNCF Réseau.

Le croisement des données extraites de Bréhat (table des Origines/Destinations et table des Minutes Perdues) et de l'entrepôt de données de facturation du GI (table des Trains-kilomètres) permet d'identifier la distance parcourue et les pertes de temps imputées (source Bréhat) pour chacune des « circulations commerciales à charge » qui ont une origine différente de leur destination (captées dans Bréhat et facturées via l'entrepôt de données de facturation de SNCF Réseau).

Le processus de production s'appuie également sur une table d'affectation des causes de retard permettant de regrouper les retards par grande famille de causes de retard afin d'apporter plus de lisibilité à l'indicateur SAP.

8.3.2. Les exclusions et neutralisations

Afin de pouvoir disposer d'indicateurs SAP pertinemment comparables dans le temps, permettant à chaque acteur de disposer d'un niveau d'information homogène, partagé et non-discutable, certaines exclusions et neutralisations ont été actées par le comité SAP.

Ces exclusions doivent notamment permettre à chaque acteur (EF et GI), grâce à une analyse fine des évolutions de tendance de son indicateur SAP, de potentiellement dégager certaines pistes d'amélioration de performance, voire des plans d'actions.

8.3.2.1. Périmètre des circulations non prises en compte dans le SAP

Les marches suivantes (d'ordre technique, non-horaires et non-identifiables dans Bréhat) ne sont pas prises en compte dans le calcul de l'indicateur SAP. Leur intégration dans le SAP en complexifierait par ailleurs fortement le suivi, pour un résultat trop peu significatif (décision 4^{ème} COSAP du 24 septembre 2014) :

- « **Mouvement technique** » et « **W** » de maintenance : en général, mouvement d'une rame qui sort (rentre) du (au) chantier de remisage pour venir en gare assurer un train commercial (ou après la circulation d'un train commercial) ; les parcours sont de courte distance. Le « W » de maintenance correspond en principe à une circulation de matériel vide rentrant à l'atelier (le matériel moteur ou roulant devant subir des examens et des visites périodiques ou occasionnelles afin de garantir que leur état répond aux exigences de sécurité de circulation sur le réseau, ces examens et visites sont réalisés dans des centres de maintenance vers lesquels les matériels sont dirigés par le biais d'« acheminements spéciaux »). Circulation de train à vide, soit pour remisage dans un centre de maintenance ou dans un site de garage, soit pour la mise en place d'une circulation commerciale.
- « **Haut le pied** » (« **HLP** ») : train constitué par une machine ou un groupe de plusieurs machines pouvant remorquer un ou plusieurs véhicules. Convoi de 1 ou 2 locomotives pouvant tracter 1 ou 2 véhicules. « Train de machines » (« **TM** ») : convoi de 3 à 12 locomotives.

Public

- « **Train à vide** » : rame voyageurs vide allant faire un train commercial à l'origine d'une gare. Cette circulation peut résulter du plan de transport normal, mais également découler d'un incident ayant conduit à évacuer les voyageurs et de la décision du transporteur de maintenir la circulation pour la suite du roulement de la rame. Il peut aussi être nécessaire de faire rouler des matériels voyageurs à vide pour du rapatriement ou de l'envoi en maintenance.
- « **Marche d'essai** » : mouvement d'un matériel qui circule en application du référentiel correspondant. Il s'agit de circulations à la demande de constructeurs en vue de l'homologation du matériel, de circulations pour réaliser des essais d'ingénierie en lien avec les caractéristiques du matériel ou des infrastructures, ou pour faire évoluer la réglementation. En application du dernier alinéa de l'article 10 du décret n°2006-1279, chacune de ces circulations d'essai doit faire l'objet d'une autorisation de l'établissement public de sécurité ferroviaire, après proposition de la demande par SNCF Réseau.
- « **Train balai** » sans voyageurs (ou « **Train de reconnaissance LGV** ») : circulation prévue par les textes en vigueur, obligatoire, avant d'exploiter une LGV avec des trains circulant à une vitesse supérieure à 220 km/h. La circulation sur les lignes où la vitesse est supérieure à 220 km/h faisant appel à une signalisation en cabine et à une infrastructure voie spécifique, leur intégrité doit être vérifiée quotidiennement après l'interruption nocturne des circulations. Le but de la reconnaissance sur LGV est double : a) éviter la circulation d'un train à grande vitesse dans des conditions dangereuses suite à la défaillance ou à l'altération de l'infrastructure ou de ses abords et b) interdire, si les constatations relevées au cours de cette reconnaissance l'exigent, la reprise de l'exploitation commerciale sur une voie désignée de la ligne à sa vitesse maximale. La reconnaissance quotidienne de toutes les lignes à grande vitesse est effectuée voie par voie au moyen de trains dédiés (soit un train de service spécifique sans voyageurs, soit le 1er train commercial prévu à la circulation), dont la mise en marche est prévue en conception (ou adaptation) du service horaire (inscription dans les fascicules horaires du livret de la marche des trains, AGT, ART), avec une vitesse limitée à 220 km/h.
- « **Train de travaux** » : train constitué pour les besoins de la maintenance de l'infrastructure, composé de matériel spécifique (draisine, bourreuse, etc.) ou non (engin moteur + wagons), qui circule dans le cadre d'un processus-travaux, de la base de stationnement vers le chantier et à l'intérieur du chantier.
- **Train d'utilisation spéciale** : train affecté au désherbage, train laveur, train chasse-neige, train de mesures et de surveillance, etc.

Par ailleurs, sont aussi exclues du périmètre SAP, les données enregistrées dans les systèmes d'information qui présentent des incohérences résiduelles, à savoir :

- Les circulations ayant une Origine identique au Terminus (Codes Infrastructures similaires dans Bréhat) ;
- Les circulations facturées par SNCF Réseau, mais non captées par Bréhat ;

Public

- Les circulations captées par Bréhat, absentes des bases de données de l'outil de facturation et donc non facturées par SNCF Réseau ;
- Les circulations captées par Bréhat en « Inconnue » et non facturées par SNCF Réseau ;
- Les circulations d'une EF captées par Bréhat, mais facturées par SNCF Réseau, par erreur, à une autre EF ;
- Les Tram-Trains.

8.3.2.2. Neutralisation des journées d'intempéries exceptionnelles

Certaines causes « externes » sont affectées dans Bréhat à la structure responsable « externe » alors qu'elles présentent un caractère maîtrisable au niveau du GI. Afin d'éviter une modification en profondeur des principes d'affectation des causes dans Bréhat, il a été décidé d'affecter les causes externes sur le périmètre de responsabilité directe du GI (retraitement informatique post-extraction Bréhat pour affecter au GI les triplets Bréhat concernés à l'aide d'une table de correspondance maintenue sur tableur), de la même manière qu'elles le sont pour les EF.

Au-delà du rééquilibrage de principe visant à respecter l'équité de traitement entre les EF et le GI, l'affectation des causes externes, partiellement maîtrisables, vise à inciter le GI à améliorer la performance des circulations des trains sur le réseau, par la mise en œuvre d'actions concrètes.

Il a toutefois été identifié que la part importante des minutes perdues de causes externes « intempéries » dans le total des minutes perdues du GI et le caractère incertain et inconstant intrinsèquement liés aux aléas climatiques, peuvent avoir pour effet combiné de rendre l'indicateur SAP du GI à la fois corrélé aux événements climatiques exceptionnels et particulièrement volatile. Ainsi, l'indicateur SAP GI devient peu intelligible et peu analysable pour les acteurs du GI.

Afin de faciliter l'utilisation du SAP dans une démarche opérationnelle, le COSAP a décidé de procéder, sur la base d'une identification automatique des journées d'intempéries exceptionnelles, à une neutralisation des minutes perdues (EF et GI) et des TKM, pour ces journées (décision du 3^{ème} COSAP du 14 mai 2014).

Par contre, la cause « Adhérence dégradée, patinage, enrayage », aujourd'hui affectées en structure responsable « externe » comme actif « intempéries » dans la base de données Bréhat sera exclue du périmètre des intempéries faisant l'objet d'une neutralisation, en raison de leur caractère partiellement maîtrisable.

Au final, au niveau national, si pour une journée, le rapport [nombre de minutes perdues GI Intempéries / nombre de minutes perdues total du GI] est supérieur à 40 % (seuil de neutralisation), la journée est automatiquement neutralisée du SAP pour tous les acteurs du système (décision 3^{ème} COSAP du 14 mai 2014).

8.3.2.3. Neutralisation des journées exceptionnelles de mouvements sociaux de grande ampleur

Chaque année, le réseau ferroviaire peut faire l'objet de mouvements sociaux plus ou moins importants. Celles-ci peuvent entraîner un certain nombre de perturbations, notamment des suppressions de trains et une augmentation « anormale » des pertes de temps pour les trains

Public

circulant dans des conditions d'exploitation exceptionnelles (surcharges voyageurs, arrêts supplémentaires, etc.).

Les mouvements sociaux de grande ampleur, sont susceptibles d'impacter l'ensemble des circulations du RFN, les performances de l'ensemble des acteurs EF et/ou GI et ainsi rendre les ratios SAP et leurs variations moins significatifs et moins comparables dans le temps.

Aussi, pour conserver des indicateurs SAP significatifs, il a été décidé d'intégrer aux processus du SAP une règle de calcul permettant d'identifier et neutraliser les journées impactées par des mouvements sociaux exceptionnels qui ont des conséquences à l'échelle nationale.

Le comité SAP (4^{ème} COSAP du 24 septembre 2014) a validé la mise en œuvre de la neutralisation des journées de mouvements sociaux de grande ampleur, selon la règle suivante : « au niveau national, si pour une journée, le rapport [minutes perdues pour causes de mouvements sociaux (quelle que soit la structure responsable) / minutes perdues EF+GI totales] est supérieur à 25%, la journée est automatiquement neutralisée pour tous les acteurs du système. »

Pour identifier les mouvements sociaux dans Bréhat, l'analyse est faite à partir du champ « Actif » et de la valeur « Mouvement social » de ce champ.

Les pertes de temps dues à des mouvements sociaux affectées à la Structure Responsable « externe » de Bréhat sont par ailleurs exclues du périmètre SAP, quel que soit leur impact sur les pertes de temps de la journée.

8.3.2.4. Neutralisation des journées de cas de force majeure ou d'évènement de grande ampleur dont la structure responsable est « externe »

L'exploitation du trafic ferroviaire du pays peut être très fortement perturbée, voire quasiment empêchée, en raison d'un évènement de force majeure. Un évènement de force majeure désigne tout évènement irrésistible, imprévisible et extérieur aux parties, rendant impossible l'exécution de tout ou partie du service. L'exploitation du trafic ferroviaire du pays peut également être très fortement perturbée en raison d'autres évènements de grande ampleur dont la structure responsable est catégorisée comme « externe » dans les outils de suivi de la régularité (ci-après désignés « évènement de grande ampleur »). Ainsi peuvent constituer de tels évènements, et sans pour autant que cette liste ne soit exhaustive :

- Des faits accidentels,
- Des actes délictueux ou de malveillance (comme des sabotages – ex : Ceux du 26 juillet 2024), ou des attentats,
- Des catastrophes naturelles ou climatiques,
- Des pandémies (ex. crise COVID de 2020),

Au sens des présentes dispositions, un évènement de force majeure ou « un évènement de grande ampleur » sera considéré comme pouvant donner lieu à neutralisation de la journée ou des journées concernées pour l'ensemble des acteurs du système, si celui-ci et ses conséquences (évènements induits) représentent au moins 40% de toutes les minutes perdues du GI au niveau national sur la période en question (qui ne peut être inférieure à 24h).

Dans un tel cas :

- Le Gestionnaire d'Infrastructure ou l'entreprise ferroviaire peut proposer la période de neutralisation du dispositif du SAP qu'il juge nécessaire, en exposant les raisons objectives. Cette proposition est présentée en COSAP. Le COSAP statue sur la demande.
- La période de neutralisation peut débuter – au plus tôt – à la date de survenance de l'événement.

8.3.2.5. Neutralisation de journées en cas de défaillance du système d'enregistrement des données

En cas de défaillance du système d'enregistrement des données (horaires des trains et/ou incidents), il peut ne plus être possible d'établir la répartition des minutes perdues par structure responsable. De fait, le calcul de l'indicateur SAP devient impossible pour une journée impactée par une telle défaillance.

Dans un tel cas, SNCF Réseau procède à la neutralisation de la journée ou des journées impactées par un tel événement. Cette neutralisation est présentée pour information au premier comité SAP qui suit la survenance de la défaillance.

8.3.2.6. Autres cas d'exclusion

Ne sont pas comptabilisées dans le SAP les pertes de temps dont le type d'actif est « Enquête en cours » car non affectables à un acteur avant conclusion de l'enquête, ni celles relatives au changement d'heure légale définies avec le triplet (Domaine : Exploitation du réseau - Actif : Planification/Conception – Cause : Robustesse) affecté à la structure responsable Externe.

8.3.3. Les indicateurs complémentaires de suivi dans le cadre du SAP

Certains périmètres (exclus ou inclus au périmètre du dispositif SAP) font l'objet d'un suivi particulier, en marge du modèle, sans évolution de ses règles, ni objectivation, ni application de malus financier.

8.3.3.1. Qualité de saisie dans la base BREHAT

Afin que les membres du COSAP puissent appréhender le niveau de qualité et précisions des informations de la base BREHAT, SNCF Réseau présente deux fois par an au COSAP les indicateurs suivants :

- Pourcentage de complétude effectuée dans DECLIC
- Nombre de demandes de redressement effectuées dans DECLIC et pourcentage d'acceptation.

8.3.3.2. Les impacts inter-EF

Les retards causés par une EF à une autre EF ne sont pas pris en compte dans le dispositif SAP en vigueur.

Public

Suite à une décision du COSAP (2^{ème} COSAP du 29 janvier 2014), la prise en compte des minutes perdues générées par une EF sur une autre EF (ou une autre activité de l'EF) a été étudiée au sein d'un Groupe de Travail spécifique.

Au terme des travaux du GT du COSAP, ses membres et son président ont unanimement conclu et décidé que :

« Attendu que les pertes de temps propres au périmètre inter-EF ne représentent qu'une faible part du total des pertes de temps enregistrées sur le réseau ferré national (de l'ordre de 10% seulement), et attendu que le dispositif SAP en vigueur, qui repose sur la masse des événements de circulation, permet déjà très largement d'identifier les problématiques à traiter, il serait disproportionné et irréaliste de développer un nouveau module SAP spécifique aux impacts inter-EF. »
(Décision du 8^{ème} COSAP du 16 septembre 2015).

Toutefois, de façon à pouvoir surveiller l'évolution des impacts inter-EF, le comité SAP (33^{ème} COSAP du 23 mars 2022) a décidé de suivre un indicateur spécifique issu du management opérationnel de la régularité de SNCF Réseau, mais non valorisés financièrement :

- Taux d'irrégularité au terminus « toutes EFs versus toutes EFs ». Cet indicateur reprend toutes les entreprises ferroviaires sur le réseau (même celles qui ne sont pas dans le SAP) et sans neutralisation de journée.

Cet indicateur sera produit et publiés dans le cadre du bilan annuel du SAP.

8.3.3.3. Les trains supprimés

Lors du 16^{ème} comité SAP du 13 septembre 2017, le COSAP a décidé de mettre en place un suivi des trains supprimés (totalement ou partiellement) en opérationnel.

(Le détail des modalités de suivi de l'indicateur relatif au suivi des trains supprimés en opérationnel dans le cadre du SAP est présenté à l'article n°14 du présent document).

8.3.3.4. Le taux d'irrégularité

La qualité des circulations est au coeur des relations entre SNCF Réseau et ses clients. La qualité de production et de service constitue l'un des piliers stratégiques de SNCF Réseau.

Afin de davantage connecter le SAP au management de la régularité de terrain et d'avoir une vision complémentaire à l'indicateur SAP, SNCF Réseau met en place un suivi du taux d'irrégularité, indicateur phare d'entreprise.

Cet indicateur vise notamment à éclairer les membres du COSAP lors de la phase de fixation des objectifs SAP annuels.

Le taux d'irrégularité correspond à la mesure de la part de responsabilité des pertes de temps provoquées par chaque acteur (GI, EF, etc.), pour chaque train en retard pris en compte dans le périmètre de calcul.

L'indicateur taux d'irrégularité produit dans le cadre du SAP :

- est produit annuellement par SNCF Réseau (par le Secrétariat Général du COSAP ou par le CENOP via l'outil Observatoire de la Régularité).
- est calculé suivant deux catégories principales : « taux d'irrégularité part SNCF Réseau » et « taux d'irrégularité part EF ». Pour ces deux catégories, une déclinaison plus fine par regroupement des causes internes et des causes externes est envisageable :
- peut-être calculé par segment d'activité EF.

8.4. Diffusion des indicateurs SAP minutes perdues aux 100km

8.4.1. Calendrier de production des indicateurs SAP

Les indicateurs SAP (de l'année N) calculés suivant le processus indiqué précédemment, sont produits mensuellement et le bilan de l'année N est produit au 1er trimestre N+1 afin d'établir :

- Les niveaux d'indicateurs SAP de la période référence (année civile N), ces éléments devant être connus pour la phase de fixation des objectifs SAP de l'année civile N+1 ;
- Les montants de malus financiers SAP facturables sur l'année N et déclencher l'émission des factures SAP envoyées à chaque EF et/ou chaque activité de l'EF SNCF.

8.4.2. Format des documents de suivi des indicateurs SAP

Le suivi des indicateurs SAP entre le GI et les EF, est réalisé sur la base des documents supports composés des principaux éléments suivants :

Chaque mois : un document donnant les indicateurs mensuels de l'année en cours et des deux années précédentes

Tous les six mois (bilan à mi-année et bilan annuel) :

- Un document de synthèse globale (consolidation toutes EF au niveau national) présentant les résultats agrégés du SAP à fin de période (ratios minutes perdues aux 100 km sur l'année en cours) avec :
 - Le détail des ratios SAP (EF et GI) de chaque segment d'activité ;
 - Le suivi mensuel des indicateurs SAP de l'EF et du GI, présentant un historique pluriannuel des résultats ;
 - La répartition et l'évolution du ratio SAP GI par grandes familles de causes interne et externes ;
 - Le détail des journées d'évènements climatiques et/ou de mouvements sociaux à forts impacts neutralisées du SAP.
- Un document de synthèse pour chaque EF comprenant :
 - Les niveaux d'indicateurs SAP sur la période de référence prise en compte pour la fixation des objectifs ;
 - Les niveaux d'indicateurs SAP objectifs pour l'année en cours (en ratio et en pourcentage) ;

Public

- Les niveaux d'indicateurs SAP de l'année en cours à fin de période ;
- Les niveaux d'indicateurs SAP de l'année précédent à fin de période ;
- Le montant du plafond de malus financier SAP de l'EF, pour l'année en cours ;
- Le suivi mensuel des indicateurs SAP de l'EF et du GI, présentant un historique pluriannuel des résultats jusqu'à fin de période de l'année en cours ;
- La répartition de l'indicateur SAP GI par famille de cause d'incidents relevant de la responsabilité directe (causes internes GI : Infrastructure, Travaux, Capacité & Sillons, Circulation) ou indirecte (causes externes GI : Intempéries, Malveillance, Tiers-Riverain, Autres) de SNCF Réseau, sur l'EF concernée.
- La répartition de l'indicateur SAP GI ventilé par périmètre de convention régionale TER (uniquement pour les EF concernées).

8.4.3. Communication des indicateurs SAP annuels et des montants de malus financiers du SAP

Les résultats des indicateurs SAP annuels (minutes perdues aux 100 km) font l'objet d'une communication, tant en interne SNCF Réseau qu'en externe :

En externe à SNCF Réseau :

- Aux entreprises ferroviaires, dès lors qu'elles sont éligibles au SAP ;
- Dans les documents règlementaires et institutionnels.

Pour toutes formes de communication vis-à-vis des tiers (Régions de France, les Autorités Organisatrices de Transports, etc.), les indicateurs SAP transmis sont agrégés par segment d'activité, sans détail par EF ou ses activités ; l'indicateur SAP GI est toutefois détaillé par périmètre de convention régionale TER.

Tel que défini par le décret 2019-851 du 20 août 2019 (ou « décret données »), la liste des catégories d'informations qui doivent être transmises à l'autorité organisatrice de transport (AOT) compétente en application du dernier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports est définie en annexe n°2 pour les gestionnaires d'infrastructure. Dans ce cadre, le GI SNCF Réseau peut communiquer aux AOT les résultats SAP du gestionnaire d'infrastructure.

A la demande de l'AOT, une fois arrêtés, les montants de malus financiers annuels du SAP (du GI vers l'EF et/ou de l'EF vers le GI) peuvent être communiqués par périmètre de convention régionale, pour ce qui concerne le périmètre de l'AOT.

Pour des raisons de confidentialité, les indicateurs SAP déclinés au niveau de détail par EF ne sont communiqués qu'à chacune des EF concernées, qui reçoivent leurs données propres uniquement.

8.5. Données élémentaires Bréhat et mise en qualité

Afin d'aider les EF, en particulier les EF fret, à s'inscrire dans le management de la performance de l'exploitation et l'amélioration de la performance, les données associées aux incidents saisis à J dans Bréhat sont disponibles à J+1.

Public

Toute EF (Voyageurs et Fret) partie prenante au dispositif SAP, peut disposer dès le lendemain des données de retards et incidents affectants ses circulations via l'outil observatoire de la régularité (ORE).

L'EF, qui dispose des informations sur les incidents qui lui sont affectés et des pertes de temps qui y sont rattachées, est ainsi en mesure d'enclencher avec l'outil DECLIC le processus de complétude des incidents et le cas échéant, le processus de redressement.

En complément de ces éléments, l'outil DECLIC permet à chaque EF d'analyser plus en détail les événements associés à l'une de ses circulations et de contester ces événements auprès de SNCF Réseau.

9. Modèle économique du SAP

Le SAP prévoit l'application de malus financiers en cas de non-atteinte des objectifs d'amélioration des performances, entre l'acteur qui se voit imputer la responsabilité de la perte de temps et l'acteur touché par celle-ci. Les montants de malus SAP sont calculés pour chaque acteur SAP (EF, activités de l'EF, GI), dans le cadre de chacune des relations bilatérales du périmètre SAP. Les montants de malus SAP sont plafonnés, pour chacune des parties prenantes et au global pour le dispositif.

Le modèle économique du SAP repose ainsi sur trois éléments :

- La valeur (barème) de la minute perdue ;
- Les plafonds des malus ;
- La trajectoire financière pluriannuelle de levée progressive des plafonds (cf. Article 5.7 du DRR repris à l'Article 9.3 du présent document).

9.1. Valeur de la minute perdue

Les malus du GI, des EF et des activités de l'EF sont calculés (pour chacun des acteurs), à partir de l'écart entre le niveau de performance objectif (ratio SAP objectif de performance fixé) et la performance réellement atteinte (ratio SAP réalisé). En cas de non atteinte de l'objectif, l'écart est exprimé en minutes perdues pénalisables. Cet écart est valorisé en fonction du barème (voir Tableaux 9.1.1 et 9.1.2 ci-dessous).

La valeur de la minute perdue en raison d'une cause GI diffère en fonction de l'activité ferroviaire impactée (Tableau 9.1.1).

La valeur de la minute perdue en raison d'une cause EF est quant à elle unique et indépendante de l'activité de l'EF responsable de ce retard (Tableau 9.1.2).

Tableau 9.1.1 - Barème des malus applicables au GI :

Segment d'activité EF	Mode de calcul des malus	Prix unitaire de la minute perdue pénalisable en €
TAGV	Tarif par minute perdue au-delà de l'objectif	22,00
Autres trains voyageurs longues distances	Tarif par minute perdue au-delà de l'objectif	17,00
Trains régionaux hors Ile de France	Tarif par minute perdue au-delà de l'objectif	13,00
Trains régionaux Ile de France	Tarif par minute perdue au-delà de l'objectif	14,00
Fret	Tarif par minute perdue au-delà de l'objectif	10,00

Tableau 9.1.2 - Barème des malus applicables aux EF :

Gestionnaire d'infrastructure	Mode de calcul du malus	Prix unitaire de la minute perdue pénalisable en €
SNCF Réseau	Tarif par minute perdue au-delà de l'objectif	2,50

Ce barème a été défini par le GI (SNCF Réseau) en concertation avec les EF en s'appuyant sur le coût marginal normatif de la minute perdue pour chacune des activités ferroviaires.

- Pour l'EF, le modèle économique du SAP considère que les surcoûts supportés par une EF (au-delà d'une situation de référence intégrant pour ses circulations un niveau de pertes de temps donné) se concentrent autour de deux termes essentiels : les surcoûts horaires d'exploitation et le surcoût de possession du capital :

- Pour les surcoûts horaires d'exploitation, il est retenu qu'une minute-train d'exploitation supplémentaire induit, pour l'EF, des coûts d'exploitation additionnels de personnel de conduite et d'accompagnement, ces deux principaux postes de coûts dépendant directement du temps de parcours.

Les coûts supplémentaires des autres postes d'exploitation (manœuvre, énergie, service, restauration), supposés indépendants du temps de parcours, sont écartés.

- Pour le surcoût de possession du capital, il est retenu qu'un train en retard circule donc davantage et que le matériel roulant ainsi utilisé plus longtemps avance, en théorie, sa date de fin de vie et le besoin en renouvellement.

Ce sont donc ces éléments de variation d'amortissement annuel du matériel et de rémunération annuelle du capital qui sont pris en compte comme critères variables par rapport aux situations de référence de la circulation des trains.

- Pour le GI, le modèle économique du SAP considère que la valeur de la minute perdue supportée par le GI correspond au coût moyen de gestion (pour le GI) de la minute supplémentaire de circulation d'un opérateur.

Cette valeur a été calibrée en rapportant le coût de gestion des circulations par la Circulation Ferroviaire de SNCF Réseau (somme des coûts du Centre National des Opérations Ferroviaires et des Centres Opérationnels de Gestion des Circulations), au nombre de minutes de retard gérées en moyenne par an.

S'appuyant sur les référentiels socio-économiques du gestionnaire d'infrastructure (qui fournissent notamment des hypothèses de coûts pour les différents opérateurs), le barème du SAP a été développé de façon à ne retenir qu'une valeur de malus (malus versé par les EF au GI) pour le GI et cinq valeurs de malus pour les EF (malus versé par le GI aux EF).

Au sein d'un même segment d'activité, la valorisation des minutes perdues par les EF est la même pour toutes les EF.

9.2. Plafonds des malus financiers

Les malus applicables au GI et aux EF sont plafonnés afin de maîtriser les risques financiers pour chacune des parties prenantes.

Pour chaque relation bilatérale GI/EF, le montant du plafond des malus est le même pour l'EF et pour le GI.

Pour le calcul des plafonds de malus SAP, toutes les circulations apparaissant sur les factures adressées aux EF sont prises en compte.

Les plafonds sont fonction des redevances facturées par le GI aux EF (et aux activités de l'EF), y compris les compensations financières de l'Etat versées aux EF Fret :

- De Marché (RM) ;
- De Circulation (RC).

Le plafond année N des malus SAP d'une EF (ou de ses activités) est déterminé, pour chaque segment d'activité sur la base des redevances de l'EF (ou de ses activités) sur le segment d'activité considéré, calculées sur l'année civile N-1 (exercice comptable du 1er janvier N-1 au 31 décembre N-1).

La Redevance de Marché (RM) est mise en place pour les EFs Voyageurs uniquement.

- Pour les EF le plafond de l'année N est déterminé comme suit :
Plafond EF année N = 0,5% * (montant RM + RC de l'année civile N-1) ;
- Pour le GI, son plafond vis-à-vis de chaque EF est égal au plafond de l'EF, c'est-à-dire :
Plafond année N du GI vis-à-vis de l'EF = 0,5% * (montant RM + RC versées par l'EF de l'année civile N-1).

Au global, le montant plafond du GI est la somme des montants plafonds des EF (et activités de l'EF).

Pour chacune des relations bilatérales GI/EF du SAP, l'éventuel plafonnement de malus financier est calculé sur la base du différentiel entre les montants bruts de malus des deux acteurs (malus de l'un, moins malus de l'autre).

Avec l'application de cette règle de plafonnement sur le « solde net » (décision du 5^{ème} COSAP du 3 décembre 2014) et non pas sur les montants de malus bruts (malus de l'EF et malus du GI), c'est l'acteur (EF ou GI de la relation bilatérale SAP) qui se dégrade le plus qui est redevable d'un malus financier au titre du SAP, jusqu'à concurrence du plafond.

9.3. Trajectoire financière

Le SAP est évolutif dans le temps. A la mise en œuvre officielle du SAP en 2014, l'ensemble des acteurs du système ont décidé d'appliquer des abattements dégressifs sur le montant du plafond des malus SAP en fonction d'une trajectoire financière pluriannuelle définie par le COSAP.

Comme mentionné à l'article 5.7 du document de Référence du Réseau (DRR), la trajectoire financière pluriannuelle du SAP est susceptible d'être révisée, y compris en cours d'année, sur décision du COSAP.

2014 : abattement de 75% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RR + RC de 2013)
2015 : abattement de 75% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RR + RC de 2014)
2016 : abattement de 50% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RR + RC de 2015)
2017 : abattement de 50% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RR + RC de 2016)
2018 : abattement de 50% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RR + RC de 2017)
2019 : abattement de 50% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RM + RC de 2018)
2020 : abattement de 50% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RM + RC de 2019)
2021 : abattement de 50% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RM + RC de 2020)
2022 : abattement de 40% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RM + RC de 2021)
2023 : abattement de 30% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RM + RC de 2022)
2024 : abattement de 25% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RM + RC de 2023)
2025 : abattement de 20% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RM + RC de 2024)
2026 : abattement de 15% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RM + RC de 2025)
2027 : abattement de 10% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RM + RC de 2026)
2028 : abattement de 05% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RM + RC de 2027)
2029 : abattement de 00% sur le plafond cible de 0,5% * (montant RM + RC de 2028)

10. Détermination des objectifs de performance

10.1. Principes généraux pour la fixation des objectifs SAP

La mise en œuvre du Système d'Amélioration des Performances repose sur la fixation d'objectifs d'amélioration annuels. Les objectifs SAP de l'année civile N+1 et les règles d'application sont fixés par le comité SAP lors du premier COSAP de l'année N+1.

Pour favoriser un système vertueux et rassembler l'ensemble des acteurs autour d'un objectif commun d'amélioration des performances, le COSAP s'est accordé sur le principe de donner un signal positif aux contributeurs du SAP, EF et GI, en proposant de se fixer des niveaux d'objectifs annuels « *réalistes, atteignables, acceptés par tous, déclinables et motivants pour l'ensemble des acteurs des différents métiers* ». (Extrait de procès-verbal du 8^{ème} COSAP du 16 septembre 2015).

Public

Pour déterminer les niveaux d'ambition à atteindre sur une année civile N+1, le COSAP analyse notamment les résultats historiques connus de performance des circulations. Pour ce faire, le COSAP dispose des résultats SAP de la période de référence de l'année civile N.

Le COSAP peut demander, le cas échéant s'il l'estime nécessaire, à s'appuyer sur des éléments d'analyses complémentaires.

10.2. Segmentation des objectifs de performance par activité

Les segments d'activité retenus dans le périmètre du SAP sont :

- Trains Aptes à la Grande Vitesse (TAGV) ;
- Trains de voyageurs longues distances ;
- Trains régionaux hors île-de-France ;
- Trains régionaux île-de-France ;
- Trains fret.

Pour une année civile :

Pour chacun des segments d'activité, un objectif est fixé par entreprise ferroviaire ou activité de l'entreprise ferroviaire.

Pour les trains régionaux hors île de France, un objectif est fixé sur le périmètre de chaque convention TER par entreprise ferroviaire ou activité de l'entreprise ferroviaire

10.3. Elaboration des objectifs

Les règles de fixation des objectifs en vigueur ont été redéfinies lors du 31^{ème} COSAP du 22 septembre 2021.

Ces nouvelles règles feront l'objet d'une surveillance et d'une révision éventuelle par le COSAP, dans le cas où elles s'avèreraient inadaptées.

Pour 2022, année point de départ d'application des nouvelles règles, le COSAP a retenu l'année civile 2019 comme référence pour le calcul des objectifs SAP (objectifs SAP 2019 et performances SAP réalisées en 2019), du fait du caractère atypique des années 2020 et 2021 (crise sanitaire).

10.3.1. Elaboration des objectifs SAP EF

Pour chaque EF (ou activité de l'EF), l'objectif de performance est défini sous forme d'un ratio SAP « nombre de minutes perdues aux 100 km », correspondant à un seuil annuel (calculé sur la période de l'année civile) de pertes de temps à ne pas dépasser.

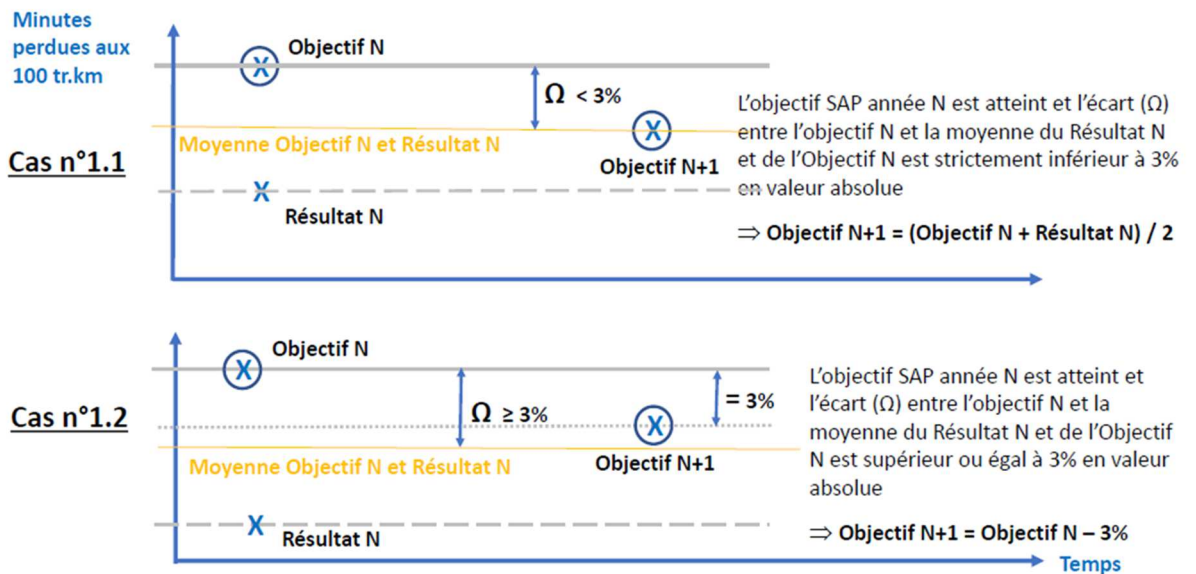
La période de référence représente la période à partir de laquelle les objectifs annuels SAP de l'année civile suivante (N+1) de chaque EF sont calculés. La période de référence à prendre en compte pour fixer les objectifs EF de l'année civile N+1 est l'année civile N (i.e. résultats SAP EF de l'année N).

Il n'existe pas d'objectif SAP intrinsèque aux différents segments d'activité, mais seulement un indicateur de suivi.

De la même manière, il n'existe pas d'objectif SAP consolidé EF (couvrant tous les périmètres EF du SAP), mais seulement un indicateur global de suivi.

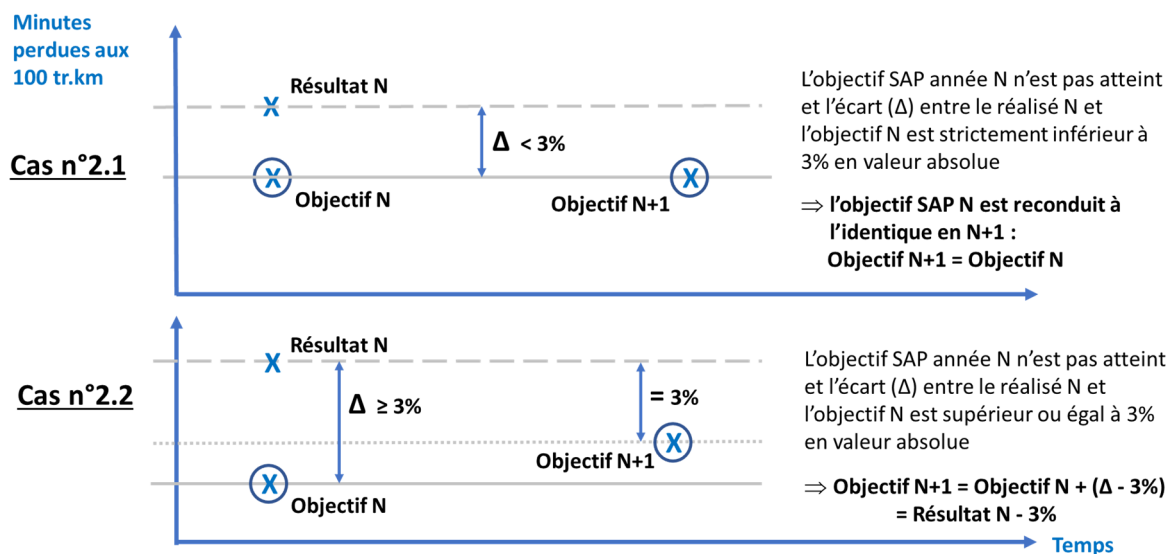
- Règles de calcul des objectifs SAP annuels de chaque EF :
 - Si les performances de l'EF constatées (ratio SAP EF) sur la période de référence (année civile N) sont meilleures que l'objectif SAP EF annuel N, alors, l'objectif SAP EF de l'année N+1 est a minima égal à la moyenne entre le ratio SAP EF de la période de référence (année civile N) et l'objectif SAP EF de l'année N, sauf si l'écart entre cette moyenne et l'objectif SAP EF de l'année N est supérieur à 3%.
- => Dans ce dernier cas, l'objectif SAP EF de l'année N+1 est a minima égal à l'objectif SAP EF de l'année N, amélioré de 3%.
(Voir schéma n°1 ci-après)

Schéma n°1 : Atteinte de l'objectif SAP en année N



- Si les performances de l'EF constatées (ratio SAP EF) sur la période de référence (année civile N) sont moins bonnes que l'objectif SAP EF annuel N, alors, l'objectif SAP EF de l'année N+1 reprend a minima l'objectif SAP EF de l'année N, sauf si l'écart entre le ratio SAP EF de l'année N (réalisé N) et l'objectif SAP EF de l'année N est supérieur à 3%.
=> Dans ce dernier cas, l'objectif SAP EF de l'année N+1 est a minima égal au ratio SAP EF de l'année N, amélioré de 3%.
(Voir schéma n°2 ci-après)

Schéma n°2 : Non-atteinte de l'objectif SAP en année N



- Conditions particulières :

Au moment de l'entrée dans le dispositif SAP d'une EF en année N, comme il n'y a pas eu d'objectif SAP EF fixé l'année précédente, le premier objectif SAP EF est fixé au niveau du réalisé de l'année N-1

Chaque EF (ou activité de l'EF) est libre de se fixer un objectif SAP plus ambitieux si elle le souhaite. Elle devra en informer le secrétariat général du COSAP.

Les objectifs SAP EF sont communiqués par le secrétariat général du COSAP à chaque EF, pour ce qui la concerne, par courrier électronique, avec demande d'accord formel par mail.

10.3.2. Elaboration de l'objectif SAP GI

Les objectifs SAP GI sont exprimés par la valeur du ratio « minutes perdues aux 100 km » à atteindre, au global, pour l'année civile N+1.

La période de référence représente la période à partir de laquelle les objectifs annuels SAP du GI de l'année civile (N+1) sont calculés. Comme pour les EF, la période de

référence à prendre en compte pour fixer les objectifs annuels SAP du GI est l'année civile N (i.e. résultats SAP GI de l'année N).

- Périmètres d'application des règles de fixation des objectifs SAP annuels du GI :

Le COSAP a décidé au cours de sa séance du 22 septembre 2021 que le GI fixerait un objectif SAP GI annuel vis-à-vis de chaque périmètre EF, sauf pour ce qui concerne le segment des trains régionaux (hors île-de-France et île-de-France).

Concernant le segment d'activité EF Trains régionaux (hors île-de-France et île-de-France), un objectif SAP GI annuel est fixé vis-à-vis de chaque périmètre EF qui exploite des trains régionaux et pour chaque Convention régionale.

- Règles de calcul des objectifs SAP annuels du GI :

Les règles de calcul des objectifs SAP annuels du GI vis-à-vis de chacun des périmètres EF sont strictement les mêmes que pour le calcul des objectifs SAP annuels des EF (cf. article 10.3.1).

- Si les performances du GI (ratio SAP GI) constatées sur le périmètre de l'EF considérée, sur la période de référence (année civile N), sont meilleures que l'objectif SAP GI annuel N vis-à-vis de cette EF, alors, l'objectif SAP GI de l'année N+1 vis-à-vis de l'EF est a minima égal à la moyenne entre le ratio SAP GI de la période de référence pour cette EF (le réalisé SAP GI en année N) et l'objectif SAP GI de l'année N vis-à-vis de cette EF, sauf si l'écart entre cette moyenne et l'objectif SAP GI de l'année N est supérieur ou égal à 3%.
=> Dans ce cas, l'objectif SAP GI de l'année N+1 vis-à-vis de l'EF est a minima égal à l'objectif SAP GI vis-à-vis de cette EF amélioré de 3%.
(Voir schéma n°1 à l'article 10.3.1)
- Si les performances du GI constatées sur le périmètre de l'EF considérée (ratio SAP GI), sur la période de référence (année civile N), sont moins bonnes que l'objectif SAP GI annuel N vis-à-vis de cette EF, alors, l'objectif SAP GI de l'année N+1 vis-à-vis de l'EF est a minima égal à l'objectif SAP GI de l'année N vis-à-vis de cette EF, sauf si l'écart entre le ratio SAP GI de l'année N et l'objectif GI de l'année N vis-à-vis de cette EF est supérieur ou égal à 3%.
=> Dans ce cas, l'objectif SAP GI de l'année N+1 vis-à-vis de l'EF est a minima égal au ratio SAP GI réalisé sur le périmètre de cette EF en année N, amélioré de 3%.
(Voir schéma n°2 à l'article 10.3.1)

Au moment de l'entrée dans le dispositif SAP d'une EF en année N, comme il n'y a pas eu d'objectif SAP GI fixé l'année précédente vis-à-vis de cette EF, le premier objectif SAP GI vis-à-vis de cette EF est fixé au niveau du réalisé de l'année N-1

Le GI est libre de se fixer des objectifs SAP plus ambitieux s'il le souhaite.

Les objectifs SAP GI sont communiqués par le secrétariat du COSAP à chaque EF, pour ce qui la concerne, par courrier électronique, avec demande d'accord formel par mail.

Public

10.3.3. Processus d'élaboration des objectifs

La fixation des objectifs de l'année civile N+1 est actée lors du premier COSAP de l'année N+1, une fois les résultats SAP de la période de référence (année civile N) connus.

Ces résultats sont présentés au COSAP par son secrétariat général.

Des évènements structurants prévus au cours de l'année N+1 et de nature à infléchir significativement la trajectoire de performance des EF ou du GI peuvent éventuellement être pris en compte, après évaluation par le COSAP, dans le processus global de fixation des objectifs SAP de l'année civile N+1 du GI et des EF. Pour pouvoir être pris en compte, ces évènements structurants doivent être certains et avoir un impact significatif (en intensité et/ou en durée) sur la régularité des circulations, pour la majeure partie de son activité en ce qui concerne une EF, ou pour la majeure partie des circulations d'au moins un segment d'activité tel que défini à l'article 10.3.2., en ce qui concerne le GI.

Les objectifs de performance sont arbitrés par le COSAP, après discussions et analyses avec l'ensemble des parties prenantes.

Le COSAP se réserve la possibilité, selon son appréciation du contexte ferroviaire, de fixer des objectifs de performance pluriannuels.

En cas de désaccord persistant après arbitrage du COSAP, les parties prenantes ont la possibilité de déposer un recours auprès des instances compétentes.

10.3.4. Restitution des données à destination de chacune des parties prenantes

Les entreprises ferroviaires (EF) sont informées des décisions prises en COSAP, notamment des objectifs annuels de performance fixés, par le biais des associations professionnelles (l'UTPF et l'AFRA) qui participent et les représentent au COSAP.

Le secrétariat général du COSAP informe les EF de leurs niveaux de ratios SAP (minutes perdues aux 100 km) objectifs annuels.

Le secrétariat général du COSAP informe également les responsables métiers de SNCF Réseau des objectifs SAP du GI, validés par le COSAP.

11. Règles et conditions d'application du dispositif SAP

L'article 11 intègre les nouvelles règles de champ d'application du dispositif SAP pour les entrants-sortants, telles que validées lors du 36^{ème} COSAP du 20 septembre 2023.

11.1. Règle générale d'application du dispositif SAP

Le SAP s'applique à toutes les entreprises ferroviaires qui circulent sur le réseau ferré national, dès lors que celles-ci parcourent au moins 200.000 trains kilomètres (TKM) sur une année civile complète N pour un segment d'activité tel que définis à l'article 10.2. L'année N+1 SNCF Réseau intègre l'EF dans la production et le suivi des indicateurs SAP pour le segment d'activité concerné. Les résultats SAP de l'EF de cette première année civile de suivi (Année N+1) constituent les niveaux de référence SAP de l'EF, ainsi que la « marche à blanc SAP » de l'EF dans le segment d'activité concerné.

La règle s'applique par segment d'activité, donc si une EF dépasse le seuil de 200.000 trains kilomètres sur plusieurs segments d'activité, elle intégrera le SAP dans chacun des segments d'activité avec le principe de marche à blanc appliqué à chacun de ses segments d'activité.

Pour le cas particulier des trains régionaux hors Ile de France, les objectifs SAP étant définis par EF et par périmètre de convention TER, la règle s'applique par périmètre de convention TER.

11.2. Conditions d'application du dispositif SAP

Pour une entreprise ferroviaire réunissant les conditions de la règle générale d'application du dispositif SAP pour l'application du SAP, une phase de « marche à blanc SAP » s'impose alors automatiquement à elle (cf. article 11.1) pour le ou les segments d'activité nouveaux qu'elle intègre

Durant la période de « marche à blanc », l'EF n'est pas soumise au dispositif SAP dans sa totalité : les indicateurs SAP sont produits mais la nouvelle EF n'est pas objectivée (ni le GI dans le cadre de la relation bilatérale avec l'EF) sur ses niveaux de performance, ni redevable de malus financier au titre du SAP pour le ou les segments d'activité concernés par la marche à blanc.

Durant la période de « marche à blanc », le suivi des résultats SAP de l'EF est mis en place et régulièrement transmis à l'EF par le secrétariat général du COSAP, à titre informatif.

Au terme de la phase de « marche à blanc SAP » (fin d'année civile N+1) et à partir de l'année civile N+2, l'EF est soumise au dispositif dans sa totalité pour le ou les segments d'activité concernés par la marche à blanc.

Le secrétariat général informe alors le COSAP de l'intégration nouvelle de l'EF au dispositif SAP.

11.3. Conditions d'application du dispositif SAP pour le cas particulier des redéfinitions de périmètres et/ou des segments d'activités des opérateurs ferroviaires historiquement éligibles et parties prenantes du SAP

Pour une entreprise ferroviaire historiquement pleinement éligible et partie prenante au dispositif SAP, dont le périmètre de rattachement géographique ou le segment d'activité à laquelle elle appartient change, le dispositif SAP continue à s'appliquer pleinement (sauf cas contraire décrit à l'article 11.4).

Une redéfinition de périmètre (ou de segment d'activité) d'une EF peut par exemple provenir de :

- la fusion de certains périmètres de Conventions régionales afin de se mettre en conformité avec l'organisation territoriale de la République française (ex : fusion des Régions Alsace, Lorraine et Champagne Ardenne donnant naissance à la Région Grand-Est) ;
- la suppression ou la fusion de certains segments d'activité de l'EF (ex : le regroupement de Trains d'Equilibre du Territoire -TET- sur le périmètre d'une Convention régionale TER).

Pour ces cas, les modalités d'application du dispositif SAP sont les suivantes :

Les données historiques ayant permis de calculer les résultats SAP de chacune des EF (ou activités de l'EF) concernée par une évolution de périmètre font l'objet d'un retraitement, de manière à calculer les résultats SAP (et les objectifs SAP) du nouveau périmètre (géographique ou segment d'activité) de l'EF.

11.4. Règles de cessation d'application du dispositif SAP

Le SAP cesse de s'appliquer dès lors qu'une EF ou un segment d'activité de l'EF n'atteint plus le seuil minimum de 200.000 trains kilomètres parcourus sur une année civile N. Cette règle s'applique par segment d'activité.

Dans un tel cas, pour le segment d'activité de l'EF concerné :

- le SAP s'applique pleinement en année civile N, avec application des malus SAP.
- le SAP ne s'applique plus à l'EF à compter de l'année civile suivante (N+1). Dès N+1, l'EF ne fera pas l'objet d'objectivation de ses niveaux de performance, ni d'application de malus financier pour le segment d'activité concerné.

Pour les entreprises dont l'activité aurait cessé, le droit commun s'applique : l'entreprise est redevable des factures dues, ou bénéficiaire des créances dues.

12. Facturation SAP

Une fois l'année civile N close, chaque acteur assujéti au SAP voit la performance de ses circulations commerciales de l'année civile N évaluées au regard des objectifs SAP qui lui ont été fixés pour l'année civile N (sur validation du COSAP). L'évaluation et la facturation des malus SAP de l'année N sont effectuées en début d'année N+1.

Les données permettant de produire la facturation des malus SAP applicables aux parties prenantes du SAP pour leurs performances réelles enregistrées sur une année civile sont :

- Les performances réelles constatées (ratios SAP réalisés) de chaque EF, de chaque segment d'activité de l'EF et du GI, sur l'année civile concernée ;
- L'objectif de performance fixé (ratio SAP objectif), pour chaque EF, chaque segment d'activité de l'EF et chaque périmètre EF du GI (ou par périmètre EF et par Convention régionale), sur l'année civile concernée.

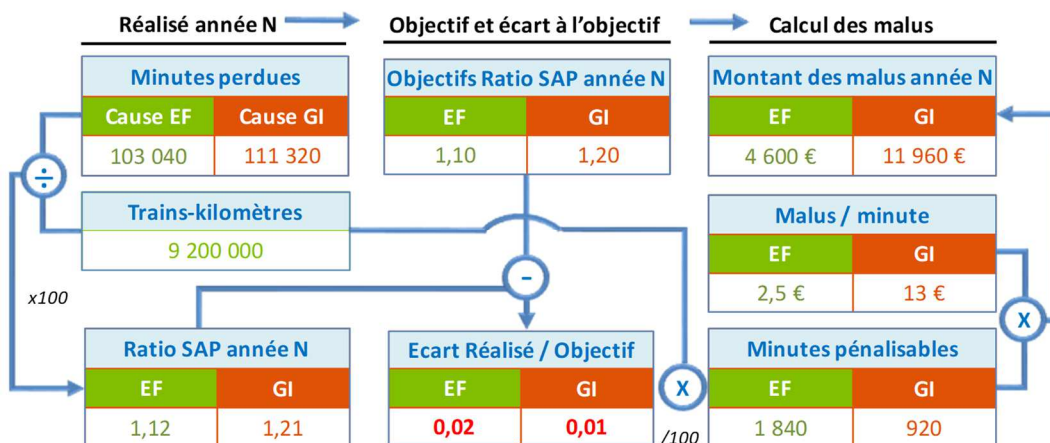
Ces évaluations sont réalisées pour chaque EF, chaque activité de l'EF et pour chaque périmètre EF du GI (ou par périmètre EF et par Convention régionale) dans le cadre de chacune des relations bilatérales du SAP, sur la base de leurs objectifs annuels réciproques.

Le secrétariat général du COSAP est en charge de produire ces évaluations, de calculer les écarts de performance entre les performances réelles et les objectifs (différentiels de ratios SAP), et de valoriser ces écarts.

La valorisation des écarts s'applique, pour chacune des relations bilatérales du SAP, sur un nombre de « minutes perdues pénalisables » qui correspond aux pertes de temps enregistrées au-delà de l'objectif annuel fixé.

Le nombre de minutes perdues pénalisables est calculé tel que présenté dans le schéma suivant.

Exemple de calcul des malus SAP sur un périmètre EF :



- 1) *minutes perdues / 100 trains-kilomètres*
- 2) *en cas de valeur négative (performance meilleure que l'objectif), il n'y a pas de calcul de malus*

Si l'écart (résultat de la différence entre la valeur de l'indicateur réalisé sur l'année civile N et la valeur de l'indicateur objectif de l'année civile N) est positif, alors :

Public

- Pour le GI, les malus correspondants versés par le GI à l'EF (dans le cadre de la relation bilatérale SAP) sont calculés en prenant en compte :
 - Le volume de trafic réel exprimé en trains-kilomètres de l'année N de l'EF ;
 - La valeur du coût de la minute perdue à verser à l'EF (cf. application des barèmes de malus présentés au tableau 9.1.1 du document référentiel) ;
- Pour l'EF, les malus correspondants versés par l'EF au GI (dans le cadre de la relation bilatérale SAP) sont calculés en prenant en compte :
 - Le volume de trafic réel exprimé en trains-kilomètres de l'année N de l'EF ;
 - La valeur du coût de la minute perdue à verser au GI (cf. application des barèmes de malus présentés au tableau 9.1.2 du document référentiel).

Si l'écart (résultat de la différence entre la valeur de l'indicateur réalisé sur l'année N et la valeur de l'indicateur objectif de l'année N) est négatif, les performances réalisées sont meilleures que l'objectif. Il n'y a pas donc pas de versement de malus SAP.

Les montants des malus pour l'année N+1 sont facturés en fin de premier trimestre N+2.

Pour les malus SAP dus par les EF (ou activités de l'EF) à SNCF Réseau, la facture transmise par SNCF Réseau à chacun des acteurs sera accompagnée d'un document justificatif reprenant le total des minutes perdues et des trains-kilomètres pris en compte, ces informations étant issues respectivement de la base de données Bréhat et des éléments transmis aux EF au titre de la facturation des redevances. Avant la facturation définitive des malus, les informations transmises par SNCF Réseau aux EF peuvent faire l'objet d'ajustements en cas de désaccord.

Sur demande écrite de l'EF, SNCF Réseau pourra fournir un document justificatif donnant la liste exhaustive des incidents et minutes perdues impactant l'EF (ou activité de l'EF).

En cas de malus dus par le GI à l'EF, SNCF Réseau transmettra à l'EF le numéro de commande lui permettant d'établir sa propre facture.

Les malus financiers au titre du SAP doivent être réglés dans un délai de 40 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Il ne sera pas consenti d'escompte en cas de paiement avant la date limite de règlement. Sauf stipulations différentes, toute somme non payée à l'échéance prévue donne lieu, sans mise en demeure préalable, au paiement d'intérêts de pénalités de retard au taux de la Banque Centrale Européenne (BCE) majoré de 10 points. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement s'élève à 40 euros.

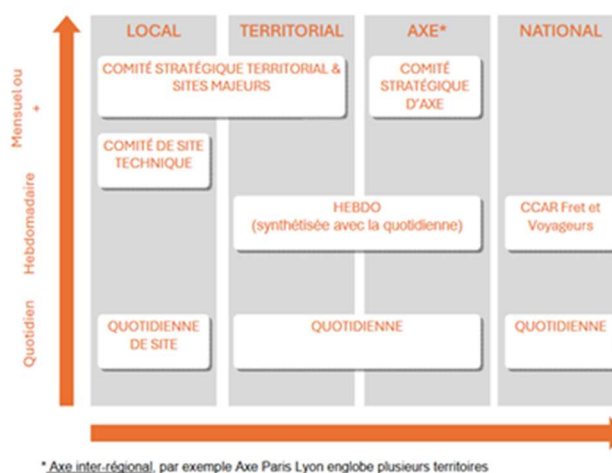
Dans la mesure où les malus facturés au titre du SAP ne sont pas considérés comme une contrepartie à une prestation de service rendu, les facturations émises (par le GI ou les EF) ne sont pas assujetties à la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée).

13. Le Management SAP

SNCF Réseau inscrit le SAP dans la continuité des instances de management de la performance d'exploitation qu'elle conduit (voir cartographie globale des instances ci-dessous).

Les documents de suivi SAP régulièrement produits pour le niveau régional peuvent constituer des éléments d'appui aux revues nationales de pilotage, aux revues d'axe inter-régionales ou lors de réunions régularité au niveau régional.

Cartographie globale des instances constituant le management de la performance d'exploitation de SNCF Réseau :



Source : SNCF Réseau OP00515/RFN-IG-OG 01 B-00-n°001

14. Le suivi des trains supprimés en opérationnel

14.1. L'indicateur

Les suppressions de circulations ont des conséquences sur le service, les entreprises et les voyageurs. Comme l'ART, le COSAP a estimé que la mise en œuvre d'un indicateur de suivi (de tendance) des trains supprimés était importante pour pouvoir apprécier la qualité des performances de circulation sur le réseau.

C'est pourquoi le COSAP a décidé (décision du 16^{ème} COSAP du 13 septembre 2017) de mettre en place, en complément de l'indicateur SAP (minutes perdues aux 100km), et pour toutes les entreprises ferroviaires, éligibles ou non au SAP, un « Suivi des trains supprimés en opérationnel ». Ce suivi des trains supprimés mis en œuvre à l'échelle nationale repose sur l'acceptation d'une définition de la « suppression » partagée entre les différentes instances de SNCF Réseau et l'ensemble des entreprises ferroviaires, représentées par l'UTPF et l'AFRA.

Public

Le 24^{ème} COSAP du 22 octobre 2019 a confirmé que le sujet des trains supprimés traité au niveau du SAP porte uniquement sur les trains supprimés en opérationnel et ne prend pas en compte les sujets capacitaires. Il a également validé la mise en place du suivi de l'indicateur du nombre de trains de voyageurs supprimés avec publication de cet indicateur dans le bilan d'activité annuel du SAP.

L'indicateur retenu par le comité SAP est défini comme suit :

« Nombre de trains supprimés (totalement ou partiellement) en opérationnel, calculé sur la base de la référence du plan de transport théorique résiduel figurant dans l'outil Bréhat de SNCF Réseau. Sont de ce fait pris en compte les Sillons de Dernière Minute (SDM) et les Plans de Transport Adaptés (PTA) en opérationnel incrémentés dans Bréhat postérieurement à J-1/ 17h00. »

L'outil Bréhat de SNCF Réseau permet d'identifier à la fois le nombre de trains supprimés en opérationnel et les causes de ces suppressions (application de l'Article 103 du Référentiel OPO3027 (RFN-IG-TR 04 C-01-n°002) par les régulateurs). Dans tous les cas, l'identification dans Bréhat des causes de suppressions totales ou partielles est une information essentielle pour permettre de définir des axes de progrès en vue de réduire le nombre de trains supprimés.

Du fait de la mise en qualité continue de l'information « Trains supprimés » dans Bréhat, l'indicateur « Nombre de trains supprimés en opérationnel » pourra donc s'affiner dans le temps.

14.2. Modalités et processus de production de l'indicateur

L'indicateur « Nombre de trains supprimés en opérationnel » dans le cadre du SAP est calculé par le secrétariat général du COSAP. Les extractions de données nécessaires à son calcul sont issues de Bréhat. L'ensemble des bases de données extraites sous forme de listes de trains sont traitées dans Excel.

Dans le but d'améliorer l'implication des acteurs concernés, figure en annexe n°3 du présent référentiel une charte d'engagement sur la gestion des trains supprimés en opérationnel résultant d'une concertation entre les EF et le GI.

Une augmentation du nombre de trains supprimés ne correspond pas nécessairement à une dégradation de la production, mais peut découler de la mise en qualité du processus d'identification et d'affectation des responsabilités.

La méthode utilisée est détaillée ci-après.

▪ Etape 1 : Extraction du plan de transport théorique résiduel

Base de données n°1 : (étape réalisée à partir de Bréhat) l'ensemble des trains commerciaux (identifiés comme tels par leur « Catégorie Statistique »), ayant un « Numéro de circulation » et une donnée « Date/heure de départ » associée.

Afin de ne pas trop complexifier les traitements au regard des informations disponibles, les trains multi-Conventions Régionales ou multi-activités supprimés ne sont comptabilisés qu'une seule fois sur le périmètre de la Convention Régionale ou de l'activité de départ du

Public

train. Pour ces raisons, cet indicateur constitue uniquement un indicateur de tendance, qui ne reflète que partiellement la réalité des suppressions et leur localisation (par exemple, le train Le Mans-Paris-Vaugirard est supprimé à partir de Nogent-Le Rotrou (Région Centre). Il est cependant considéré comme supprimé sur la Région Pays-de-la Loire, seule Région où il a circulé).

▪ **Etape 2 : Extraction des trains identifiés supprimés dans Bréhat**

Base de données n°2 : (étape réalisée à partir de Bréhat) l'ensemble des trains commerciaux identifiés comme tels par leur « Catégorie Statistique » Bréhat et rattachés à un « Evènement Circulation » (EC) « Suppression », lui-même rattaché à un « Incident Origine » dans Bréhat.

▪ **Etape 3 : Affectation des trains identifiés supprimés (Bréhat)**

Base de données n°3 : (étape réalisée dans Excel) agrégation, croisement et suppression des doublons des listes de données produites aux étapes n°1 et n°2, pour affecter les trains identifiés supprimés dans Bréhat de la base n°2, au plan de transport théorique de la base n°1.

La base de données n°3 correspond donc à la liste de la totalité du plan de transport théorique résiduel (trains circulés et trains non-circulés), avec, pour les circulations supprimées, les informations correspondantes de l'« Evènement Circulation » Bréhat à l'origine de la suppression.

▪ **Etape 4 : Affectation de la typologie des causes d'incidents du SAP aux trains identifiés supprimés dans Bréhat**

Base de données n°4 : (étape réalisée dans Excel) sur la base de la même table d'affectation des causes d'incidents utilisée dans le cadre de la production de l'indicateur SAP, et à partir de la base de données n°3, affectation des causes d'incidents, selon la typologie du SAP (i.e. « Défaillances Infrastructure », « Travaux », « Capacité & Sillons », « Circulation », « Intempéries », etc.), aux trains identifiés supprimés dans Bréhat.

Pour chaque train supprimé, c'est le quadruplet Bréhat qui sert de clé d'affectation de la cause d'incident SAP à l'incident origine de la suppression.

Tant que le travail de mise en qualité est en cours (saisie exhaustive dans Bréhat de tous les trains supprimés en opérationnel prévus au plan de transport), cette base peut encore être considérée comme incomplète.

14.3. Modalités de diffusion des résultats

Le suivi de tendance des trains supprimés en opérationnel sur le réseau a vocation à être diffusé en tant qu'indicateur complémentaire de l'indicateur SAP, mesurant la qualité de service. Il est publié annuellement avec un niveau de détail fin des causes de suppression dues au GI (nomenclature des familles d'incidents SAP).

En dehors de SNCF Réseau, les éléments détaillés de suivi de tendance des trains supprimés en opérationnel causes GI et causes EF présentant un caractère strictement confidentiel ne sont pas diffusables (application des règles du PGIC).

Il en est de même pour la production et pour le caractère confidentiel des résultats détaillés entre SNCF Réseau et chaque entreprise ferroviaire.

15. Modalités de contestation

15.1. Contestation des éléments du SAP servant de base à la Facturation SAP

Pour ce qui concerne les cas de contestation en lien avec la production des éléments chiffrés du SAP pouvant avoir un impact financier dans le cadre de la facturation SAP, en cas de désaccord, les parties prenantes au dispositif doivent, en premier lieu, informer le secrétariat général du COSAP (en charge de la production des indicateurs SAP, de leur suivi, et de la Facturation SAP), privilégiant ainsi la recherche préalable d'une solution amiable.

Les éléments de contestation possibles sont les suivants :

- L'application d'une ou plusieurs règles de fonctionnement du SAP ;
- Les niveaux de ratios SAP EF et GI de référence, objectifs et résultats à fin d'année civile ;
- Les montants de malus financiers facturés dans le cadre du SAP.

Trois niveaux de contestation sont possibles pour les cas de litige persistant sur l'un de ces éléments :

- En premier recours, les parties prenantes ont la possibilité de porter le litige au niveau de la commission d'arbitrage du SAP : « Sa saisine ne peut avoir lieu qu'en cas d'échec de règlement préalable amiable entre les parties concernées ». (cf. Annexe 2 : charte de fonctionnement de la commission d'arbitrage du SAP, Article 2) ;
- Pour ce qui concerne les éventuels contentieux financiers ne pouvant pas être tranchés au niveau de la commission d'arbitrage du SAP, en second recours, l'entreprise ferroviaire peut porter réclamation auprès des services en charge de SNCF Réseau ;
- Enfin, en cas de contentieux persistant, l'entreprise ferroviaire peut saisir les services compétents du régulateur, l'ART.

15.2. Contestation des indicateurs complémentaires de suivi dans le cadre du SAP ne faisant pas l'objet d'une facturation dans le cadre du SAP

Pour ce qui concerne la contestation d'éléments chiffrés du SAP sans impact financier (i.e. les indicateurs de suivi complémentaires ne faisant pas l'objet d'une facturation dans le cadre du SAP), en cas de désaccord, les parties prenantes au dispositif motivent leur désaccord auprès du secrétariat général du COSAP, pour analyse et recherche commune d'une solution devant satisfaire au mieux les parties prenantes.

En cas de désaccord persistant, il convient d'en informer le COSAP, pour arbitrage.

Annexe 1 Charte de fonctionnement du COSAP, version du 20 mars 2024

Article 1 : Objet

L'établissement d'un Système d'Amélioration des Performances (SAP) entre SNCF Réseau, ci-après le Gestionnaire d'Infrastructure (GI) et les Entreprises Ferroviaires (EF) répond aux obligations communautaires relatives à l'article 35 de la Directive Européenne 2012/34/CE.

Conçu pour être une plateforme d'échanges transversale du système de production des circulations et d'incitation pour améliorer la performance du réseau, le SAP est un dispositif souple et évolutif.

Afin d'associer l'ensemble des parties prenantes à sa mise en œuvre, le Gestionnaire d'Infrastructure a souhaité doter le SAP d'un organe de gouvernance, le comité SAP (COSAP).

La présente charte a pour objet de définir le rôle, la composition et les règles de fonctionnement de ce comité.

Cette charte peut être modifiée après avoir été soumise au COSAP. Elle pourra notamment être modifiée pour tenir compte des évolutions du système ferroviaire et de l'ouverture progressive du réseau à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs.

Article 2 : Rôles et missions du COSAP

Le COSAP constitue l'un des lieux privilégiés d'information et de concertation entre SNCF Réseau et les EF sur le système de production des circulations.

Le comité SAP se réunit au moins 2 fois par an pour prendre toutes les décisions utiles à la mise en œuvre et à l'évolution du SAP. Le COSAP se réunit de préférence en présentiel, à défaut en visio-conférence en cas d'impossibilité.

- Le COSAP est force de proposition quant aux décisions relatives à l'évolution du modèle économique du SAP (évolution des valeurs de la minute perdue, relèvement ou abaissement des plafonds de malus, définition des règles de fixation des objectifs d'amélioration des performances) ;
- Le COSAP valide les évolutions des règles d'affectation des causes de retard pour les différentes parties prenantes ;

- Le COSAP valide la méthode de calcul des objectifs annuels d'amélioration par EF des indicateurs SAP et en prend acte par segment d'activité ;
- Le COSAP décide de l'évolution des règles régissant les décisions de neutralisation d'une ou plusieurs journées dans le calcul de l'indicateur mesurant la performance des circulations (ratio SAP), suite à des retards importants pour des causes exceptionnelles désorganisant tout ou partie du système de production des circulations ;
- Le COSAP fixe les règles de diffusion de l'information (caractère externalisable ou non).

Selon le contexte, le COSAP peut organiser des réunions annexes complémentaires sur des thématiques particulières.

Article 3 : Composition du COSAP

Le COSAP est constitué de 20 membres :

- Un président ;
- Un Collège EF constitué de 9 membres des entreprises ferroviaires et des organisations professionnelles : un membre de l'UTPF, un membre de l'AFRA et 7 membres d'entreprises ferroviaires. Pour la répartition des membres EF du COSAP, les deux domaines d'activité « voyageurs » et « fret » doivent être représentés par trois ou quatre membres ;
- Un Collège GI constitué de 9 membres de SNCF Réseau, dont un membre de sa filiale Gares & Connexions ;
- Un membre invité permanent de l'Autorité de Régulation des Transports (ART) ;

Le secrétariat général du COSAP est assuré par la direction commerciale dépendant de la Direction Générale Clients & Exploitation (DGCE) de SNCF Réseau. Chacun des membres titulaires des Collèges EF et GI et de l'ART désigne un membre suppléant dont il communique le nom et les coordonnées au secrétariat général du COSAP.

Article 3bis : Désignation pour remplacement d'un membre EF titulaire du COSAP

En cas de départ d'un membre titulaire EF du COSAP, pour la désignation du nouveau membre qui le remplacera, les deux associations UTPF et AFRA se concertent pour désigner en leur sein l'EF titulaire qui intégrera le COSAP.

Lorsque le départ est constaté par le secrétariat général du COSAP, celui-ci demandera à l'UTPF et l'AFRA la désignation d'un membre remplaçant. Les deux associations devront faire une proposition commune sous 2 mois pour validation du président du COSAP.

Si elles n'arrivent pas à se mettre d'accord pour proposer le nom d'une nouvelle EF alors la règle suivante s'appliquera :

Le secrétariat du COSAP établira le classement des EF éligibles au SAP (y compris en marche à blanc) par ordre décroissant du volume annuel de train x km des circulations commerciales de l'année précédente. Il sera alors proposé comme EF remplaçante la première EF de la liste par ordre décroissant du volume de train x km commerciaux n'ayant pas encore de membre titulaire au COSAP et n'appartenant pas à un domaine d'activité

Public

(fret ou voyageurs) qui serait déjà représenté par 4 membres EF titulaires au COSAP. Si cette EF ne souhaite pas siéger au COSAP, la suivante sur la liste sera alors proposée et ainsi de suite toujours en veillant à respecter le quota par domaine d'activité.

Pour la désignation des membres suppléants, l'entreprise ferroviaire titulaire peut désigner, si elle le souhaite, un membre suppléant d'une autre entreprise ferroviaire. Toutefois, dans ce cas, elle doit choisir une entreprise ferroviaire qui n'a pas encore de membre titulaire ou suppléant au COSAP.

Article 3ter : Recomposition périodique de la liste des membres EF du COSAP

Une recomposition de la liste des EF titulaires au COSAP a lieu tous les 5 ans.

Après demande du secrétariat général, les associations AFRA et UTPF se concertent alors pour proposer sous trois mois, pour validation du président du COSAP, la liste des EF membres titulaires du COSAP pour les 5 années suivantes.

Les EF membres titulaires du COSAP peuvent être à nouveau proposées pour les 5 années suivantes.

Afin d'assurer une représentativité des EF membres du COSAP en terme de volumétrie de trafic, pour chacun des domaines d'activité fret et voyageurs, si le volume annuel des circulations commerciales d'une entreprise ferroviaire dépasse 25% des tr x km de l'ensemble des entreprises ferroviaires de son domaine d'activité (fret ou voyageur) éligibles au SAP (y compris en marche à blanc) alors les associations AFRA et UTPF devront lui proposer d'être intégrée, si elle le souhaite, dans la liste des membres du COSAP. L'analyse du ratio se fera sur les tr x km de l'année civile qui précède l'année où la recomposition des membres du COSAP est déclenchée.

Si les deux associations AFRA et UTPF n'arrivent pas à se mettre d'accord alors la règle suivante s'appliquera :

Le secrétariat du COSAP établira le classement des EF éligibles au SAP (y compris en marche à blanc) par ordre décroissant du volume annuel de train x km des circulations commerciales de l'année précédente. Il sera proposé comme liste des EF titulaires au COSAP alors les quatre premières EF d'un domaine d'activité (fret ou voyageurs) par ordre décroissant du volume de train x km commerciaux ainsi que les trois premières EF de l'autre domaine d'activité par ordre décroissant du volume de train x km commerciaux. Si une EF ainsi désignée ne souhaite pas siéger au COSAP, il sera alors désigné l'entreprise ferroviaire qui vient, par ordre décroissant, à la suite de toutes celles déjà désignées, et ainsi de suite toujours en veillant à respecter le quota par domaine d'activité.

Pour la désignation des membres suppléants, une entreprise ferroviaire titulaire peut désigner, si elle le souhaite, un membre suppléant d'une autre entreprise ferroviaire. Toutefois, dans ce cas, elle doit choisir une entreprise ferroviaire qui n'a pas encore de membre titulaire ou suppléant au COSAP.

Article 4 : Nomination et Rôle du président

Le comité SAP est présidé par une personne désignée par l'Inspection Générale de l'Environnement et du Développement Durable (IGEDD).

Le président du COSAP est indépendant et neutre vis-à-vis du GI, des EF et de l'ensemble des membres du comité.

Le président du COSAP préside les séances. Il dirige les débats et assure le bon déroulé des séances.

Sur proposition du secrétariat général, le président arrête les ordres du jour des réunions du comité.

Le président convoque les membres du COSAP. Il peut autoriser les membres titulaires ou suppléants qui lui en font la demande à être accompagnés d'une personne supplémentaire. Le président est également autorisé à faire appel à des personnes extérieures au comité s'il le juge pertinent au regard de l'ordre du jour.

Article 5 : Règle de quorum

Le COSAP ne peut se réunir et délibérer valablement qu'en présence de son président et d'au moins 5 membres de chaque Collège GI et EF (titulaires ou suppléants).

La présence des membres aux réunions du comité est constatée par l'apposition de leur signature de la feuille de présence. Les personnes supplémentaires appelées à siéger pour consultation émargent également la feuille de présence.

Article 6 : Délibérations

Les décisions du COSAP sont prises autant que possible par consensus.

S'il doit être procédé à un vote, celui-ci a lieu à main levée.

Chaque membre (titulaire ou suppléant) des Collèges GI et EF dispose d'une voix au vote.

Le président dispose d'une voix au vote et celle-ci est prépondérante en cas d'égalité des votes.

Le membre (titulaire ou suppléant) invité permanent de l'ART participe aux échanges, mais ne prend pas part au vote.

Article 7 : Groupes de Travail

Sur demande du COSAP sur des sujets liés à l'évolution du SAP ou tout sujet particulier, le secrétariat général organise des Groupes de Travail de manière à travailler sur ces sujets en amont des réunions du COSAP.

Le COSAP valide la mise en place des Groupes de Travail (composition, missions, etc.), en suit régulièrement l'avancée des travaux et en valide les conclusions.

Article 8 : Rôle du secrétariat général

Le secrétariat général du COSAP propose au président l'ordre du jour pour chacun des comités, sur proposition et avis des membres des Collèges EF et GI du COSAP.

Public

Il prépare les dossiers nécessaires au bon déroulement des comités.

Il assiste le président pendant les comités.

Il convoque, anime et élabore les documents de travail des Groupes de Travail.

Il s'assure de la production en qualité des indicateurs SAP et de leurs analyses.

Il est responsable de l'élaboration du compte rendu de réunions des comités.

Il est responsable de la production du bilan annuel du SAP.

Article 9 : Délais de convocation

Les membres titulaires du COSAP sont convoqués au moins trois mois avant la tenue d'un comité par une invitation écrite ou électronique. L'ordre du jour prévisionnel est envoyé un mois avant la séance par courrier électronique. L'ordre du jour définitif est envoyé sous la même forme 15 jours avant la séance, avec l'ensemble des documents utiles à la séance disponibles à cette date.

En cas d'empêchement d'un membre titulaire d'assister à la séance, celui-ci doit inviter son suppléant à siéger à sa place et en informer le secrétariat général du COSAP.

Si un membre du COSAP souhaite être accompagné d'une personne extérieure au comité, il doit en faire la demande auprès du président.

Article 10 : Ordre du jour et compte rendu de réunion

L'ordre du jour est arrêté par le président du COSAP, sur proposition du secrétariat général.

Tout membre (titulaire ou suppléant) des Collèges EF et GI du COSAP qui souhaite inscrire une question à l'ordre du jour de la réunion doit transmettre sa proposition au secrétariat général, pour instruction, au moins un mois avant la séance.

Le membre (titulaire ou suppléant) invité permanent de l'ART ne prend pas part à l'établissement de l'ordre du jour de la réunion du COSAP, mais en est informé aux différentes étapes de son élaboration.

Chaque séance du COSAP fait l'objet d'un compte rendu établi par le Secrétariat Général.

Ce compte rendu de réunion est préalablement transmis, pour accord à chacun des membres présents. Cet accord est réputé acquis à défaut d'observation de la part de ceux-ci dans un délai de 15 jours après la date d'envoi du projet de compte rendu. Dans un délai maximum d'un mois après la date de la séance, le compte rendu définitif est adressé à l'ensemble des membres du comité (les titulaires et les suppléants).

Le compte rendu de réunion du COSAP est soumis aux obligations de discrétion définies à l'article 12 de la présente Charte.

Le compte rendu de réunion du COSAP est considéré comme public.

Public

Article 11 : Communication

Chaque année, le secrétariat général établit un rapport d'activité annuel. Celui-ci est signé par le président du COSAP.

Ce rapport est publié en accès public, en version numérisée, sur le site internet de SNCF Réseau (www.sncf-reseau.fr).

Article 12 : Obligation de discrétion et secret des délibérations

Chaque membre ou personne participant aux séances du COSAP est soumis à l'obligation de discrétion pour l'ensemble des documents et des renseignements dont il reçoit communication, ainsi que sur la teneur des débats.

Les documents de travail des Groupes de Travail du COSAP présentent un caractère de confidentialité limitée au cercle des membres (titulaires et suppléants) du comité.

Les membres du COSAP sont tenus au secret des délibérations.

Annexe 2

Charte de fonctionnement de la Commission d'arbitrage du SAP, version du 23 mars 2022

Article 1 : Objet

L'établissement d'un Système d'Amélioration des Performances (SAP) entre le Gestionnaire d'Infrastructure (GI) et les Entreprises Ferroviaires (EF) répond aux obligations communautaires relatives à l'article 35 de la Directive Européenne 2012/34/UE.

Dans l'annexe VI / 2. / g) de cette Directive, il est demandé de mettre à disposition un système de règlement des litiges concernant le SAP, impartial à l'égard des parties concernées. La mise en place d'une commission d'arbitrage est la réponse à cette exigence. En cas de saisine, une décision doit être prise sous 10 jours ouvrables.

La présente charte a pour objet de préciser le rôle de la commission d'arbitrage et d'en définir la composition et les règles de fonctionnement.

Cette charte pourra être modifiée après avoir été soumise au COSAP, notamment pour tenir compte des éventuelles évolutions en matière de législation.

Article 2 : Rôles et missions de la Commission d'arbitrage

L'objet de cette Commission est de trancher les litiges qui pourraient naître entre les acteurs du SAP concernant l'application du SAP. Sa saisine ne peut avoir lieu qu'en cas d'échec de règlement préalable amiable entre les parties concernées.

La Commission pourra également trancher les cas de litiges concernant l'affectation de la responsabilité des retards pour lesquels les Directions des Opérations des DGIR et le CENOP de SNCF Réseau ne serait plus en mesure de statuer.

La Commission pourra proposer au COSAP des décisions modifiant ou précisant le fonctionnement du SAP (le cas échéant en vue de leur intégration dans le DRR), mais en aucun cas empiéter sur les prérogatives du COSAP, ni remettre en cause les décisions de ce dernier retranscrites dans le DRR. Les sujets ayant trait aux décisions du COSAP devront remonter à ce niveau.

Le travail de la Commission contribuera néanmoins naturellement à l'amélioration permanente du SAP et à son évolution.

Les désaccords soumis à cette Commission pourront porter sur :

- L'application d'une ou plusieurs règles de fonctionnement du SAP ;
- les règlements financiers entre les acteurs ;

Public

- L'affectation à une entité (EF ou GI) d'un incident et de l'ensemble des minutes perdues qui lui sont rattachées, sachant que le système de conciliation avec les EF en place au niveau des directions des opérations des DGIR et du CENOP de SNCF Réseau doit permettre de limiter au maximum le recours à cette commission. Un cas d'incident sujet à litige persistant pourra être porté devant la Commission dans la mesure où 1.000 minutes perdues sont, à minima, concernées.

Article 3 : Composition de la Commission

La Commission est un organe issu du COSAP. Elle est composée de 5 membres dont un président. Elle sera donc présidée par le président du COSAP et composée de deux représentants du collège GI et deux représentants du collège EF (un représentant d'EF membre de l'UTPF et un représentant d'EF membre de l'AFRA). Le terme représentant signifie le titulaire et le suppléant.

Ces représentants seront choisis par chaque collège pour une période de 2 ans non renouvelable, pour assurer un roulement entre les organes représentés.

Pour chaque représentant des EF, le titulaire et le suppléant doivent être issus de la même instance (UTPF ou AFRA), mais appartenir à des EF différentes.

Pour le GI, les représentants titulaires et leurs suppléants doivent, au sein de chaque binôme, être issus du COSAP et de Directions Générales SNCF Réseau distinctes.

Le secrétariat de la Commission est le même que celui du COSAP.

Article 4 : Convocation de la Commission et décisions

La Commission se tiendra sous forme de session régulière et/ou de session particulière.

- Session régulière de la Commission :

La Commission examinera les différents cas de litiges soulevés depuis la précédente réunion. Une décision devant trancher les cas de litiges devra être prise, en séance, par la Commission.

Les décisions sont prises à la majorité, par vote à main levée, étant précisé que la voix du président (voix simple) est prépondérante et décisive en cas d'égalité des votes.

Concernant les rectifications éventuelles (réaffectation des minutes perdues sur la structure définitivement responsable de l'incident), celles-ci seront à effectuer dans la base de données Bréhat sous un délai de 10 jours ouvrés.

En l'absence de cas litigieux à traiter, la session régulière de la Commission devra être annulée dans un délai de 10 jours ouvrés précédant la séance.

- Session particulière de la Commission :

La Commission se réunira en urgence si une partie estime qu'un litige, en particulier, le nécessite.

Le litige est porté à la connaissance du secrétariat général du COSAP par lettre recommandée avec accusé de réception, à la demande de l'acteur du SAP directement

Public

concerné par le litige, qui doit être précisé et argumenté ; en particulier seront précisées les étapes de tentative de règlement amiable préalable. Le(s) avis écrit(s) de la ou des autres parties concernées doivent être joints à cette demande.

Dès réception de la demande, et au plus tard le premier jour ouvrable suivant, le secrétariat du COSAP en informe son président qui convoque les représentants du collège GI et du collège EF de la Commission définis à l'article 3.

La Commission prévoit que l'audition en séance des parties directement concernées par le litige est possible. L'audition ne pourra se tenir qu'en présence de l'ensemble des parties concernées par le litige.

La Commission prend sa décision dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande par le secrétariat.

La Commission ne pourra délibérer valablement qu'en présence de tous ses membres (titulaires ou suppléants).

Tout représentant du collège EF ou du collège GI (titulaire ou suppléant) convoqué ne devra pas avoir un intérêt personnel direct au litige.

Une décision devant trancher les cas de litiges devra être prise, en séance, par la Commission, selon les mêmes règles de vote que pour la session régulière de la Commission.

Les décisions sont prises à la majorité, par vote à main levée, étant précisé que la voix du président (voix simple) est prépondérante et décisive en cas d'égalité des votes.

Article 5 : Notification de la décision et recours éventuels

Les décisions motivées de la Commission sont dans tous les cas notifiées par écrit aux parties concernées le surlendemain de la réunion.

En cas d'objection à la décision, la partie qui conteste peut saisir, comme prévu à l'article 56 de la Directive Européenne 2012/34/UE, l'Autorité de Régulation des Transports (ART) ou toute juridiction de son choix.

Article 6 : Communication

Les litiges et les réponses apportées par la Commission devront être inscrits à l'ordre du jour du premier COSAP suivant la tenue de la réunion de conciliation.

Le cas échéant, le rapport d'activité du SAP comprendra un chapitre sur l'activité de la Commission.

Article 7 : Obligation de discrétion et secret des délibérations

Chaque membre de la Commission est soumis à l'obligation de discrétion pour l'ensemble des documents et renseignements dont il reçoit communication ainsi que sur la teneur des débats.

Les membres sont tenus au secret des délibérations.

Annexe 3

Charte d'engagement sur la gestion des trains supprimés en opérationnel (à partir de J-1/ 17h00)

Charte d'engagement sur la gestion des trains supprimés en opérationnel. **(à partir de J – 1 à 17h00)**

La gestion des trains supprimés revêt une triple exigence :

1/ Satisfaire aux exigences de l'ART, exprimées dans sa décision du 19 juillet 2016, de « prendre en compte les trains supprimés », pour mieux mesurer la qualité globale du service rendu (régularité, trains supprimés totalement ou partiellement) aux Autorités Organisatrices de Transports (AOT) et aux clients finaux.

2/ Permettre de répondre plus favorablement et en qualité aux demandes de Sillons de Dernière Minute (SDM) des Entreprises Ferroviaires (EF).

3/ Mettre à disposition un graphique de circulations épuré pour permettre de meilleurs choix de régulation.

La gestion des trains supprimés repose sur une traçabilité exhaustive et correctement documentée des suppressions dans BREHAT, seul outil reconnu par les instances de la gouvernance ferroviaire pour certifier les informations sur la production.

Pour y parvenir, en collaboration avec l'ensemble des entités partenaires qui contribuent à l'exploitation ferroviaire, nous prenons les engagements suivants :

1/ L'Entreprise Ferroviaire renseignera la Direction des Opérations de la DGIR concernée de toute suppression totale ou partielle de trains selon le mode opératoire défini par le Groupe de Travail du COSAP « Suivi et mise en qualité de l'indicateur des trains supprimés ». Cette information sera donnée par le biais de l'outil interopérable dédié, en formulant une demande de suppression de sillon de dernière minute, si elle est connue suffisamment tôt à l'avance. Dans le cas contraire, elle sera formulée verbalement. Il est entendu que, dans cette action, les partenaires attestent de la robustesse des informations qu'ils s'échangent.

2/ La Direction des Opérations concernée renseignera les Entreprises Ferroviaires lorsqu'elle procèdera, en application des directives de gestion opérationnelle des circulations (OP 508), à des suppressions, notamment en cas de restriction de capacité.

3/ La Direction des Opérations concernée traitera au niveau des systèmes d'information les suppressions totales ou partielles qui lui seront ainsi communiquées par les entreprises ferroviaires ou dont elle aura pris l'initiative :

- dans la base BREHAT d'abord, pour garantir la traçabilité et certifier la production réalisée,
- dans l'outil HOUAT ensuite, pour actualiser le graphique de circulation. Une demande de suppression initiée verbalement par l'EF ne sera prise en compte dans HOUAT qu'après confirmation écrite de l'EF.

Annexe 4

Liste des principaux points frontières du réseau ferré national pris en compte

(SUIVANT NOMENCLATURE POINTS REMARQUABLES BREHAT :
CODE INFRASTRUCTURE – CODE CHANTIER)

AMBILLY – XS	LA PLAINE - WS
ANTOING - W1	LANDAU(GI étranger) - WD
ANTOING - W2	LAUTERBOURG - XD
ANTOING - W3	LE CHATELARD-FRONTIERE - WS
APACH (MOSELLE) – XD	LE LOCLE - WS
APPENWEIER HP (GI-D) – WD	LE LOCLE-COL-ROCHES - WS
APPENWEIER KURVE (GI-D) – WD	LES LONGEVILLES-ROCHEJEAN - XS
APPENWEIER NORD (GI-D) – WD	LUXEMBOURG - WL
BAISIEUX – XB	LUXEMBOURG(CFL) - W5
BALE - W3	LUXEMBOURG(CFL) – WL
BALE - W4	MENTON - WI
BALE - W5	MENTON-GARAVAN - XI
BALE – WS	MODANE - XI
BÂLE-ST-JEAN – WS	MONT ST MARTIN - XB
BETTEMBOURG - W3	MONT ST MARTIN - XL
BETTEMBOURG - W4	MORTEAU - XS
BETTEMBOURG - W5	MOUSCRON - WB
BETTEMBOURG – WL	NEUENBURG(DB) - WD
BRUXELLES-MIDI – WB	PERPIGNAN - ES
CAMBIADOR IRUN – WE	PONTARLIER - BV
CERBERE – XE	PORT BOU - WE
CERBERE (IE) – WE	POUGNY-CHANCY - XS
CHALAMPE - XD	QUEVY - WB
DANJOUTIN – XX	SARREBRUCK - W5
EX BV DE CHENE BOURG – WS	SARREGUEMINES - XD
FEIGNIES – XB	ST LOUIS HAUT RHIN - XS
FRETHUN-TUNNEL - W1	STIRING WENDEL - XD
FRETHUN-TUNNEL - W2	STRASBOURG PORT DU RHIN - XD
FRETHUN-TUNNEL - W3	TOURCOING - XB
FRETHUN-TUNNEL - W6	VALLORBE - WS
FRETHUN-TUNNEL – WG	VALLORCINE - XS
FRETHUN-TUNNEL – WT	VERNIER-MEYRIN - WS
FRETHUN-TUNNEL – XT	VIEVOLA - 00
GENEVE EAUX VIVES – WS	VINTIMILLE - W4
GENEVE-VOYAGEURS – WS	VINTIMILLE - WI
HENDAYE – XE	WANNEHAIN - XB
IRUN – WE	WISSEMBOURG - XD
JEUMONT – XB	ZOUFFTGEN (EX BV) - XL
KARLSRUHE (GI étranger) - WD	
KEHL – WD	
KEHL (GI étranger) – WD	

Fiche d'identification

Identification du texte

<i>Titre</i>	Système d'amélioration de la performance (SAP)
<i>Référentiel</i>	Référentiel Accès Réseau
<i>Nature du texte</i> <i>Niveau de confidentialité</i>	Document opérationnel Public
<i>Sécurité</i>	Non
<i>Émetteur</i>	Direction Générale Clients et Exploitation
<i>Référence</i> <i>Index utilisateur (plan de classement)</i> <i>Complément à l'index utilisateur</i> <i>Ancienne référence</i>	AR30131 (TR 1B)
<i>Date d'édition</i>	01-07-2016
<i>Version en cours / date</i>	Version 09 du 30-09-2025
<i>Date d'application</i>	Applicable dès réception

Approbation

<i>Rédacteur (s)</i>		<i>Vérificateur (s)</i>	
Sébastien MOSSON	30-09-2025	Philippe POTIER	30-09-2025
<i>Approbateur (s)</i>		<i>Administrateur</i>	
Etienne DELPY	30-09-2025	Voir FI DIGIDOC	

Textes abrogés

- Néant

Public

AR30131- Version 09 du 30-09-2025

Textes de référence

Digidoc + :

- **Directive Européenne 2012/34/UE** (du 21 novembre 2012).
- **Document de Référence du Réseau** (Article 5.7)

Textes complémentaires

Digidoc + :

- **OP03027: Référentiel des Directives de justification des retards dans Bréhat** (document DGCE / SNCF Réseau)
- **OP00508: Règles de la gestion opérationnelle des circulations** (document DGCE / SNCF Réseau)
- **AR3011 (TR1B) : Catégories statistiques, types de convoi trafic et utilisateurs de l'infrastructure** (document DGCE / SNCF Réseau)

Historique des éditions et des versions

<i>Edition</i>	<i>Version</i>	<i>Date de version</i>	<i>Date d'application</i>
01-07-2016	Version 01	01-07-2016	Dès réception
01-07-2016	Version 02	20-06-2018	Dès réception
01-07-2016	Version 03	17-04-2019	Dès réception
01-07-2016	Version 04	10-06-2020	Dès réception
01-07-2016	Version 05	23-03-2022	Dès réception
01-07-2016	Version 06	20-09-2023	Dès réception
01-07-2016	Version 07	20-03-2024	Dès réception
01-07-2016	Version 08	11-12-2024	Dès réception
01-07-2016	Version 09	30-09-2025	Dès réception

Mise à disposition / distribution

Type de média : Numérique

Distribution

<i>Organismes de la direction de l'entreprise sans distribution par indicatif</i>	Direction Commerciale (DC) Direction Juridique et du Management des Risques (DJMR) Directions Régionales (toutes) Direction Générale de l'Île-de-France
<i>Indicatifs de distribution de SNCF Réseau</i>	Département Opération Performance Système Etablissements Infrastructure Circulation (tous) Infrapôles (tous) Toutes les entreprises ferroviaires titulaires d'un certificat de sécurité
<i>Indicatifs de distribution de SNCF Voyageurs</i>	
<i>Indicatifs de distribution de SNCF Gares & Connexions</i>	
<i>Indicatifs de distribution de Hexafret</i>	
<i>Indicatifs de distribution de Technis</i>	
<i>Indicatifs de distribution de SNCF Optim'services</i>	
<i>Indicatifs de distribution de SNCF Voyageurs Sud Azur</i>	
<i>Indicatifs de distribution de SNCF Voyageurs Etoile D'Amiens</i>	
<i>Indicatifs de distribution de SNCF Voyageurs LOIRE OCEAN</i>	
<i>Indicatifs de distribution commun à l'ensemble du Groupe Ferroviaire SNCF</i>	

Restrictions et particularités de distribution

<i>Entités concernées par cette version du texte</i>	
<i>Particularités de distribution</i>	

Services chargés de la distribution

- Pas de distribution papier

Résumé

Le présent document traite du Système d'Amélioration des Performances (SAP) applicable sur le Réseau Ferré National (RFN) en conformité avec les prérogatives européennes, et est conjointement mis en œuvre sur l'ensemble du territoire par les Directions Générales : Clients et Exploitation (DGCE) et Directions Générales Inter-Régionales (DGIR) de SNCF Réseau.

Public

AR30131- Version 09 du 30-09-2025

Page 52

Attention : si vous ne souhaitez pas garder la fiche d'amélioration dans votre document, vous pouvez la supprimer.

Fiche d'amélioration AR30131

Afin d'enrichir ce document, les remarques et observations communiquées sont mémorisées pour une prise en compte lors de la prochaine version du document.

COORDONNÉES DU RÉDACTEUR DE LA FICHE

Nom : Prénom : Date :

Poste occupé : Entité :

SUITES DONNÉES PAR Direction Générale Clients et Exploitation ET RÉPONSE AU
RÉDACTEUR DE LA FICHE (*Après avis du supérieur hiérarchique*)

.....
.....
.....
.....

SERVICE GESTIONNAIRE

Information à compléter par l'organisme émetteur du texte.

Adresse postale et nom du service gestionnaire : *Obligatoire*

Téléphone : *Facultatif*

Adresse mail du service gestionnaire : *Facultatif*