

Directive de documentation des événements production et des événements circulation

Document d'application

Version 08 du 19/02/2025
Applicable à partir du 20/05/2025

SNCF RÉSEAU	(IG TR 4 C 1 n°2) RFN-IG-TR 04 C-01-n°002
------------------------	--



COPIE non tenue à jour du 04/12/2025

Sommaire

Article 1. Préambule / Note pédagogique	1
1.1. Objet	1
1.2. Origine de la modification du document	1
1.3. Utilisateurs du texte	1
1.4. Glossaire	2
CHAPITRE 1. DEFINITIONS GENERALES	3
Article 101. Les enjeux et objectifs	3
Article 102. Les acteurs	3
Article 103. Le périmètre	3
Article 104. Les principales composantes	4
104.1 L'observation des facteurs impactant la production	4
104.2 La documentation en pré-opérationnel	5
104.3 La documentation en opérationnel	5
104.4 La documentation des événements circulation	5
104.4.1 Les triplets	5
104.4.2 La structure responsable	6
104.4.3 Le commentaire	6
104.4.4 Le champ « ressource »	6
CHAPITRE 2. LE PROCESSUS DE DOCUMENTATION	7
Article 201. Préambule	7
Article 202. La détection	7
Article 203. L'information et sa diffusion	7
Article 204. La documentation	8
204.1 Focus sur les commentaires	8
204.1.1 Commentaire « circulation ferroviaire »	8
204.1.2 Commentaire « structure responsable »	9
204.1.3 Commentaire « Durandal »	9
204.1.4 Commentaire « semi-dirigé »	9
Article 205. La consolidation de la documentation des événements	9
205.1 La complétude	9
205.2 La mise en qualité	9
205.3 Les causes indéterminées	10
Article 206. La contestation	10
206.1 La demande de redressement	11
206.1.1 Demande de redressement contestant l'un des attributs de l'évènement production11	
206.1.2 Demande de redressement contestant la structure responsable	11
206.2 Redressement concerté	12
206.3 La commission d'arbitrage	12
Article 207. Les principes de suppression de la documentation	13
207.1 Suppression d'un incident	13
207.2 Retrait d'une VEH	13
Article 208. L'exploitation des données en post-opérationnel	13
CHAPITRE 3. LES GRANDS PRINCIPES D'AFFECTATION DES RESPONSABILITES	14
Article 301. Les grands principes structurants	14
Article 302. Les cas particuliers d'affectation des responsabilités	15
302.1 Intempéries / aléas climatiques	15
302.2 Adhérence dégradée, patinage, enrayage	17
302.3 Travaux	19
302.4 ETCS	19
302.5 Cas du sur-incident	19
302.6 Les enquêtes en cours	20

Article 303. Cas des événements impondérables.....	20
ANNEXE 1 COMMISSION D'ARBITRAGE – LA CHARTE.....	21

Article 1. Préambule / Note pédagogique

1.1. Objet

L'objet du présent texte est de mettre à disposition de l'ensemble des acteurs en charge en opérationnel de l'exploitation et en post opérationnel du management de la performance de l'exploitation, un document présentant les principes de documentation des événements production et des incidents circulation.

1.2. Origine de la modification du document

Dans un contexte d'évolution du marché ferroviaire avec une multiplication des parties prenantes (entreprises ferroviaires, autorités organisatrices de mobilité, gestionnaires d'infrastructures, ...), SNCF Réseau fait évoluer ses outils et processus de supervision des opérations pour plus de simplicité et d'accessibilité de l'information en temps réel et en post opérationnel.

A cette occasion, le CENOP, avec le concours des diverses parties prenantes du système ferroviaire, a réalisé une mise à jour des règles de documentation des événements.

1.3. Utilisateurs du texte

Ce texte concerne tous les acteurs en charge de l'exploitation ferroviaire en opérationnel, ainsi que des acteurs du suivi de la production en post-opérationnel

1.4. Glossaire

Sigle	Libellé
CENOP	Centre d'Excellence National des Opération et de la Performance
CIF	Cœur Incident Ferroviaire
COGC	Centre Opérationnel de Gestion des Circulations
COSAP	COmité du Système de l'Amélioration de la Performance
DECLIC	Système d'information Dépôt des Contestations et Complétude des Incidents de la Circulation
DOS	Direction Opération & Service
DR	Demande de Redressement
DRR	Document de Référence du Réseau
DURANDAL 2	Diffusion Utile des Renseignements Actualisés Nécessaires à la Décision des Acteurs Locaux
EC	Evènement circulation, mesure un écart entre les observations réelles et théoriques (4 types : perte de temps – non-circulation / suppression partielle ou totale - gain de temps - création de parcours)
EIC	Etablissement Infra Circulation, en charge de la circulation des trains
EF	Entreprise Ferroviaire
ETCS	Système Européen de contrôle des trains
ERTMS	Système européen de gestion du trafic ferroviaire
IO	Incident Origine
ISITRAC	Système d'information Inventaire pour la Supervision, l'Information et le Traitement des Aléas en Circulation
LAM	Livret pour une Adhérence Maîtrisée (RFN-IG-TR 02 A-00-n°001)
LTV	Limitation Temporaire de Vitesse
PR	Point Remarquable Point géographique auquel peut être rattaché un horaire éditable
RFN	Réseau Ferré National
SAAT	Système d'Annonce Automatique des Train
SGC	Service chargé de la gestion des Circulations
SPID	Service de Partage de l'Information en Direct
SR	Structure Responsable
VEH	Variation Ecart Horaire : Il s'agit d'un calcul effectué dans les systèmes d'information Réseau consistant à calculer la différence des écarts horaires entre deux PR pour déterminer une éventuelle perte de temps. Elle est affichée et doit être documentée si elle dépasse un certain seuil fixé au niveau national.

Chapitre 1. Définitions générales

Article 101. Les enjeux et objectifs

Le management de la performance de l'exploitation, défini dans l'OP 515 (RFN-IG-OG 01 B-00-n°001), est basé sur la mesure et l'analyse de la production sur l'ensemble des composantes (EF et gestionnaires d'infrastructures ...).

La supervision des opérations organise la captation, la documentation et la diffusion des événements production pour l'ensemble de la production réalisée sur le réseau ferré national.

La documentation doit être standardisée, factuelle et se faire dans le strict respect des règles de neutralité en application du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Article 102. Les acteurs

L'ensemble des acteurs cités ci-dessous sont concernés par la documentation des événements production :

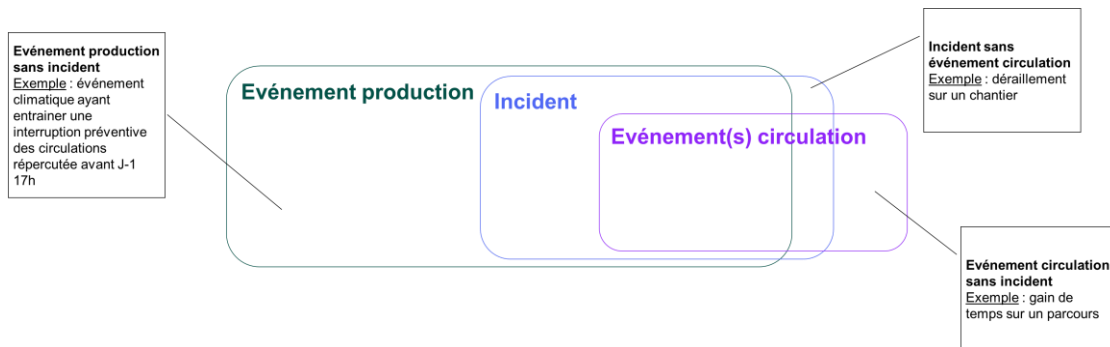
- Le gestionnaire d'infrastructure SNCF Réseau gère la production horaire et les circulations (SGC) et entretient l'infrastructure ferroviaire (mainteneur). Il intervient en opérationnel et en post-opérationnel ;
- Le gestionnaire des gares (Gares & Connexions) exploite les gares ;
- Les autres gestionnaires d'infrastructure assurent tout ou parties des missions de gestions de l'infrastructure sur les réseaux ferrés dont ils ont la responsabilité. Ils peuvent notamment gérer les circulations et entretenir l'infrastructure ferroviaire... ;
- Les entreprises ferroviaires assurent des prestations de transport de marchandises ou de voyageurs sur le réseau ;
- Ainsi que l'ensemble des parties prenantes (autorités organisatrices de mobilités, autorités de sécurité ou de régulation ...).

Article 103. Le périmètre

La documentation peut être réalisée soit en anticipation (pré-opérationnel), soit en opérationnel, ou dans l'analyse a posteriori (post-opérationnel).

La documentation peut porter sur différents éléments impactant l'exploitation :

- Un événement production est une enveloppe générique pouvant avoir ou non des conséquences (incident, événement circulation) et pouvant être créée par anticipation. Exemple : événement climatique sur une partie du RFN ;
- Un incident est une situation pouvant perturber l'exploitation ferroviaire, pouvant ou non avoir des conséquences (événement circulation). Exemple : dysfonctionnement d'un passage à niveau ;
- Un événement circulation est un écart de production mesuré par rapport au plan de circulation défini à J-1 17h. Exemple : perte de temps, non-circulation ou suppression partielle ou totale, ou création.



Les événements circulation devant être obligatoirement documentés sont :

- Les pertes de temps supérieures ou égales à 5 minutes ;
- Les non-circulations ou suppressions partielles ou totales / cas de non-réalisation de plan de circulation prévu à J-1 17h.

Le périmètre retenu pour la documentation des événements circulation est celui recouvrant les circulations commerciales, c'est-à-dire les circulations transportant des voyageurs ou des marchandises.

Cependant, une circulation non suivie (ex : mouvement technique) peut être génératrice d'incident et doit, dans ce cas, être documentée comme une circulation suivie.

Article 104. Les principales composantes

Le présent document donne les principes d'observation et de documentation des événements. Il précise le processus de documentation des événements circulation avec la notion de triplets.

104.1 L'observation des facteurs impactant la production

La production peut être impactée par un ensemble de facteurs, aussi bien internes qu'externes au système ferroviaire, qu'il est nécessaire de repérer au plus tôt. Leur identification se fait selon différentes temporalités :

- En pré-opérationnel : l'objectif est alors de détecter au plus tôt tout élément interne ou externe pouvant influencer sur la circulation des trains. Celui qui en a connaissance doit partager ces éléments dans les meilleurs délais pour qu'ils soient correctement collectés et puissent permettre l'anticipation et la prise de mesures adaptées (exemple : alerte météo ; maintenance du réseau ; absence de matériel roulant) ;
- En opérationnel : la supervision des complexes ferroviaires doit permettre de capter toute information relative au départ à l'heure du train depuis son point origine. La supervision des lignes doit quant à elle permettre de capter tout élément impactant la circulation des trains jusqu'à leur terminus. L'ensemble est également alimenté par la coordination de la gestion de crise, et par toute information transmise par les différentes parties prenantes ;
- En post opérationnel : la mise en qualité de la donnée a pour objectif de compléter les informations collectées lors des phases précédentes.

Ces facteurs vont influencer la production et se matérialiser sous la forme d'un écart par rapport au plan de transport initialement prévu ; celui pouvant être constaté à l'origine ou sur le parcours du train et se traduisant par :

- Une non-circulation ou une suppression partielle ou totale ;
- Une variation d'écart horaire (VEH).
 - L'écart horaire est la différence entre l'horaire réel de passage d'une circulation à un point donné et son horaire théorique. Il est calculé pour l'ensemble des circulations sur le RFN.
 - Pour une circulation suivie, la différence des écarts horaires entre deux points observés constitue une Variation d'Ecart Horaires (VEH). Si elle atteint un seuil

défini, la VEH va remonter au niveau de l'agent du SGC, qui doit la documenter (triplet, structure responsable, commentaire ...), ou l'insérer dans un événement existant.

104.2 La documentation en pré-opérationnel

En pré-opérationnel, la documentation couvre :

- Le suivi des jalons clés liés à la mise en production des circulations pour permettre le départ à l'heure, et ce par l'ensemble des parties prenantes ;
- Toute information utile pouvant impacter la capacité à produire l'offre convenue avec les clients (exemple : alerte météo, travaux programmés...).

104.3 La documentation en opérationnel

Les événements doivent être renseignés dans les systèmes d'information mis à disposition par SNCF Réseau à cet effet (les applications de Cœur Incident Ferroviaire). Cette documentation doit permettre de comprendre ce qui se passe et d'informer des conséquences (liste de trains, heure de reprise estimée) à l'ensemble des parties prenantes.

104.4 La documentation des événements circulation

104.4.1 Les triplets

La documentation repose sur une segmentation appelée triplets qui permet de caractériser l'événement. Le triplet doit répondre à la question « Que s'est-il passé ? ». Toute documentation d'un événement doit être systématiquement précisée par un triplet.

Le triplet est composé de trois informations :

- Le domaine concerné : qui ?
- L'actif : quoi ?
- La cause : pourquoi ?

Le choix du triplet doit correspondre à la nature de l'évènement survenu, au plus près de la réalité.

A) Le domaine

Les différents domaines concernés par un événement production sont :

- L'exploitation du réseau ;
- L'infrastructure ;
- Les travaux ;
- Les autres GI ;
- L'exploitation commerciale ;
- Le matériel roulant et la conduite ;
- Les événements extérieurs.

B) L'actif

L'actif est une composante technique, organisationnelle ou environnementale participant à la bonne marche du système ferroviaire.

Exemples : matériel motorisé, non-respect des procédures ...

C) La cause

La cause caractérise l'événement et la défaillance de l'actif précédemment défini.

Exemples : caténaire avariée, gestion de flux...

104.4.2 La structure responsable

La structure responsable est le propriétaire ou le gérant de l'actif. Elle doit impérativement être renseignée.

Exemples :

- L'entreprise ferroviaire utilisatrice de l'engin moteur ;
- Le mainteneur « propriétaire » d'une installation ;
- La circulation ferroviaire « gérant » de la ressource aiguillage ;
- Le gestionnaire de gares (Gares & Connexions).

104.4.3 Le commentaire

Le commentaire est un élément important qui donne des indications complémentaires aux informations portées par le triplet permettant d'obtenir un éclairage pertinent sur la cause racine de l'événement.

Le commentaire doit contenir le maximum d'informations afin d'apprécier les circonstances de l'évènement (par exemple, le lieu exact de l'évènement, le numéro d'installation concernée, la description de l'évènement, la couleur du bulletin météo, le numéro d'opération travaux, les conditions de reprise de circulation ...).

La bonne documentation est essentielle pour permettre et faciliter la résolution de l'événement mais aussi pour traiter les contentieux éventuels.

104.4.4 Le champ « ressource »

Le champ « ressource » est un champ libre dont le nombre de caractère est limité, qui a pour but d'apporter une information complémentaire au triplet et au commentaire. C'est un court ensemble de mots clés aidant à la compréhension de l'incident.

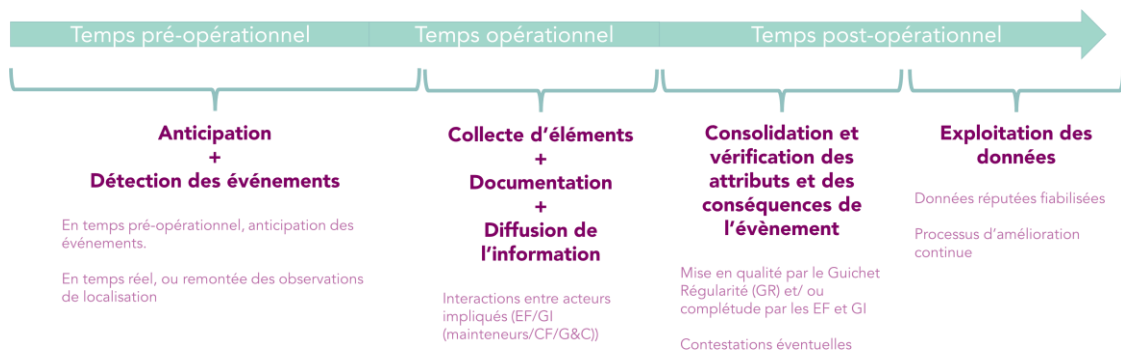
Chapitre 2. Le processus de documentation

Article 201. Préambule

La supervision des opérations repose sur un ensemble de processus multi-métiers dont l'objectif est de délivrer le meilleur service possible à nos clients, et ce sur trois temporalités :

- En pré-opérationnel : la détection, la collecte et la documentation
- En opérationnel : la détection, la collecte et la documentation ;
- En post-opérationnel : la consolidation et l'exploitation des données.

La bonne implication de chacun des acteurs, l'ensemble des entreprises ferroviaires ainsi que l'ensemble des gestionnaires d'infrastructures (Réseau, Gares & Connexions et les autres GI), sur ces trois horizons de temps garantit la performance globale du système et son amélioration.



La supervision des opérations et la documentation permettent :

- De suivre efficacement le traitement de l'évènement en opérationnel ;
- D'informer et de coordonner l'ensemble des acteurs ;
- D'analyser et d'améliorer la performance de l'exploitation ;

Article 202. La détection

Chaque événement doit obligatoirement être signalé en temps réel par l'acteur qui en a connaissance, comme explicité dans l'OP 522 (RFN-IG-TR 04 D-03-n°001).

Ces signalements sont essentiels pour anticiper et garantir la réactivité de la prise en compte et de la gestion de l'évènement. Ils doivent être renseignés en temps réel par les différentes parties prenantes dans le système d'information mis à disposition par SNCF Réseau (les applications de Cœur Incident Ferroviaire).

En opérationnel, les agents du SGC (Service de gestion des circulations) suivent la production ferroviaire, détectent et documentent les événements circulation.

Ils recueillent ainsi toute information utile pour caractériser les événements.

Article 203. L'information et sa diffusion

La détection et la diffusion de l'information relatives au suivi des trains est due par SNCF Réseau, comme défini dans le cadre de l'OP 508 (RFN-IG-TR 04 C-01-n°001).

Toutes les parties prenantes sont tenues d'informer SNCF Réseau de tout facteur influant potentiellement la production.

SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions sont responsables de porter à la connaissance des acteurs concernés toutes les informations en leur possession relatives au suivi des trains et ce au travers des systèmes d'informations existants. Ces informations permettent d'être proactif et contribuent à la qualité de la documentation des VEH.

Article 204. La documentation

La documentation d'un événement production repose sur la collecte d'un maximum d'éléments pertinents : type d'événement, la date, la localisation, le périmètre et la liste des trains impactés, ainsi que l'heure de reprise estimée. Cette documentation est réalisée sur les applications de Cœur Incident Ferroviaire.

En complément, un incident nécessite d'être documenté avec les éléments suivants :

- Sa description : date / heure, lieu (PR), n° de la circulation impliquée et commentaire le cas échéant (voir focus ci-dessous) ;
- Sa cause racine : triplet ;
- Ses conséquences : circulations touchées, nombre de minutes perdues.

La localisation précise de l'événement est essentielle pour enclencher les interventions ou actions nécessaires. Elle remonte au travers de l'identification du point remarquable (PR) et doit, autant que possible, être précisée par le kilomètre (KM), correspondant à son lieu exact et au sens de circulation le cas échéant.

Tant que l'évènement est ouvert, l'agent du SGC peut être amené à le compléter, voire à modifier sa cause racine en fonction des nouvelles informations dont il dispose.

Une structure responsable peut contribuer à cette documentation, en apportant du commentaire à tout évènement production qui lui est affecté, même si celui-ci est encore ouvert.

Une fois l'évènement terminé, l'agent du SGC clôture l'évènement en y apposant une date de fin. Une fois clos, cet évènement peut toujours être modifié ou complété par l'agent du SGC.

204.1 Focus sur les commentaires

Un commentaire est attendu, quelle que soit la structure responsable, à chaque fois que l'agent du SGC dispose des informations. A défaut, ce dernier s'efforce de les collecter.

204.1.1 Commentaire « circulation ferroviaire »

Ce commentaire est complété par l'agent du SGC.

Un commentaire est OBLIGATOIRE pour les événements production répondant à au moins un des critères suivants :

- La structure responsable est : « Mainteneur », « Circulation ferroviaire », « Externe » ou « Gestionnaire de gare » ;
- Les conséquences dépassent les 500 minutes ;
- Tout évènement au cours duquel la sécurité de l'exploitation ferroviaire est potentiellement engagée (exemple : engagement de gabarit, risques marchandises dangereuses...).
- Les cas particuliers repris dans les exemples disponibles sur le sharepoint CENOP Documentation des événements (ex. triplet franchissement de signal ...) ;
- Les cas particuliers repris dans les articles 206.2 (redressement concerté), 302.1 (intempéries et aléas climatiques) et 302.4 (cas de sur-incident).

La saisie du triplet doit être en cohérence avec les informations portées dans le commentaire.

204.1.2 Commentaire « structure responsable »

La structure qualifiée comme responsable ajoute ses commentaires pour apporter des précisions sur le déroulé de l'évènement production.

204.1.3 Commentaire « Durandal »

Ce commentaire est complété automatiquement par le commentaire saisi dans les systèmes d'information mis à disposition par SNCF Réseau (SPID et Durandal 2, applications de Cœur Incident Ferroviaire). Il peut être complété manuellement via le commentaire « circulation ferroviaire ».

204.1.4 Commentaire « semi-dirigé »

Pour faciliter la saisie en opérationnel, certains triplets peuvent être complétés par un commentaire semi-dirigé. En complément des autres commentaires, celui-ci permet d'alimenter automatiquement le champ « Ressource » avec un libellé standardisé. Il vient enrichir le triplet lorsque des précisions sont connues.

Article 205. La consolidation de la documentation des événements

Une fois l'évènement clos, celui-ci passe dans une nouvelle phase, à savoir la complétude par la structure responsable.

Les agents du SGC interviennent à J+1 pour réaliser la mise en qualité de l'évènement.

La complétude et la mise en qualité doivent être réalisées dans un délai de 15 jours après leur clôture. Passé ce délai, les évènements sont purgés et les actions de complétude et mise en qualité deviennent impossible.

Ces actions, initiées par les acteurs locaux concernés (EF et GI), ont pour but d'enrichir les informations initiales et d'apporter le maximum d'informations favorisant une compréhension claire du contexte et de sa cause racine.

205.1 La complétude

Chaque EF et GI réalise la complétude des événements dont il est responsable.

Ainsi, pour un incident clos, chaque structure responsable, en fonction des informations dont elle dispose, doit :

- Analyser et / ou modifier le triplet initialement positionné. Le choix du triplet doit correspondre à la nature de l'évènement survenu et indiquer au mieux la cause racine identifiée ;
- Ajouter un commentaire ;
- Compléter et/ou modifier le champ ressource (dont le commentaire semi-dirigé).

La modification du triplet ou du champ ressource sera tracée dans l'historique des opérations réalisées. La modification du commentaire n'est pas historisée.

De plus, la modification du triplet viendra positionner un verrou sur l'évènement production, bloquant de ce fait toute possibilité de modification ultérieure par les agents du SGC (hors champ commentaire « circulation ferroviaire »).

205.2 La mise en qualité

Les agents du SGC mettent en qualité les événements de la veille survenus dans son périmètre.

Pour un évènement non verrouillé et en fonction des informations dont il dispose, il doit :

- Analyser et / ou modifier tous les attributs d'un évènement production (changer la structure responsable, les PR, les conséquences directes/indirectes) ;

- Apporter ou modifier le commentaire « circulation ferroviaire » ;
- Remettre en cohérence un évènement en application des principes portés par ce document.

Si l'incident est verrouillé, c'est-à-dire pris en complétude par la structure responsable, il ne pourra agir que sur le commentaire « circulation ferroviaire ».

La modification d'un attribut de l'évènement production (hors commentaire « circulation ferroviaire ») sera tracée dans l'historique des opérations réalisées.

205.3 Les causes indéterminées

La durée de vie classique d'un évènement production (15 jours) peut s'avérer trop courte pour permettre aux différents acteurs du système ferroviaire de faire aboutir leurs investigations.

Pour que les différentes structures puissent finaliser la complétude des évènements pour lesquels elles assument la responsabilité et dont le triplet comporte l'information « Cause indéterminée », le délai de purge est prolongé de trois mois.

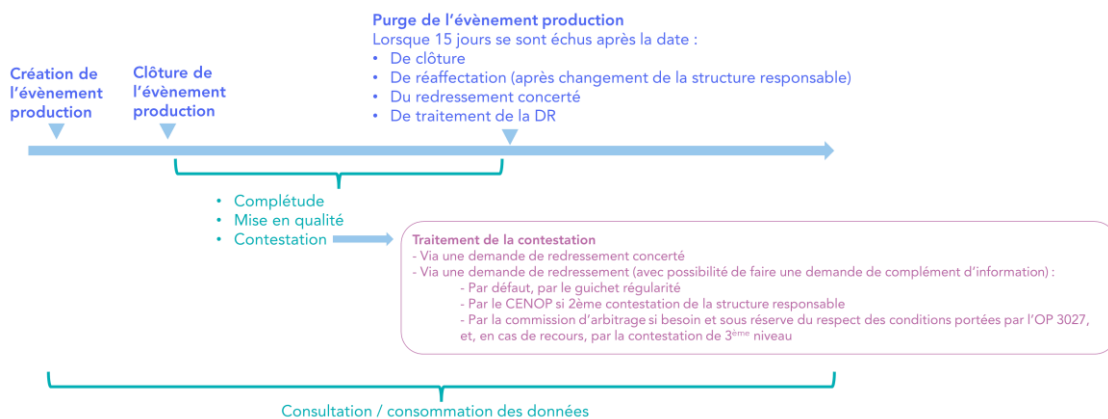
A compter de l'ouverture de ce délai supplémentaire, aucune demande de redressement ne peut être émise. Seuls les attributs suivants peuvent être modifiés :

- Triplet ;
- Champ ressource ;
- Commentaires structure responsable.

En opérationnel, le recours à un triplet impliquant une « cause indéterminée » doit se faire lorsque la cause racine n'a pu être identifiée. Le propriétaire de l'actif ayant engendré l'évènement production sera mis en responsabilité de celui-ci.

En post-opérationnel, les acteurs en responsabilité doivent mener des investigations permettant de transformer le triplet « cause indéterminée » en cause racine.

Article 206. La contestation



206.1 La demande de redressement

Lorsque la saisie initiale ne convient pas à une EF ou un gestionnaire d'infrastructure, ces derniers ont la possibilité de la contester. SNCF Réseau met à disposition un système d'information (DECLIC) permettant d'administrer les demandes de redressement.

Les éléments pouvant faire l'objet d'une demande de redressement sont la structure responsable, les attributs (PR, date ...) et les conséquences de l'incident.

Pour qu'une demande de redressement soit recevable, certains principes doivent être respectés :

- Pour en assurer la traçabilité, toute demande de redressement doit être formulée dans le système d'information mis à disposition à cet effet (Les demandes de redressement réalisées depuis un autre canal (téléphone, mail...) ne seront pas traitées ;
- La demande de redressement doit être argumentée (raison juste et valable) et documentée (apports de pièces techniques, traçabilité des opérations...).

Il appartient au demandeur d'apporter les éléments factuels motivant sa requête. Le fait de contester sans justification peut conduire à un refus de la demande de redressement.

L'agent du SGC en charge de traiter la demande de redressement a l'obligation de conduire une analyse impartiale, juste et équitable et ne peut répondre qu'à la contestation demandée.

En cas de refus, la réponse apportée doit également être :

- Argumentée (raison juste et valable) ;
- Documentée (apports de pièces techniques, traçabilité des opérations...).

Après l'émission d'une demande de redressement, l'agent du SGC en charge de la traiter à la possibilité de demander un complément de justification. Cette action a pour effet de retransmettre la demande de redressement à l'émetteur, qui passe alors à l'état « en attente ». Celui-ci dispose alors d'un délai de 15 jours pour apporter le complément de justification. A défaut, l'évènement production sera purgé en l'état (maintien de la responsabilité de l'émetteur). A l'échéance de ce délai, aucun recours ne sera recevable.

Les évènements production peuvent faire l'objet de plusieurs demandes de redressement. Il convient de distinguer deux types de demandes de redressement :

- Celles contestant l'un des attributs d'un évènement production ;
- Celles contestant la structure responsable.

206.1.1 Demande de redressement contestant l'un des attributs de l'évènement production

Les demandes de redressement successives associées à un évènement production ne contestant pas la structure responsable sont toujours adressées aux agents du SGC territorialement compétent. Il appartient aux instances locales de prendre en charge les désaccords répétés dans le traitement des demandes de redressement de même type ou relatives à un même évènement production.

Les agents du SGC sont dans l'obligation de conduire une analyse impartiale, juste et équitable de chaque situation soumise à leur arbitrage.

206.1.2 Demande de redressement contestant la structure responsable

A) Demande de redressement de premier niveau

La première demande de redressement portant contestation de la structure responsable d'un évènement production est traitée par les agents du SGC territorialement compétent.

Les agents du SGC sont dans l'obligation de conduire une analyse impartiale, juste et équitable de chaque situation soumise à leur arbitrage.

B) Demande de redressement de deuxième niveau

La deuxième demande de redressement portant contestation de la structure responsable d'un événement production est traitée par le CENOP.

Cette demande de redressement est :

- Soit émise, après refus de la demande de redressement de premier niveau, par la structure responsable initiale ;
- Soit émise, après acceptation de la demande de redressement de premier niveau, par la structure responsable à laquelle l'événement a été réaffecté.

A l'instar des agents du SGC, le CENOP est dans l'obligation de conduire une analyse impartiale, juste et équitable.

En application des principes prescrits par l'article 206.3 du présent document, certains événements sont portés à l'ordre de la commission d'arbitrage.

206.2 Redressement concerté

Certains événements peuvent être discutés de façon collégiale. Le recours au processus de redressement concerté permet d'entériner et de tracer les décisions prises collectivement sur un ou plusieurs événements production. Dans ce cas, le processus de contestation ne peut plus être utilisé (aucune demande de redressement ne peut être émise) à l'issue de son traitement en redressement concerté.

Tous les attributs d'un événement production peuvent être revus dans le cadre d'un redressement concerté.

206.3 La commission d'arbitrage

La commission d'arbitrage est composée de membres du CENOP, siégeant pour le compte de SNCF Réseau, et, en fonction des cas à analyser, des représentants des EF et autres GI.

Cette instance a pour mission d'analyser certains événements production, lorsque les processus de qualification prévus n'ont pu aboutir à déterminer une responsabilité de façon claire. Son ordre du jour intègre les cas répertoriés par le CENOP et les demandes particulières d'EF ou d'autres GI.

Pour pouvoir être traités dans cette instance, les cas doivent remplir au moins une des conditions suivantes :

- Évènement classé en « enquête en cours » (article 302.6) et / ou ayant des conséquences importantes (supérieures à 500 minutes ou 3 trains supprimés) pour lequel les conclusions des enquêtes spécifiques réalisées (trinôme panto, DSSR, ...) n'ont pu déterminer une responsabilité ;
- Demande de redressement de deuxième niveau en cours.

Les décisions entérinées en commission ne pourront faire l'objet d'aucun recours, hormis auprès de la commission du SAP et en fonction des conditions de sa saisine.

Les décisions entérinées en commission ne pourront faire l'objet d'aucun recours, hormis auprès de la commission du SAP et en fonction des conditions de sa saisine.

La charte de fonctionnement est disponible dans l'annexe 1.

Article 207. Les principes de suppression de la documentation

207.1 Suppression d'un incident

Par principe, les incidents ne doivent pas être supprimés. En cas de doublon d'un incident, il convient de rattacher l'ensemble des conséquences au sein d'un seul et même incident.

207.2 Retrait d'une VEH

Le retrait d'une VEH d'un train donné n'est possible que dans les deux cas de figure suivants :

- Cas 1 – VEH erronée : il s'agit d'une anomalie dans la remontée des données (exemple problème de liaison télécommunication ou dérangement du SAAT) ;
- Cas 2 - choix de régulation : il s'agit d'une action délibérée de l'agent SGC (ordonnancement, garage). Cette action ne doit pas avoir d'impact sur la régularité :
 - De la circulation lors de sa sortie du périmètre de régulation ou lors de son arrêt commercial suivant ;
 - Des autres circulations.

Exemple d'application du cas n°2 : l'agent du SGC prend l'initiative de retenir un train X pour des mesures mouvement (conflit à une Bif...), tout en sachant que X possède une détente de marche suffisante pour rattraper le retard ainsi occasionné. Si le train sort du périmètre de l'agent du SGC sans écart horaire ou est à l'heure à l'arrêt commercial suivant, l'agent du SGC peut supprimer la VEH, sous réserve qu'il n'ait provoqué aucun impact sur les autres circulations.

Le retrait d'une VEH doit être circonscrite aux cas définis ci-dessus et justifiée.

Article 208. L'exploitation des données en post-opérationnel

La documentation des événements production permet d'en préciser la cause racine et permettre des analyses pour engager des actions dans le cadre du management de la performance de l'exploitation.

En ce sens, la documentation des événements production est un maillon essentiel pour l'ensemble des acteurs du système ferroviaire engagé dans un processus d'amélioration continue.

Chapitre 3. Les grands principes d'affectation des responsabilités

La disparité des événements production ne permet pas d'en dresser une liste exhaustive. En ce sens, le présent document a pour objectif de définir les grands principes qui permettent de structurer l'affectation des responsabilités dans la majorité des situations rencontrées ; et ce sur trois niveaux :

- Les grands principes qui structurent l'approche générale de la détermination des responsabilités ;
- Les cas particuliers qui peuvent conduire à différentes structures responsables en fonction des situations ;
- Des cas concrets traités au travers des exemples les plus fréquents dans les exemples disponibles sur le SharePoint : [CENOP Documentation des événements](#)¹.

Article 301. Les grands principes structurants

Pour faciliter la détermination de la structure responsable lors de l'analyse par les différents acteurs du management de la performance de l'exploitation, les principes suivants s'appliquent :

- Tout événement lié à une défaillance du mobile (panne à bord d'un train ...) ou de l'activité commerciale (fret ou voyageurs) engage la responsabilité de la structure responsable du convoi ;
- Tout événement dont la cause racine est lié à un événement extérieur engage la responsabilité externe, de l'EF ou du GI concerné ;
- Tout événement lié à l'infrastructure engage la responsabilité du mainteneur de l'infrastructure concernée ;
- Les conséquences d'un signalement non avéré, visant notamment à garantir la sécurité de l'exploitation ferroviaire, ne peuvent engager la responsabilité de la structure responsable ayant déclaré l'évènement ;
- Tout événement alerté ou alarmé automatiquement par le gestionnaire de l'infrastructure (DBC, détection de chute...) et non avéré après l'application des procédures de sécurité engage la responsabilité du mainteneur de l'infrastructure concernée ;
- Tout événement causé par un opérateur des EIC, dont les conséquences ont un impact direct sur la circulation, engage la responsabilité du SGC ;
- Tout événement lié à l'infrastructure, non signalé par le SGC au mainteneur, engage la responsabilité du SGC ;
- Tout événement susceptible d'avoir des répercussions sur la circulation, connu par une EF ou un mainteneur et dont l'existence n'est pas communiquée au SGC engage la responsabilité de ladite EF ou mainteneur ;
- Tout dispositif technique (groupe électrogène, pompe d'un souterrain...), dont la fonction est de pallier une défaillance de l'installation principale, engage la responsabilité de la structure responsable en charge du maintien en condition opérationnelle lorsque ce dispositif est sujet à un dysfonctionnement ;
- Toute structure responsable qui délègue l'une de ses activités à un prestataire quelconque demeure responsable des conséquences de la défaillance dudit prestataire

¹<https://snf.sharepoint.com/sites/CENOPDocumentationdesevenements>

- Tout retard d'un opérateur à la prise de service ou dans l'exécution de son service, dû à une difficulté d'acheminement (difficultés routières, en voyageur dans un train en retard...), engage la responsabilité de la structure d'appartenance dudit opérateur ;
- Toute conséquence ou dégradation constatée sur le matériel ou les installations non signalée en opérationnel et sans possibilité de déterminer le lieu et le moment de l'événement survenu engage la responsabilité de la structure responsable propriétaire de l'actif (ex : trace de choc sur le matériel détecté en technicentre ou au terminus, installations endommagées en dehors du passage de toute circulation).

Article 302. Les cas particuliers d'affectation des responsabilités

302.1 Intempéries / aléas climatiques

Les aléas climatiques, prévus ou inopinés, peuvent impacter la performance du réseau.

Le principe de base de l'affectation des conséquences liés à ces phénomènes repose en premier lieu sur la présence ou non d'un bulletin d'alerte météo rouge.

Le bulletin météo de référence est celui que possède les COGC, comme prévu dans l'OP 630 – Anticipation et tritement des conséquences des aléas climatiques et campagnes saisonnières (RFN-IG-TR 04 A-00-n°001).

En présence d'un bulletin d'alerte météo rouge, la responsabilité de l'incident est portée par l'externe (hors cas des zones sensibles et préservation de la caténaire), à défaut, la responsabilité devra être déterminée entre les acteurs du système.

Voici ci-dessous les événements climatiques principaux et leur affectation en fonction des situations rencontrées :

Type d'intempérie	Situation	Structure responsable a priori	Commentaire attendu lors de la saisie du commentaire obligatoire (art 304.1.1)
Brouillard	- Avec mention expresse par le conducteur du brouillard (hors ligne à grand vitesse)	Externe	Compléter le commentaire de la façon suivante « Conducteur annonce du brouillard entre le PK... et le PK... »
	- Sans mention expresse par le conducteur du brouillard	EF / Mainteneur	
	- Cas des lignes où la vitesse est strictement supérieure à 220 km/h	EF	
Fortes chaleurs	- Avec bulletin météo rouge, adaptation des limitations de vitesse sur zones sensibles	Mainteneur	
	- Avec bulletin météo rouge, adaptation des limitations de vitesse hors zones sensibles	Externe	Préciser dans le commentaire la couleur du bulletin
	- Sans bulletin météo rouge, adaptation des limitations de vitesse sur ou hors zones sensibles	Mainteneur	
	- Sans bulletin météo rouge, adaptation de la limitation de vitesse par l'EF	EF	
	- Sans bulletin météo rouge, défaillance d'une installation du mainteneur	Mainteneur	
	- En anticipation de l'émission éventuelle d'un bulletin météo, mise en place de mesures pour la préservation de l'intégrité de la caténaire	Mainteneur	
	- Application de mesures particulières consécutives à une décision prise par les instances de gestion de crise en lien avec la capacité de circulation (ex : limitation de vitesse, stop circulation, etc.)	Externe	Compléter le commentaire avec la nature de la décision et sa date
Froid / Neige	- Avec bulletin météo rouge	Externe	Préciser dans le commentaire la couleur du bulletin
	- Sans bulletin météo rouge	EF / Mainteneur	
Givre / Verglas	- Sans bulletin rouge, adaptation de la vitesse par une seule EF ou adaptation de la vitesse par la première circulation sur la ligne	EF	
Orage / Foudre / Grêle	- Sans bulletin météo rouge, défaillance d'une installation du mainteneur	Mainteneur	
Pluies intenses / Inondations	- Application de mesures particulières consécutives à une décision prise par les instances de gestion de crise, en opérationnel ou en anticipation (ex : limitation de vitesse, stop circulation, mention express d'un choc ou d'une dégradation matériel lié à la neige par le conducteur, etc.)	Externe	Compléter le commentaire avec la nature de la décision et sa date
Vents violents / Tempêtes	- Déclenchement avéré d'un dispositif technique (détecteurs de vent, détecteur plateforme inondée, etc.) imposant des restrictions de circulation	Externe	Préciser le dispositif déclenché

En cas de phénomène non prévu, exceptionnel et localisé reconnu par l'ensemble des acteurs du management de la performance de l'exploitation, tel que défini dans l'OP 515 (RFN-IG-OG 01 B-00-n°001), survenu en dehors de la présence d'un bulletin météo rouge, la responsabilité peut être affectée à l'externe. Le commentaire devra contenir les informations suivantes : "Phénomène non prévu, exceptionnel et localisé reconnu par l'ensemble des acteurs. Décision du XX/XX/XXXX".

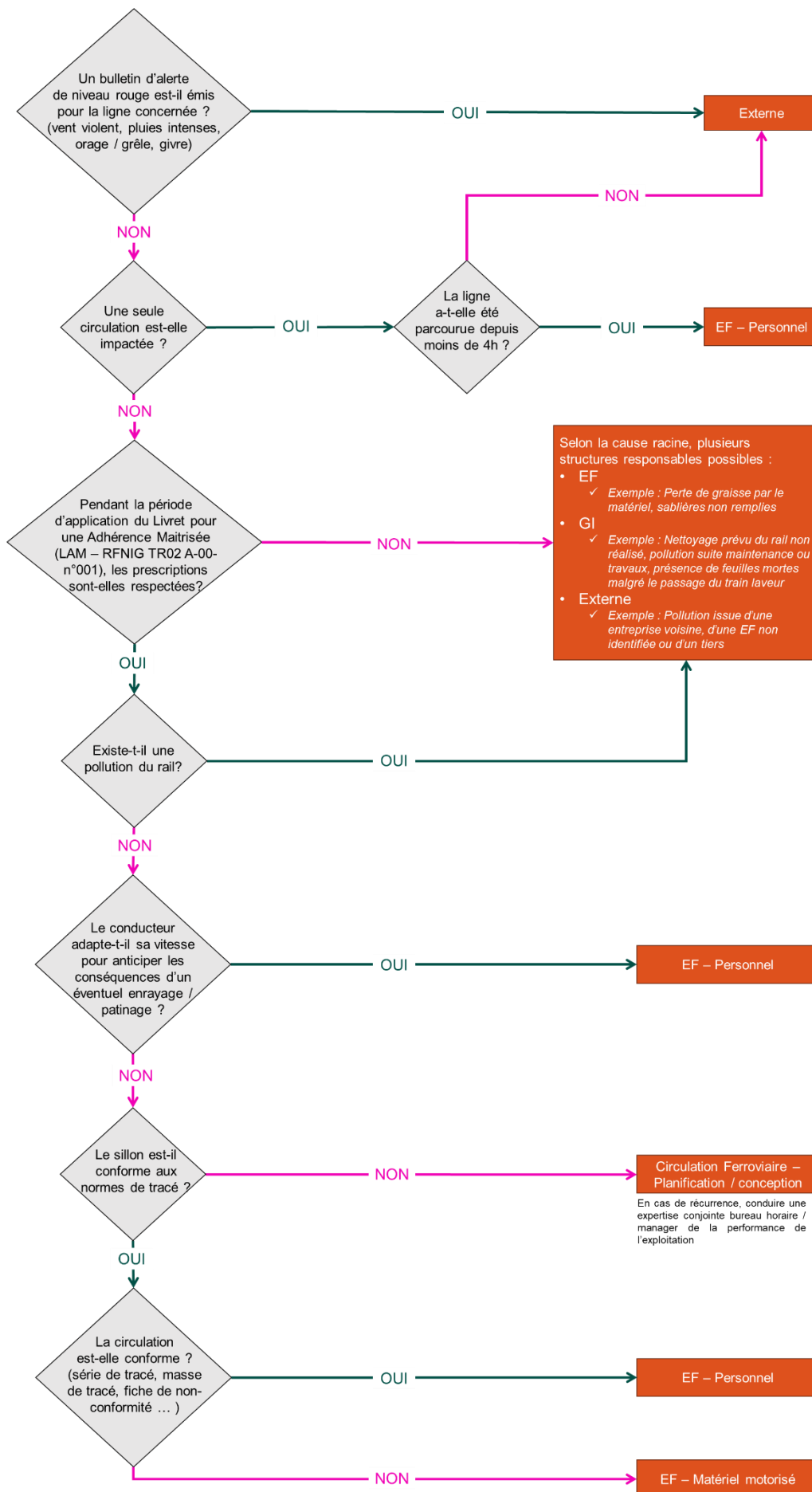
302.2 Adhérence dégradée, patinage, enrayage

Les causes d'une adhérence dégradée peuvent être multiples.

Pour une prise en charge et une résolution rapide, la localisation et la nature de la problématique doivent être les plus précises possibles dans le signalement fait par le conducteur. Le SGC pourra, le cas échéant, demander des précisions supplémentaires sur l'événement afin d'affiner sa compréhension et déterminer la structure responsable.

Pour les cas relevant de l'enrayage ou du patinage important et lorsque la détermination de la cause racine s'avère complexe, un groupe d'experts (Réseau et EF) peut être saisi. Les événements production seront mis en « enquête en cours » le temps de l'instruction (voir article 303).

Le logigramme ci-dessous donne une aide à la détermination des structures responsables pour les sujets d'adhérence dégradée, de patinage et d'enrayage.



302.3 Travaux

L'ensemble des acteurs du système ferroviaire est impliqué dans le processus de concertation des travaux, comme expliqué dans le DRR (chapitre 4).

En opérationnel, les événements liés à une plage travaux sont affectés en fonction des responsabilités :

- Gestionnaires d'infrastructures ;
- EF si une seule circulation perd du temps sur une zone de chantier.

302.4 ETCS

Le déploiement progressif de l'ETCS, composante particulière de l'ERTMS, trouve son origine dans des décisions européennes promouvant l'interopérabilité.

Il existe plusieurs niveaux d'ETCS. En ETCS 2 (la plus répandue sur le RFN), l'architecture du système nécessite une communication entre le sol et le bord fiable et rapide.

Dans le cas d'une anomalie de fonctionnement sol-bord, le conducteur sera avisé par une information en cabine de conduite.

Dans le cas d'une anomalie de fonctionnement bord-sol, aucune alarme particulière ne sera émise vers le GI ou le conducteur.

Dans tous les cas, il appartient au conducteur de signaler dans les plus brefs délais toute situation anormale en lien avec un dispositif de type ETCS pour cibler le lieu de l'événement survenu et déclencher sa prise en charge.

La détermination des responsabilités peut s'avérer complexe ; les causes racine étant variées. Dans un souci de simplification, la qualification des événements de type ETCS doit se faire selon les principes suivants :

- Si la cause racine est liée à un mauvais fonctionnement ou une manipulation incorrecte des installation ECTS à bord : EF ;
- Si la cause racine est liée à un mauvais fonctionnement ou une manipulation incorrecte des installation ECTS au sol : GI ;
- Si la cause racine est liée à un mauvais fonctionnement ou une manipulation incorrecte des installation ECTS à une problématique télécom : GI de l'installation défailante ;

302.5 Cas du sur-incident

Par principe, un évènement production ne peut pas être scindé. L'ensemble des conséquences d'un évènement est rattaché à l'évènement initial.

Cependant, en opérationnel, les conséquences d'un évènement initial peuvent être majorées du fait du délai d'action ou de décision d'un acteur du système ; entraînant de ce fait des impacts non évalués initialement.

Dans ce cas bien particulier, et sous réserve de validation en opérationnel par le collectif de crise, un deuxième évènement peut être créé pour dissocier les pertes de temps de l'évènement initial et secondaire. Cette décision doit clairement apparaître dans le commentaire « circulation ferroviaire » ou « Durandal » du deuxième évènement sous la forme « décision du collectif de crise de séparer l'incident XX de l'incident YY ». Ce choix ne pourra faire l'objet d'une contestation à J+1 de la structure responsable.

En post-opérationnel, cette scission ne pourra être effectuée que sous réserve du respect des conditions suivantes :

- L'incident atteint 4000 minutes perdues
- Un REX J+1 ait lieu, comme précisé dans l'OP 515 (RFN-IG-OG 01 B-00-n°001)
- L'évènement production est analysé dans le cadre de la commission d'arbitrage. Si celle-ci conclut à la scission de l'évènement production :

- Les conséquences sont réparties à part égale entre les deux structures responsables identifiés dans le REX J+1 ;
- Un commentaire sera porté dans chacun des deux événements production pour confirmer la décision prise par la commission d'arbitrage.

Le recours à la scission doit rester l'exception.

302.6 Les enquêtes en cours

Dans certains cas, la détermination des causes d'un événement nécessite une investigation approfondie. Les délais de traitement classiques peuvent s'avérer insuffisants.

Les événements production caractérisés par un triplet du type « enquête en cours » sont mis en responsabilité Réseau le temps de l'instruction de l'enquête. Ils ne peuvent être purgés en l'état. Leur modification reste possible sans limite de temps.

Ce principe autorise la poursuite des expertises dont la durée peut atteindre plusieurs mois. Il convient à chaque partie concernée par l'évènement de tout mettre en œuvre pour déterminer la cause racine.

Pour être positionné en « Enquête en cours », plusieurs conditions sont nécessaires :

- Nature de l'évènement :
 - Caténaire avariée ;
 - Ou déraillement, dérive, bi-voie, talonnage ;
 - Ou adhérence dégradée, patinage, enrayage (enrayage important ou patinage important) ;
- Lieu de l'évènement : Sur voie principale ;
- Impact production : Pertes de temps et / ou non circulation ou suppressions conséquentes.

Un suivi des événements production classés en enquête en cours est assuré par le CENOP. Ce dernier pourra procéder au reclassement des événements production

- Lorsque les conditions de ce présent article ne sont pas respectées ;
- En fonction des conclusions portées par les rapports d'enquête définitifs.

Dans les cas où ces derniers ne permettent pas la détermination de la cause origine de l'évènement, les événements seront portés à l'ordre du jour de la prochaine commission d'arbitrage

Article 303. Cas des événements impondérables

Certains événements indépendants du système ferroviaire peuvent avoir un impact notable sur l'exploitation.

Un événement est qualifié d'impondérable dès lors qu'il est exceptionnel, subi et imprévisible (directives gouvernementales, événement sociétal...). Sa portée doit être nationale et sa survenance doit durer dans le temps. La responsabilité des acteurs du système ferroviaire doit être, de fait, écartée par décision du CENOP.

Ces événements impondérables étant par nature exceptionnelle, subi et imprévisible, leur qualification peut parfois s'avérer complexe (absence de triplet représentatif). Dans de tels cas et pour faciliter leur identification a posteriori, CENOP peut prescrire l'utilisation d'un triplet particulier et/ou émettre une directive de saisie.

Annexe 1

Commission d'arbitrage – La Charte



COMMISSION D'ARBITRAGE

-

LA CHARTE

La commission d'arbitrage se réunit à l'initiative de la Direction Opérations et Services (DOS) en application de la RFN-IG-OG 01 B-00-n°001 (OP 515). Elle a pour vocation de traiter de l'affectation des incidents dits « en arbitrage » ou typés « enquêtes en cours » ou des LTV de longue durée.

De façon à statuer avec justesse, impartialité et équité, quelques règles de fonctionnement sont nécessaires :

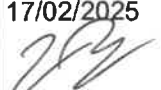




- Les sessions de la commission d'arbitrage sont communiquées aux membres de cette commission, selon un calendrier prévisionnel établi en début d'année par la DOS.
- Le secrétariat publie l'ordre du jour définitif dès que possible et au plus tard sept jours avant la commission.
- Le secrétariat de la commission d'arbitrage invite les représentants des entités concernées par les incidents qui seront traités.
- Chaque représentant s'engage à produire les pièces nécessaires pour décider en séance de l'affectation d'un incident.
- A défaut de la présence d'un représentant et de la production des pièces nécessaires à l'instruction de l'incident, la commission statuera en séance en fonction des éléments en sa possession.
- Un incident ne pourra pas être réaffecté à une entité qui n'aurait pas été invitée à participer à la session de la commission.
- Les décisions entérinées en commission ne pourront faire l'objet d'aucun recours, hormis auprès de la commission du SAP et en fonction des conditions de sa saisine.
- Le secrétariat informera par écrit les entités concernées des décisions qui auront été retenues.
- La commission ne peut être saisie que pour des incidents qui n'ont pas trouvé une résolution entre les différents interlocuteurs locaux, lesquels doivent s'efforcer de traiter les arbitrages dans les meilleurs délais et au plus tard 72 heures avant la fin du temps imparti.

COPIE non tenue à jour du 04/12/2025

Fiche d'identification

Titre	Directive de documentation des événements production et des événements circulation
Nature du texte	Document d'application
Elaborateur	DGOP - DOS
Référence SNCF RÉSEAU	RFN IG-TR 04 C-01-n°002
Version en cours / date	Version 08 du 19/02/2025
Date d'application	Applicable à partir du 20/05/2025

Élaboration / Adoption

Rédacteur		Vérificateur		Adoptant	
Zineb IRIS	17/02/2025 				
Stéphanie LANDES	17/02/2025 	Michel DALLEST	18/02/2025 	Pierre SABLIER	19/02/2025 
Olivier COLLOT	17/02/2025 				

Textes abrogés

- Néant

Textes de référence

- Document de référence du réseau ferré national (DRR)
- RFN-IG-TR 04 A-00-n°001 – OP 630 : Anticipation et traitement des conséquences des aléas climatiques et campagnes saisonnières
- RFN-IG-OG 01 B-00-n°001 – OP 515 : Management de la performance de l'exploitation
- RFN-IG-TR 02 A-00-n°001 – OP 610 : Livret pour une adhérence maîtrisée (LAM) - Standards et Préconisations
- RFN-IG-TR 04 C-01-n°001 – OP 508 : Règles de la gestion opérationnelle des circulations

Textes interdépendants

- Néant

Distribution

SNCF Réseau	<i>Direction Sécurité, Sûreté, Risques</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Département Santé Sécurité au Travail – Département Sécurité Incendie – Département Sûreté
	<i>Direction Générale Exploitation Système</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Direction Performance et Innovation d'Exploitation – Direction de la Prescription d'Exploitation et sécurité système – Direction des Projets d'Exploitation
	<i>Métier "Maintenance & Travaux"</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Direction de Production – Direction Maintenance
	<i>Direction Générale Industrielle & Ingénierie</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Direction Maîtrise d'Oeuvre et Pilotage de Projet – Direction Qualité Sécurité
	<i>Métier "Accès réseau"</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Service support et sécurité
	<i>Direction Générale Ile de France</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Sécurité Sûreté
	<i>Siège SNCF Réseau</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Direction Juridique et de la Conformité – Direction Générale Clients et Services
	<ul style="list-style-type: none"> – Prestataires de gestion d'infrastructure 	
<i>Entreprises ferroviaires</i>	Entreprises ferroviaires concernées par la consigne, titulaires d'un certificat de sécurité délivré par l'EPSF	
<i>Autres GI du RFN</i>	Titulaires de convention (prestataires) avec ou sans agrément de sécurité délivré par l'EPSF	
	Titulaires de contrat de partenariat ou de concession de travaux avec un agrément de sécurité délivré par l'EPSF	
	Titulaires de convention de délégation de service public avec agrément de sécurité délivré par l'EPSF	
<i>Centres de formation</i>	Centres agréés par l'EPSF	
<i>EPSF</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Direction des Référentiels 	
<i>Autres</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Ministère chargé des transports - Direction des services de transport - Bureau de la sécurité et de l'interopérabilité des transports guidés – Agence ferroviaire européenne 	

Résumé

L'objet du présent règlement est de mettre à disposition des agents un document expliquant les directives de documentation des événements production et circulation.