

AVIS DE CONSULTATION DRR

Consultation sur les projets de Documents de Référence du Réseau pour les horaires de service 2023 (version modifiée) et 2024

CONTENU DE LA CONSULTATION

A la suite de la délibération du Conseil d'administration du 21 juillet 2022, SNCF Réseau lance une consultation auprès des parties prenantes sur :

- **le projet de version modifiée du DRR pour l'horaire de service 2023** (DRR 2023M – version 4),
- **une première version du projet de DRR pour l'horaire de service 2024** (DRR 2024- version 0).

Les principales modifications proposées sont présentées ci-dessous et intégrées dans les projets de DRR sur les pages consultation du site internet de SNCF Réseau <https://www.sncf-reseau.com/fr>.

Les paragraphes modifiés dans les projets sont identifiés dans l'annexe 1.1 - Suivi des modifications de chaque projet de DRR. Une version comparée, en marques apparentes, du document principal modifié est également accessible en ligne.

Toutes les annexes du projet de DRR 2023M sont mises en ligne. Seules les annexes propres à l'HDS 2024 sont mises en ligne.

En parallèle, est également accessible sur le site un tableau synthétique visant à rendre compte des suites données par SNCF Réseau aux recommandations formulées par l'ART dans son avis motivé n°2022-011 sur les DRR 2022 dans sa version modifiée et 2023.

Pour le DRR 2023 dans sa version modifiée n°4, les barèmes relatifs à la tarification des prestations minimales publiés le 1^{er} septembre 2022 dans la version 3 du DRR 2023 sont repris dans les annexes mises en ligne mais n'entrent pas dans le champ de la consultation (barèmes exécutoires).

Pour le DRR 2024, les évolutions tarifaires et montants des péages (prestation minimales, prestations complémentaires et connexes) seront soumis à la consultation des parties intéressées dans un second temps.

MODALITÉS DE LA CONSULTATION

La consultation est lancée le 2 septembre 2022 et s'achève le 2 novembre 2022 (inclus), conformément aux dispositions de l'article 17 du décret n° 2003-194.

Trois réunions d'information seront organisées les 13 septembre, 10 octobre et 25 octobre 2022 afin de présenter aux parties prenantes les évolutions majeures et répondre aux principales observations recueillies au cours de la consultation.

Les parties intéressées sont invitées à envoyer toute question ou observation à observations.drr@reseau.sncf.fr en amont de ces réunions.

Les observations finales sur les projets de DRR 2023M et 2024 sont à transmettre à SNCF Réseau **au plus tard le 2 novembre 2022**, à l'attention du Directeur Commercial, par courrier électronique à l'adresse observations.drr@reseau.sncf.fr.

Afin d'en faciliter la prise en compte, les parties prenantes sont invitées à concentrer leurs observations sur les évolutions intégrées aux projets de DRR présentés, en les priorisant et en les identifiant par référence à un « point » du document principal ou à une « annexe » en particulier.

Par ailleurs, les observations relatives :

- au Document de Référence de la Ligne Tours Bordeaux établi par LISEA (annexe 8),
- aux offres des exploitants d'installations de service (annexe 7.11 et chapitre 7 du DRR 2022)

sont à adresser dans **un document distinct**, soit directement à l'entité responsable de l'offre, soit à SNCF Réseau qui se charge de les transmettre à qui de droit.

TABLE DES MATIERES

CONTENU DE LA CONSULTATION	1
MODALITÉS DE LA CONSULTATION	1
PARTIE 1 : EVOLUTIONS TARIFAIRES – PROJET DE DRR 2023M ET PROJET TARIFAIRE 2024-265	
1 CONSULTATION RELATIVE AUX PRESTATIONS DRR 2023 M	5
1.1 Redevances autres que prestations minimales HDS 2023	5
1.1.1 Tarification des prestations de services de systèmes d’information (SI) et formations SI 5	
1.1.1.1 Tarification des nouveaux services SI	5
1.1.1.2 Ajustement de certains tarifs SI	5
1.1.2 Tarification des redevances des prestations complémentaires, connexes et diverses..	6
1.1.2.1 Tarification de la coordination de la gestion de crise	6
1.1.2.2 Tarification des services télécoms	6
1.1.2.3 Tarifications des autres services	6
2 CONSULTATION RELATIVE AUX PRESTATIONS DU PROJET TARIFAIRE 2024-2026.....	6
2.1 Projet de tarification des prestations minimales pour les HDS 2024 à 2026	7
2.1.1 Tarification de l’activité voyageur conventionné.....	7
2.1.2 Tarification de l’activité voyageur non conventionné	7
2.1.3 Tarification de l’activité Fret	8
2.2 Autres redevances HDS 2024	8
2.2.1 Tarification des prestations de services de systèmes d’information (SI) et formations SI 8	
2.2.1.1 Indexation des tarifs	8
2.2.1.2 Tranches de seuils pour les offres SI, données et formation en cohérence avec les tr.km réellement circulés par les clients	8
2.2.1.3 Offres de service DELTHA et DINAMIC.....	8
2.2.2 Tarification des redevances des prestations complémentaires, connexes et diverses..	8
2.3 Projet de tarification pluriannuelle des installations de service pour les HDS 2024 à 2026 8	
PARTIE 2 : PRINCIPALES EVOLUTIONS NON TARIFAIRES – PROJETS DE DRR 2023M-2024	9
1 CAPACITE.....	9
1.1 Plans d’exploitation à 5 ans	9
1.2 Ouvertures supplémentaires de lignes, gares et postes	9
1.3 Refonte de la structure du chapitre 4 « Attribution de capacité »	10
1.4 Création d’une annexe 4.2 intégrant les principes généraux d’allocation des capacités appliqués dans les corridors de fret.....	10
2 INFRASTRUCTURE.....	10
2.1 Procédure de délivrance des badges d’accès aux installations ferroviaires (badges CANIF)10	
3 EXPLOITATION FERROVIAIRE.....	10
3.1 Performance du matériel roulant pour LGV+ à l’horizon 2030	10
3.2 Organisation des essais du matériel roulant	10
3.3 Tags RFID.....	10
3.4 Vérification de la comptabilité du matériel roulant.....	11
3.5 Suppression de la dérégularisation pour l’horaire de service 2024	11

4	DISPOSITIFS PENALITAIRES	11
4.1	Dispositif incitatif réciproque (IR)	11
4.2	Pénalités pour renonciation tardive (PRT) et non circulation (PNC)	11
5	SYSTEME D'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE (SAP)	11
6	SYSTEMES D'INFORMATION (SI)	12
6.1	Espace clients	12
7	RECLAMATIONS	12

PARTIE 1 : EVOLUTIONS TARIFAIRES – PROJET DE DRR 2023M ET PROJET TARIFAIRE 2024-26

1 Consultation relative aux prestations DRR 2023 M

1.1 Redevances autres que prestations minimales HDS 2023

1.1.1 Tarification des prestations de services de systèmes d'information (SI) et formations SI

1.1.1.1 Tarification des nouveaux services SI

Il est proposé de fixer les tarifs des nouveaux services SI de SNCF Réseau comme suit :

Nouveau service SI	Tarification proposée
Service interactif régularité pour les autorités organisatrices de mobilités	<u>Prestation complémentaire pour l'accès au SI</u> Tarif par HDS et par accès : 15 000 € <u>Formation au SI (prestations complémentaires)</u> 2 formations incluses par HDS ; au-delà application de la tarification habituelle des formations SI
Formation au module complémentaire de l'observatoire de la régularité (reporting adhoc)	<u>Nombre maximal de personnes formées (formations intégrées dans la prestation d'accès au module complémentaire de l'observatoire de régularité)</u> 4 personnes par entité cliente et par HDS quel que soit le nombre de trains.km circulés ; au-delà application de la tarification habituelle des formations SI
Open GOV Etudes	<u>Prestation complémentaire pour l'accès au SI</u> Tarif par HDS et par accès : 5 000 €
Webservice géolocalisation – flux <ul style="list-style-type: none">Géo to PKPK to Géo	<u>Prestation complémentaire pour l'accès par flux au SI</u> Tarif par horaire de service et par raccordement : 3 000 €

1.1.1.2 Ajustement de certains tarifs SI

- **Flux sillon et circulation**

Il est proposé que les flux circulation et sillon fassent l'objet d'une tarification par tranche de trains.km afin d'en faciliter le suivi et améliorer la lisibilité.

- **Accès au service SI Cœur Incident Ferroviaire**

Une réorganisation des niveaux d'habilitation au service SI Cœur Incident Ferroviaire est proposée afin d'offrir une gamme plus cohérente d'accès autour de trois niveaux de service : visiteur, abonné et contributeur.

A l'exception de la prestation complémentaire pour le profil visiteur fixée à 15€ par HDS, les tarifs restent inchangés, à l'indexation près.

1.1.2 Tarification des redevances des prestations complémentaires, connexes et diverses

1.1.2.1 Tarification de la coordination de la gestion de crise

Le DRR 2023 publié en décembre 2021 avait anticipé la publication du décret d'application de la loi n°2018-515, en intégrant la coordination de la gestion de crise dans les prestations minimales et en précisant les prestations optionnelles associées.

Ledit décret étant aujourd'hui publié, SNCF Réseau propose de nouvelles prestations optionnelles, sur devis :

- Des accès à des postes de travail dans les locaux SNCF Réseau ;
- Des accès supplémentaires en salle de crise opérationnelle, dans la limite des possibilités, et au-delà des accès intégrés dans les prestations minimales.

1.1.2.2 Tarification des services télécoms

- **Evolution du GSM-R Priorité 4**

Concernant les pupitres, il est proposé d'actualiser le prix des frais d'accès standard en raison de l'évolution du prix des matières premières, qui passerait de 21 753,86 € à 23 253,86 € pour 2023. Le tarif augmenterait donc de 1 500 € en plus de l'indexation déjà prévue par le DRR 2023, par rapport à 2022.

En surcroît de cette offre standard sur les pupitres, il est proposé d'ajouter quatre prestations connexes supplémentaires, sur devis, qui ont vocation à couvrir des besoins spécifiques : travaux lourds d'installation des pupitres, installation sur zones non couvertes en GSM-R, fonctionnalités ad hoc, fourniture de données.

Enfin, l'ensemble des communications via le GSM-R P4 ne se faisant pas systématiquement par pupitre, il est proposé d'ajouter une prestation connexe supplémentaire, sur devis, concernant la mise à disposition de portatifs homologués pour le GSM-R P4.

- **Nouvelle offre connexe GSM-GFU ARES**

Il est proposé d'introduire au DRR une offre connexe sur devis pour l'usage du service ARES pour des besoins de commodité, de service, de management, de formation, au-delà des appels d'urgence ARES et des services déjà intégrés aux prestations minimales.

- **Nouvelle offre connexe sur les portatifs GSM-R**

SNCF Réseau peut être amenée, comme pour le GSM-R P4, à fournir des portatifs homologués pour le GSM-R. Il est donc proposé d'introduire au DRR une offre connexe, sur devis, pour la fourniture et la mise en service de portatifs homologués pour un usage sur le réseau GSM-R.

1.1.2.3 Tarifications des autres services

Comme prévu dans le DRR 2023 en vigueur, les barèmes suivent l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH) publié par la Banque de France en juin 2022 au titre de la prévision d'évolution de l'inflation pour l'année 2023 qui s'établit à +3.4% à l'exception de la RFE et de la RCTE – composante B qui évolueront selon le prix d'achat de l'électricité par SNCF Réseau, connu en général en décembre de l'année A pour A+1.

2 Consultation relative aux prestations du projet tarifaire 2024-2026

Le projet présenté ci-dessous concerne la structure de tarification pour la période 2024-2026 ; le niveau tarifaire lié à cette structure sera soumis à consultation ultérieurement.

2.1 Projet de tarification des prestations minimales pour les HDS 2024 à 2026

2.1.1 Tarification de l'activité voyageur conventionné

La seule modification de structure dans le projet tarifaire pour l'activité voyageur conventionné porte sur celle de la Redevance de Marché (RM), désormais basée sur les prévisions de trafics en sillons km des années concernées, issues d'un dialogue entre SNCF Réseau, les entreprises ferroviaires et les Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM) :

- Jusqu'à présent, cette redevance était linéaire à l'utilisation du réseau ferré ;
- Pour le nouveau cycle tarifaire, il est proposé une redevance de marché forfaitaire reflétant l'activité prévisionnelle de chacune des années. Le montant est calculé avec application des règles valables sur l'HDS 2023 (intégrant notamment une minoration de la RM en cas de développement de trafic), avec prise en compte d'un périmètre ajusté du transfert des 14 lignes de dessertes fines du territoire dont le financement de la régénération est à la charge de SNCF Réseau, puis majoré de l'effet prix.

Afin de tenir compte d'éléments non prévisibles à date et pouvant avoir un impact sur le montant du forfait, des mécanismes de régularisation sont proposés au sein du cycle tarifaire 2024-2026 :

- En cas de baisse des volumes : tout sillon-km non réalisé en deçà de 90% des prévisions de trafic ayant servi au calcul du montant forfaitaire fera l'objet d'un remboursement ;
- En cas de modification du périmètre du réseau utilisé :
 - Transfert de ligne entre AOM : transfert des sillons-km et de la quote-part du forfait correspondant de l'AOM cédante à l'AOM prenante ;
 - Transfert de gestion de ligne de SNCF Réseau à une AOM : minoration du forfait de l'AOM au prorata de la valeur des sillons-km correspondant ;
- En cas de recettes supérieures au coût complet pour une AOM donnée : conformément à la réglementation en vigueur, restitution du trop-perçu.

2.1.2 Tarification de l'activité voyageur non conventionné

La seule modification de structure dans le projet tarifaire pour l'activité voyageur non conventionné porte sur celle de la Redevance de Marché (RM) sur ligne à grande vitesse (LGV) pour l'activité train à grande vitesse (TAGV).

- Simplification de la segmentation du marché TAGV : passage de 13 segments de marché actuellement à 8 segments de marché.
- Mise en place une modulation horaire plus poussée : passage de trois tranches horaires aujourd'hui (heure creuse / heure normale / heure pleine) applicables uniquement du lundi au vendredi et uniquement sur une partie du marché domestique, à quatre tranches horaires (heure creuse / heure normale / heure pleine / heure hyperpointe) applicable tous les jours de la semaine selon l'heure de départ du train et à l'ensemble des segments de marché (domestique et international).
- Mise en place d'une modulation à la classe d'emport théorique en lieu et place de la modulation à l'emport actuelle (Unité Simple/Unités Multiples, US/UM). Ce nouveau niveau de modulation s'appuie sur deux critères pour tenir compte des spécificités des modèles des EF :
 - La densité du nombre de sièges au mètre carré
 - Le nombre de sièges premium (équivalent première classe) et standard (équivalent seconde classe)

Il est proposé de reconduire à l'identique les dispositifs d'Aide au Développement des Trafics et de Tarification Différenciée actuellement en vigueur.

2.1.3 Tarification de l'activité Fret

Il est proposé de reconduire à l'identique la structure tarifaire de l'HDS 2023 pour le projet tarifaire applicable à l'activité Fret.

2.2 Autres redevances HDS 2024

2.2.1 Tarification des prestations de services de systèmes d'information (SI) et formations SI

2.2.1.1 Indexation des tarifs

SNCF Réseau envisage que :

- les barèmes des prestations de service SI suivent l'évolution de l'indice Syntec
- la tarification de la formation SI soit inflatée selon l'évolution de l'indice du coût horaire du travail révisé (ICHT).

2.2.1.2 Tranches de seuils pour les offres SI, données et formation en cohérence avec les tr.km réellement circulés par les clients

Il est proposé de rationaliser les tranches de seuils relatifs aux offres d'accès, de données et de formation aux services SI incluses dans les prestations minimales afin de simplifier la lecture et d'avoir une correspondance plus fidèle aux circulations réelles des EF.

Par ailleurs, pour faire suite à des observations formulées par les EF, il est proposé de rehausser les seuils des accès du service SI Observatoire de la régularité (ORE) inclus dans les prestations minimales.

2.2.1.3 Offres de service DELTHA et DINAMIC

Dans le cadre d'une mise à jour des coûts des services SI DELTHA et DINAMIC, il est proposé d'augmenter les tarifs d'accès aux services.

2.2.2 Tarification des redevances des prestations complémentaires, connexes et diverses

Il est proposé que les barèmes suivent l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH) à l'exception de la RFE et de la RCTE – composante B qui évolueront selon le prix d'achat de l'électricité par SNCF Réseau.

2.3 Projet de tarification pluriannuelle des installations de service pour les HDS 2024 à 2026

Les installations de service gérées par SNCF Réseau sont composées de voies de service, de sites de tri à la gravité, de cours de marchandises et de chantiers de transport combiné.

SNCF Réseau propose d'établir la première tarification pluriannuelle pour les horaires de service 2024-2026, s'associant à un plan d'actions pluriannuel visant à renforcer la qualité de service et la performance sur les voies de service.

PARTIE 2 : PRINCIPALES EVOLUTIONS NON TARIFAIRES – PROJETS DE DRR 2023M-2024

1 Capacité

1.1 Plans d'exploitation à 5 ans

SNCF Réseau souhaite optimiser l'utilisation du réseau et la capacité qui sera offerte aux clients à moyen terme : une capacité commerciale plus large, plus robuste et mieux adaptée aux besoins des clients, tout en maîtrisant les coûts de maintenance et de modernisation du réseau.

Cette nouvelle méthode de répartition de la capacité s'appuiera sur un objet appelé « plan d'exploitation » qui existe à A-10 et à A-5.

Les **bénéfices clients** attendus sont :

- plus de prévisibilité et de lisibilité sur les sillons
- plus de trains au bénéfice de tous les clients
- plus de robustesse pour le système
- plus d'anticipation et de clarté dans l'offre

Les premiers éléments concernant le concept de plan d'exploitation à 5 ans et son utilisation pour l'allocation de capacité sont détaillés dans le chapitre 4 des Documents de Référence du Réseau 2023 dans sa version modifiée et 2024.

1.2 Ouvertures supplémentaires de lignes, gares et postes

Pour répondre aux recommandations formulées par l'ART concernant les ouvertures supplémentaires de lignes, gares et postes relatives aux phases de pré-construction et construction, des précisions sont apportées dans le chapitre 4 des DRR 2023 modifié et 2024

- Phase de pré-construction
 - Les sillons préconstruits nécessitant une ouverture supplémentaire de lignes, gares et postes seront inscrits dans le catalogue de sillons (via un renvoi spécifique), sans que ces ajustements d'horaires ne figurent dans les horaires publiés en décembre A-2 dans l'outil OLGA,
 - SNCF Réseau s'engage à tenir les postes, sans surcoût pour les demandeurs de capacités lorsque ces sillons sont ensuite commandés en construction,
 - Le mécanisme de prise en charge des surcoûts en cas de suppression d'un sillon par l'entreprise ferroviaire, prévu en phase de construction (cf points ci-après), s'appliquera si SNCF Réseau attribue au demandeur un sillon préconstruit nécessitant une ouverture supplémentaire de lignes, gares et postes et que ce dernier le supprime par la suite.
 - Les modalités de prise en charge des surcoûts sont fixées dans une convention ad hoc, dont la trame figure en annexe 3.6 des projets de DRR, ayant pour objet de fixer les engagements réciproques des parties sur les ouvertures supplémentaires de lignes, gares et postes, à savoir l'engagement des demandeurs de capacités et du gestionnaire d'infrastructure de ne pas supprimer les sillons impliquant des ouvertures supplémentaires.
 - En cas de suppression par un demandeur de capacité de sillons-jours impliquant une ouverture supplémentaire, ce dernier sera facturé à l'issue de l'HDS des coûts engagés par SNCF Réseau, calculés au regard du montant d'une vacation de 8 heures par an et des éventuels coûts de remise en état de l'infrastructure.
 - En cas de suppression par SNCF Réseau de sillons-jours impliquant une ouverture supplémentaire, le demandeur de capacité puisse demande l'indemnisation du préjudice allégué au titre des stipulations en vigueur prévues à l'article 20 des conditions générales du contrat d'utilisation de l'infrastructure et d'attribution des sillons.
 - Afin de pouvoir évaluer les impacts financiers et la pertinence de ce mécanisme, une marche à blanc sera réalisée durant l'HDS 2023.

1.3 Refonte de la structure du chapitre 4 « Attribution de capacité »

La structure du DRR est définie par l'association RailNet Europe (RNE). Afin de se conformer à cette structure, le chapitre 4 du DRR 2024 a évolué, via une réorganisation des sous-chapitres existants ou un ajout de nouveaux chapitres dans lesquels le contenu adéquat a été repositionné.

1.4 Création d'une annexe 4.2 intégrant les principes généraux d'allocation des capacités appliqués dans les corridors de fret

Afin de se conformer à la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 24 juin 2021, les principes généraux d'allocation des capacités appliqués dans les corridors de fret font l'objet d'une nouvelle annexe du 2024 (annexe 4.2). Cette annexe est harmonisée pour tous les gestionnaires d'infrastructure européens.

Les principes d'allocation de capacités dans les corridors de fret restent néanmoins inchangés.

2 Infrastructure

2.1 Procédure de délivrance des badges d'accès aux installations ferroviaires (badges CANIF)

Afin de réduire les délais de délivrance des badges CANIF, SNCF Réseau met en place à compter de septembre 2022 un interlocuteur unique pour recevoir les demandes de badges d'accès de toutes les entreprises ferroviaires et pour gérer les ouvertures de droits correspondants.

Il est également envisagé de mettre en service en 2023 un outil commun à l'ensemble des entreprises ferroviaires afin qu'ils aient directement accès à l'outil de commande, de gestion des badges et de demande d'habilitation auprès des gestionnaires d'accès.

Ces évolutions sont précisées dans les DRR 2023 modifié et 2024.

3 Exploitation ferroviaire

3.1 Performance du matériel roulant pour LGV+ à l'horizon 2030

En vue de garantir la compatibilité du parc de matériel roulant des entreprises ferroviaires avec la performance visée pour 2030, les deux mesures suivantes sont introduites dans les chapitres 2 et 4 des DRR 2023 modifié et 2024.

La première consiste à imposer l'équipement en système bord de signalisation ETCS (European Train Control System) pour tous les trains utilisant la ligne à grande vitesse (LGV) Sud-Est pour le service annuel 2030 (l'usage de la Transmission Voie Machine (TVM) ne restant autorisé qu'en cas de situation dégradée).

La seconde introduite la possibilité pour SNCF Réseau de donner la priorité, en cas de conflits entre demandes de sillons, aux demandes formulées pour des trains dont l'équipement ETCS permet de respecter l'espacement de 3 minutes sur la base de laquelle sera élaborée la trame horaire à cet horizon.

3.2 Organisation des essais du matériel roulant

Pour faire suite à l'avis n°2022-011 de l'ART, SNCF Réseau a ajouté dans le chapitre 2 des DRR 2023 modifié et 2024 la période envisagée de mise à disposition de l'infrastructure pour les essais du matériel roulant concernant le projet de mise en service de nouvelles installations de Marseille-Vintimille.

3.3 Tags RFID

Concernant le dispositif de détection des défauts de roues des convois à l'entrée de la ligne à grande vitesse Bretagne – Pays de de la Loire (BPL) et du contournement ferroviaire de Nîmes et de Montpellier (CNM), et pour donner suite à l'expérimentation lancée en 2020, reposant sur l'identification des véhicules par tag RFID (Radio Frequency Identification), le déploiement de lecteurs de tags RFID sur d'autres équipements de mesure installés sur le RFN se poursuit.

Les sites concernés par ce prochain déploiement sont indiqués dans le chapitre 2 des DRR 2023 modifié et 2024. Il y est aussi précisé les modalités d'envoi des données.

3.4 Vérification de la comptabilité du matériel roulant

Afin de mieux accompagner les entreprises ferroviaires dans la vérification de la comptabilité de leur matériel roulant, les procédures à suivre sont intégrées dans le chapitre 3 des DRR 2023 modifié et 2024.

3.5 Suppression de la dérégularisation pour l'horaire de service 2024

La dérégularisation est la possibilité donnée à une entreprise ferroviaire de ne plus utiliser son sillon, tout en conservant sa capacité au graphique et le droit de la réactiver à tout moment (création d'un sillon FAC). Afin que SNCF Réseau puisse optimiser l'utilisation du graphique de circulation, la possibilité de dérégulariser un sillon est supprimée. Cette évolution est formalisée au chapitre 6 du DRR 2024.

4 Dispositifs pénalitaires

4.1 Dispositif incitatif réciproque (IR)

Pour répondre aux demandes de l'ART formulées dans la décision n°2018-094 homologuée par l'Etat, les deux évolutions suivantes sont intégrées dans l'annexe 5.8 du DRR à compter de l'HDS 2023 :

- Taux d'abattement pour les clients pour le barème des demandes en phase d'adaptation (50%)
- De nouveaux seuils de pénalisation pour SNCF Réseau pour y introduire une composante proportionnelle à la longueur du sillon-jour :
 - Pour les sillons voyageurs longue distance : 5 min pour les sillons <800 km et 10 min au-delà ;
 - Pour les sillons régionaux : 5 min pour les sillons <200 km et 10 min au-delà ;
 - Pour les sillons fret : 30 min pour les sillons < 600 km et 45 min au-delà.

4.2 Pénalités pour renonciation tardive (PRT) et non circulation (PNC)

La pénalité de renonciation tardive est appliquée en cas de renonciation par le candidat, à partir de J-1 17h, à un sillon-jour attribué.

Dans le DRR 2023 modifié et 2024, le montant de cette pénalité évolue et est appliquée à l'attributaire du sillon-jour de 1 € le skm pour les activités fret et de 3,3 € le skm pour les activités voyageurs. Elle n'est pas cumulée avec les redevances assises sur la réservation.

En outre, en cas de non-circulation, une pénalité est appliquée à l'attributaire du sillon-jour de 1,08 € le tkm pour les activités fret et de 3,6 € le tkm pour les activités voyageurs.

Pour 2024, les montants des pénalités seront revus dans la version modifiée du DRR.

5 Système d'Amélioration de la Performance (SAP)

SNCF réseau met à jour la règle de calcul des objectifs SAP dans les DRR 2023 modifié et 2024. Ceux-ci sont désormais calculés sur la base des performances EF et GI réalisées au cours de l'année civile précédente (et non plus sur l'horaire de service). La période de référence pour le calcul des objectifs à N devient [Janvier N- 1 à Décembre N-1].

En outre, les objectifs SAP du gestionnaire d'infrastructure et de l'entreprise ferroviaire étant déterminés vers la fin du premier trimestre de l'année N, ils ne seront plus spécifiés dans les conditions particulières du contrat d'utilisation de l'infrastructure (CUI). Ces objectifs seront notifiés à chaque client par mail, avec demande d'accord formel par retour de courriel.

6 Systèmes d'information (SI)

6.1 Espace clients

Pour répondre aux attentes exprimées par les clients dans le cadre du projet Parcours clients digital, le Portail Clients et Partenaires sera remplacé par l'Espace clients d'ici fin 2022.

L'Espace clients reprendra les fonctionnalités et accès du Portail Clients et Partenaires (lanceur d'applications pour accéder aux outils digitaux, demandes d'habilitations et de formations, indicateurs de capacité et de facturation, accès au catalogue de services et de formations SI).

7 Réclamations

En cas de contestation de facture, le délai de prescription de 6 mois en cas de désaccord du client est étendu au cas d'absence de réponse (non-réception du bon pour accord). Cette évolution est applicable dès l'horaire de service 2023.