

L'EXPÉRIENCE DE LA SNCF POUR GÉRER LA PONCTUALITÉ DANS UN SYSTÈME FERROVIAIRE

Colloque AQST

02 Mars 2017



SOMMAIRE

➤ LE CONTEXTE FRANÇAIS

➤ LA « RE CONCEPTION » DE L'OFFRE

➤ EXEMPLE TRANSILIEN PARIS SAINT LAZARE

➤ L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS

➤ EXEMPLE « TGV SUD EST »

➤ LA SUPERVISION DU SYSTÈME FERROVIAIRE

➤ DES DÉMARCHES COHÉRENTES ET COORDONNÉES ENTRE LE GI ET LES EF

La situation ferroviaire en France

SNCF RESEAU



30 500 km de lignes
2 000 km de lignes à grande vitesse
15 500 km de lignes électrifiées
6 Mds d'€ d'investissements

GARES & CONNEXIONS



3 030 gares
dont 400 en Ile de France

SNCF MOBILITES



15 000 trains
dont 12 000 de la vie quotidienne
5 Millions de voyageurs
dont 350 000 en TGV
par jour

AUTRES EF VOYAGEURS



60 EUROSTAR
70 THALYS
4 THELLO
par jour

FRET SNCF



900 trains
300 000 Tonnes
par jour

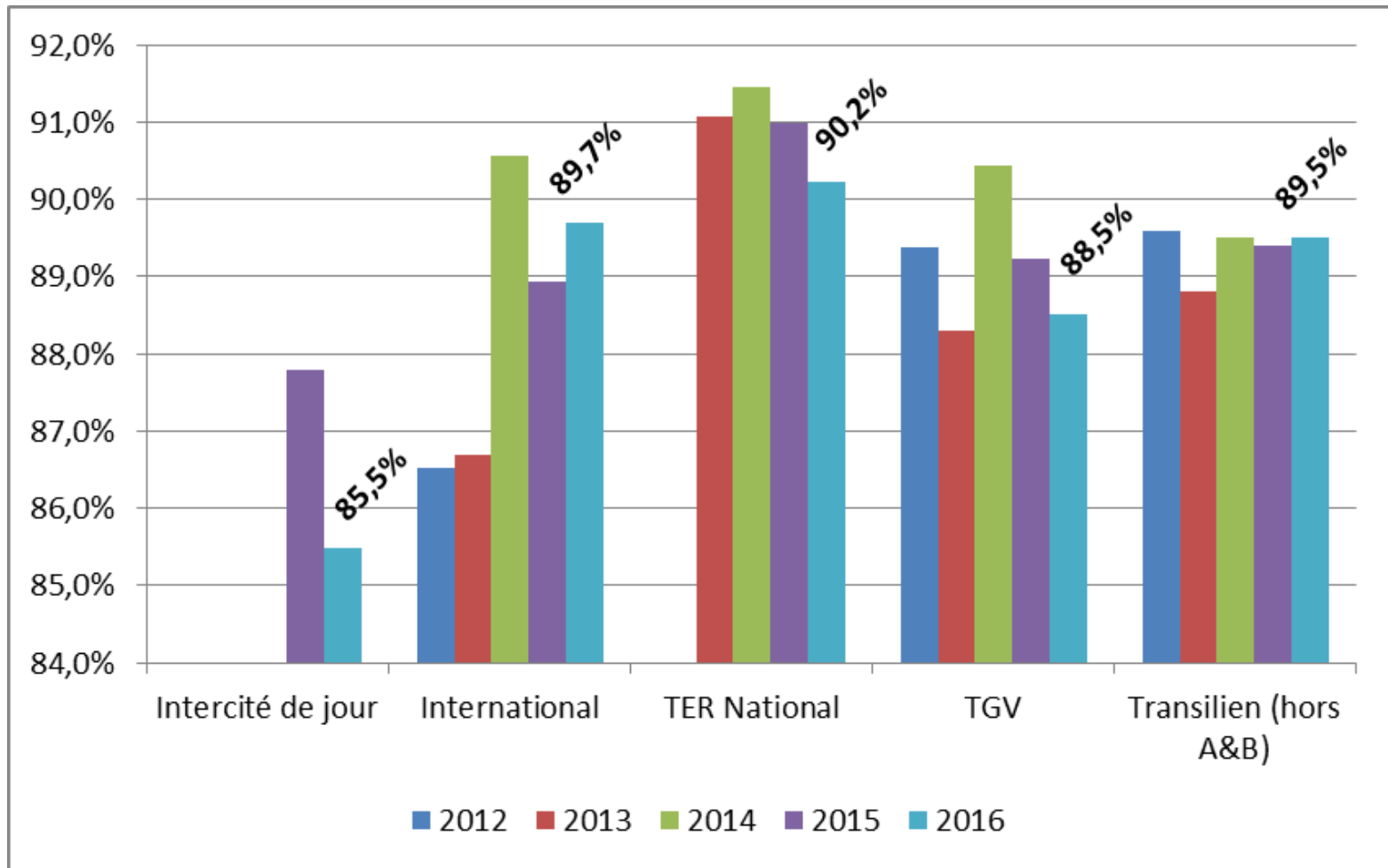
AUTRES EF FRET

ECR (DB)
VFLI
B-Logistics (B)
Europorte
Colas Rail

250 trains
par jour



SNCF : LES RÉSULTATS



« RE CONCEPTION » DE L'OFFRE : EXEMPLE RÉUSSI DE LA LIGNE L SUD

➤ CONSTAT : une offre devenue inadaptée à la réalité

- Une offre très dense mais trop complexe et peu lisible
 - ➔ Des « nouveaux besoins » de déplacement non satisfaits
 - ➔ Normes d'espacement non respectées
 - ➔ Trous de desserte importants en cas d'aléas
- Une fréquentation en constante augmentation (+25% en 10 ans, avec des perspectives à +15% d'ici 2030)
 - ➔ 60% des temps d'arrêt théoriques insuffisants
- Une résilience trop faible aux aléas (temps de retournements aux terminus)



Une ponctualité Voyageurs en baisse régulière

2011 (91,8%) ➡ 2013 (87,8%)

« RECONCEPTION » DE L'OFFRE : EXEMPLE RÉUSSI DE LA LIGNE L SUD

➔ METHODE : un projet de service global

- Une phase de concertation (associations, élus, AO) pour aboutir à des objectifs communs pour la nouvelle desserte
- Une démarche itérative pour valider les solutions
- La ROBUSTESSE d'exploitation comme fil directeur :
 - ➔ Respect des normes d'espacement
 - ➔ Adaptation des temps d'arrêt au besoin réel
 - ➔ Allongement des temps de retournement (y compris à Paris St Lazare avec l'utilisation d'outils innovants d'optimisation)

➔ BILAN : MOINS DE TRAINS, MIEUX DE TRAINS

- Une hyperpointe étalée mais respectée (de 20 trains à 16 trains)
- Une offre plus lisible et mieux adaptée aux déplacements (plus d'arrêts) avec un allongement de temps de parcours très limité (3 minutes)

Ponctualité Voyageurs 2016

94,1% (+7,8 pts)

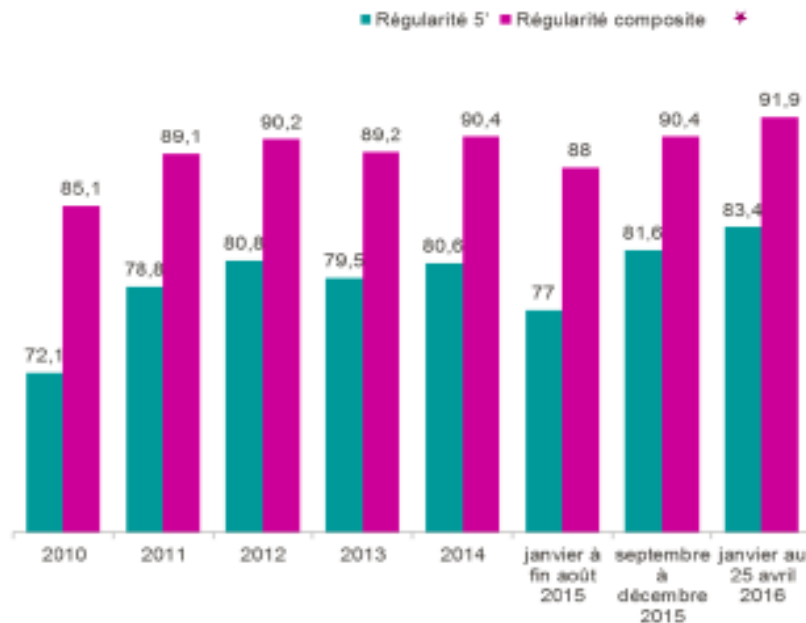


AMELIORATION CONTINUE

EXEMPLE AXE TGV SUD EST

➔ **CONSTAT** : difficultés à dépasser un niveau atteint après un premier projet

Régularité TGV Axe Sud-Est



Chute de la régularité

Les effets d'Impact V1

La régularité stagne

Nouvelle chute de la régularité

Lancement d'Impact V2 et 1ers effets

Le programme Impact V1 :

- ▶ chute de la régularité de 4-5 points en 2010 à 85% en indice composite
- ▶ baisse de 10 points de la satisfaction clients sur l'Axe
- ▶ augmentation sensible des incidents (de toute nature) entre 2009 et 2010 et amplification de leurs impacts.

Le programme Impact V2 :

- ▶ difficultés à aller plus loin que le saut de performance réalisé lors du lancement de la démarche Impact V1 en 2011
- ▶ stagnation de la régularité composite à 90%
- ▶ 2015, baisse significative de la régularité avec augmentation des incidents Infra notamment et donc une baisse significative de la satisfaction clients.

AMELIORATION CONTINUE

EXEMPLE AXE TGV SUD EST

➤ METHODE : un projet d'amélioration « système »

- Piloter la qualité de bout en bout dans une logique d'axe et non territoriale
- Agir sur toutes les échelles de temps :
 - Les travaux pour mieux anticiper et adapter les sillons
 - Prévenir les incidents « maîtrisables » à la source
 - Maintenance prédictive, innovante ou renforcée
 - Attaquer les causes « partiellement maîtrisables »
 - Faune sauvage et végétation
 - Prévision des phénomènes météo
 - Innover dans le traitement des incidents pour limiter les impacts



➤ BILAN : BAISSÉ DES INCIDENTS D'ORIGINE INFRASTRUCTURE

- 230 évènements en moins en 2016 (-5%)
- 115 000 minutes perdues en moins en 2016 (-25%)



SUPERVISION DU SYSTÈME FERROVIAIRE

DES DÉMARCHES COHÉRENTES ET COORDONNÉES ENTRE GI ET EF

➤ NOUVELLE GESTION OPÉRATIONNELLE DES CIRCULATIONS (RÉSEAU)

- 12 EF concernées
- sillon suivi avec une vision de bout en bout
- Localisation fine (balises au sol et GPS à bord)
- Points d'attention communs entre GI et EF :
 - correspondances clients et relais marchandises
 - trains sensibles repérés
 - enchainements des roulements (matériels, conducteurs, chefs de bord)

➤ SUPERVISION DU VOYAGE (TGV, OUIGO, TER ET INTERCITÉS)

- ponctualité vue du client (bout en bout, correspondances, suite du voyage)
- Anticipation sur les derniers jours avant le jour J - les derniers réglages
- Trains « sensibles » et/ou « fragiles »
- Suivi permanent pour être réactif

➤ ATS + (TRANSILIEN) : EXPLOITATION EN ZONE DENSE (RER E)

JE VOUS REMERCIE DE VOTRE ATTENTION