

Observatoire de la qualité de service des installations de service SNCF Réseau

Description des indicateurs de qualité
de service

Version provisoire du 31/12/2025

1. Table des matières

Introduction.....	3
Tableau A – Déploiement et standardisation des comités de site	4
Tableau B – Indicateurs de qualité de service perçue par site	5
Tableau C – Consommation des enveloppes travaux.....	7
Tableau D – Patrimoine commercial.....	8
Tableau E – Qualité de l'allocation de capacité.....	9

Introduction

En 2025, SNCF Réseau a créé un nouvel observatoire de la qualité de service pour les prestations régulées qu'elle propose sur ses installations de service. Cet observatoire a pour ambition de mettre la qualité de service au cœur des échanges entre le gestionnaire d'infrastructure et les utilisateurs afin de proposer des services plus performants, tout en maîtrisant les coûts relatifs au patrimoine commercialisé.

Pour cela, SNCF Réseau a construit cet observatoire autour de plusieurs grands engagements :

- **La concertation client** : nos équipes sont convaincues qu'une connaissance fine des gares de triages est indispensable pour répondre de manière pertinente à vos besoins. Des espaces de discussion, de remontées d'alertes, de mesure de l'efficacité du site sont déployés sur les principaux sites de voies de service : les comités de site.
- **Des infrastructures de qualité** : une production efficace ne peut s'effectuer sans installations ferroviaires en bon état. Depuis 2022, SNCF Réseau a fortement dynamisé la régénération de son patrimoine grâce aux subventions reçues dans le cadre de la Stratégie Nationale de Développement du Fret Ferroviaire et la démarche Ulysse Fret. SNCF Réseau veille à respecter ses engagements travaux en dépensant de manière pertinente, concertée et avec pragmatisme les subventions octroyées.
- **Une allocation des capacités pertinente** : tout part de la demande du client. SNCF Réseau s'efforce de satisfaire du mieux possible toutes les demandes qu'elle reçoit en fonction de la disponibilité de ses infrastructures, des contraintes d'exploitation et des contraintes travaux tout en gérant les éventuelles demandes concomitantes.
- **Une information claire sur le patrimoine** : plusieurs dizaines d'entreprises ferroviaires fret et voyageurs utilisent chaque jour le réseau des voies de service. SNCF Réseau souhaite valoriser ce patrimoine français à travers une information claire et transparente sur sa consistance et son utilisation.

Pour mesurer la performance et concrétiser cette ambition, SNCF Réseau a mis en œuvre des indicateurs calculés ou mesurés auprès des clients, regroupés dans cinq grandes thématiques :

- Déploiement et standardisation des comités de site
- Qualité perçue par les clients
- Consommation des budgets d'investissement
- Information sur les triages
- Qualité de l'allocation de capacité

Les différentes sections ci-après présentent et décrivent les indicateurs publiés dans l'observatoire de la qualité de service des installations de service SNCF Réseau. Les indicateurs publiés peuvent être consultés sur le site de la plateforme de service aux entreprises ferroviaires à l'adresse suivante : <https://www.psef.sncf-reseau.fr/> ou dans l'espace client SNCF Réseau.

Tableau A – Déploiement et standardisation des comités de site

SNCF Réseau s’engage dans le déploiement et la standardisation des comités de site, outil indispensable du dialogue régional. Ce déploiement répond à trois enjeux :

- Gagner en performance système : améliorer la ponctualité origine, renforcer la démarche de sélection, programmation et réalisation des travaux, partager les irritants clients, s’assurer de l’amélioration continue du système
- Répondre aux besoins des clients fret exprimés lors de la crise végétation printemps été 2024
- Répondre aux exigences de l’Autorité de Régulation des Transports en matière d’amélioration de la qualité de service, prérequis nécessaire au redressement des redevances d’accès et d’usage des installations de service

Les sites ont été choisis à partir d’un critère de sélection objectif (960 trains annuels minimum au départ du site). En complément d’un déploiement sur un plus grand nombre de sites, SNCF Réseau veille au respect du standard à déployer. Ainsi, chaque comité doit respecter un ordre du jour bien défini et rédiger un compte rendu respectant le standard.

Description des indicateurs

Nom de l’indicateur	Description de l’indicateur
Avancement du déploiement des comités de site	Nombre de sites déployés à travers le territoire pour l’HDS N / Nombre de site total à déployer tel que fixé dans les objectifs de SNCF Réseau
Avancement de la standardisation des comités de site	Nombre de sites standardisés à travers le territoire pour l’HDS N / Nombre de site total déployé tel que fixé dans les objectifs de SNCF Réseau

Tableau B – Indicateurs de qualité de service perçue par site

NB : ce tableau est à télécharger exclusivement sur l'espace client SNCF Réseau.

Pour chaque comité de site tenu et respectant le nouveau standard, il est demandé aux utilisateurs présents au comité de site de donner un avis objectif sur la qualité du site. Cet avis concerne cinq thématiques régulièrement évoquées par les utilisateurs comme « irritantes » pour leur exploitation :

- La disponibilité des voies de service (voies affectées aux travaux, voies interdites à la circulation, voies dont l'aptitude ne correspond plus aux demandes, etc.)
- La végétation
- La sureté
- L'éclairage
- Les pistes et itinéraires

Cet avis se formalise soit par une note exprimée en pourcentage dont la valeur maximale est 100, soit par une appréciation à l'aide d'une grille « SAMI » correspondant à l'échelle d'appréciation suivante :

Note attribuée	Signification	Exemples
S	Satisfaisant	"Rien de significatif", "Rien à signaler"
A	Situation acceptable sous réserve que les actions en cours soient réalisées	"Des améliorations sont nécessaires, elles sont identifiées et planifiées", "Des signalements sont en cours de traitement mais sont pris en compte et sans impact sur la production ou les risques SST", "Pas de signalement non traité ouvert depuis plus de 3 mois sans prévision d'action"
M	Actions nécessaires	"Impact production non significative : perte de temps non significative, irritant pour les agents", "Pas de signalement non traité ouvert depuis plus de 6 mois sans prévision d'action", "Une dégradation significative du niveau de sureté"
I	Situation inacceptable	"La situation n'est pas acceptable", "Des signalements VigiExpress prioritaire ouverts depuis plus de 6 mois et non traités", "Des signalements ouverts avec un risque SST significatif", "Des conditions de production très fortement dégradées avec par exemple une perte de la majorité des voies de services nécessaires à la production", "Risque sureté important"

Description des indicateurs

Nom de l'indicateur	Description de l'indicateur
Qualité perçue sur la disponibilité des voies de service par site	Valeur de l'indicateur perçu pour chaque site ayant au moins un comité de site tenu pour l'HDS sur la thématique disponibilité des voies de service.
Qualité perçue sur la végétation par site	Valeur de l'indicateur perçu pour chaque site ayant au moins un comité de site tenu pour l'HDS sur la thématique végétation.
Qualité perçue sur la sureté par site	Valeur de l'indicateur perçu pour chaque site ayant au moins un comité de site tenu pour l'HDS sur la thématique sureté.
Qualité perçue sur l'éclairage par site	Valeur de l'indicateur perçu pour chaque site ayant au moins un comité de site tenu pour l'HDS sur la thématique éclairage.
Qualité perçue sur les pistes et itinéraires par site	Valeur de l'indicateur perçu pour chaque site ayant au moins un comité de site tenu pour l'HDS sur la thématique pistes et itinéraires.

Tableau C – Consommation des enveloppes travaux

Depuis 2021, SNCF Réseau et l'Etat maintiennent l'accélération de la régénération des voies de service, en continuant de souligner l'importance stratégique de ces installations, pour tous les clients, fret comme voyageurs.

Constitué d'environ 10 000 km de voies, le patrimoine des voies de service est surdimensionné, en raison notamment des évolutions de trafic que le fret ferroviaire a connu ces dernières décennies. Ce surdimensionnement peut représenter un facteur de dispersion, empêchant de concentrer les investissements là où il y en aurait le plus besoin.

Afin d'éviter cet écueil, la démarche Ulysse Fret a été mise en œuvre dans le but d'effectuer des choix éclairés et concertés sur les investissements et d'obtenir les financements nécessaires à la réalisation des travaux. Cette action se concrétise à travers la signature d'une convention annuelle avec l'Etat et engage SNCF Réseau dans la réalisation des travaux.

En parallèle, l'ouverture du marché voyageurs nécessite également de cibler les zones à régénérer en vue de pérenniser des trafics croissants et pouvoir accueillir les « nouveaux entrants » dans de bonnes conditions. SNCF Réseau a décidé de doubler l'investissement qu'elle apporte en fonds propres pour ces voies à partir de 2026.

Les indicateurs suivants mesurent le respect des engagements de SNCF Réseau en matière de réalisation des travaux.

Description des indicateurs

Nom de l'indicateur	Description de l'indicateur
Performance travaux fret	Montant total consommé en fonds propres pour les travaux sur VS fret par rapport à l'objectif fixé dans la convention nationale signée avec la DGITM
Performance travaux voyageurs	Montant total consommé en fonds propres pour les travaux sur VS voyageurs par rapport à l'objectif fixé dans le budget alloué par SNCF Réseau en début d'année

Tableau D – Patrimoine commercial

Ce tableau informatif récapitule quelques statistiques relatives au patrimoine commercialisé et à son utilisation.

Description des indicateurs

Nom de l'indicateur	Description de l'indicateur
Capacité commerciale par catégorie commerciale (Premium, C1 à C4)	Une VS commercialisable doit être apte à recevoir des trains, donc en bon état d'entretien. Calcul : longueur propre commercialisable / longueur propre totale par catégorie commerciale
Capacité commerciale neutralisée pour besoins SNCF-R	Longueur (en km) de voie de service dédiée à SNCF Réseau pour travaux / longueur (en km) de voie de service totale du site
Investissements de régénération sur VS	L'indicateur par site mesure le montant dépensé en travaux sur les VS commercialisables pour chacun des sites
% VS commercialisées (usage courant + usage spécifique)	Voies de service commercialisées / voies de service commercialisables
% VS commercialisées dans l'usage courant	Voies de service commercialisées pour l'usage courant sous contrat HDS / voies de service commercialisées
% VS commercialisées dans l'usage spécifique (CMD, COT, CUT)	Voies de service commercialisées pour l'usage spécifique (conventions de mise à disposition d'espaces industriels/CUT/COT) / voies de service commercialisées
Signalements VIGIEXPRESS par type	Nombre de faits déclarés en gare par thématiques : végétation, sureté, éclairage, pistes
Déraillements	Nombre de déraillements sur voies de service

Tableau E – Qualité de l'allocation de capacité

L'allocation des capacités est au cœur du processus de l'offre de voies de service de SNCF Réseau. Le Document de Référence du Réseau indique les modalités de réservation et la méthode d'attribution des capacités appliquée par le GI. Ce processus de réservation s'effectue dans le respect des règles fixées dans la réglementation et les indicateurs de ce tableau permettent de mesurer la performance de l'allocation dans le respect de cette réglementation.

Description des indicateurs

Nom de l'indicateur	Description de l'indicateur
Performance de l'allocation initiale et complémentaire	1-(Part du nombre de demandes avec réponse « à l'étude » au 15-10-N / nombre de demandes total au 15-10-N)
Performance de l'allocation pour l'HDS complet	1-(Nombre de refus à l'HDS N échu / nombre de demandes total pour l'HDS N)