

## **Annexe 3.3.2**

# **TRAME D'UN ACCORD DE QUALITE (SILLONS)**

## **Préambule**

1. L'accord de qualité (sillons), ou AQS, est un accord entre RFF et l'un quelconque de ses clients (entreprise ferroviaire ou candidat autorisé) qui a pour objet de fixer et suivre le niveau de qualité des services d'infrastructure offerts par RFF à son client en fonction des attentes particulières du client et des possibilités de RFF, dans le but de l'améliorer. Il ne regarde pas la qualité des circulations ferroviaires : en ce cas, il s'agirait d'accord de qualité (circulations) ou AQC. Il se distingue des accords-cadres (AC), présentés par ailleurs dans le Document de référence du réseau (DRR).
2. L'accord de qualité (sillons) porte sur un service horaire A et sur des sillons commandés dans les délais prescrits par le Document de référence du réseau (DRR), c'est-à-dire avant avril de l'année A – 1 et sur les réponses qui ont été apportées par RFF en septembre A – 1. Il peut être renouvelé après accord des deux parties sur la liste, éventuellement modifiée, des sillons couverts.  
Il porte sur :

- l'engagement de qualité des sillons de l'Engagement national pour le fret ferroviaire (ENFF) arrêté par l'Etat le 16 septembre 2009, quand il s'agit de transport de fret,
- sur un suivi spécifique de la qualité de l'offre de sillons quand il s'agit de transport de voyageurs.

L'accord de qualité (sillons) peut aussi fixer les actions nécessaires à la mise en qualité de tout autre service d'infrastructure offert par RFF à son client : facturation, définition et suivi d'indicateurs de qualité, collaboration sur des projets communs, harmonisation des éléments de langage ou de projets communs.

3. L'accord de qualité (sillons) s'inscrit dans le cadre de l'engagement n°2 du contrat de performance signé par l'État et RFF le 3 novembre 2008, selon lequel RFF développe sa relation clients en s'appuyant en particulier sur la contractualisation de l'usage du réseau ferré au-delà des contrats d'utilisation de l'infrastructure (CUI).
4. Les caractéristiques des sillons couverts par l'accord de qualité (sillons) font l'objet d'une description précise dans le texte même de l'accord. Elles sont constantes pendant toute la durée du service horaire annuel A.
5. Les procédures générales de commande et d'offre (en particulier le calendrier) des sillons couverts par l'accord de qualité (sillons) sont décrites dans le Document de référence du réseau (DRR), et s'appliquent pour l'horaire de service A.
6. L'accord de qualité (sillons) complète le contrat d'utilisation de l'infrastructure (CUI) qui lie chaque année RFF et l'entreprise ferroviaire ainsi que tout éventuel accord-cadre. Si le client est une entreprise ferroviaire, la signature du contrat d'utilisation de l'infrastructure (CUI) est un préalable à l'exécution de l'accord de qualité (sillons). L'accord de qualité (sillons) est suspendu dès lors que le contrat d'utilisation de l'infrastructure cesse, momentanément ou non, de s'appliquer.
7. L'accord de qualité (sillons) s'inscrit dans une démarche de qualité globale de RFF qui a pour objet de développer une relation commerciale structurée fondée sur la confiance et la prise en considération des contraintes et des desseins des deux parties.

## **Objet de l'accord de qualité et droits et obligations de chaque partie**

8. L'accord de qualité (sillons) définit les droits et obligations réciproques de RFF et de son client en ce qui concerne la qualité de l'attribution et le suivi des sillons attribués compris dans le périmètre de l'accord ainsi que leur bonne utilisation par l'entreprise ferroviaire.
9. Les engagements des deux parties sont définis aux différentes phases de la vie des sillons marquées principalement par deux jalons principaux :
  - date à laquelle RFF arrête l'horaire de service A (septembre de A – 1),
  - période de quatre mois pour le voyageur ou de deux mois pour le fret avant le jour J de circulation,

ainsi qu'en fonction de la nature des sillons (sillons-jours alloués, sillons-jours alloués partiellement, sillons-jours précaires).

L'accord de qualité ne traite pas de la gestion opérationnelle des circulations en jour J.

10. Pour le fret, en cas de suppression d'un sillon-jour alloué par RFF, RFF s'engage par l'accord de qualité (sillons), sauf franchise de dix sillons-jours au cours du service horaire A, à proposer, un sillon-jour alternatif défini sur la base des limites de l'ENFF (plus ou moins deux heures d'écart au départ et/ou à l'arrivée, par rapport au sillon-jour annulé) ou d'autres limites définies en annexe de l'AQS mais dont les contraintes ne peuvent globalement pas dépasser l'engagement de l'ENFF. Pour le trafic voyageur, RFF s'engage, en cas de suppression d'un sillon-jour alloué, à proposer un sillon-jour alternatif équivalent dont les limites de modification sont à définir dans le cadre de l'accord. Les AQS pour 2012 ne couvriront pas l'axe Atlantique.
11. S'agissant des sillons-jours précaires, RFF s'engage à donner, au plus tard quatre mois pour le voyageur et deux mois pour le fret avant le jour J de circulation, une réponse positive dans les limites du sillon-jour alternatif.
12. Une fois ses capacités réservées, l'entreprise ferroviaire ou le candidat autorisé s'engage réciproquement à maintenir ses demandes initiales, c'est-à-dire à ne pas les annuler ni à demander de les modifier et à utiliser tous les sillons-jours (le train doit circuler dans le sillon).
13. Concernant le cas particulier des trous de régime figurant dans l'horaire de service A dès septembre A-1, trous dus aux plages-travaux, RFF s'engage à faire ses plus grands efforts pour proposer un sillon-jour alternatif sur la seule partie impactée. Les deux parties s'engagent à entrer, si besoin était, dans un processus de concertation itératif avec RFF et à éventuellement examiner de nouvelles limites pour la définition d'un tracé jugé équivalent, ou qui permet d'effectuer la marche malgré tout.
14. Une clause précise les événements qui exemptent les deux parties du respect de leurs engagements, en particulier : les cas de force majeure (grève, etc.) et de catastrophe naturelle, les faits accidentels imputables à des tiers, etc.
15. D'autres franchises que celle citée précédemment peuvent préciser, pour chacun des critères de qualité retenus dans l'accord de qualité (sillons), les limites au-delà (ou en-deçà) desquelles les engagements de chaque partie sont réputés respectés ou non, ainsi que les dates ou les jalons auxquels les franchises s'appliquent.

#### ***Conséquences indemnitaires du non respect des engagements par l'une ou l'autre partie***

16. Le non respect des engagements de l'une ou l'autre des parties, au-delà (ou en-deçà) des éventuelles franchises convenues et hors les exceptions, donnent lieu à indemnisation par l'autre partie.
17. Les indemnisations sont forfaitaires. Le principe d'une augmentation de leur montant par palier à l'approche de la date de circulation est retenu.

#### ***Dispositions diverses***

18. Des clauses particulières à chaque accord de qualité (sillons) spécifient les conditions d'entrée en vigueur, de modification, de suspension et de résiliation de l'accord de qualité (sillons), ainsi que les modalités de suivi de l'exécution de l'accord.
19. Des clauses générales précisent les conditions de confidentialité et communication, l'application de la loi française, ainsi que les dispositions en cas de contestation entre les deux parties.
20. Une série d'indicateurs est associée à chaque accord de qualité (sillons) pour suivre les engagements des deux parties.  
RFF s'engage notamment à suivre avec des indicateurs spécifiques le nombre de sillons alloués au regard du nombre de sillons demandés rentrant dans le périmètre de cet accord.

#### ***Annexes***

21. Des annexes précisent les sillons couverts par l'accord de qualité (sillons) ainsi que toute autre information utile.