



MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'ÉNERGIE

MINISTÈRE DÉLÉGUÉ AUX TRANSPORTS, A LA MER ET A LA PÊCHE

DOSSIER DE PRESSE

La réforme du système ferroviaire:
une ambition pour le modèle français

Mardi 30 octobre 2012

Contact presse :

Cabinet du ministre : Brigitte Béjean : 01 40 81 77 57 secretariat.presse-transport@developpement-durable.gouv.fr

Une réforme, quatre constats :

- Le système ferroviaire fait face à des dysfonctionnements durables et répétés qui dégradent la qualité de service offerte à tous les utilisateurs, et notamment aux usagers des trains du quotidien.
- Les coûts du système ferroviaire ne sont pas maîtrisés ce qui conduit à une dérive des équilibres économiques.
- Le cadre social ferroviaire est éclaté depuis l'arrivée des entreprises privées de fret.
- Le système ferroviaire doit être prêt pour les futures évolutions communautaires.

Une réforme, quatre objectifs :

- La réforme ferroviaire mettra en œuvre une organisation du système ferroviaire à même de répondre aux besoins des usagers.
- La réforme ferroviaire vise à restaurer les conditions d'un équilibre économique de long terme pour le système ferroviaire.
- La réforme ferroviaire offrira aux partenaires de la branche ferroviaire l'occasion de conclure un nouveau « pacte social ».
- La réforme ferroviaire aura pour but de préparer l'ouverture à la concurrence dans des conditions équitables sans l'accélérer.

Une réforme, quatre axes :

- **Axe « qualité de service et missions de service public »**
Unification des fonctions de gestionnaire d'infrastructure dans une entité unique, le gestionnaire d'infrastructure unifié (GIU), et rattachement à l'exploitant historique au sein d'un pôle public unifié, dans le respect des règles européennes.
- **Axe « redressement économique »**
Nécessité, au vu des enjeux économiques et financiers du système, de donner à celui-ci les moyens d'un équilibre durable, ainsi que des règles permettant d'encadrer l'endettement.
- **Axe « social »**
Modernisation du dialogue social avec un nouveau « pacte social » conclu par tous les partenaires de la branche ferroviaire pour garantir le meilleur fonctionnement du système.
- **Axe « Europe »**
Préparation du système ferroviaire à l'ouverture à la concurrence, mais sans anticipation, garantie sur l'indépendance du GIU et sur l'accès au réseau et avec négociation d'un niveau de garanties sociales obligatoire pour tous les Etats membres.



Axe « Qualité de service et missions de service public »

Unification des fonctions de gestionnaire d'infrastructure dans une entité unique, le GIU, et rattachement à l'exploitant historique, au sein d'un pôle public unifié, dans le respect des règles européennes.

I. Le système ferroviaire fait face à des dysfonctionnements durables et répétés qui dégradent la qualité de service offerte à tous les utilisateurs, notamment aux usagers des trains du quotidien, et la capacité de l'opérateur historique à assurer ses missions de service public.

1. La structuration actuelle de la gestion du réseau ferré, héritée de nombreuses années d'ajustements successifs, est source de dysfonctionnements.

Depuis 1997, le paysage ferroviaire est passé d'une entité unique, gérant le fonctionnement du système dans sa totalité, à de nombreux acteurs distincts. Cette évolution s'est faite sous l'impulsion du droit européen, dans le but de séparer le réseau ferroviaire, dont la gestion doit être assurée par un *gestionnaire d'infrastructure* (GI) indépendant, des services de transports, ces derniers étant assurés par des *entreprises ferroviaires* (EF).

La France a construit un système unique en Europe, avec un gestionnaire d'infrastructure, RFF, propriétaire de l'infrastructure, qui délègue la maintenance du réseau à SNCF Infra, branche de la SNCF, et qui délègue la gestion des circulations à la Direction des circulations ferroviaires (DCF), autre entité de la SNCF. Ces derniers sont désignés sous l'appellation de gestionnaire d'infrastructure délégué (GID). Aujourd'hui, RFF emploie environ 1 500 personnes, 15 000 agents travaillent pour DCF, et 35 000 pour SNCF Infra.

La création de RFF en 1997 a eu des conséquences positives. Le métier de gestionnaire d'infrastructure a peu à peu été mieux identifié. Il s'est professionnalisé. Des avancées ont été obtenues: équilibre entre maintenance du réseau et gestion des circulations d'une part, entre développement de nouvelles sections et entretien du réseau existant d'autre part.

Toutefois, malgré la qualité et le professionnalisme des différents acteurs, le constat unanime est celui du caractère inabouti de l'organisation actuelle. En effet, la gestion du réseau est éclatée entre trois entités distinctes (RFF – SNCF Infra – DCF) dont les responsabilités respectives sont fortement imbriquées, et dont les interfaces sont difficiles à déterminer.

Il en résulte une dilution des responsabilités et l'incohérence d'une organisation dans laquelle celui qui a la responsabilité formelle de la gestion du réseau, RFF, n'a pas la capacité de l'exercer dans les faits, puisqu'il ne dispose pas de tous les moyens consacrés à l'entretien du réseau et à sa maintenance. Tous les observateurs du système ferroviaire s'accordent sur l'urgence de mettre fin à cette organisation incohérente en regroupant au sein d'une entité unique toutes les fonctions ayant trait à la gestion et à la maintenance du réseau.



2. Le système ferroviaire ne dispose pas des outils nécessaires pour relever le défi de l'amélioration de la qualité de service.

Depuis quelques années, le système ferroviaire doit faire face à une augmentation sans précédent des travaux sur le réseau ferré pour compenser les sous-investissements passés. La France n'ayant pas suffisamment investi dans les infrastructures ferroviaires au cours des vingt dernières années, un effort considérable de modernisation est aujourd'hui entrepris.

Par exemple et pour atteindre un tel effort de modernisation, plus de 1 000 chantiers sont prévus chaque année. En 2013, jusqu'à 300 chantiers seront menés en simultanément à certaines périodes de l'année. **Malgré la qualité et l'engagement de ses agents, le système ferroviaire n'est pas structuré pour faire face efficacement au processus complexe qu'est la planification de nombreux travaux, et la gestion des circulations pendant ces périodes, ce qui rend difficile la prise en compte des préoccupations des opérateurs et des usagers. Trop d'acteurs interviennent, rendant l'optimisation des travaux et des circulations difficile.**

II. La réforme ferroviaire mettra en œuvre une organisation du système ferroviaire à même de répondre aux besoins des usagers (voyageurs et fret) et adaptée aux missions de service public de l'opérateur historique.

1. L'unification des fonctions de gestionnaire d'infrastructure permettra de remédier à de lourdes difficultés opérationnelles.

Le système ferroviaire français sera alors doté d'un véritable gestionnaire d'infrastructure, en charge de maintenir l'infrastructure physique (entretien et modernisation du réseau) et d'arrêter les conditions de son utilisation (répartition des sillons, tarification, gestion des circulations). Ces deux missions sont intimement liées et ne peuvent se concevoir sans un pilotage unique, eu égard aux très fortes interactions entre travaux et circulations.

La réforme permettra de mettre en œuvre un pilotage réel de l'infrastructure ferroviaire en supprimant les interfaces artificielles qui existent actuellement dans le fonctionnement, entre le gestionnaire d'infrastructure (RFF) et le gestionnaire d'infrastructure délégué (SNCF, au travers de SNCF Infra et DCF).

2. Le rattachement du GIU à l'exploitant historique au sein d'un pôle public unifié permettra aux deux entités de mutualiser un certain nombre de compétences et de fonctions, dans des domaines clés pour la préservation des cultures professionnelles, des métiers et des savoir-faire et pour garantir le bon fonctionnement du système ferroviaire.

La cohésion entre le GIU et la SNCF se manifestera particulièrement sous trois aspects. D'abord, la politique de ressources humaines et de formation sera définie au niveau du pôle et concernera l'ensemble des personnels. L'intégrité des grandes fonctions et des grands domaines transverses, par exemple la filière « transport-mouvement », qui accueille 27 000 agents, sera préservée pour permettre les cursus professionnels indispensables à une bonne connaissance du métier et au déroulement de carrière. L'unicité des socles métiers sera ainsi la garantie de parcours professionnels qualifiants pour les cheminots au sein du pôle public.

La mutualisation des fonctions concernera aussi certaines fonctions support.

Enfin, **le pôle public ferroviaire unifié permettra une action intégrée à l'international**, en exportant une expertise système, dans un contexte où les clients internationaux recherchent souvent des solutions intégrées.

3. Les exigences européennes n'interdisent pas un schéma de gouvernance fondé sur un pôle unifié à condition que certains aménagements soient apportés.

L'accès transparent et non discriminatoire au réseau ferroviaire exige, conformément au droit européen, que les fonctions propres au gestionnaire de l'infrastructure – les fonctions essentielles (répartition des sillons et tarification) et celles relatives à l'entretien et à l'investissement dans la modernisation et le développement du réseau doivent s'exercer dans des conditions qui garantissent la transparence et la non-discrimination entre les opérateurs ferroviaires circulant sur ce réseau.

La réforme nécessitera par conséquent de prévoir des garanties d'indépendance pour satisfaire ces exigences.

Cela consistera principalement à confier au directoire du GIU la compétence directe sur les fonctions propres au gestionnaire de l'infrastructure, et **à prévoir des garanties** pour prévenir tout risque de conflit d'intérêts (renforcement des pouvoirs du régulateur, garanties sur la nomination des dirigeants, création d'une commission de déontologie du ferroviaire, instauration d'un code de bonne conduite, etc.).

4. La gouvernance sectorielle sera axée vers un meilleur fonctionnement multi-acteurs du système.

Afin d'améliorer la gouvernance sectorielle du système ferroviaire, **un code du réseau sera établi**. Celui-ci consistera en un corps de règles claires, nécessaires pour un fonctionnement opérationnel et performant du système. Il détaillera notamment les procédures de concertation et d'attribution des capacités, en précisant par exemple les règles de priorité, et détaillera la gestion opérationnelle entre les différents trafics (internationaux, longue distance, régional cadencé ou non, fret, etc.).

A cette fin, un haut-comité, constitué des différents acteurs du ferroviaire, jouera le rôle d'une commission de surveillance. Seront représentés dans ce comité : le GIU, le gestionnaire de gares, les opérateurs ferroviaires, les régions et le Syndicat des transports d'Ile-de-France au titre d'autorités organisatrices des transports, les usagers et l'Etat. Il sera chargé de veiller au bon fonctionnement du système ferroviaire dans l'intérêt des différentes parties prenantes et au respect du code du réseau (préparation du service annuel, programmes de travaux, gestion de crises, etc.). Le haut-comité pourra également, le cas échéant, jouer le rôle d'instance de « conciliation » entre les acteurs du ferroviaire en cas de différends.

En outre, l'Etat conclura deux contrats pluriannuels, respectivement avec le GIU et la SNCF. Ces contrats, cohérents entre eux, souligneront les missions de service public confiées au pôle ferroviaire.



Axe « redressement économique et financier »

Nécessité, au vu des enjeux économiques et financiers du système, de lui donner les moyens d'un équilibre durable, ainsi que des règles permettant d'encadrer l'endettement.

I. Le système ferroviaire est financièrement déséquilibré, sans perspective de retour à l'équilibre en l'absence de réforme structurelle.

1. Le réseau existant a été négligé au profit du réseau à grande vitesse.

Depuis 30 ans, la priorité ferroviaire a été accordée à la grande vitesse, qui a permis à la France d'être à la pointe de la technologie avec le TGV. Sept lignes à grande vitesse (LGV), représentant près de 2 000 kilomètres, composent aujourd'hui le réseau ferroviaire à grande vitesse français.

Cependant, dans le même temps, le réseau classique a fortement vieilli, faute d'avoir été entretenu au bon rythme, en raison de la concurrence pour l'accès au financement, mais aussi du fait de la priorité donnée aux trains sur les travaux. Suite à l'actualisation du rapport de l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL), remise le 15 octobre dernier, qui soulignait ce sous-investissement chronique dans l'entretien du réseau existant, **le plan de modernisation du réseau existant sera amplifié** de manière à rattraper le retard accumulé, comme annoncé le 15 octobre.

2. La dette du système ferroviaire se creuse de 1 et 1,5 Md€ par an.

Ce déséquilibre financier du système, sans perspective de retour à l'équilibre, est dû notamment à l'inflation des coûts de production, à la nécessité de rattraper le retard accumulé dans la rénovation du réseau, aux dépenses dans les grands projets d'infrastructure et aux frais financiers des emprunts correspondants. En l'absence d'une maîtrise des coûts, le déséquilibre du secteur continuerait de s'aggraver.

II. La réforme ferroviaire doit assurer l'équilibre économique de long terme du système ferroviaire.

1. La mise en place de règles vertueuses permettra de maîtriser la dette du système.

En premier lieu, l'Etat doit arrêter les priorités dans le choix des investissements en cohérence avec les grands objectifs de sa politique ferroviaire. Il doit conserver l'initiative des projets de développement du réseau ferré national mais, pour assurer un meilleur encadrement, ceux-ci doivent s'inscrire dans le cadre d'une procédure plus exigeante prenant en compte les capacités de financement et d'endettement des parties concernées. De même, tout nouveau projet ne devra pas se faire au détriment de la priorité accordée à l'entretien du réseau existant.

En second lieu, il est essentiel de mieux maîtriser l'évolution des coûts. Des règles de couverture des coûts du réseau et d'équilibre financier du GIU seront inscrites dans la loi. Elles seront déclinées sous la forme d'objectifs chiffrés mis en œuvre dans le cadre du contrat quinquennal entre l'Etat et le GIU. Le régulateur (l'Autorité de régulation ferroviaire),

dont les missions seront élargies et la gouvernance renforcée, sera chargé de veiller au respect de ces objectifs et d'informer le Gouvernement et le Parlement en cas de risque de dérive. L'Etat conclura ainsi avec le GIU un contrat pluriannuel qui permettra de maîtriser l'endettement du système.

2. Le redressement économique et financier et la constitution d'un pôle public unifié doivent assurer l'avenir du service public ferroviaire.

Les synergies liées à la constitution d'un grand pôle ferroviaire public rendront possibles des gains substantiels de performance **pour offrir aux usagers du transport ferroviaire le meilleur service au meilleur coût**. Les organisations devront être repensées pour être plus efficaces. Il faudra en complément de cet effort examiner les conditions d'un retour à l'équilibre financier du système ferroviaire et les leviers que devront mobiliser tous les acteurs afin d'y contribuer.

En tout état de cause, les engagements financiers de RFF seront intégralement respectés. Le schéma retenu maintiendra la qualité de crédit permettant d'assurer la continuité des engagements financiers actuels, ainsi que les besoins futurs de financement du système, l'activité de gestion de l'infrastructure continuant à bénéficier de recettes pérennes.

3. Les projets ferroviaires seront priorisés en fonction de leur utilité pour la collectivité avec un phasage et un calendrier réalistes au regard des ressources disponibles.

Concernant les projets de développement, **une mission parlementaire a été installée** le 17 octobre dernier pour établir des priorités au vu des contraintes financières, actuelles et à venir. La commission formulera des propositions concrètes pour mettre en place une politique soutenable dans le domaine des transports, tenant compte des priorités du Gouvernement : améliorer les transports du quotidien, en particulier en Ile-de-France ; rénover les réseaux existants, notamment ferroviaires et fluviaux et réduire la fracture territoriale.

Ces différentes mesures permettront de stabiliser la dette à terme.



Modernisation du dialogue social avec un nouveau « pacte social » conclu par tous les partenaires de la branche ferroviaire pour garantir le meilleur fonctionnement du système.

I. Le cadre social ferroviaire est éclaté depuis l'arrivée des entreprises privées de fret.

1. Héritage historique, le cadre social du transport ferroviaire est aujourd'hui un obstacle à l'harmonisation de la branche.

Depuis 2006 et l'ouverture à la concurrence du transport du fret ferroviaire, coexistent, dans le secteur ferroviaire, deux régimes distincts de durée du travail : celui qui est applicable aux (seuls) agents de la SNCF (le « RH 077 ») et celui dont relèvent les agents des autres entreprises ferroviaires qui opèrent dans le secteur du fret : fondé sur le Code du travail, ce régime est fixé par un accord de branche de 2008, étendu par arrêté et repris par un décret du 27 avril 2010. Il s'ensuit des écarts importants notamment sur l'organisation du travail.

2. Le cadre juridique applicable aux agents de la SNCF doit être modernisé et adapté aux exigences d'une entreprise soumise aux contraintes de l'organisation en réseau, tout en répondant aux attentes des usagers et aux impératifs de sécurité.

Pour y parvenir, il faut que la SNCF puisse bénéficier des mêmes capacités en matière d'organisation du travail que les autres opérateurs, et des mêmes capacités d'adaptations légales et réglementaires que les autres entreprises de la branche. Il est donc nécessaire de mettre en place un cadre commun à toutes les entreprises de la branche ferroviaire. **L'exigence de sécurité propre à cette activité comme à toute activité de transport s'imposera comme auparavant.**

II. La réforme ferroviaire offrira aux partenaires de la branche ferroviaire l'occasion de conclure un nouveau « pacte social ».

Le statut des cheminots est maintenu de même que sa protection sociale.

L'organisation du travail relèvera d'une convention collective de branche.

Sur le fondement de la loi, un projet de décret précisera les principaux aspects du temps de travail et les notions indispensables notamment au respect des exigences de sécurité et de continuité du service public. **Ce projet de décret sera soumis à la concertation des partenaires sociaux de la branche**, comme cela se fait dans les branches professionnelles.



2. Les partenaires sociaux pourront négocier la convention collective nationale de la branche qui aura vocation à s'appliquer également aux cheminots sous statut de l'opérateur historique.

Toutes les organisations syndicales représentatives seront associées à **la négociation de la convention collective qui prendra en compte les spécificités des métiers du rail**. Cette convention collective de branche pourra être complétée par des accords d'entreprise.

Ainsi, les questions relatives à l'organisation du travail et à l'aménagement du temps de travail relèveront de la négociation collective.



Préparer le système ferroviaire afin de répondre à l'ouverture à la concurrence, mais sans anticipation.

I. Le système ferroviaire doit être prêt à répondre aux futures évolutions communautaires.

1. L'ouverture à la concurrence dans le transport ferroviaire est engagée au niveau européen depuis de nombreuses années.

La poursuite de l'ouverture à la concurrence fera l'objet de négociations au niveau européen dans le cadre du « quatrième paquet ferroviaire ». **Les évolutions à venir nécessiteront un travail préparatoire important avec l'ensemble des acteurs**, et notamment avec les autorités organisatrices de transport et les partenaires sociaux **afin d'éviter de reproduire, pour le transport de voyageurs, les difficultés constatées pour le fret**, tout en visant les objectifs d'amélioration du service, pour les usagers.

2- La création d'une Europe du rail est une opportunité pour l'industrie ferroviaire et le pôle public unifié.

La France est favorable à l'harmonisation des procédures d'autorisation pour les entreprises ferroviaires et le matériel roulant, qui permettraient de raccourcir les délais de mise sur les marchés de trains plus sûrs et plus performants. Cette initiative permettra de créer un marché européen pour l'industrie ferroviaire. Cette harmonisation ne doit cependant pas remettre en question le haut niveau de sécurité ferroviaire des grands pays européens.

II. La réforme ferroviaire incarnera la position défendue au niveau européen dans le cadre du « quatrième paquet ferroviaire ».

1. Le calendrier et les modalités prévus pour l'ouverture à la concurrence devront être respectés, mais pas anticipés.

La pérennité et la stabilité du secteur ferroviaire nécessitent de donner un minimum de visibilité aux acteurs et aux autorités publiques qui sont à l'origine des choix qui structurent l'offre de service. À cet égard, si de nouvelles orientations européennes sont décidées, ces évolutions devront s'envisager selon un calendrier progressif afin de permettre à tous les acteurs concernés de s'adapter.

En tout état de cause, **la poursuite de l'ouverture du marché du transport ferroviaire, quelles qu'en soient les modalités, ne saurait être anticipée avant 2019, comme prévu actuellement, et les contrats en cours devront pouvoir se poursuivre jusqu'à leur terme.**

2. La liberté de choix sur le modèle de gouvernance devra être laissée aux Etats-membres.

La France considère que l'Union européenne, si elle peut fixer des obligations de résultat concernant la gouvernance et l'organisation du secteur, doit laisser aux États membres le soin de déterminer la façon la plus appropriée d'édifier un système efficace, équilibré et garantissant des conditions d'accès aux réseaux transparentes et non discriminatoires.

3. La question sociale et la lutte contre la concurrence déloyale devront être pleinement intégrées.

S'agissant de la concurrence entre entreprises ferroviaires, **la définition de règles sociales harmonisées**, applicables à l'ensemble des salariés du secteur, **est nécessaire** afin d'éviter les pratiques de dumping social. Il faut **offrir à tous les travailleurs concernés un socle commun de garanties sociales et de culture professionnelle**.

La France fera valoir au niveau européen qu'**une juste concurrence doit être équitable, loyale et se concentrer sur le terrain de la créativité commerciale, de la qualité de service et de l'innovation, et non sur les conditions de rémunération et de temps de travail des personnels**. La France attachera également une importance essentielle à ce que les politiques de coordination des contrôles et de lutte contre le dumping social résultant des différences de niveau social entre pays soient une priorité de la politique des transports et de la politique sociale européennes.



Les acteurs du ferroviaire : qui fait quoi ?

(source : ministère délégué aux Transports, à la Mer et à la Pêche)

Structuration du réseau

L'**Etat** définit les orientations générales du réseau, décide des grandes opérations d'aménagement, participe au financement des projets et de la rénovation du réseau.

Les Régions sont devenues autorités organisatrices des transports régionaux depuis le 1er janvier 2002. En Ile-de-France, cette compétence est dévolue au **Stif** (Syndicat des transports d'Ile-de-France). Depuis décembre 2010, l'Etat assume également le rôle d'autorité organisatrice pour les trains d'équilibre du territoire (anciennement trains Corail).

Gestion du réseau

Réseau ferré de France (RFF). Propriétaire et *gestionnaire* du réseau ferré national, il définit les objectifs applicables en matière de gestion du trafic, de fonctionnement et d'entretien du réseau. Son activité commerciale principale consiste dans la vente des sillons, c'est-à-dire des créneaux horaires permettant de faire circuler les trains. Il recueille en contrepartie les péages des différents opérateurs ferroviaires.

La Direction de la circulation ferroviaire (DCF) est chargée, depuis le 1er janvier 2010, d'assurer pour le compte de Réseau Ferré de France les missions de gestion du trafic et des circulations. Cette entité indépendante au sein de la SNCF est garante d'un accès équitable au réseau, en toute transparence, pour toutes les entreprises ferroviaires.

SNCF Infra, l'une des cinq branches de SNCF, est chargée d'entretenir le réseau ferré national pour le compte de Réseau ferré de France.

Gestion des gares de voyageurs

Gares & Connexions, une autre branche de SNCF, gère les 3000 gares de voyageurs et assure leur gestion et leur développement, de façon transparente et non discriminatoire.

Exploitants du réseau

L'exploitation de services ferroviaires est réalisée par différents *opérateurs ferroviaires*. Depuis mars 2006 et l'ouverture à la concurrence totale du transport ferroviaire de marchandises, de nombreuses entreprises ferroviaires sont présentes sur le réseau français : **Colas Rail**, **Euro Cargo Rail**, **Europorte France**, **Eurostar**, **Thello**, **VFLI**, etc. L'entreprise publique **SNCF**, l'opérateur historique, fait partie de ces opérateurs de transports ferroviaire.

Outre ses branches SNCF Infra et Gares & Connexions, le groupe **SNCF** s'appuie sur trois autres branches d'activité :

- **SNCF Proximités** qui exploite les services de transports du quotidien : TER en province, Transilien en Ile-de-France...
- **SNCF Voyages** qui assure le transport ferroviaire longue distance et à grande vitesse, notamment avec TGV ;
- **SNCF Geodis** qui est spécialisé dans le transport et la logistique de marchandises.

Sécurité, développement durable et libre accès au réseau

L'**Etablissement public de sécurité ferroviaire (EPSF)** assure, pour le compte du ministère chargé des transports, le respect des règles de sécurité, l'homogénéité des conditions techniques et de sécurité de l'exploitation pour toutes les entreprises ferroviaires.

L'**Autorité de régulation des activités ferroviaires (ARAF)**, créée en 2009, est une autorité administrative indépendante chargée de garantir l'égalité de traitement entre tous les opérateurs du système ferroviaire.

L'**Autorité de la qualité de service dans les transports**, installée le 16 février 2012, a pour objectif d'inciter les opérateurs à améliorer la qualité de service dans les transports par la publication d'indicateurs fiables sur la régularité, la ponctualité et la qualité de l'information diffusée aux voyageurs. Elle informe également les voyageurs, de manière claire et transparente, sur leurs droits et sur les démarches à accomplir en cas de retard ou d'annulation de train.

Chiffres-clés

Les emplois de la gestion du réseau ferroviaire :

35 000 (SNCF Infra), 1 500 (RFF) et 15 000 (Direction de la circulation ferroviaire - DCF) soit environ 50 000 agents.

A titre de comparaison, l'EPIC (établissement public à caractère industriel et commercial) SNCF emploie 100 000 agents pour ses activités d'exploitant sur le réseau ferré national.

25 entreprises ferroviaires (dont SNCF) disposent d'un certificat de sécurité pour faire circuler des trains sur le réseau ferré national. *[source EPSF]*

15.000 trains circulent chaque jour, permettant à **4 millions de voyageurs** de bénéficier de ce mode de transport. **90% d'entre eux sont des usagers des trains du quotidien** (TER et Transilien).

1000 chantiers de rénovation et de modernisation des voies sont menés chaque année. En 2013, près de 300 chantiers seront lancés.

Le réseau ferroviaire à grande vitesse actuel représente environ 1800 km de lignes et 7 lignes à grande vitesse (LGV). Actuellement, 4 chantiers sont en cours ce qui portera la longueur du réseau à grande vitesse à plus de 2400 km à l'horizon 2018.

Au total, le réseau ferré national représente **30 000 km de lignes**. Il s'agit du deuxième réseau européen en termes de longueur, juste derrière celui de l'Allemagne (34 000 km).

