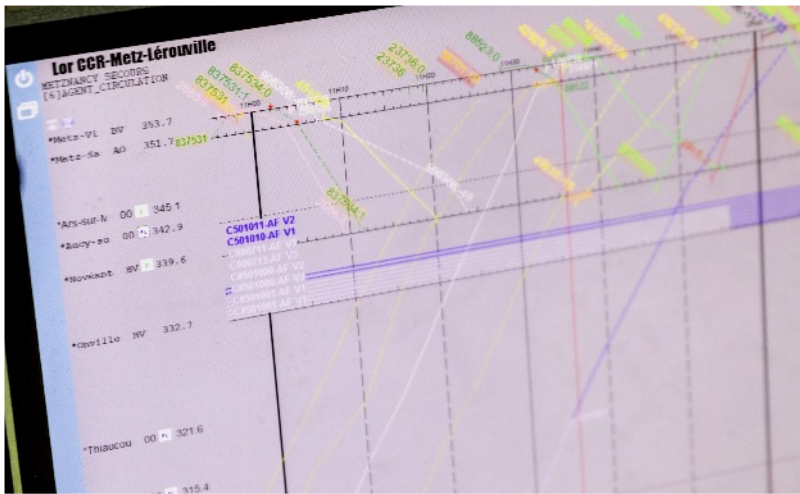


Infrastructure • Accès

## Luc Lallemand : « J'attache une grande importance à rencontrer nos clients et partenaires »



Laurent Charlier

Le 25 janvier 2021, Isabelle Delon, directrice générale adjointe Clients et Services de SNCF Réseau, et Thierry Guimbaud, directeur général de Voies navigables de France (VNF), ont signé une convention nationale de partenariat destinée à se donner toutes les chances de concrétiser et accélérer le report modal.

Le PDG de SNCF Réseau, Luc Lallemand, rappelle la priorité stratégique que le gestionnaire d'infrastructure donne à la qualité du sillon et à la relation client.

**L**ors d'une halte à Lille le 19 mars 2021, dans le cadre d'un « tour de France ferroviaire » à la rencontre des clients, Luc Lallemand, président-directeur général de SNCF Réseau, a rappelé « l'orientation client absolue » du plan stratégique « Tous SNCF, ambition réseau » (lire *La lettre ferroviaire* n°249 du 6 octobre 2020). « Nous renforçons l'approche et la manière avec laquelle nous voulons soigner nos clients », explique-t-il en présence de Vincent Amossé, directeur général filière du groupe CB (Carrières du Boulonnais), et d'Alain Lefebvre, directeur général de Ports de Lille et président de l'Association française des ports intérieurs (AFPI). « J'attache une grande importance à rencontrer nos clients et partenaires », martèle-t-il. La visite par Luc Lallemand du nouveau terminal ferroviaire du groupe CB serait d'ailleurs envisagée, nous confie-t-on. Au

Suite page 2

Infrastructure • Accès

## SIPH et sillons : « nous sommes complètement sorti du sujet crise », analyse Luc Lallemand

La qualité des sillons passe par le fonctionnement fluide de la nouvelle application SIPH, dont l'exploitation semble désormais stabilisée.

*Laurent Charlier*

Le cœur de cette stratégie figure le sillon. « La qualité du sillon [comprend] la garantie que SNCF Réseau souhaite donner à son client pour que lorsqu'un sillon a été commandé, lorsqu'une logistique a été organisée pour le client du client, nous soyons capables de servir ce sillon tel qu'il a été vendu et conçu », fait valoir Luc Lallemand. « En assurer la stabilité est tout à fait fondamental ».



SNCF Réseau / Aurore Baron

### LE NOUVEAU SYSTÈME DE TRACÉ DES SILLONS SIPH « EN PLEINE PRODUCTION »

En ce qui concerne le sillon, le déploiement du Système industriel de production horaire (SIPH) constitue « l'un des grands projets

*« Nous allons développer toute une série d'indicateurs dans notre tableau de bord qui seront spécifiquement calés sur la qualité et la stabilité du sillon ».*

**Luc Lallemand** PDG de SNCF Réseau

phare de SNCF Réseau », comme le qualifie la nouvelle Direction générale numérique, née au 1er janvier 2021 de la réorganisation de la Direction du système d'information (DSI). L'enjeu de ce nouveau système est de moderniser le

tracé des sillons, réalisé jusqu'alors par des applications développées dans les années 1990, à l'image du logiciel Thor (Trécé des horaires). « On a remplacé avec le SIPH toute une série de vieux systèmes, soit plus opérationnels, soit désuets dans leur conception, dans leur fonctionnalité », explique Luc Lallemand. L'objectif est triple, il s'agit « d'améliorer la qualité des sillons produits, d'optimiser l'utilisation de la capacité du réseau, de nourrir

le dialogue industriel avec les entreprises ferroviaire », détaille le gestionnaire d'infrastructure. La pleine production version V5 a été mise en production au cours du dernier trimestre 2020 afin d'être opérationnel pour le changement

de service du 13 décembre. « Je n'ai jamais connu de phase "go live" dans des "gros" systèmes, où il n'y a pas eu un sérieux stress dans les dernières semaines », commente Luc Lallemand. « Je ne vais pas le nier, nous avons eu chaud au mois de décembre », confirme-t-il, tout en assurant que désormais, « nous sommes complètement sortis du sujet crise ». « Il y a eu un certain nombre de fonctionnalités, notamment pour le pilotage des trains, qui étaient provisoirement instables. Le problème a été très vite résolu dans les deux à trois semaines. Et le deuxième problème, [...] plus handicapant pour bien servir nos clients, [...] est qu'il y avait des lenteurs au niveau des opérateurs, notamment les horairistes qui utilise le système SIPH, une lenteur de traitement dans le système par rapport à la modification, à l'introduction de sillon. Le problème est maintenant sous contrôle, nous avons notamment augmenté la

« Nous renforçons l'approche et la manière avec laquelle nous voulons soigner nos clients », explique Luc Lallemand, PDG de SNCF Réseau (au centre) en présence de Vincent Amossé, DG filiale du groupe CB Carrières du Boulonnais (à droite), et d'Alain Lefebvre, DG de Ports de Lille et président de l'Association française des ports intérieurs AFPI (à gauche).

capacité [...] des serveurs », détaille Luc Lallemand, tout en saluant « la mobilisation de SNCF Réseau ». « SIPH est désormais en pleine production », note par ailleurs la Direction générale numérique. « L'adaptation du SA [Service annuel] 2021 est en cours et les prochains services annuels seront produits avec cet outil », rapporte-t-elle, « le travail sur le SA 2022 a d'ores et déjà démarré selon le calendrier de la production horaire ». Et d'annoncer que « deux versions majeures sont prévues en 2021 afin d'améliorer la solution :

- mise en production V6 au mois d'avril 2021 : version essentiellement technique (migration des serveurs vers le cloud) qui embarque cependant quelques améliorations fonctionnelles sur le module de pilotage des demandes,
- mise en production V7 au mois d'octobre 2021 : version fonctionnelle pour compléter et améliorer les fonctionnalités existantes ».

#### « FAIRE MIEUX TOUT EN REMETTANT L'ENTREPRISE À L'ÉQUILIBRE »

Luc Lallemand insiste sur « la nécessité absolue de la qualité de production », et de citer, par exemple, l'importance pour les clients de « restituer à temps » une ligne lors de chantiers. En effet, toute restitution tardive impacte les premiers sillons voyageurs ou fret du matin. Dans le cadre de la stratégie d'« excellence opérationnelle », « nous allons développer toute une série d'indicateurs dans notre tableau de bord qui seront spécifiquement calés sur la qualité et la stabilité du sillon », annonce Luc Lallemand. En outre, SNCF Réseau rappelle son obligation statutaire d'atteindre l'équilibre financier en 2024. Il s'agit *in fine* de « mieux servir le client, mieux faire les travaux, mieux faire la sécurité, tout en remettant cette société à l'équilibre ». Luc Lallemand estime à ce sujet que « hors impact de la deuxième et troisième vague Covid, nous sommes vraiment en bonne voie ». ■