

## Synthèse de la consultation publique

sur le projet de décision relative à la transmission d'informations par les entreprises  
du secteur des transports publics routiers interurbains de personnes

Consultation ouverte du 23 octobre au 23 novembre 2015

## Contenu

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>2. NATURE DES DONNEES COLLECTEES .....</b>	<b>3</b>
2.1. RAPPEL DES QUESTIONS POSEES PAR L'AUTORITE .....	3
2.2. RESUME DES CONTRIBUTIONS .....	3
<b>3. FREQUENCE DE COLLECTE .....</b>	<b>7</b>
3.1. RAPPEL DE LA QUESTION POSEE PAR L'AUTORITE .....	7
3.2. RESUME DES CONTRIBUTIONS .....	7
<b>4. AUTRES POINTS EVOQUES .....</b>	<b>8</b>
4.1. SUR L'UTILISATION ET LA PROTECTION DES DONNEES.....	8
4.2. SUR LES MISSIONS ET POUVOIRS DE L'ARAFER .....	8

## 1. Introduction

La loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, en créant l'article L. 3111-22 du code des transports, donne pour mission générale à l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières (ARAFER) de concourir, dans le secteur des services réguliers interurbains de transport routier de personnes, « *au bon fonctionnement du marché* ».

Dans cette optique, l'Autorité assure une mission d'observation du marché. Pour ce faire, les articles L. 3111-24 et L. 2135-2 du code des transports permettent à l'ARAFER d'imposer aux différents opérateurs la transmission de données ou d'informations.

Dans ce contexte, l'Autorité a souhaité interroger les acteurs du secteur sur son projet de décision de collecte d'informations dans le cadre d'une consultation publique, qui s'est déroulée du 23 octobre au 23 novembre 2015.

Quatre réponses ont été reçues par l'Autorité, dont trois reçues après la date de clôture, que l'Autorité a néanmoins tenu à prendre en compte. Les contributeurs étaient invités à se prononcer sur les données collectées et les fréquences de collecte et plus particulièrement sur la soutenabilité du dispositif proposé et sur la clarté du périmètre couvert par chacun des indicateurs collectés.

Le présent document synthétise les réponses reçues et fait état de la manière dont ces commentaires ont été pris en compte dans la décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 de l'Autorité.

## 2. Nature des données collectées

### 2.1. Rappel des questions posées par l'Autorité

Les définitions et tableaux proposés permettent-ils aux acteurs d'identifier clairement quelles informations doivent être renseignées ?

Les acteurs détectent-ils certains indicateurs comme étant susceptibles de leur créer des difficultés particulières dans le cadre de la collecte ?

### 2.2. Résumé des contributions

Aucun contributeur n'a soulevé de difficulté de compréhension des informations demandées.

Concernant les potentielles difficultés liées à la nature des données collectées :

- *Pour les informations sur l'utilisation et la fréquentation des services*

Donnée	Nombre de répondants soulevant des difficultés	Difficultés soulignées
Taux de remplissage par liaison	4	- Complexe à construire du fait d'un parc de véhicules qui n'est pas toujours homogène (2 répondants) ; - Non pertinent au regard d'un parc de véhicules non homogène (1 répondant) ; - Couvert par le secret des affaires (1 répondant).
Nombre de passagers transportés par liaison	3	- Constitue une charge de travail importante (2 répondants) ; - Devrait être collecté à la maille d'un opérateur (1 répondant) ; - Ne devrait porter que sur les liaisons de moins de 100 km et être collecté à la maille d'un opérateur pour les liaisons de plus de 100 km (1 répondant).

## Prise en compte des remarques dans la décision de l'Autorité

S'agissant du taux de remplissage des autocars par liaison :

- Il est tout d'abord rappelé que l'information porte sur un taux moyen, pouvant par exemple être estimé par le nombre moyen de passagers transportés par liaison rapporté au nombre moyen de sièges par autocar. Ce ratio, calculé à partir de moyennes, ne devrait pas être complexe à construire.
- Cette information participera à l'analyse du fonctionnement du marché dans son ensemble, et à la maille régionale, que ce soit du côté de l'offre ou de la demande. La pertinence de la donnée agrégée n'est pas remise en cause par l'éventuelle hétérogénéité d'un parc de véhicules.
- Cette donnée sera agrégée et rendue anonyme préalablement à toute publication, de sorte qu'il ne sera pas possible de déduire un taux de remplissage par opérateur.

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 prévoit la collecte de cette information, tout en précisant l'obligation de respect du secret des affaires à laquelle l'Autorité est soumise.*

*L'annexe de la décision précise également la formule retenue pour calculer le taux de remplissage.*

S'agissant du nombre de passagers transportés par liaison :

- Le nombre de passagers transportés par liaison est une information qui ne peut être méconnue des entreprises de transport dans la mesure où elle constitue une variable clé de l'évaluation de la rentabilité d'un service. La transmission de cette information ne devrait donc pas constituer une charge de travail supplémentaire significative.
- Il est rappelé que l'une des missions de l'Autorité consiste à analyser l'offre des services à la maille régionale, ce qui exclut une collecte de cette information à la maille d'une entreprise de transport.
- Il est également rappelé que les missions d'observation et les pouvoirs de collecte d'information de l'Autorité portent sur tous les services de transport routier interurbains librement organisés, qu'ils soient régulés ou non.

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 prévoit la collecte de cette information.*

*Les missions et pouvoirs impartis à l'Autorité y sont précisés, notamment au regard des services assurant des liaisons de plus de 100 km et au regard des analyses régionales devant être effectuées.*

- *Pour les informations sur les zones desservies*

Aucune difficulté n'a été soulevée par les répondants.

- *Pour les informations sur les services délivrés*

Donnée	Nombre de répondants soulevant des difficultés	Difficultés soulignées
Distance routière minimale	3	- Non pertinent (3 répondants) ; - 1 répondant précise que pour les liaisons supérieures à 100 km, aucune déclaration n'est nécessaire ; pour les liaisons inférieures à 100 km, l'information est transmise dans la déclaration préalable. - Donnée constituant une charge de travail importante (1 répondant) ;
Temps de trajet annoncé par liaison	1	- Constitue une charge de travail importante, du fait de variations de temps de trajet selon le moment de la journée et le jour de la semaine. Le répondant suggère de ne retenir que le temps de trajet le plus court et le temps de trajet le plus long.

Prix moyen par liaison	4	- Couvert par le secret des affaires (2 répondants) ; - Doit être exclu de la collecte car exclu des analyses dans le cadre de l'instruction des demandes d'interdiction ou limitation des services librement organisés (2 répondants) ; - Ne devrait être transmis que ponctuellement, sur demande motivée (2 répondants).
Nombre d'autocars affectés à l'exploitation des lignes commercialisées	3	- Difficile à produire car le parc d'autocars n'est pas nécessairement dédié en exclusivité aux services librement organisés (3 répondants).
Nombre moyen de sièges par autocar	2	- Difficile à produire car le parc d'autocars n'est pas nécessairement dédié en exclusivité aux services librement organisés (2 répondants).
Classification norme euro	3	- N'entre pas dans le champ de compétence de l'ARAFER (3 répondants)
Part des autocars satisfaisant les normes PMR	2	- N'entre pas dans le champ de compétence de l'ARAFER (2 répondants)
Indicateurs de qualité de service	4	- N'entrent pas dans le champ de compétence de l'ARAFER et sont déjà collectés par d'autres organismes (3 répondants) ; - Les données sur les retards et le nombre de passagers affectés constituent une charge de travail importante du fait de la nature aléatoire du trafic (1 répondant). Le répondant suggère de ne retenir que les retards supérieurs à 30 minutes. - Le pourcentage des plaintes pour lesquelles l'entreprise a répondu aux attentes du client : donnée trop subjective et difficile à collecter (1 répondant).

### **Prise en compte des remarques dans la décision de l'Autorité**

S'agissant de la distance routière minimale :

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 ne prévoit pas la collecte de cette information.*

S'agissant du temps de trajet annoncé par liaison :

- Il est rappelé que l'information demandée porte sur un temps de trajet moyen annoncé, qui limite donc les difficultés liées à des temps de trajet irréguliers selon l'heure de la journée ou le jour de la semaine.

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 prévoit la collecte de cette information.*

S'agissant du prix moyen par liaison :

- Il est rappelé que les objectifs poursuivis par la collecte d'information ont trait à la mission de l'Autorité relative à l'observation des marchés visant son bon fonctionnement et non pas à la régulation des services de moins de 100 km.
- Il est également souligné le fait que le projet de décision soumis à consultation vise une transmission régulière d'informations, sur demande motivée.
- Néanmoins, une estimation de cet indicateur pourra être réalisée par l'Autorité grâce à d'autres indicateurs collectés.

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 ne prévoit pas la collecte de cette information.*

S'agissant du nombre d'autocars affectés à l'exploitation des lignes commercialisées :

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 ne prévoit pas la collecte de cette information dans le cadre d'un recueil de données sur une base trimestrielle.*

S'agissant du nombre moyen de sièges par autocar :

- Il est rappelé que le nombre moyen de sièges par autocar est une donnée essentielle pour le paramétrage des volumes de billets à commercialiser par ligne et par liaison. Son calcul ne devrait donc pas présenter de difficulté particulière.

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 prévoit la collecte de cette information.*

Concernant la classification norme euro des autocars :

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 ne prévoit pas la collecte de cette information dans le cadre d'un recueil de données sur une base trimestrielle.*

*Il peut toutefois paraître surprenant que la communication d'informations participant du concours du transport routier de voyageurs aux objectifs de développement durable, souvent mis en avant par les opérateurs dans leur communication, ait suscité des réserves d'une partie des contributeurs ayant répondu.*

Concernant la part des autocars satisfaisant les normes PMR :

- Il est rappelé que l'Autorité peut recueillir des informations sur les services délivrés, au bénéfice des usagers et des clients des services de transport. L'observation du respect des normes PMR entre donc dans le champ de compétence de l'Autorité.
- L'Autorité pour la qualité de service dans les transports (AQST) prévoit cependant de collecter ces informations.

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 ne prévoit pas la collecte de cette information dans le cadre d'un recueil de données sur une base trimestrielle. Il sera vérifié qu'elle sera effectivement transmise à l'AQST.*

Concernant les indicateurs de qualité de service :

- Il est rappelé que la mission générale de l'Autorité consiste à concourir au bon fonctionnement du marché et, en particulier, du service public, au bénéfice des usagers et des clients des services de transport. Il est également rappelé que l'Autorité peut recueillir des informations sur les services délivrés. L'observation de la qualité de service entre donc dans le champ de compétence de l'Autorité.
- L'Autorité pour la qualité de service dans les transports (AQST) prévoit cependant de collecter ces informations.

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 ne prévoit pas la collecte de ces informations dans le cadre d'un recueil de données sur une base trimestrielle. Il sera vérifié qu'elles sont effectivement transmises à l'AQST.*

- *Pour les informations sur les modalités d'accès aux services*

Donnée	Nombre de répondants soulevant des difficultés	Difficultés soulignées
Canaux de distribution	2	- N'entre pas dans le champ de compétence de l'ARAFER (2 répondants) - Complexe à restituer (1 répondant)

### **Prise en compte des remarques dans la décision de l'Autorité**

S'agissant des canaux de distribution :

- Il est rappelé que l'Autorité peut recueillir des informations sur les modalités d'accès aux services. Les canaux de distribution entrent donc dans le champ de compétence de l'Autorité.

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 ne prévoit pas la collecte de cette information dans le cadre d'un recueil de données sur une base trimestrielle.*

- Pour les informations économiques, financières et sociales

Donnée	Nombre de répondants soulevant des difficultés	Difficultés soulignées
Toutes	3	- Devraient être collectées uniquement dans le cadre de l'instruction de recours, dans le cadre d'un contrôle administratif (3 répondants)
Chiffre d'affaires par ligne	1	- Couvert par le secret des affaires et devrait être collecté à la maille de l'entreprise.

### Prise en compte des remarques dans la décision de l'Autorité

S'agissant de l'ensemble des informations économiques, financières et sociales :

- Il est rappelé que l'Autorité dispose, auprès des entreprises concernées, d'un droit d'accès général aux informations comptables, économiques, financières et sociales, sans qu'y fassent obstacle le caractère confidentiel de ces données ou le fait qu'elles sont couvertes par des secrets protégés par la loi. Ce droit d'accès peut être exercé par tous moyens, et notamment dans le cadre de visites, auditions, enquêtes ou plus généralement, de demandes de communication d'informations pouvant revêtir la forme d'une décision de l'Autorité.
- Il est également rappelé que l'Autorité a pour mission de remettre au Gouvernement et au Parlement un rapport annuel faisant état de l'offre globale des services, à la maille régionale, ce qui exclut une collecte de ces informations à la maille de l'entreprise.

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 prévoit la collecte de ces informations, en précisant néanmoins les objectifs pour lesquels ces informations sont spécifiquement nécessaires et en rappelant l'obligation de respect du secret des affaires à laquelle l'Autorité est soumise.*

## 3. Fréquence de collecte

### 3.1. Rappel de la question posée par l'Autorité

Que pensent les acteurs de la fréquence de collecte proposée ?

### 3.2. Résumé des contributions

Trois contributeurs se sont prononcés sur la fréquence de collecte :

- Une collecte mensuelle puis trimestrielle impose une charge de travail trop importante (1 répondant) ;
- Trois répondants soulignent qu'un traitement différencié doit être fait entre les liaisons de plus ou de moins de 100 km :
  - o Un répondant propose une collecte trimestrielle pour les services de moins de 100 km, et un rapport annuel, voire semestriel pour les services de plus de 100 km comprenant les informations suivantes : zones desservies, nombre global de passagers transportés, informations sur les services délivrés en terme de fréquence, temps de trajet et distance routière théorique ainsi que des informations relatives aux gares routières et points d'arrêt.
  - o Un répondant propose une collecte trimestrielle pour les services de moins de 100 km et un rapport annuel, voire semestriel pour les services de plus de 100 km comprenant les données globales suivantes : chiffre d'affaires, nombre de passagers, nombre de véhicules, zones desservies, fréquence, temps de trajet, distance routière théorique ainsi que des informations relatives aux gares routières et points d'arrêt.
  - o Un répondant propose une collecte trimestrielle pour les services de moins de 100 km et un rapport annuel pour les autres services.

### Prise en compte des remarques dans la décision de l'Autorité

S'agissant d'une fréquence de collecte distincte entre les services régulés ou non :

- Il est rappelé qu'au-delà de sa mission de régulation des liaisons de moins de 100 km, l'Autorité est chargée :
  - de concourir au bon fonctionnement du marché des services réguliers interurbains de transport routier de personnes dans sa globalité ;
  - de remettre un rapport annuel au Gouvernement et au Parlement évaluant notamment l'offre globale de transports interurbains existante ;
  - à terme, de préciser les règles d'accès aux gares routières et d'en contrôler le respect pour l'ensemble des services de transport routier de personnes (2° de l'article 12 de la loi du 6 août 2015).

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 prévoit une fréquence de collecte identique pour tous les services, qu'ils soient régulés ou non.*

S'agissant de la fréquence de collecte :

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 prévoit une fréquence de collecte trimestrielle pour toutes les informations, dès la première année.*

*Y est également prévu un allongement du délai imparti aux entreprises pour transmettre l'ensemble des informations demandées (porté d'un mois à un mois et demi).*

## 4. Autres points évoqués

### 4.1. Sur l'utilisation et la protection des données

- Les quatre répondants soulignent la nécessité de respecter le secret des affaires.
- Aucune publication ne doit pouvoir permettre d'identifier précisément un opérateur (1 répondant).
- Les données transmises ne doivent pas être utilisées sans l'accord préalable des opérateurs de transport pour une finalité autre que celle prévue par la décision (2 répondants).
- Les données jugées sensibles sont les suivantes : taux de remplissage par liaison, prix moyen par liaison, chiffre d'affaires. Ces données devraient être collectées à la maille de l'activité de l'entreprise (1 répondant).
- Toute publication statistique doit respecter a minima le cadre législatif des statistiques publiques (loi n°51-711 du 7 juin 1951) et notamment les dispositions relatives au secret statistique telles que précisées par l'INSEE (entre autres, niveau suffisant d'agrégation) (1 répondant).
- Il est indispensable que le cryptage des données soit garanti par l'ARAFER de façon formelle (1 répondant).

### Prise en compte des remarques dans la décision de l'Autorité

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 rappelle l'obligation de respect du secret des affaires à laquelle l'Autorité est soumise et précise les conditions de diffusion de l'information au sein de ses services.*

### 4.2. Sur les missions et pouvoirs de l'ARAFER

- Deux répondants considèrent que les missions de l'ARAFER sont plus limitées que celles énoncées dans le projet de décision :
  - o L'ARAFER n'a vocation à intervenir que dans le cadre des liaisons de moins de 100 km, et sur saisine d'une AOT.
  - o L'ARAFER ne dispose pas des mêmes missions et pouvoirs que l'ARCEP.

- Les deux contributeurs considèrent ainsi que la transmission régulière d'informations ne doit porter que sur les services assurant des liaisons inférieures ou égales à 100 km. Pour les autres services, un rapport annuel, voire semestriel, pourra être transmis sur demande, avec des informations agrégées.
- Un troisième contributeur suggère le même type de distinction entre les services, sans pour autant mettre en cause explicitement les missions et pouvoirs de l'ARAFER sur les services assurant des liaisons de plus de 100 km.

**Prise en compte des remarques dans la décision de l'Autorité**

*La décision n° 2015-043 du 2 décembre 2015 prévoit la collecte d'informations pour l'ensemble des services, indépendamment du fait qu'ils soient régulés ou non, en précisant les objectifs pour lesquels ces informations sont spécifiquement nécessaires.*