

Décision n° 2022-051 du 12 juillet 2022

portant sur la procédure en manquement ouverte à l'encontre de SNCF Voyageurs pour non respect de la décision n° 2020-044 du 30 juillet 2020 portant règlement du différend entre la Région Hauts-de-France et SNCF Voyageurs concernant la transmission d'informations relatives à l'organisation ou à l'exécution de services publics de transport ferroviaire de voyageurs et aux missions faisant l'objet du contrat de service public conclu entre la Région et SNCF Voyageurs

L'Autorité de régulation des transports (ci-après « l'Autorité »),

Vu le règlement d'exécution (UE) 2019/779 de la Commission du 16 mai 2019 établissant des dispositions détaillées concernant un système de certification des entités chargées de l'entretien des véhicules conformément à la directive (UE) 2016/798 du Parlement européen et du Conseil et abrogeant le règlement (UE) n° 445/2011 de la Commission ;

Vu le code des transports, notamment ses articles L. 1264-7, L. 1264-8, L. 2121-16 et L. 2121-19 ;

Vu la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire, notamment ses articles 14, 18, 19 et 21 ;

Vu le décret n° 2018-1242 du 26 décembre 2018 relatif au transfert des contrats de travail des salariés en cas de changement d'attributaire d'un contrat de service public de transport ferroviaire de voyageurs ;

Vu le décret n° 2019-851 du 20 août 2019 modifié relatif aux informations portant sur les services publics de transport ferroviaire de voyageurs et aux éléments nécessaires à l'exploitation des matériels roulants transférés, et à la protection des informations couvertes par le secret des affaires ;

Vu le décret n° 2020-1697 du 23 décembre 2020 modifiant le décret n° 2019-851 du 20 août 2019 relatif aux informations portant sur les services publics de transport ferroviaire de voyageurs et aux éléments nécessaires à l'exploitation des matériels roulants transférés, et à la protection des informations couvertes par le secret des affaires ;

Vu la décision n° 2020-044 du 30 juillet 2020 portant règlement du différend entre la Région Hauts-de-France et SNCF Voyageurs concernant la transmission d'informations relatives à l'organisation ou à l'exécution des services publics de transport ferroviaire de voyageurs et aux missions faisant l'objet du contrat de service public conclu entre la région et SNCF Voyageurs ;

Vu la décision n° 2022-001 du 4 janvier 2022 portant mise en demeure de SNCF Voyageurs pour non-respect de la décision n° 2020-044 du 30 juillet 2020 portant règlement du différend entre la Région Hauts-de-France et SNCF Voyageurs concernant la transmission d'informations relatives à l'organisation ou à l'exécution de services publics de transport ferroviaire de voyageurs et aux missions faisant l'objet du contrat de service public conclu entre la région et SNCF Voyageurs ;

Vu l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 23 juin 2022, *SNCF Voyageurs SA c/ Région Hauts-de-France*, RG 20/11995 ;

Vu le règlement intérieur de l'Autorité ;

Vu la demande d'ouverture d'une procédure en manquement, enregistrée le 30 mars 2021 et déclarée complète le 13 avril 2021 par le service de la procédure de l'Autorité, présentée par de la Région Hauts-de-France, dont le siège est situé 151 avenue du Président Hoover à Lille ;

Vu le courrier de la directrice des affaires juridiques de l'Autorité en date du 16 avril 2021 informant la société SNCF Voyageurs, dont le siège est situé 9 rue Jean-Philippe Rameau – CS 20012 – 93212 Saint-Denis Cedex, de l'ouverture d'une procédure en manquement ;

Vu la mesure d'instruction n° 1 adressée à la société SNCF Voyageurs le 30 avril 2021 et la réponse enregistrée le 28 mai 2021 ;

Vu la mesure d'instruction n° 1 adressée à la Région Hauts-de-France le 10 mai 2021 et la réponse enregistrée le 18 mai 2021 ;

Vu la mesure d'instruction n° 2 adressée à la Région Hauts-de-France le 28 juillet 2021 et la réponse enregistrée le 30 juillet 2021 ;

Vu les courriers de la directrice des affaires juridiques de l'Autorité en date du 3 février 2022 informant la société SNCF Voyageurs et la Région Hauts-de-France de la désignation d'un nouveau rapporteur chargé de l'instruction ;

Vu la mesure d'instruction n° 2 adressée à la société SNCF Voyageurs le 3 février 2022 et les réponses enregistrées le 11 février 2022, le 18 février 2022, le 24 février 2022 et le 1^{er} mars 2022 ;

Vu la mesure d'instruction n° 3 adressée à la Région Hauts-de-France le 3 février 2022 et les réponses enregistrées le 10 février 2022 et le 15 mars 2022 ;

Vu la mesure d'instruction n° 4 adressée à la Région Hauts-de-France le 16 février 2022 et la réponse enregistrée le 23 février 2022 ;

Vu la mesure d'instruction n° 3 adressée à la société SNCF Voyageurs le 16 mars 2022 et la réponse enregistrée le 22 mars 2022 ;

Vu la mesure d'instruction n° 5 adressée à la Région Hauts-de-France le 24 mars 2022 et la réponse enregistrée le 30 mars 2022 ;

Vu les observations complémentaires de la société SNCF Voyageurs, enregistrées le 28 mars 2022 ;

Vu la mesure d'instruction n° 6 adressée à la Région Hauts-de-France le 19 mai 2022 et la réponse enregistrée le 30 mai 2022 ;

Vu la mesure d'instruction n° 4 adressée à la société SNCF Voyageurs le 19 mai 2022 et les réponses enregistrées le 31 mai 2022, le 2 juin 2022, le 16 juin 2022, le 30 juin 2022 et le 8 juillet 2022 ;

Vu les observations complémentaires de la Région Hauts-de-France enregistrées le 17 juin 2022 ;

Vu la mesure d'instruction n° 7 adressée à la Région Hauts-de-France le 27 juin 2022 et les réponses enregistrées le 30 juin 2022 et le 5 juillet 2022 ;

Vu la mesure d'instruction n° 5 adressée à la société SNCF Voyageurs le 27 juin 2022 et les réponses enregistrées le 30 juin 2022 et le 1^{er} juillet 2022 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré le 12 juillet 2022 ;

RÉSUMÉ¹

Aux termes de la présente décision, l'Autorité met fin à la procédure en manquement ouverte à l'encontre de SNCF Voyageurs à la suite de la plainte déposée par la Région Hauts-de-France le 13 avril 2021 pour non-exécution de la décision de règlement de différend n° 2020-044 du 30 juillet 2020. L'Autorité considère en effet que SNCF Voyageurs a satisfait aux obligations résultant de sa décision de mise en demeure n° 2022-001 du 4 janvier 2022 et qu'il n'y a pas lieu de poursuivre la procédure.

Cette décision marque la fin d'une procédure complexe et multiforme qui a débuté en 2019, lorsqu'après plusieurs demandes restées infructueuses, la région a saisi l'Autorité d'une demande de règlement de différend à l'encontre de SNCF Voyageurs afin d'obtenir la communication d'informations relatives à l'organisation et au contrôle de l'exécution du service public de transport ferroviaire de voyageurs relevant de la convention la liant à cette dernière. L'Autorité a adopté une première décision de règlement de différend, le 30 juillet 2020, enjoignant à SNCF Voyageurs de communiquer un grand nombre de données, puis, face à l'inexécution de la première, une seconde décision, le 4 janvier 2022, la mettant en demeure de communiquer l'ensemble des données concernées dans un délai d'un mois.

Parallèlement, SNCF Voyageurs a contesté la décision du 30 juillet 2020 devant la Cour d'appel de Paris, qui a statué le 23 juin 2022 en confortant l'interprétation faite par l'Autorité de l'article L. 2121-19 du code des transports, clarifiant ainsi le cadre juridique applicable à la transmission d'informations aux autorités organisatrices de transport (AOT). Ainsi, sur le plan matériel, SNCF Voyageurs est tenue de communiquer toutes les informations relatives à l'organisation ou à l'exécution des services conventionnés, et non les seules informations nécessaires pour préparer la mise en concurrence de ces services. À cet égard, la Cour d'appel a confirmé que la liste de données figurant à l'annexe 1 du décret n° 2019-851 du 20 août 2019 constitue une liste minimale, et non exhaustive, des informations devant être communiquées aux AOT qui en font la demande sur le fondement de l'article L. 2121-19 du code des transports. Sur le plan temporel, la période sur laquelle portent les demandes des AOT peut être antérieure à l'entrée en vigueur du décret du 20 août 2019 ou, à l'inverse, s'inscrire dans une perspective pluriannuelle prévisionnelle et, sur le plan géographique, SNCF Voyageurs doit être en mesure de communiquer aux AOT qui en font la demande les données au périmètre de l'ensemble de la convention TER, mais également ventilées à la maille des lots définis par celles-ci.

Après s'être assurée que SNCF Voyageurs avait bien transmis à la région les données visées par la décision de mise en demeure précitée, l'Autorité a considéré que cette dernière avait satisfait aux obligations en résultant dès lors que les données essentielles, y compris, dans certains cas, prévisionnelles, relatives (i) à l'organisation générale du service, (ii) à la justification des compensations versées pour l'organisation du service, (iii) au matériel roulant et à sa maintenance, (iv) à l'offre, au trafic et à la distribution, et (v) aux ressources humaines, ont bien été communiquées dans les délais prescrits. Dans le cadre de la présente décision, l'Autorité a tenu compte de la modification substantielle du périmètre des lots initialement établi par la région, cette circonstance ayant eu pour effet de priver d'objet une partie des mises en demeure prononcées par l'Autorité, portant sur la transmission de données au périmètre des lots, à l'exception du lot « *Étoile d'Amiens* », dont la procédure de mise en concurrence se poursuit.

Il appartient désormais à SNCF Voyageurs de tirer tous les enseignements de la procédure, pour l'ensemble de ses deux volets conduits, d'une part, devant l'Autorité, d'autre part, devant la Cour d'appel de Paris, et de se mettre en capacité de produire efficacement et en temps utile les données sollicitées par les AOT, quelle que soit la région concernée et le périmètre géographique visé par leurs demandes.

¹ Ce résumé a un caractère strictement informatif. Il ne saurait se substituer aux motifs et conclusions de la décision ci-après qui seuls font foi dans le cadre de la présente procédure.

SOMMAIRE

1. CADRE JURIDIQUE.....	7
1.1. L'ouverture à la concurrence des services conventionnés de transport de voyageurs	7
1.2. L'obligation de transmission aux AOT des informations relatives à l'organisation ou à l'exécution des services publics et aux missions faisant l'objet du contrat de service public	7
1.3. Les règlements de différends relatifs à la transmission d'informations aux autorités organisatrices de transport	8
1.4. La procédure en manquement au titre du non-respect d'une décision de règlement de différend	9
2. FAITS ET PROCÉDURE	9
2.1. Les faits à l'origine du différend entre la Région et SNCF Voyageurs.....	9
2.2. La procédure	11
2.2.1. Le règlement du différend entre la Région et SNCF Voyageurs	11
2.2.2. La confirmation de la décision de règlement du différend n° 2020-044 par la Cour d'appel de Paris.....	12
2.2.3. Le suivi de l'exécution de la décision de règlement du différend par SNCF Voyageurs	13
2.2.4. La décision de mise en demeure de SNCF Voyageurs	13
2.2.5. Le suivi de l'exécution de la décision de mise en demeure par SNCF Voyageurs ...	15
3. ANALYSE DES DONNÉES TRANSMISES PAR SNCF VOYAGEURS	17
3.1. Cadre méthodologique.....	17
3.1.1. Sur les modalités de transmission des informations et les preuves de dépôt	17
3.1.2. Sur les données devant être transmises au périmètre des lots établis par la Région	19
3.2. S'agissant de la transmission des informations relatives à l'organisation générale du service.....	21
3.3. S'agissant de la transmission des informations relatives à la justification des compensations versées pour l'exécution du service public.....	22
3.3.1. Données financières.....	22
3.3.2. Comptes de résultat par nature et par destination pour l'exercice 2020	25
3.3.3. État des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution du service public.....	25
3.3.4. Coût d'entretien des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution du service public.....	26

3.4. S'agissant de la transmission des informations relatives au matériel roulant	27
3.4.1. Mises en demeure dont l'exécution est validée par la Région	27
3.4.2. Informations relatives au type de matériel roulant, incluant l'offre TERGV	27
3.4.3. Liste des matériels roulants en service, hors service, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV	27
3.4.4. Matricules des matériels roulants utilisés pour l'ensemble de la convention TER, accompagnés d'un tableau de correspondance entre les matricules internes SNCF/SNCB et l'immatriculation au format RNV	28
3.4.5. Identité des propriétaires des matériels roulants utilisés pour l'exploitation du service régional.....	29
3.4.6. Date à laquelle la caisse devra être radiée en l'absence d'investissement, date de radiation technique si « hors service », date prévisionnelle de réforme et date du pelliculage	29
3.4.7. Données relatives au matériel roulant loué pour l'ensemble de la convention TER	29
3.4.8. Emplacement et volume des réserves d'exploitation	30
3.4.9. Informations relatives à la fiabilité du matériel roulant.....	31
3.4.10. Volume du stock de pièces consommables et réparables, valeur de marché des pièces concernées ainsi que les références, sources d'approvisionnement, descriptifs et plans des pièces.....	32
3.4.11. Lignes de roulement du matériel roulant.....	33
3.4.12. Temps de service de chaque rame du parc de matériel roulant	34
3.4.13. Kilométrages des autocars de substitution programmée et de substitution inopinée ou pour cause de travaux, en distinguant le kilométrage commercial et haut-le-pied.....	35
3.5. S'agissant de la transmission des informations relatives à la maintenance du matériel roulant.....	35
3.5.1. Mises en demeure dont l'exécution est validée par la Région	36
3.5.2. Équipements des voies des sites de maintenance ou de remisage.....	36
3.5.3. Nombre annuel de prestations régulées.....	37
3.5.4. Montant des coûts de maintenance par rame.....	38
3.5.5. Historique de la maintenance	38
3.6. S'agissant de la transmission des informations relatives à l'offre.....	41
3.6.1. Mises en demeure dont l'exécution est validée par la Région	41
3.6.2. Offre de transport théorique.....	41
3.6.3. Circulations techniques faisant l'objet d'un sillon théorique et réalisé	42

3.6.4. Lutte anti-fraude	42
3.6.5. Volume et détail des informations relatives aux prestations de sûreté et atteintes aux personnes physiques ou morales, aux biens et aux installations.....	43
3.6.6. Réclamations des usagers.....	45
3.7. S'agissant de la transmission des informations relatives au trafic et à la distribution	45
3.7.1. Mises en demeure dont l'exécution est validée par la Région	45
3.7.2. Accords de commercialisation	45
3.7.3. Fréquentation	46
3.8. S'agissant de la transmission des informations relatives aux ressources humaines	46
3.8.1. Mises en demeure dont l'exécution est validée par la Région	46
3.8.2. Nombre d'ETP par catégories d'emplois devant être transférés et justification de la méthode retenue pour calculer les ETP affectés aux services transférés.....	47
3.8.3. Nombre de journées de service moyen par ETP pour les personnels de conduite et pour les personnels d'accompagnement	49
3.8.4. Nombre d'heures de maintenance.....	50
3.8.5. Pyramide des âges, ancienneté moyenne des agents, grades, qualifications et type d'emploi.....	50
3.8.6. Nombre moyen de jours d'absence par agent et taux d'absentéisme moyen.....	51
3.8.7. Part de la masse salariale représentée par le personnel de réserve et le personnel d'encadrement des salariés devant être transférés	51
3.8.8. Renforts périodiques.....	52
3.8.9. Journées et tableaux de service des personnels concourant directement à la production du service.....	53
3.8.10. Formation	53
3.8.11. Coût de la formation.....	55
4. SUR LES DÉLAIS REQUIS POUR SE CONFORMER À LA DÉCISION N° 2022-001 SUSVISÉE	55
5. SUR LES CONSÉQUENCES À TIRER DU DIFFEREND.....	56

1. CADRE JURIDIQUE

1.1. L'ouverture à la concurrence des services conventionnés de transport de voyageurs

1. L'article L. 2121-4 du code des transports prévoit que les conditions d'exploitation et de financement des services ferroviaires relevant de la compétence régionale sont fixées dans une convention conclue entre chaque région et la société SNCF Voyageurs² (ci-après « SNCF Voyageurs »).
2. L'article 14 de la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire prévoit qu'à compter du 25 décembre 2023, les autorités organisatrices de transport (ci-après, les « AOT »), attribueront les contrats de service public de transport ferroviaire de voyageurs après publicité et mise en concurrence, sous réserve des possibilités d'attribution directe prévues par la loi.
3. En outre, l'article 19 de la loi n° 2018-515 susmentionnée a ouvert aux régions, à compter du 3 décembre 2019 et jusqu'au 24 décembre 2023, la faculté de déroger aux articles L. 2121-4, L. 2121-6 et L. 2141-1 du code des transports organisant le monopole de SNCF Voyageurs, en attribuant des contrats de service public de transport ferroviaire de voyageurs d'intérêt régional après publicité et mise en concurrence.

1.2. L'obligation de transmission aux AOT des informations relatives à l'organisation ou à l'exécution des services publics et aux missions faisant l'objet du contrat de service public

4. L'efficacité du mécanisme d'appel d'offres organisé par les AOT dépend de leur capacité à caractériser précisément le service qu'elles souhaitent voir réaliser et à établir des critères objectifs d'attribution leur permettant ensuite de comparer des offres concurrentes. Au cours de cette phase amont de préparation de l'appel d'offres, l'enjeu est de garantir que les AOT auront à leur disposition l'ensemble des données leur permettant de définir au mieux le projet de contrat qu'elles mettront en concurrence, à commencer par le service qui en est l'objet et ses modalités de réalisation. Pour ce faire, il convient qu'elles disposent d'une connaissance précise des conditions techniques, économiques et financières dans lesquelles le service est exploité, afin d'identifier les marges d'adaptation possibles en termes de périmètre des services concernés, de consistance de l'offre de transport, au regard notamment d'objectifs d'aménagement du territoire ou encore d'objectifs de qualité de service qu'elles pourraient raisonnablement être en droit d'exiger de la part des opérateurs – et du montant des bonus/malus financiers associés – et des moyens affectés à l'exploitation desdits services. Sur la base de ces éléments d'information, les AOT pourront alors élaborer un projet de cahier des charges détaillé et appréhender l'équilibre économique et financier du projet de contrat avec un risque d'erreur limité.
5. A cette fin, l'article L. 2121-19 du code des transports prévoit que : *« les entreprises fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs, les gestionnaires d'infrastructure et les exploitants d'installations de service transmettent à l'autorité organisatrice de transport compétente, à sa demande, toute information relative à l'organisation ou à l'exécution de ces services et aux missions faisant l'objet du contrat de service public, sans que puisse y faire obstacle le secret des affaires. (...) / Un décret en Conseil d'État, pris après avis de l'Autorité de régulation des transports, détermine les conditions d'application du présent article. Il établit notamment une liste de catégories d'informations devant être regardées, de manière irréfragable, comme remplissant les conditions mentionnées au premier alinéa du présent article, ainsi que les délais dans lesquels ces informations sont transmises ».*

² SNCF Voyageurs est venue aux droits de SNCF Mobilités le 1^{er} janvier 2020 en application de l'article 18 de l'ordonnance n° 2019-552 du 3 juin 2019 portant diverses dispositions relatives au groupe SNCF.

6. Le décret du 20 août 2019 susvisé précise les conditions d'application de l'article L. 2121-19 du code des transports. Il fixe notamment la liste de catégories d'informations devant être regardées, de manière irréfragable, comme remplissant les conditions du premier alinéa de l'article L. 2121-19, ainsi que la procédure et les délais dans lesquels ces informations doivent être transmises à l'AOT. Le paragraphe VII de l'article 3 du même décret précise que la transmission des informations demandées est accompagnée de la documentation permettant d'assurer leur intelligibilité, leur interprétation et leur exploitation, ainsi que, le cas échéant, de la mention des traitements opérés pour produire l'information.
7. Il convient de relever que le décret du 20 août 2019 prévoyait, dans sa version initiale, un traitement particulier pour les informations relatives aux « *services publics de transport ferroviaire de voyageurs adaptant les conditions d'exploitation d'un service librement organisé* », conduisant à exclure l'application des articles 1 à 5 à ces services. Ainsi, les informations mentionnées en annexe 1 du décret n'avaient pas, pour ces derniers, à être considérées comme remplissant, de manière irréfragable, les conditions du premier alinéa de l'article L. 2121-19.
8. Le décret n° 2020-1697 du 23 décembre 2020, entré en vigueur postérieurement à la décision n° 2020-044 susvisée, est venu préciser, d'une part, ce qu'il fallait entendre par « *service public de transport ferroviaire de voyageurs adaptant les conditions d'exploitation d'un service librement organisé* »³, d'autre part, les informations relatives à ces services devant être regardées, de manière irréfragable, comme remplissant les conditions mentionnées au premier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports et, à ce titre, devant être transmises à l'autorité organisatrice⁴.
9. Conformément aux dispositions de la convention signée entre la région Hauts de France (ci-après « *la Région* ») et SNCF Voyageurs, l'Autorité a relevé, au paragraphe 150 de la décision n° 2020-044 susvisée, que les services de TERGV, qui constituent un « *service public de transport ferroviaire de voyageurs adaptant les conditions d'exploitation d'un service librement organisé* », font pleinement partie du service conventionné de transport de voyageurs en région Hauts de France. Par suite, les informations relatives à l'organisation et à l'exécution de ces services, notamment celles relatives au matériel roulant, doivent être communiquées par SNCF Voyageurs à la Région, en application de l'article L. 2121-19 du code des transports.

1.3. Les règlements de différends relatifs à la transmission d'informations aux autorités organisatrices de transport

10. La loi du 27 juin 2018 susvisée a étendu les compétences de l'Autorité en matière de règlement de différends aux différends relatifs à la transmission d'informations nécessaires à la préparation des appels d'offres.
11. Ainsi, le II de l'article L. 1263-2 du code des transports prévoit que « *toute autorité organisatrice des transports compétente, toute entreprise fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs, tout gestionnaire d'infrastructure ou tout exploitant d'installation de service peut saisir l'Autorité de régulation des transports d'un différend relatif à la transmission d'informations aux autorités organisatrices de transport prévue à l'article L. 2121-19* ». Le IV du même article prévoit que la décision prise par l'Autorité pour régler le différend, « *qui peut être assortie d'astreintes, précise les conditions d'ordre technique et financier de règlement du différend dans le délai qu'elle accorde* ».

³ Le terme vise un service public de transport ferroviaire s'appuyant sur des services librement organisés afin de créer des arrêts et dessertes dédiés au service TER au moyen d'un contrat spécifique avec le fournisseur du service librement organisé. L'article 12 du décret n° 2019-851 du 20 août 2019 prévoit qu'un service public adaptant les conditions d'un service librement organisé porte sur (i) l'exécution d'une offre dans le prolongement du parcours d'un service librement organisés, (ii) la réalisation d'un ou des plusieurs arrêts intermédiaires sur le parcours d'un service librement organisé ou (iii) l'accès à un service librement organisé pour des catégories de voyageurs munis d'un titre de transport relevant du contrat de service public.

⁴ Article 13 du décret n° 2019-851, dans sa version issue de l'article 1^{er} du décret n° 2020-1697.

1.4. La procédure en manquement au titre du non-respect d'une décision de règlement de différend

12. Le 1° de l'article L. 1264-7 du code des transports prévoit qu'est sanctionné le non-respect, dans les délais requis, d'une décision de règlement de différend prise par le collège de l'Autorité de régulation des transports en application de l'article L. 1263-2 du même code.
13. L'article L. 1264-8 du même code précise que, « *Lorsque le collège de l'Autorité de régulation des transports constate l'un des manquements mentionnés à l'article L. 1264-7, il met en demeure l'intéressé de se conformer à ses obligations dans un délai qu'il détermine. Il peut rendre publique cette mise en demeure* ». En outre, cet article prévoit que « *Lorsque l'intéressé ne se conforme pas à cette mise en demeure dans le délai fixé ou fournit des renseignements incomplets ou erronés, le collège de l'autorité peut décider de l'ouverture d'une procédure de sanction. Il notifie alors les griefs à l'intéressé et en saisit la commission des sanctions, qui se prononce dans les conditions prévues aux articles L. 1264-9 et L. 1264-10* ».
14. L'article 41 de la décision n° 2021-024 du 8 avril 2021 portant adoption du règlement intérieur du collège de l'Autorité de régulation des transports dispose enfin que « *dans le cas où le collège estime que la personne mise en cause ne s'est pas conformée à la mise en demeure dans le délai imparti ou a fourni des renseignements incomplets ou erronés, il peut décider de l'ouverture d'une procédure de sanction. / Dans le cas où le collège estime que la personne mise en cause s'est conformée à la mise en demeure dans le délai imparti, il constate dans sa décision qu'il n'y a pas lieu d'ouvrir la procédure de sanction* ».
15. Il résulte de ces dispositions que, lorsque la personne mise en cause ne s'est pas conformée dans les délais requis à une décision de règlement de différend adoptée par le collège de l'Autorité en application de l'article L. 1263-2 du code des transports, l'Autorité doit la mettre en demeure de se conformer à cette décision, préalablement à la notification des griefs, marquant l'ouverture d'une procédure de sanction, et à la saisine de la commission des sanctions intervenant en cas de non-respect des dispositions de la mise en demeure.

2. FAITS ET PROCÉDURE

2.1. Les faits à l'origine du différend entre la Région et SNCF Voyageurs

16. Le service TER Hauts-de-France consiste principalement à exploiter l'ensemble des circulations ferroviaires et routières régionales de voyageurs de la Région. Il se compose du service ferroviaire régional de voyageurs, des services ferroviaires conventionnés entre AOT, des services routiers de substitution, des services routiers complémentaires et des services routiers destinés aux personnes à mobilité réduite.
17. La convention TER en vigueur (ci-après « *la convention TER* ») sur ce périmètre géographique a été conclue le 25 octobre 2019 entre la Région et SNCF Voyageurs, société anonyme créée le 1^{er} janvier 2020, détenue par la société mère du groupe SNCF, SNCF SA⁵ et réalisant un chiffre d'affaires de 13,7 milliards d'euros (Md€), dont 5,2 Md€ au titre de l'activité TER⁶. Elle est applicable du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2024 et représente un budget d'environ 500 millions d'euros par an pour la Région, soit 3 milliards d'euros sur la durée du contrat. En

⁵ SNCF Voyageurs a repris une partie des activités de transport ferroviaire, à savoir le transport ferroviaire de voyageurs librement organisé et le transport ferroviaire de voyageurs conventionné, et une partie des activités liées à l'exploitation d'installations de service, en particulier des centres de maintenance légère et lourde, et des stations de combustible, auparavant exploitées par l'établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) SNCF Mobilités.

⁶ [Rapport financier annuel 2021 Groupe SNCF](#).

2019, la fréquentation annuelle du service TER était d'environ 2,9 milliards de voyageurs-km, correspondant à 26 millions de trains-km, ce qui représentait 200 000 voyages par jour⁷.

18. La convention TER a été attribuée sans mise en concurrence préalable, en vertu du monopole dont bénéficiait SNCF Voyageurs, en application des dispositions de l'article L. 2121-4 du code des transports. Elle indique toutefois l'intention de la Région de mettre en concurrence au moins un lot correspondant à 20 % de l'offre de transport annuelle entre 2020 et 2024, avec un volume maximum de 6 millions de trains-km (Tkm), avant la fin de son exécution.
19. La Région a publié le 10 mai 2019 un avis de pré-information n° 2019/S 090-217357 au JOUE, qui a fait l'objet d'un avis rectificatif n° 2019/S 141-348575 le 24 juillet 2019, dans lequel elle a défini dix lots, excluant les services dits « TERGV », susceptibles de faire l'objet d'une procédure de mise en concurrence. Il s'agissait des services correspondant aux liaisons entre les villes listées ci-après⁸ :
 - Beauvais vers Paris ;
 - Lille vers Lens via Don-Sainghin et Lille vers Béthune ;
 - Lille vers Valenciennes, et Aulnoye-Aymeries vers Maubeuge, Hirson, et Saint-Quentin ;
 - Lille vers Douai et prolongations vers Amiens, Saint-Quentin, Lens, et Cambrai ;
 - Lille vers Calais, Boulogne-sur-Mer, Rang-du-Fliers, et Dunkerque ;
 - Saint-Pol-sur-Ternoise vers Etaples, Béthune, et Arras ;
 - Paris vers Creil, Amiens, et Saint-Quentin ;
 - Amiens vers Abbeville, Laon, Hirson, Saint-Quentin, Albert, Compiègne, Creil, et Abancourt, Creil vers Beauvais, et Beauvais vers Le Tréport, Abbeville – Le Tréport ;
 - Lille vers Comines, Roubaix, Tourcoing, Courtrai, Ascq, Orchies, et Tournai ;
 - Laon vers Paris.
20. Par une délibération du 30 janvier 2020, le conseil régional des Hauts-de-France a retenu trois lots pour la phase de lancement des premières procédures de mise en concurrence. La Région a ainsi publié, le 13 février 2020, un avis de pré-information rectificatif n° 2020/S 031-073592 au JOUE définissant les trois lots retenus pour la publication d'avis d'appels publics à concurrence à compter de mai 2020, en vue d'une attribution à partir de 2021, à savoir :
 - Beauvais vers Paris,
 - Saint-Pol-sur-Ternoise vers Étaples, Béthune, et Arras,
 - Amiens vers Abbeville, Laon, Hirson, Saint-Quentin, Albert, Compiègne, Creil, et Abancourt, Creil vers Beauvais, et Beauvais vers Le Tréport, Abbeville – Le Tréport.
21. Dans ce cadre, la Région a effectué plusieurs demandes d'informations auprès de SNCF Voyageurs, notamment en vue de la réalisation des procédures de mise en concurrence, et plus largement concernant l'organisation et le contrôle de l'exécution du service public de transport ferroviaire de voyageurs. La demande de transmission concernait, pour chaque

⁷ CESER Hauts-de-France, Avis relatif à la convention portant obligations de service public pour le transport ferroviaire de voyageurs des Hauts-de-France 2019-2024, 20 septembre 2019.

⁸ Ces lots ont par la suite été modifiés – voir le point 3.1.2 de la présente décision.

information demandée, non seulement l'ensemble du périmètre du contrat de service public de la région Hauts-de-France, mais aussi les dix lots définis dans l'avis de pré-information rectifié mentionné au point 19.

2.2. La procédure

2.2.1. Le règlement du différend entre la Région et SNCF Voyageurs

22. Estimant rencontrer des difficultés persistantes dans l'accès aux informations relatives à l'organisation et au contrôle de l'exécution du service public de transport ferroviaire de voyageurs, la Région a saisi l'Autorité d'une demande de règlement de différend sur le fondement du II de l'article L. 1263-2 du code des transports, enregistrée le 24 avril 2019 par le pôle procédure de l'Autorité et déclarée complète le 29 avril 2019. Elle a, en outre, produit des observations enregistrées les 20 juin 2019, 23 juillet 2019, 28 novembre 2019, 24 février 2020 et 25 mai 2020.
23. La Région a demandé à l'Autorité :
 - de faire droit à la demande de communication d'informations portant sur huit thématiques⁹ et détenues par SNCF Voyageurs ;
 - d'enjoindre à SNCF Voyageurs de se conformer à ses obligations de transmission des informations prévues à l'article L. 2121-19 du code des transports ;
 - de sanctionner, le cas échéant, le manquement aux obligations précitées.
24. SNCF Voyageurs a produit des observations en défense, enregistrées les 6 juin 2019, 4 juillet 2019, 20 septembre 2019, 4 octobre 2019, 20 décembre 2019 et 10 juin 2020 (modifiées le 11 juin 2020).
25. SNCF Voyageurs a demandé à l'Autorité de prononcer un non-lieu à statuer ou, à titre subsidiaire, de donner acte à SNCF Voyageurs des informations qu'elle avait déjà transmises ou qu'elle s'engageait à communiquer à la Région, et rejeter les autres demandes de la Région.
26. Par ailleurs, quatre mesures d'instruction ont été adressées à la Région, les 23 juillet 2019, 10 mars 2020, 30 mars 2020 et 24 avril 2020. Les réponses de la Région ont été enregistrées respectivement le 20 septembre 2019, le 17 mars 2020, le 3 avril 2020 et le 30 avril 2020.
27. Une mesure d'instruction a été adressée à SNCF Voyageurs le 23 juillet 2019 et sa réponse a été enregistrée le 20 septembre 2019.
28. Par la décision n° 2020-044 du 30 juillet 2020 susvisée, l'Autorité a décidé que :

« Article 1^{er} – Il est enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les informations mentionnées en annexe de la présente décision¹⁰, dans les délais définis par celle-ci.

Article 2 – Le surplus des conclusions présentées par la Région et SNCF Voyageurs est rejeté.

⁹ « Données contractuelles » ; « Organisation générale du service » ; « Justification des compensations versées pour l'exécution du service public » ; « Matériel roulant » ; « Maintenance » ; « Offre » ; « Trafic et distribution » ; « Ressources humaines ».

¹⁰ L'Autorité n'a pas fait droit à toutes les demandes de la Région. L'annexe de la décision n° 2020-044 listait les informations à communiquer en précisant, pour chacune d'entre elles, le périmètre géographique (convention et/ou lots) et temporel de chaque injonction. Les informations dont la communication était demandée étaient relatives tant aux données contractuelles, à l'organisation générale du service, à la justification des compensations versées pour l'exécution du service public, au matériel roulant, à la maintenance, à l'offre de transport, au trafic et à la distribution ainsi qu'aux ressources humaines.

Article 3 – La présente décision sera notifiée à la Région Hauts-de-France et à SNCF Voyageurs et publiée sur le site internet de l'Autorité et au Journal officiel de la République française, sous réserve des secrets protégés par la loi. »

29. SNCF Voyageurs a introduit une requête en référé aux fins de sursis à exécution de la décision n° 2020-044 sur le fondement des articles L. 1263-1 et R. 1263-7 du code des transports, laquelle a été rejetée par le premier président de la Cour d'appel de Paris dans une ordonnance du 18 novembre 2020¹¹. Le recours en annulation et en réformation de la même décision, introduit par SNCF Voyageurs, a également été, pour l'essentiel, rejeté par la Cour d'appel de Paris dans un arrêt rendu le 23 juin 2022.

2.2.2. La confirmation de la décision de règlement du différend n° 2020-044 par la Cour d'appel de Paris

30. Dans l'arrêt du 23 juin 2022 susvisé, la Cour d'appel de Paris a confirmé que SNCF Voyageurs est tenue de communiquer aux autorités organisatrices qui en font la demande toutes les informations relatives à l'organisation ou à l'exécution des services concernés et des missions de service public, comme le prévoit l'article L. 2121-19 du code des transports, et non les seules informations nécessaires pour préparer la mise en concurrence du contrat de service public. La transmission de ces informations ne saurait en conséquence être subordonnée à l'appréciation, par l'opérateur de transport, de leur caractère utile pour l'organisation d'une procédure de mise en concurrence.
31. En outre, la Cour d'appel a rappelé que les informations mentionnées à l'annexe 1 du décret du 20 août 2019 font partie, de manière irréfutable, de celles qui doivent être transmises à l'autorité organisatrice qui le demande, sans que l'opérateur de transport ne puisse invoquer le secret des affaires pour faire obstacle à leur transmission. Ainsi, la liste figurant à l'annexe 1 du décret constitue une liste *minimale*, et non exhaustive, des informations devant être communiquées aux autorités organisatrices qui en font la demande sur le fondement de l'article L. 2121-19 du code des transports. S'agissant des données relatives à l'offre TERGV, La Cour d'appel a confirmé la position de l'Autorité en estimant que si à la date d'adoption de la décision n° 2020-044, les articles 1^{er} à 5 du décret n° 2019-851 n'étaient pas applicables aux « *informations relatives aux services publics de transport ferroviaire de voyageurs adaptant les conditions d'exploitation d'un service librement organisé* » ces dispositions n'excluaient pas la transmission d'informations relatives aux services de TERGV sur le fondement de l'article L. 2121-19 du code des transports, lorsqu'elles peuvent être considérées comme relatives à l'organisation ou à l'exécution du service public de transport ferroviaire de voyageurs figurant dans la convention TER.
32. La Cour rappelle également que, dans le cadre prévu par les dispositions de l'article 2 du décret du 20 août 2019, les demandes de communication d'informations peuvent concerner une période antérieure à l'entrée en vigueur de ce décret. De surcroît, les autorités organisatrices sont fondées, lorsque c'est pertinent, à formuler une demande de communication de données dans une perspective pluriannuelle prévisionnelle, en particulier en matière financière, afin d'anticiper les besoins du service sur la durée et de disposer d'une vision globale des coûts du service public, et définir ainsi des critères d'attribution du service sur la base des informations les plus pertinentes.
33. S'agissant du périmètre géographique des demandes, la Cour rappelle que le fournisseur d'informations doit être en mesure de communiquer efficacement aux autorités organisatrices les données sollicitées non seulement au périmètre des conventions TER, mais également ventilées à la maille des lots définis par celles-ci.

¹¹ Cour d'appel de Paris, Pôle 5, chambre 15, 18 novembre 2020, n° 20/12157.

34. S'agissant des données relatives à l'historique de la maintenance, l'arrêt du 23 juin 2022 rappelle que SNCF Voyageurs doit garantir la traçabilité des données y afférentes, essentielles pour la sécurité, depuis la date de mise en service du matériel roulant. Il précise toutefois que ce n'est qu'au stade du *transfert* du matériel roulant à l'autorité organisatrice cessionnaire que ces informations doivent être transmises. Au stade antérieur des demandes d'informations fondées sur l'article L. 2121-19 du code des transports, la limite temporelle prévue par l'article 2 du décret du 20 août 2019 est applicable.
35. Enfin, s'agissant des demandes d'information portant sur une période antérieure à l'entrée en vigueur du décret du 20 août 2019, le caractère indisponible ou inexistant d'une donnée peut, le cas échéant, conduire SNCF Voyageurs à fournir une information approchante.

2.2.3. Le suivi de l'exécution de la décision de règlement du différend par SNCF Voyageurs

36. À l'expiration des délais impartis par la décision n° 2020-044 du 30 juillet 2020, le 7 septembre 2020, l'Autorité a sollicité l'envoi de plusieurs états des lieux listant les informations fournies par SNCF Voyageurs.
37. Elle a demandé, le 29 septembre 2020, un état des lieux à la Région. En réponse, la Région a transmis un tableau de suivi, le 16 octobre 2020, puis un tableau de suivi actualisé, le 2 décembre 2020. L'Autorité a ensuite demandé à la Région, le 11 décembre 2020, de compléter ce dernier état des lieux en indiquant, pour chaque information transmise, le nom et le numéro du fichier communiqué, ainsi que sa date de dépôt. La Région a répondu à cette demande le 17 décembre 2020.
38. L'Autorité a également demandé à SNCF Voyageurs, le 18 novembre 2020, de fournir un état des lieux des informations transmises à la Région. SNCF Voyageurs a répondu à cette demande en produisant un tableau de suivi le 3 décembre 2020.

2.2.4. La décision de mise en demeure de SNCF Voyageurs

39. Estimant que SNCF Voyageurs n'avait pas respecté la décision n° 2020-044 du 30 juillet 2020 en transmettant, pour la plupart des informations ayant fait l'objet d'une injonction, des données incomplètes et non-conformes, la Région a saisi l'Autorité d'une demande d'ouverture d'une procédure en manquement, enregistrée le 30 mars 2021 et déclarée complète le 13 avril 2021, par laquelle elle a demandé à l'Autorité de mettre en demeure SNCF Voyageurs « *de se conformer à ses obligations dans un délai court, compatible avec la poursuite des trois procédures de mises en concurrence d'ores et déjà engagées, assortie d'une sanction pécuniaire dont le montant devra nécessairement tenir compte du préjudice subi par la Région* ».
40. Comme il a été rappelé aux points 13 à 15, la méconnaissance, dans les délais requis, d'une décision prise par le collège de l'Autorité en application de l'article L. 1263-2 du code des transports peut, conformément au 1° de l'article L. 1264-7 du même code, faire l'objet d'une sanction administrative. Sur ce fondement, l'Autorité a informé SNCF Voyageurs, par courrier en date du 16 avril 2021, de l'ouverture d'une procédure en manquement pour méconnaissance de la décision de l'Autorité n° 2020-044 susvisée.
41. Par une mesure d'instruction n° 1 adressée à SNCF Voyageurs le 30 avril 2021, l'Autorité a demandé à celle-ci de produire ses observations au regard du tableau de suivi des données transmises établi par la Région le 17 décembre 2020 et, le cas échéant, de lister les fichiers supplémentaires qui auraient été transmis à la Région. Dans sa réponse du 28 mai 2021, SNCF Voyageurs a précisé qu'elle contestait les allégations de la Région selon lesquelles elle « *refuserait* » d'exécuter la décision n° 2020-044 du 30 juillet 2020, et que la situation actuelle n'impactait pas, selon elle, le calendrier de mise en concurrence. Elle a estimé que la Région ne

lui fournissait pas les réponses nécessaires à la communication de certaines données à la maille des lots. SNCF Voyageurs a en outre complété le tableau relatif à l'état de transmission des informations au titre de l'exécution de la décision de l'Autorité n° 2020-044 du 30 juillet 2020 et indiqué prévoir de « *transmettre en mai, juin et juillet 2021 à la Région des informations détournées* » à la maille des lots, et à la fin du mois de septembre 2021 pour certaines catégories d'informations. SNCF Voyageurs a estimé, par ailleurs, que « *s'agissant des services librement organisés relatifs au TERGV, le périmètre des informations à transmettre aux autorités organisatrices a été singulièrement restreint suite à la modification du décret n° 2019-851, par le décret n° 2020-1697 du 23 décembre 2020* ».

42. Par une mesure d'instruction n° 1 adressée à la Région le 10 mai 2021, l'Autorité a demandé que certains des fichiers produits lors de la saisine du 13 avril 2021 lui soient à nouveau communiqués dans un format exploitable. La Région a répondu le 18 mai 2021 en transmettant les fichiers concernés dans des formats couramment utilisés.
43. Par une mesure d'instruction n° 2 du 28 juillet 2021, l'Autorité a demandé à la Région d'indiquer, avant le 1^{er} septembre 2021, si elle avait effectivement reçu communication des informations pour lesquelles SNCF Voyageurs avait prévu des envois complémentaires aux mois de mai, juin et juillet 2021, et plus largement, si SNCF Voyageurs lui avait apporté des éléments complémentaires depuis la saisine du 13 avril 2021. En réponse, la Région a précisé, le 30 juillet 2021, qu'elle n'avait été destinataire d'aucune nouvelle transmission au titre des informations listées ni d'aucune information complémentaire depuis sa saisine.
44. La Région n'a pas complété sa réponse malgré la communication, dès le 3 août 2021, de nouveaux fichiers par SNCF Voyageurs.
45. L'Autorité n'ayant été informée ni par la Région ni par SNCF Voyageurs de la transmission de ces nouveaux éléments, elle a décidé, par la décision n° 2022-001 du 4 janvier 2022 susvisée, que :

« Article 1^{er} – SNCF Voyageurs est mise en demeure, au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la notification de la présente décision, de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations suivantes :

- S'agissant des informations relatives à l'organisation générale du service, SNCF Voyageurs est mise en demeure de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations listées aux points 41, 50 et 60 de la présente décision.

- S'agissant des informations relatives à la justification des compensations versées pour l'exécution du service public, SNCF Voyageurs est mise en demeure de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations listées aux points 88, 96, 109, 115 et 122 de la présente décision.

- S'agissant des informations relatives au matériel roulant, SNCF Voyageurs est mise en demeure de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations listées aux points 130, 138, 147, 148, 155, 156, 163, 169, 170, 175, 182, 190, 201 à 204, 212, 221, 229, 237, 248, 255, 262, 271, 276 et 284 de la présente décision.

- S'agissant des informations relatives à la maintenance du matériel roulant, SNCF Voyageurs est mise en demeure de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations listées aux points 292, 295, 302, 309, 311, 326, 337, 344, 351, 359, 367, 374, 381, 388, 395, 402 et 409 de la présente décision.

- S'agissant des informations relatives au trafic et à la distribution, SNCF Voyageurs est mise en demeure de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations listées aux points 423, 430, 435, 440 et 445 de la présente décision.

- S'agissant des informations relatives aux ressources humaines, SNCF Voyageurs est mise en demeure de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations listées aux points 455, 469, 474, 488, 496, 503, 510, 522, 529, 543, 552 et 559 de la présente décision.

Article 2 – Le secrétaire général est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera notifiée à la Région Hauts-de-France et à SNCF Voyageurs et publiée sur le site internet de l'Autorité, sous réserve des secrets protégés par la loi. »

2.2.5. Le suivi de l'exécution de la décision de mise en demeure par SNCF Voyageurs

46. A la suite de la notification de la décision n° 2022-001 à SNCF Voyageurs et à la Région, le 20 janvier 2022, l'Autorité a effectué plusieurs mesures d'instruction supplémentaires, dans le cadre du suivi de son exécution.
47. Par une mesure d'instruction n° 2 adressée à SNCF Voyageurs le 3 février 2022, l'Autorité a sollicité la communication d'un état des lieux, à date, des transmissions d'informations à la Région, en distinguant les données transmises respectivement avant et après la notification de la décision n° 2022-001. Dans sa réponse du 11 février 2022, SNCF Voyageurs a produit un tableau de suivi distinguant les « données transmises avant le 20 janvier 2022 », les « données transmises entre le 20 janvier 2022 et le 11 février 2022 », et les « données qui seront transmises entre le 12 février 2022 et le 20 février 2022 ». Elle a précisé que « début août 2021, un bug informatique a masqué aux yeux de la Région le dépôt de certaines données effectué par SNCF Voyageurs fin juin et fin juillet 2021 » sur la plateforme d'échange d'informations mise en place par la Région, dénommée « StarTER ». Elle a ajouté avoir corrigé cette situation dès le 2 août 2021 et que les informations dont la transmission avait été annoncée aux échéances de juin, juillet et septembre 2021 avaient bien été communiquées à la Région dans les délais impartis.
48. SNCF Voyageurs a complété sa réponse à la mesure d'instruction n° 2, le 18 février 2022. Elle a estimé notamment que la Région formulait des demandes de transmission d'informations « mouvantes et en évolution constante », constituant de nouvelles demandes. SNCF Voyageurs a indiqué en outre avoir apporté des compléments dans le tableau de suivi, concernant les données qui seraient transmises d'ici le 20 février 2022. Elle a apporté également des précisions sur six catégories d'informations, à savoir : « sur les informations relatives à la maintenance (§337) », « sur les stocks de pièces (§248) », « sur les informations relatives aux données RH et au nombre d'ETP transférables (§469) », « sur les informations relatives à la nature des formations (§552) », « sur les informations relatives aux lignes de roulement (§255) » et « sur les informations relatives aux kilomètres d'autocars de substitution (§284) ». Par ailleurs, SNCF Voyageurs a apporté des explications sur les modalités de production de certaines informations aux périmètres des dix lots établis par la Région en vue de leur mise en concurrence.
49. Dans un courriel du 24 février 2022, SNCF Voyageurs a indiqué, en réponse à la mesure d'instruction n° 2, avoir transmis à la Région plusieurs informations relatives à la thématique « maintenance » sur la plateforme « StarTER », et avoir remis à la Région, le 21 février 2022, un disque dur contenant les mêmes informations que celles déposées sur ladite plateforme. Le 1^{er} mars 2022, SNCF Voyageurs a produit les preuves de dépôt sur la plateforme « StarTER » des informations correspondantes.
50. Par une mesure d'instruction n° 3 adressée à la Région le 3 février 2022, l'Autorité a sollicité la communication d'un état des lieux actualisé des transmissions d'informations effectuées par SNCF Voyageurs depuis l'ouverture de la procédure en manquement. Dans sa réponse du 10 février 2022, la Région a produit un tableau d'état des lieux, à la date du 2 février 2022, des transmissions d'informations effectuées par SNCF Voyageurs. Elle a précisé que « seules 5 catégories d'information présentent un état satisfaisant ». La Région a complété sa réponse, le 15 mars 2022, par l'envoi d'un tableau actualisé des informations transmises au mois de février,

et plus spécifiquement, des fichiers transmis le 17 février 2022 concernant les thématiques suivantes : « matériel roulant », « offre », « trafic et distribution » et « ressources humaines ».

51. Par une mesure d'instruction n° 4 du 16 février 2022, il a été demandé à la Région d'expliquer l'absence de communication à l'Autorité, en réponse à la mesure d'instruction n° 2 du 30 juillet 2021, des informations qui lui avaient été transmises par SNCF Voyageurs à l'été 2021. Dans sa réponse du 23 février 2022, la Région a indiqué « [qu'] à la date de réponse à la mesure d'instruction du 30 juillet 2021, la Région n'avait [...] aucune information à transmettre à l'ART » et que « seuls une série de dépôt de fichiers ont été réalisés le 3 août 2021, et une autre le 30 septembre 2021 ».
52. Par une mesure d'instruction n° 3 du 16 mars 2022, l'Autorité a demandé à SNCF Voyageurs de compléter le tableau de suivi des informations transmises, en renseignant pour chaque catégorie de données les fichiers envoyés à la Région après le 11 février 2022. En réponse à cette mesure d'instruction, SNCF Voyageurs a produit un tableau de suivi actualisé, le 22 mars 2022.
53. Par une mesure d'instruction n° 5 adressée à la Région le 24 mars 2022, l'Autorité a demandé à celle-ci d'actualiser ses analyses au vu de l'ensemble des données transmises concernant les thématiques « matériel roulant », « offre », « ressources humaines », « justification des compensations versées pour l'exécution du service public » et « maintenance ». Dans sa réponse du 30 mars 2022, la Région a estimé que, s'agissant des thématiques « matériel roulant », « offre » et « ressources humaines », « l'actualisation de la transmission des données à jour du mois de février 2022 communiquée à l'Autorité le 15 mars 2022 est bien complète, sur l'ensemble des catégories ». La Région a indiqué, en outre, « [qu'] au titre de la catégorie « Justification des compensations versées pour l'exécution du service public » (point 88 de la décision n° 2022-001 ; § 113 de la décision initiale n° 2020-044) : l'état est satisfaisant mais incomplet car il manque l'année 2020 ». S'agissant de la thématique « maintenance », elle a précisé que certaines données – celles correspondant à la mise en demeure du point 115 de la décision n° 2022-001 et à l'injonction du §143 de la décision initiale 2020-044 – étaient insatisfaisantes et incomplètes. S'agissant d'autres données relatives à la thématique « maintenance » – celles correspondant au point 337 de la décision n° 2022-001 et aux points 304 et 311 de la décision initiale n° 2020-044 –, elle a indiqué ne pas avoir « identifié les solutions techniques permettant leur exploitation » et qu'une « analyse devrait pouvoir être complétée au titre de l'actualisation mars 2022, dont l'envoi à l'Autorité est prévu pour le 15 avril 2022 ».
54. Par un courriel du 28 mars 2022, SNCF Voyageurs a produit des observations complémentaires dans lesquelles elle précise que « la Région envisage, une nouvelle fois, de modifier substantiellement le périmètre des lots mis en concurrence en réduisant le nombre de lots - qui passerait de 10 à 4 lots – tout en ouvrant corrélativement l'intégralité des lignes à la concurrence ». Elle a ajouté que « seul le lot Etoile d'Amiens, pour lequel les offres doivent être remises à la fin du mois, resterait inchangé ».
55. Par une mesure d'instruction n° 6 du 19 mai 2022, l'Autorité a demandé à la Région de lui confirmer avoir modifié, ou avoir l'intention de modifier les périmètres des lots susceptibles de faire l'objet d'une mise en concurrence. Dans sa réponse du 30 mai 2022, la Région a précisé que « la commission permanente du conseil régional a acté, par délibérations distinctes en date du 22 mars 2022 les décisions de déclaration sans suite pour les lots de Beauvais-Paris et d'Etoile de Saint Pol » et qu'elle a « approuvé la publication d'un avis de pré-information rectificatif ». Elle a ajouté que la commission permanente du conseil régional a approuvé la publication d'un avis de pré-information du lot « TERGV », ainsi que de deux avis rectificatifs pour les lots « dessertes parisiennes » et « Etoile de Lille et Littoral », dans lesquels seraient inclus respectivement les anciens lots « Beauvais-Paris » et « Etoile de Saint Pol ».
56. Par une mesure d'instruction n° 4 adressée à SNCF Voyageurs le 19 mai 2022, l'Autorité a sollicité plusieurs éléments et précisions complémentaires concernant les données transmises

au titre des thématiques suivantes : « justification des compensations versées pour l'exécution du service public », « matériel roulant », « maintenance », « offre », et « ressources humaines ». Dans sa réponse du 31 mai 2022, SNCF Voyageurs a apporté des précisions sur les données concernées et indiqué avoir déposé des fichiers supplémentaires sur la plateforme d'échange avec la Région, « StarTER ». Elle a ajouté qu'elle procéderait à de nouveaux dépôts sur cette plateforme, « le 15 juin » s'agissant de données relatives à la thématique « ressources humaines », et « au plus tard le 30 juin » s'agissant de données manquantes relatives à la thématique « matériel roulant ».

57. Dans un courriel du 15 juin 2022, SNCF Voyageurs a indiqué avoir communiqué à la Région des nouveaux documents portant sur la thématique « ressources humaines ».
58. Dans ses observations complémentaires du 17 juin 2022, la Région indique avoir procédé à la mise à jour de son tableau de suivi, à la suite des nouveaux dépôts de documents effectués par SNCF Voyageurs le 31 mai 2022. Elle estime qu'une quarantaine de données sont encore incomplètes ou insatisfaisantes.
59. Par un courriel du 30 juin 2022, SNCF Voyageurs indique avoir déposé sur la plateforme « StarTER » des informations complémentaires portant sur la thématique « matériel roulant ». Ces informations ont également été transférées à la Région via une clé USB dont elle a accusé réception le 7 juillet 2022.
60. Par des mesures d'instruction n° 7 et n° 5 en date du 27 juin 2022, adressées respectivement à la Région et à SNCF Voyageurs, l'Autorité a demandé des explications supplémentaires sur le fonctionnement de la plateforme d'échange « StarTER », en particulier sur les conditions requises pour qu'un fichier déposé par SNCF Voyageurs soit effectivement consultable par la Région. SNCF Voyageurs et la Région ont fourni ces explications dans leurs réponses du 30 juin 2022.
61. Dans ses observations complémentaires du 5 juillet 2022, la Région indique avoir mis à jour son tableau de suivi, au regard des informations complémentaires envoyées par SNCF Voyageurs au mois de juin 2022.

3. ANALYSE DES DONNÉES TRANSMISES PAR SNCF VOYAGEURS

3.1. Cadre méthodologique

3.1.1. Sur les modalités de transmission des informations et les preuves de dépôt

62. Compte tenu de la volumétrie et de la diversité des éléments devant être transmis par SNCF Voyageurs, plusieurs plateformes d'échanges ont été mises en place dans le cadre de la présente procédure : l'une, mise en place par SNCF Voyageurs, dédiée aux échanges entre la cette dernière et la Région, dénommée « StarTER », dont un répertoire a été spécifiquement créé pour l'exécution de la décision n° 2020-044 du 30 juillet 2020, et repris pour l'exécution de la décision n° 2022-001 ; l'autre, mise en place par l'Autorité et dédiée à la transmission de ces mêmes informations par SNCF Voyageurs à l'Autorité.
63. Selon les indications communiquées par SNCF Voyageurs en réponse à la mesure d'instruction n° 5, la plateforme « StarTER » comprend deux bibliothèques distinctes. La première, dénommée « données réattribution service » héberge l'ensemble des informations autres que les données relatives à la maintenance transmises à la Région. L'accès de la Région à ces données est subordonné à l'approbation, par SNCF Voyageurs, du transfert des fichiers, aucun accusé de réception n'étant délivré par la plateforme. La seconde est dédiée aux informations relatives à la maintenance des matériels roulants et n'est soumise à aucun régime

d'approbation, les données étant immédiatement accessibles à la Région. Cette dérogation à la règle de l'approbation est motivée par une volonté d'efficacité dans l'accès aux données de maintenance par la Région : compte tenu du nombre extrêmement important de données transmises, il est matériellement impossible, pour SNCF Voyageurs, d'approuver les fichiers un à un.

64. En outre, SNCF Voyageurs a confirmé que le dépôt de documents sur la plateforme « *StarTER* » ne génère spontanément aucun accusé de dépôt. Il appartient à la Région d'activer l'option de notification sur l'outil afin d'être avisée en temps réel de tout nouveau dépôt d'un document dans le répertoire sélectionné de la plateforme « *StarTER* ».
65. Enfin, SNCF Voyageurs a procédé au dépôt de deux disques durs contenant des informations relatives à la thématique « *maintenance* », le 18 février 2022 à l'Autorité et le 21 février 2022 à la Région, en plus du dépôt de ces mêmes informations sur la plateforme.
66. En l'espèce, afin de s'assurer de la transmission effective des informations à la Région, ainsi que des dates de leur communication, l'Autorité a demandé à la Région, dans sa mesure d'instruction n° 3 du 3 février 2022, et à SNCF Voyageurs, dans ses mesures d'instruction n° 2 du 3 février 2022 et n° 4 du 19 mai 2022, de produire une preuve de dépôt indiquant clairement la date de communication pour chaque donnée listée ou mentionnée en réponse à ces mesures d'instruction.
67. Si la Région a effectivement produit, dans ses réponses du 10 février 2022 et du 15 mars 2022, des preuves de dépôt relatives à certaines informations communiquées par SNCF Voyageurs, il ressort des pièces fournies que l'intitulé et le contenu de la majorité des pièces produites renvoient à des dénominations qui ne permettent pas d'identifier l'information concernée, ni à quelle mise en demeure de la décision n° 2022-001 elles se rapportent¹².
68. Dans ses réponses du 11 février 2022, du 18 février 2022, du 1^{er} mars 2022, du 31 mai 2022, du 15 juin 2022 et du 30 juin 2022, SNCF Voyageurs a produit des preuves de dépôts des données communiquées sur la plateforme « *StarTER* », consistant en des captures d'écran indiquant notamment le nom de chaque document déposé, la date de sa dernière modification sur la plateforme, ainsi que son « *état d'approbation* » par SNCF Voyageurs- indiquant lui-même s'il est effectivement consultable par la Région. Elle a mentionné que la preuve de dépôt produite est principalement « *établie par la production d'extractions de l'outil* », et que « *les intitulés des fichiers transmis sont repris dans les extractions de la plateforme "StarTER"* ». Dans sa réponse du 18 février 2022, elle a précisé que « *cet horodatage géré par Microsoft se met à jour à chaque événement intervenant sur le document* ».
69. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 7, la Région indique « [qu'] *Il est déjà arrivé par le passé que la Région reçoive des accusés de dépôt sans pour autant être en capacité de consulter le document, à défaut, par exemple, d'approbation par SNCF Voyageurs* ». Cette réponse elliptique signifie en clair qu'en dehors de données relatives à la « *maintenance* » des matériels roulants, qui n'ont pas fait l'objet d'une « *approbation* » - pour les raisons exposées ci-dessus - et ont été transmises par dépôt physique de disques durs, l'approbation par SNCF Voyageurs du document déposé sur la plateforme le rend bien consultable par la Région.
70. Il résulte de ces éléments que les intitulés des données figurant dans les captures d'écran produites par SNCF Voyageurs permettent d'établir une correspondance entre les données transmises à la Région, celles listées ou mentionnées dans les réponses aux mesures d'instruction, et les données communiquées à l'Autorité dans le cadre de la présente procédure. En outre, bien que la date figurant dans ces preuves de dépôt ne traduise pas nécessairement la date de communication exacte de la donnée considérée à la Région, mais celle du dernier événement intervenu sur le document déposé sur la plateforme, cette date permet néanmoins de s'assurer de sa communication effective à la Région, au plus tard à ladite date ou antérieurement

¹² Tel est le cas par exemple du fichier « *Données réattribution service - confidentiel_BFPM000013482_FR pdf* ».

à celle-ci, dès lors qu'il est précisé dans la preuve de dépôt que l'état de la transmission du fichier a été « *approuvé* ».

71. **Par conséquent, à défaut pour la Région d'avoir fourni des preuves de dépôt exploitables, l'Autorité considère que les captures d'écran produites par SNCF Voyageurs permettent d'attester de l'effectivité de la communication à la Région des informations qu'elles mentionnent, dès lors que celles-ci indiquent, pour chaque donnée transmise, le statut « *approuvé* ». Ainsi, ces pièces offrent les précisions et les garanties suffisantes pour effectuer le suivi de l'exécution de la décision n° 2022-001.**

3.1.2. Sur les données devant être transmises au périmètre des lots établis par la Région

72. Comme il a été rappelé, la Région a publié le 10 mai 2019 un avis de pré-information au JOUE, qui a fait l'objet d'un avis rectificatif le 24 juillet 2019, et dans lequel elle a défini dix lots susceptibles de faire l'objet d'une procédure de mise en concurrence. Elle a en outre publié, le 13 février 2020, un avis de pré-information rectificatif définissant les trois lots retenus pour la publication d'avis d'appels publics à concurrence à compter de mai 2020.
73. Dans sa réponse du 18 février 2022 à la mesure d'instruction n° 2, SNCF Voyageurs estime que « *le périmètre des lots mis en concurrence a substantiellement été modifié depuis l'ouverture du règlement de différend* ». Elle indique que deux des lots établis par la Région et initialement présents dans l'avis de pré-information de mai 2019 « *sont absents de l'avis rectificatif du 2021/S 093-245457* » du 14 mai 2021, et que ce dernier introduit un nouveau lot, dit des « *radiales parisiennes* », « *remplaçant le lot Y picard, le lot Laon Paris et intégrant les lignes Paris Calais et Paris Maubeuge non encore affectées* ».
74. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région précise que « *la mention "Radiales parisiennes" correspond au lot Paris Creil Amiens Saint Quentin tel que défini dans l'API de mai 2019, et l'API modificatif de janvier 2022* ».
75. En outre, dans son courriel du 28 mars 2022, SNCF Voyageurs indique que « *la Région envisage, une nouvelle fois, de modifier substantiellement le périmètre des lots mis en concurrence en réduisant le nombre de lots - qui passerait de 10 à 4 lots - tout en ouvrant corrélativement l'intégralité des lignes à la concurrence* ».
76. Dans sa réponse du 30 mai 2022 à la mesure d'instruction n° 6, la Région estime que les questions intéressant la modification du périmètre des lots mis en concurrence ne relèvent pas de l'objet de la procédure en manquement, mais de l'exercice par la Région de sa mission d'AOT. Elle soutient, d'une part, que « *l'évolution partielle du périmètre des lots [...] s'est en réalité imposée à la Région du fait de l'inexécution persistante de SNCF Voyageurs à la communication des informations nécessaires à l'élaboration de dossiers de consultation des entreprises [...]* », et, d'autre part, que ces décisions visent à « *pouvoir refondre les lots dans un calendrier qui lui permette, le moment venu, de justifier auprès de l'Etat, et par voie de conséquence, de la Commission européenne, qu'elle pourrait ne pas être en état de respecter l'obligation d'ouverture à la concurrence à la date arrêtée par la loi pour un nouveau pacte ferroviaire* ». La Région indique en outre, dans ses écritures, que « *la modification des lots à venir dans le cadre d'un avis de pré-information rectificatif n'impliquera qu'un retraitement des informations que SNCF Voyageurs aurait dû déjà avoir transmis à la Région il y a deux ans* ».
77. Dans cette même réponse du 30 mai 2022, la Région précise que la commission permanente du conseil régional a approuvé la publication d'un avis de pré-information du lot « *TERGV* », ainsi que de deux avis rectificatifs pour les nouveaux lots « *dessertes parisiennes* » et « *Etoile de Lille et Littoral* », dans lesquels seraient notamment inclus les anciens lots ayant fait l'objet d'un avis d'appel public à concurrence, « *Beauvais-Paris* » et « *Etoile de Saint Pol* ».

78. L'Autorité rappelle qu'aux termes du I de l'article 2 du décret du 20 août 2019 susvisé « les demandes d'informations émises par une autorité organisatrice de transport sont écrites et précisent la nature, l'ancienneté et le niveau de détail, notamment la maille géographique et temporelle, des informations sollicitées ». Aux termes de son article 3, « le fournisseur d'informations transmet les informations existantes dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande ». Ce délai est porté à deux mois lorsque la fourniture des informations nécessite des opérations limitées de traitement et de mise en forme de données existantes.
79. En application de ces dispositions, l'Autorité a, dans la décision n° 2020-044 du 30 juillet 2020, enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région un nombre important de données à la maille géographique des lots, dans un délai d'un mois à compter de la notification de la décision. Dans la décision n° 2022-001, trente-cinq mises en demeure de SNCF Voyageurs portent sur le périmètre des lots.
80. Toutefois, une modification substantielle du périmètre des lots devrait donner lieu à une nouvelle demande écrite à l'attention du fournisseur d'informations, en précisant la nouvelle maille géographique sollicitée, conformément à l'article 2 du décret du 20 août 2019 précité.
81. En l'espèce, l'Autorité constate que la Région a acté plusieurs modifications du périmètre des lots qu'elle avait initialement établi le 10 mai 2019, en particulier par la publication d'un avis rectificatif le 14 mai 2021, et par l'approbation, le 22 mars 2022, de la publication de deux avis de pré-information modificatifs et d'un nouvel avis de pré-information.
82. Par un avis rectificatif du 2021/S 093-245457 du 14 mai 2021, la Région a en effet introduit un nouveau lot suivant, dit des « Radiales parisiennes », remplaçant le lot « Paris vers Creil, Amiens, et Saint-Quentin » défini en 2019, et intégrant les services « Paris-Laon » et « Roissy-Creil vers Amiens et Saint-Quentin » :
- Paris – Creil – Amiens – Calais ;
 - Paris – Creil – Compiègne – Saint-Quentin – Maubeuge/Cambrai ;
 - Paris – Laon ;
 - Roissy-Creil vers Amiens et Saint-Quentin (services à grande vitesse dits « TGV » non inclus).
83. Par trois délibérations du 22 mars 2022, la Région a approuvé la publication, d'une part, d'un avis de pré-information introduisant un nouveau lot relatif à l'offre « TERGV ». D'autre part, elle a déclaré « sans suite » les procédures de passation en vue de l'attribution des lots « Beauvais-Paris » et « Etoile de Saint-Paul » et approuvé la publication de deux avis rectificatifs pour la création des lots suivants :
- le lot « Etoile de Lille et littoral » comprendra notamment les lignes reliant :
 - Lille à Lens via Don-Sainghin et Lille à Béthune.
 - Lille à Valenciennes et Valenciennes, Jeumont, Hirson et Saint-Quentin à Aulnoye-Aymeries,
 - Lille, Hazebrouck, Dunkerque, Calais, Boulogne, Etaples et Rang-du-Fliers.
 - Saint-Pol-sur-Ternoise à Etaples/Béthune/Arras et Lille.
 - Douai et ses antennes vers Lille, Amiens, Cambrai, Valenciennes, Hazebrouck, Lens et Saint-Quentin.

- Lille à Comines, Roubaix, Tourcoing, Ascq, Orchies.
 - Calais à Amiens.
 - Lille à Paris.
- le lot « *Dessertes Parisiennes* » comprendra notamment :
- Paris – Creil – Amiens – Calais,
 - Paris – Creil – Compiègne - Saint-Quentin – Maubeuge/Cambrai,
 - Paris – Laon,
 - Amiens – Creil – Roissy et Saint-Quentin – Creil – Roissy,
 - Beauvais – Paris.

84. Ainsi, en lieu et place des dix lots définis initialement, l'Autorité prend acte de ce que la Région a désormais décidé que les quatre lots suivants feraient l'objet d'une procédure de mise en concurrence : le lot « *Etoile d'Amiens* »¹³ ; le lot « *Etoile de Lille et littoral* », le lot « *Dessertes Parisiennes* », le lot « *TERGV* ».
85. Contrairement à ce qu'indique la Région, il ne s'agit pas seulement d'une évolution partielle du périmètre des lots, les modifications ayant conduit à une redéfinition significative de la maille géographique sur laquelle portaient les demandes initiales de la Région, à l'exception du lot dénommé « *Etoile d'Amiens* ». À l'exception de ce lot, dont le périmètre initial a été maintenu, la Région n'a plus de raison de solliciter la communication des informations manquantes à la maille des lots définis dans son avis rectificatif du 24 juillet 2019.
86. En outre, l'affirmation selon laquelle ces modifications n'impliqueraient « *qu'un retraitement des informations que SNCF Voyageurs aurait dû déjà avoir transmis à la Région* » apparaît erronée, dans la mesure où elles consistent à refondre l'ensemble des lots, impliquant la prise en compte de nouvelles mutualisations, ainsi que des retraitements de données sources, que seule SNCF Voyageurs est en mesure d'effectuer.
87. Enfin, il y a lieu de relever que les modifications du périmètre des lots rendues publiques par la Région le 22 mars 2022 visent des services, tels que les TERGV, qui n'étaient inclus ni dans le périmètre initial de la demande de règlement de différend, ni dans la décision de mise en demeure adoptée par l'Autorité le 4 janvier 2022.
88. **Il résulte de ces éléments que les demandes initiales et, partant, les mises en demeure y afférentes portant sur la transmission de données au périmètre des lots autres que le lot « *Étoile d'Amiens* », sont devenues sans objet.**

3.2. S'agissant de la transmission des informations relatives à l'organisation générale du service

89. Dans le cadre de l'exécution des mises en demeure figurant aux points 41 (organigramme exhaustif et description de l'organisation territoriale), 50 (sous-traitance) et 60 (droits de propriété intellectuelle relatifs aux systèmes d'information) de la décision n° 2022-001, l'Autorité relève que dans le tableau de suivi actualisé que la Région a adressé à l'Autorité le 15 mars 2022,

¹³ Correspondant aux liaisons suivantes : Amiens vers Abbeville, Laon, Hirson, Saint-Quentin, Albert, Compiègne, Creil, et Abancourt, Creil vers Beauvais, et Beauvais vers Le Tréport, Abbeville – Le Tréport.

en réponse à la mesure d'instruction n° 3, atteste que la Région estime que les données transmises par SNCF Voyageurs concernant ces trois mises en demeure de la décision n° 2022-001 sont satisfaisantes.

90. Dans ces conditions, il y a lieu de considérer que les demandes initiales et, partant, les mises en demeure y afférentes, sont devenues sans objet.

3.3. S'agissant de la transmission des informations relatives à la justification des compensations versées pour l'exécution du service public

3.3.1. Données financières

91. Aux termes de la décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les informations suivantes (point 88) :

- Au titre des éléments figurant dans la catégorie « *compte de résultat par nature* » :
 - le « *détail et l'analyse de l'évolution de chaque poste (année A / année A-1)* » pour les exercices 2016 à 2019 ;
 - l'ensemble des informations relatives à « *[l']estimation de l'impact financier des changements de règles de gestion, par ligne de charge* », en présentant chaque évolution de règle de gestion et en en précisant l'impact sur chaque poste de charges, et ce, pour les exercices 2016 à 2019 ;
 - l'ensemble des informations concernant le « *détail et l'analyse de l'évolution des postes de provisions* » pour les exercices 2016 à 2019.
- Au titre des documents faisant partie de la catégorie « *compte par destination* » :
 - une table de passage présentant de manière exhaustive et intelligible le passage des comptes de résultat par nature aux comptes de résultat par destination, pour les exercices 2016 à 2019.
 - le « *détail et l'analyse de l'évolution de chaque poste (année A / année A-1)* » pour les exercices 2016 à 2019.
- Au titre des données figurant dans la catégorie « *compte(s) par ligne* » :
 - la « *méthode d'affectation des charges et des produits aux comptes de ligne et [l'] analyse de l'impact financier des changements de méthode* » pour les exercices 2016 à 2019 ;
 - le « *détail et l'analyse de l'évolution de chaque poste de charges (ventilées a minima selon les catégories : charges de circulation, charges au sol, charges de matériel roulant dont les charges de maintenance, charges de distribution, charges de structures, charges financières et amortissements non compris dans les charges de matériel roulant, charges des gares de la ligne conventionnées dans le contrat) et de recettes (année A / année A-1)* », pour les exercices 2016 à 2019.
- Au titre des pièces faisant partie de la catégorie « *éléments transversaux* » :
 - la documentation décrivant l'élaboration de la comptabilité au niveau du contrat ainsi que par destination et par ligne présentant, pour chaque poste et pour chaque maille géographique (convention ou ligne), le montant global à répartir, la méthodologie

d'affectation à chacune de ces mailles et la justification détaillée et chiffrée de l'affectation effectuée à chacune de ces mailles, notamment en ce qui concerne les frais de structure et les impôts et taxes ;

- le « *glossaire définissant le contenu des postes de charges et des produits des comptes par nature et par destination* ».

- Au titre des documents figurant dans la catégorie « *biens immobilisés* » :

- la liste des biens immobilisés hors matériel roulant, pour les exercices 2016, 2017 et 2018 ;
- pour chaque bien hors matériel roulant : la valeur d'origine et son éventuelle augmentation expliquée, la date d'entrée, la durée d'amortissement, le cumul d'amortissement, la valeur nette comptable, le montant des subventions associées, les charges de capital (amortissements et frais financiers) pour les exercices 2016, 2017 et 2018.
- pour chaque bien, comprenant matériel roulant et biens hors matériel roulant : les frais financiers correspondants, pour les exercices 2016 à 2019.

92. Dans le tableau de suivi actualisé qu'elle a adressé à l'Autorité, le 15 mars 2022, en réponse à la mesure d'instruction n° 3, la Région estime que les éléments transmis par SNCF Voyageurs ne répondent à ces demandes qu'en ce qui concerne l'année 2019.

93. Puis, dans ses observations du 31 mars 2022, en réponse à la mesure d'instruction n° 5, la Région indique « [qu'] *au titre de la catégorie "Justification des compensations versées pour l'exécution du service public" (point 88 de la décision n° 2022-001 ; § 113 de la décision initiale n° 2020-044) : l'état est satisfaisant mais incomplet car il manque l'année 2020* ».

94. L'Autorité relève cependant que les mises en demeure correspondantes de la décision n° 2022-001 ne portaient pas sur l'année 2020, mais uniquement sur les années 2016 à 2019, exercices pour lesquels la Région a manifesté sa satisfaction sur les éléments transmis par SNCF Voyageurs. En conséquence, SNCF Voyageurs a respecté cette partie de la décision n° 2022-001.

95. Toutefois, dans la mesure où, dans ses observations du 31 mars 2022 précitées, la Région vise seulement les mises en demeure du point 88 correspondant au point 113 de la décision n° 2020-044, l'Autorité en déduit qu'elle n'a pas fait évoluer ses critiques portant sur les éléments transversaux mentionnés au point 88 de la décision n° 2022-001 (reprenant les injonctions du point 115 de la décision n° 2020-044), et qui exigent la communication d'une « *table de passage* » des comptes de résultat par nature aux comptes de résultat par destination, et la transmission de la « *documentation* » décrivant l'élaboration de la comptabilité. Il convient donc d'examiner si ces critiques ont lieu de persister.

a. Table de passage des comptes de résultat par nature aux comptes de résultat par destination

96. En ce qui concerne la « *table de passage* », la Région a conservé les mêmes observations que celles déjà produites dans le cadre du suivi d'exécution de la décision n° 2020-044. Ainsi, dans sa réponse du 15 mars 2022, elle indique constater des incohérences, d'une part, « *entre un compte référencé comme poste de charge, mais ne figurant pas dans la balance de l'année considérée* », et d'autre part, entre le « *montant d'un poste et [la] somme des montants des comptes comptables référencés comme constitutifs de celui-ci ne correspondant pas (même*

document) », en particulier « pour le poste IFER, conduite, ou frais financier en 2019, ou pour le poste prestation commune en 2018 ».

97. Afin d'examiner ces critiques et d'analyser si SNCF Voyageurs a correctement répondu à la mise en demeure qui lui était faite, il convient de prendre en compte l'ensemble des données qu'elle a communiquées depuis l'adoption de la décision n° 2020-044.
98. Dans le cadre de l'exécution de la décision de règlement de différend n° 2020-044, SNCF Voyageurs a transmis douze fichiers en lien avec l'établissement d'une table de passage des comptes de résultat par nature aux comptes de résultat par destination pour les exercices 2016 à 2019¹⁴. En outre, pour répondre à la mise en demeure de la décision n° 2022-001, SNCF Voyageurs a complété ces éléments par l'envoi de deux fichiers supplémentaires¹⁵.
99. Ces fichiers correspondent, pour les années 2016 à 2019, à des tableaux à double entrée permettant de comprendre la façon dont s'opère le passage entre le compte de résultat par nature (CRN) et le compte de résultat par destination (CRD).
100. D'une part, l'Autorité constate que ces fichiers, tant par leur objet que par leur contenu, offrent globalement des explications satisfaisantes sur le passage des comptes de résultat par nature aux comptes de résultat par destination de SNCF Voyageurs. En particulier, les trois derniers fichiers transmis permettent d'explicitier l'ensemble des étapes de construction du compte de résultat par destination.
101. D'autre part, si la Région fait valoir des incohérences entre certains de ces fichiers et des documents transmis en réponse à d'autres points de la décision n° 2022-001, l'Autorité considère, en tout état de cause, qu'au regard de l'ensemble des informations communiquées par SNCF Voyageurs, la Région dispose désormais des éléments suffisants pour comprendre le passage des comptes de résultat par nature aux comptes de résultat par destination. Au surplus, l'Autorité rappelle que la procédure en manquement initiée par la Région ne saurait ni ne pourrait avoir pour objet de se substituer à l'ensemble de la relation contractuelle qu'elle entretient avec son cocontractant. Ainsi, les incohérences pointées par la Région, dans la mesure où elles ne constituent pas un obstacle à la bonne exploitation des données communiquées, pourront aisément être clarifiées dans le cadre de ses échanges habituels avec SNCF Voyageurs portant sur l'exécution de la convention TER.

b. Documentation décrivant l'élaboration de la comptabilité

102. Concernant la « documentation » décrivant l'élaboration de la comptabilité, la Région n'a pas fait évoluer les critiques qu'elle avait émises lors du suivi d'exécution de la décision n° 2020-044 du 30 juillet 2020. Elle estime, dans sa réponse du 15 mars 2022, que les documents fournis ne constituent pas « une méthodologie détaillée et chiffrée mais tout au plus [des] documents de présentation ». Elle ajoute que « les principes fournis qui concernent les CRD et CRN ne sont pas accompagnés de clés de répartition pour passer d'un format à l'autre et de même pour les comptes par lignes pour lesquels il est question de clés de répartition entre lignes mais avec mention d'une « clé régionale » pour certains postes qui est insuffisante ».
103. En l'espèce, l'Autorité relève que pour l'exécution de la décision de règlement de différend n° 2020-044, SNCF Voyageurs a transmis six fichiers en lien avec la description de l'élaboration

¹⁴ Sont visés les documents : « 113_Matrice passage 2016 NPDC », « 113_Matrice passage 2016 Picardie », « 113_Matrice passage 2017 NPDC », « 113_Matrice passage 2017 Picardie », « 113_Matrice passage 2018 NPDC », « 113_Matrice passage 2018 PIC », « 113_Matrice passage 2019 HDF », « 115_Différents référentiels 2017 CRN et CRD », « 115_Différents référentiels 2018 CRN et CRD », « 115_Différents référentiels 2019 CRN et CRD », « 115_Guide construction CRN et CRD confidentiel », « 115_HDF_2019_détail CRD.xlsx ».

¹⁵ Sont visés les documents : « 88_HDF_2017-2016 détail CRD », « 88_HDF_2018_détail CRD ».

de sa comptabilité¹⁶. Elle a, en outre, communiqué trois nouveaux fichiers pour répondre à la mise en demeure de la décision n° 2022-001¹⁷.

104. Après examen de ces éléments, l'Autorité considère que SNCF Voyageurs a transmis les éléments justificatifs suffisants notamment du point de vue de la méthodologie utilisée, pour permettre à la Région de s'approprier les éléments comptables et financiers transmis. SNCF Voyageurs a notamment transmis des documents présentant la méthodologie d'établissement de la comptabilité en décomposant cette méthodologie pour les principaux postes. Ces supports didactiques constituent une première étape dans la compréhension du système comptable de SNCF Voyageurs. Si, du fait de sa nature, une documentation descriptive n'apporte pas une explication exhaustive sur l'élaboration de la comptabilité, les éléments transmis par SNCF Voyageurs sont suffisants pour se conformer à la présente mise en demeure. Une information plus détaillée devrait, au-delà de la présente procédure, reposer sur les échanges habituels que la Région entretient avec son cocontractant pour l'exécution de la convention TER. De telles explications excèdent le champ de la procédure initiée devant elle.
105. Il résulte de l'ensemble de ces éléments que SNCF Voyageurs a fourni des éléments suffisants pour satisfaire à l'ensemble des mises en demeure du point 88 de la décision n° 2022-001.

3.3.2. Comptes de résultat par nature et par destination pour l'exercice 2020

106. Dans la décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région des précisions sur les hypothèses utilisées pour déterminer les comptes de résultat prévisionnels par nature et par destination pour l'exercice 2020 (point 96).
107. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région a repris les mêmes critiques que celles qu'elle avait émises lors de l'exécution de la décision n° 2020-044. Elle estime ainsi que les hypothèses utilisées pour établir les comptes de l'exercice 2020 ne sont pas indiquées et qu'il est seulement fait mention d'un objectif de rattrapage du faible résultat de l'exercice 2019.
108. En l'espèce, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs a bien transmis un nouveau document en réponse à la mise en demeure, intitulé « 114_note d'accompagnement.pdf », qui comporte des explications supplémentaires sur la détermination des comptes prévisionnels. SNCF Voyageurs a notamment transmis les principales étapes sous-jacentes à l'élaboration du prévisionnel 2020. De la même manière que précédemment, une information plus détaillée devrait, au-delà de la présente procédure, reposer sur les échanges habituels que la Région entretient avec son cocontractant pour l'exécution de la convention TER.
109. Dans ces circonstances, et à défaut pour la Région d'étayer en quoi ce nouveau document n'apporterait pas les précisions nécessaires à la bonne compréhension des comptes de résultat prévisionnels par nature et par destination présentés par SNCF Voyageurs, cette dernière a satisfait à la mise en demeure de la décision n° 2022-001.

3.3.3. État des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution du service public

110. Dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'état, bien par bien, des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour

¹⁶ Il s'agit des documents suivants : « 115_Différents référentiels 2017 CRN et CRD », « 115_Différents référentiels 2018 CRN et CRD », « 115_Différents référentiels 2019 CRN et CRD », « 115_Didactique CDL confidentiel », « 115_Guide construction CRN et CRD confidentiel », « 115_HDF_2019_détail CRD.xlsx ».

¹⁷ « 88_HDF_2017-2016 détail CRD », « 88_HDF_2018_détail CRD », « 88 Présentation CRD.pdf ».

l'exécution de la convention TER, sur le périmètre de la convention et des lots définis dans l'avis de pré-information, pour les exercices 2016 à 2020 (point 115).

111. Dans les observations qu'elle a produites le 30 mars 2022 en réponse à la mesure d'instruction n° 5, la Région estime que les informations transmises par SNCF Voyageurs ne sont pas satisfaisantes. Selon elle, « *Il s'agit de diagnostics réalisés il y a de nombreuses années, pour certains, et non d'un suivi annuel de l'état des biens* ».
112. L'Autorité rappelle qu'en application de cette mise en demeure, il incombait à SNCF Voyageurs de fournir une information sur l'état de fonctionnement et d'entretien des biens. Elle relève qu'outre les informations relatives à l'état comptable des biens, SNCF Voyageurs a apporté des données liées à l'état physique des biens de la convention TER, s'agissant tant des matériels roulants, que des autres biens meubles et immeubles. SNCF Voyageurs a ainsi communiqué, à travers les fichiers intitulés « *115 2020_Etat comptable Hors MR - état.xlsx* » et « *115 2020_Etat comptable MR - état.xlsx* », les états d'usage des biens utilisés au titre de la convention TER pour l'année 2020 et, ainsi que le relève la Région, divers diagnostics techniques liés aux installations de maintenance.
113. En outre, contrairement à ce qu'indique la Région, la fourniture d'un suivi annuel de l'état des biens, qui au demeurant n'aurait que peu d'utilité pour la Région, n'était pas requise, de sorte que SNCF Voyageurs a communiqué suffisamment d'informations pour satisfaire à cette mise en demeure.

3.3.4. Coût d'entretien des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution du service public

114. Dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le coût d'entretien des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution de la convention TER, pour chaque matériel ou, à défaut, de disposer d'un coût unitaire, par type de matériel, sur le périmètre de la convention et de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information, pour les exercices 2016 à 2020 (point 122).
115. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région précise que les charges d'entretien ont été détaillés, mais que « *des écarts apparaissent entre les montants annoncés et les détails fournis* ». Elle ajoute que « *les écarts sont qualifiés de non significatifs, même quand il s'agit de des dizaines de milliers d'euros représentant plusieurs pourcent du montant global* ».
116. L'Autorité constate qu'en réponse à la mise en demeure, SNCF Voyageurs a communiqué cinq documents¹⁸ indiquant le coût d'entretien par type de matériel, au périmètre tant de la convention TER que des lots, pour chaque année de 2016 à 2020. Cette information est détaillée et permet d'obtenir des prix unitaires ou forfaitaires pour l'ensemble des prestations concernées. En outre, si SNCF Voyageurs a, de sa propre initiative, identifié certains écarts entre le détail des charges d'entretien présentées et les montants globaux, cette approche améliore la transparence des données fournies et ne conduit pas, en tout état de cause, à les invalider, dans la mesure où, selon l'année considérée, *a minima* 90% des charges présentées ont été justifiées.
117. Dans ces conditions, il y a lieu de considérer que les demandes initiales et, partant, les mises en demeure y afférentes, sont devenues sans objet.

¹⁸ Fichiers intitulés « *143_entretiens 2016 V.Starter.xlsx* » ; « *143_entretiens 2017 V.Starter.xlsx* » ; « *143_entretiens 2018 V.Starter.xlsx* » ; « *143_entretiens 2019 V.Starter.xlsx* » ; « *143_entretiens 2020 V.Starter.xlsx* »

3.4. S'agissant de la transmission des informations relatives au matériel roulant

3.4.1. Mises en demeure dont l'exécution est validée par la Région

118. Au vu de l'état des lieux de transmission des données transmis par la Région le 17 juin 2022, l'Autorité constate que les documents transmis par SNCF Voyageurs pour répondre aux mises en demeure figurant aux points 138 (séries, sous séries et variantes du matériel roulant), 169 et 170 (dates de première mise en service du matériel roulant), 175 (date de la dernière révision/modernisation), 182 (éléments comptables du parc de matériel roulant), 201 à 204 (kilométrage), 212 (principales caractéristiques du parc), 262 (affectation théorique et réalisée du parc de matériel roulant) et 271 (trajectoire prévisionnelle du parc) de la décision n° 2022-001 sont jugées satisfaisantes par la Région.
119. Dans ces conditions, il y a lieu de considérer que les demandes initiales et, partant, les mises en demeure y afférentes, sont devenues sans objet.

3.4.2. Informations relatives au type de matériel roulant, incluant l'offre TERGV

120. Aux termes de la décision n° 2022-001, SNCF Voyageurs a été mise en demeure de communiquer à la Région les informations relatives au type de matériel roulant pour l'ensemble de la convention TER pour l'exercice 2020 (point 130).
121. Dans le cadre de sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région indique que les tableaux ne comportent que les catégories de matériel, sans aucune précision permettant de faire le lien avec le service.
122. L'Autorité relève néanmoins que SNCF Voyageurs a fourni, pour l'année 2020, des informations analogues à celles relatives aux années 2016 à 2019 transmises dans le cadre de l'exécution de la décision n° 2020-044 et validées par la décision n° 2022-001. Ainsi, les informations supplémentaires sollicitées par la Région excèdent le champ requis par la mise en demeure.
123. Dans ces conditions, il y a lieu de considérer que les demandes initiales et, partant, les mises en demeure y afférentes, sont devenues sans objet.

3.4.3. Liste des matériels roulants en service, hors service, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV

124. Dans la décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région :
- la liste des matériels roulants en service et hors service¹⁹ (i) utilisés pour l'offre TERGV pour les exercices 2016 à 2018 et ceux (ii) utilisés pour l'offre SNCB²⁰ pour les exercices 2016 à 2020 (point 147) ;
 - la liste des matériels roulants en service et hors service (iii) pour les exercices 2016, 2018 et 2020 dans un format lisible en modifiant le document « 159_saisine_ART_20200907 » déjà

¹⁹ Les matériels roulants classés « hors service » sont des matériels qui peuvent être soit en attente de radiation soit radiés soit en cours de cession à des tiers mais ne concourant plus au service de transport de la convention TER. Ils ne peuvent pas être remis en service commercial aisément car, notamment, leur maintenance a été suspendue du fait de cette classification « hors service »

²⁰ Conformément à la convention conclue le 23 juillet 2019 pour l'exercice 2019 entre SNCF Mobilités et la Société nationale des chemins de fer belges (SNCB) relative aux trains transportant des voyageurs sur les axes Lille-Tournai, Lille-Courtrai, Maubeuge-Namur et Aulnoye-Aymerie-Mons.

transmis, ainsi que (iv) pour les exercices 2016 à 2018 et 2020, à la maille des lots définis dans l'avis de pré- information du 13 février 2020 (point 148).

125. Dans ses observations, la Région estime que les données transmises ne précisent pas l'affectation des matériels roulants qui permet « *de faire le lien avec le service* ».
126. Si la Région regrette l'absence d'informations complémentaires relatives à l'affectation des matériels roulants au service, elle n'étaye pas davantage cette critique qui apparaît, en tout état de cause, étrangère aux obligations résultant des mises en demeure faites à SNCF Voyageurs.
127. En l'espèce, l'Autorité relève que les documents envoyés par SNCF Voyageurs fournissent bien les données demandées, en particulier s'agissant de l'offre TERGV ainsi que pour l'offre SNCB, à la maille des lots. SNCF Voyageurs a donc satisfait à ces mises en demeure de la décision n° 2022-001.

3.4.4. Matricules des matériels roulants utilisés pour l'ensemble de la convention TER, accompagnés d'un tableau de correspondance entre les matricules internes SNCF/SNCB et l'immatriculation au format RNV

128. L'Autorité a, dans sa décision n° 2022-001, mis en demeure SNCF Voyageurs :
 - de communiquer à la Région le fichier « *163_saisine_ART_20200907* », expurgé de ses erreurs et approximations, et complété des matricules des matériels roulants utilisés pour l'année 2020 (point 155) ;
 - de préciser à la Région si les éléments figurant dans le fichier « *données SNCB réponses* » adressé à la Région le 15 janvier 2021 sont valables pour l'ensemble de la période 2016 – 2020, et, le cas échéant, de communiquer à la Région l'ensemble des informations figurant au point 163 de la décision n° 2020-044 (point 155) ;
 - de communiquer à la Région les matricules des matériels roulants utilisés pour l'offre TERGV, accompagnés d'un tableau de correspondance entre les matricules internes de SNCF et l'immatriculation au format du Registre National des Véhicules (RNV), pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que pour l'année 2020 (point 156).
129. La Région estime qu'aucune information n'a été transmise quant à l'offre TERGV, et que l'immatriculation au format RNV est manquante s'agissant du matériel de l'offre SNCB.
130. En réponse à la mesure d'instruction n° 3, SNCF Voyageurs a précisé que le fichier transmis par SNCB reprenait bien le numéro international (UIC) de chaque matricule, en remplacement de l'immatriculation au RNV qui est un registre français et non belge.
131. L'Autorité observe que, contrairement à ce qu'affirme la Région, l'ensemble des informations requises par la mise en demeure portant sur l'offre TERGV a bien été fourni, en particulier à travers le fichier intitulé « *156 - Matricule des Matériels TERGV.xlsx* ».
132. S'agissant, par ailleurs, des critiques de la Région visant l'absence de renseignement sur l'immatriculation RNV du matériel de l'offre SNCB, les précisions apportées par SNCF Voyageurs sont suffisantes et rappelle que l'immatriculation au format du Registre National des Véhicules exclut, par définition, les matériels belges.
133. Il résulte de ces éléments que SNCF Voyageurs a satisfait aux présentes mises en demeure de la décision n° 2022-001.

3.4.5. Identité des propriétaires des matériels roulants utilisés pour l'exploitation du service régional

134. Dans la décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'identité du propriétaire des matériels roulants utilisés pour l'année 2020 (point 163).
135. La Région estime qu'il manque les informations relatives à l'offre TERGV.
136. L'Autorité considère néanmoins que ces renseignements, qui concernent la propriété des matériels « TGV » de l'entreprise opérant au titre de la convention TER, ont un caractère public, et n'appelaient donc pas nécessairement de précisions de la part de SNCF Voyageurs.
137. Ainsi, SNCF Voyageurs a correctement exécuté la présente mise en demeure de la décision n° 2022-001.

3.4.6. Date à laquelle la caisse devra être radiée en l'absence d'investissement, date de radiation technique si « hors service », date prévisionnelle de réforme et date du pelliculage

138. Aux termes de la décision n° 2022-001, SNCF Voyageurs a été mise en demeure de communiquer à la Région dans un format exploitable, pour l'ensemble des matériels roulants de la convention TER, y compris ceux utilisés pour l'offre TERGV, ainsi que sur le périmètre des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, la date à laquelle la caisse²¹ devra être radiée en l'absence d'investissement, la date de radiation technique si « hors service », la date prévisionnelle de réforme ainsi que la date du pelliculage (point 190).
139. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région indique que, s'agissant des matériels roulants utilisés pour l'offre TERGV, seule est précisée la date de radiation technique.
140. L'Autorité relève toutefois que les investissements relatifs aux matériels roulants de l'offre TERGV sont du ressort exclusif de SNCF Voyageurs, et non de la Région. Ainsi, s'agissant de ces matériels, seule la date de radiation technique, qui est renseignée par le fichier intitulé « 190 - Dates de radiation technique des matériels TERGV.xlsx », intéresse la Région.
141. Il en résulte de ces éléments que SNCF Voyageurs a bien exécuté cette mise en demeure de la décision n° 2022-001.

3.4.7. Données relatives au matériel roulant loué pour l'ensemble de la convention TER

142. Dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs (point 221) :
- de communiquer à la Région les données relatives au matériel roulant loué pour l'ensemble de la convention TER Hauts-de-France ainsi qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information, pour l'exercice 2020 ;
 - de compléter les données relatives au nombre de places assises par catégorie et par classe, transmises pour les exercices 2016 à 2019 ;

²¹ La caisse correspond à l'enveloppe matérielle du matériel roulant qui est lui-même constitué de l'ensemble de la caisse, ainsi que des équipements annexes/accessoires/obligatoires (bogies, roues, équipements de frein...).

- de préciser la nature des unités d'œuvre permettant d'évaluer les barèmes de location, pour les exercices 2016 à 2018.
143. Dans le tableau de suivi actualisé du 15 mars 2022, produit en réponse à la mesure d'instruction n° 3, la Région estime que dans les fichiers correspondants figurent « *des montants mineurs pour des matériels qui n'ont jamais été acquis ni loués par TER comme les BB26000* ». Elle ajoute que l'un des fichiers ne semble pas concerner strictement le périmètre de la région Hauts- de- France, et que sont renseignées des données relatives à d'autres AOT.
144. En premier lieu, l'Autorité ne partage pas l'affirmation de la Région selon laquelle des matériels roulants de type « *BB26000* » ne pourraient pas figurer parmi la liste des matériels loués pour la convention TER, dans la mesure où ils peuvent être notamment utilisés pour remplacer des matériels de type « *BB22000* » ou « *BB15000* » en tête des rames « *Corails* ».
145. En deuxième lieu, l'Autorité rappelle que les locations de matériel roulant interviennent fréquemment entre AOT dans le but de faciliter la vie opérationnelle des contrats. Ainsi, il n'est pas illogique que les données transmises fassent également référence à d'autres AOT. En tout état de cause, la Région ne démontre pas en quoi la communication de ces données par SNCF Voyageurs aurait nui à la bonne exécution de cette mise en demeure.
146. Ainsi, SNCF Voyageurs a communiqué les informations nécessaires à la satisfaction de ces mises en demeure de la décision n° 2022-001.

3.4.8. Emplacement et volume des réserves d'exploitation

147. L'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région pour chaque type de jour, l'emplacement et le volume des réserves d'exploitation à l'échelle de la convention TER et pour chaque lot défini dans l'avis de pré -information du 13 février 2020 pour les exercices 2016 à 2019 (point 229 de la décision n° 2022-001).
148. SNCF Voyageurs a indiqué, dans sa réponse du 31 mai 2022 à la mesure d'instruction n° 4, avoir déposé sur la plateforme d'échange avec la Région « *StarTER* », quatre fichiers supplémentaires portant sur la répartition des réserves relatives au lot « *Etoile d'Amiens* », sur la base du taux d'utilisation des rames tenant compte du plan de transport pour ce lot, pour les années 2016 à 2019.
149. Dans ses observations la Région estime que l'horaire de service n'est toujours pas précisé dans les données envoyées et indique qu'il manque les taux de réserve pour maintenance et éventuellement pour aléas, ainsi que les données portant sur les rames à grande vitesse.
150. D'une part, l'Autorité rappelle qu'en application de la présente mise en demeure, SNCF Voyageurs était tenue de communiquer uniquement les réserves d'exploitation. Ainsi, les observations de la Région tendant à solliciter l'envoi d'informations supplémentaires, telles que les taux de réserve pour maintenance et pour aléas doivent être écartées. L'Autorité rappelle par ailleurs, que le service TERGV est opéré par des matériels roulants utilisés pour desservir d'autres territoires que celui de la région Hauts-de-France, et qu'ainsi, SNCF Voyageurs n'avait pas à constituer de réserves d'exploitation dédiées à la convention TER, ni à communiquer d'information à ce titre à la Région.
151. D'autre part, s'agissant de la temporalité des données transmises, SNCF Voyageurs précise, dans sa réponse du 31 mai 2022 à la mesure d'instruction n° 4, que le fichier intitulé « *197_réserves MR_lots.xlsx* » correspond à une situation établie sur l'année 2020. Elle ajoute néanmoins que « *s'agissant du versant nord, c'est-à-dire Lille, cette réserve est nouvelle depuis 2020* » et que, s'agissant du « *versant sud* », ces réserves existent depuis 2016.

152. Ainsi, dans la mesure où, comme l'expose SNCF Voyageurs, les réserves n'évoluent pas d'une année sur l'autre et que SNCF Voyageurs a transmis l'information requise la plus récente, SNCF Voyageurs a communiqué l'ensemble des informations nécessaires à la satisfaction de cette mise en demeure de la décision n° 2022-001.

3.4.9. Informations relatives à la fiabilité du matériel roulant

153. Dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de préciser les éléments relatifs à la fiabilité du matériel roulant en communiquant à la Région, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'année 2020, la qualification du niveau d'incident et du type de panne organe touché (par fonction) ainsi que les éléments d'analyse des principales causes de panne, par matériel roulant. Elle a précisé que ces informations doivent être fournies pour le matériel roulant utilisé pour la convention TER, y compris ceux utilisés pour l'offre SNCB et pour l'offre TERGV, ainsi qu'au périmètre de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information (point 237).
154. Dans le tableau de suivi produit le 15 mars 2022, en réponse à la mesure d'instruction n° 3, la Région indique que les informations communiquées par SNCF Voyageurs correspondant à cette mise en demeure, sont satisfaisantes.
155. Dans son tableau de suivi du 17 juin 2022, mis à jour des compléments apportés par SNCF Voyageurs le 31 mai 2022, la Région semble néanmoins avoir modifié son analyse. Elle indique en effet que les données relatives aux années 2016 à 2018 sont manquantes et que les informations portant sur les années 2019 et 2020, ainsi que sur les TERGV, ont été transmises par série et non à l'échelle de la rame. Elle ajoute que les données du fichiers « *237 Fiabilité MR HdF.pdf* » restent parcellaires.
156. L'Autorité note que le changement de position de la Région, entre ses analyses du 15 mars et celles du 17 juin 2022, est intervenu sans que celle-ci ne l'explique et sans qu'aucune circonstance ne le justifie ; les documents déposés le 31 mai par SNCF Voyageurs sur la plateforme « *StarTER* » ne portant pas sur l'exécution de cette mise en demeure.
157. En tout état de cause, l'Autorité observe que des précisions quant à la qualification du niveau d'incident et à l'analyse des principales causes de panne ont bien été communiquées, à tout le moins pour les années 2017 à 2020 dans le fichier « *237 Fiabilité MR HdF.pdf* ».
158. En outre, l'Autorité rappelle que dans sa décision n° 2022-001, elle a précisé que les informations devant être communiquées ont vocation à « *permettre à la Région de disposer d'une vision claire de l'état des performances du matériel roulant affecté à l'exécution de la Convention TER, [et] de vérifier si une série de matériels est plus sujette aux pannes de certains équipements ou organes* ». Ainsi, contrairement à ce qu'affirme la Région, il n'incombait pas à SNCF Voyageurs de transmettre des données à l'échelle de la rame, mais bien par série. Au surplus, l'Autorité rappelle que des données plus détaillées, renseignant notamment sur les actions correctives à la maille unitaire de chaque matériel roulant, ont été transmises au titre des mises en demeure de la thématique « *maintenance* ».
159. Enfin, si la Région pointe le caractère parcellaire des données transmises au titre de la fiabilité globale du matériel roulant, elle n'étaye pas cette critique. L'Autorité observe, au contraire, que le fichier « *237 Fiabilité MR HdF.pdf* » apporte une information très détaillée, en particulier s'agissant des causes des défaillances, ainsi que les plans d'actions associés à ces défaillances, renseignés dans le fichier « *237 Plan d'actions SEF et régularité 2018-2020.xlsx* ».
160. Dans ces conditions, SNCF Voyageurs a satisfait à cette mise en demeure de la décision n° 2022-001.

3.4.10. Volume du stock de pièces consommables et réparables, valeur de marché des pièces concernées ainsi que les références, sources d'approvisionnement, descriptifs et plans des pièces

161. Aux termes de la décision n° 2022-001, SNCF Voyageurs a été mise en demeure de compléter les informations communiquées précédemment à la Région en lui communiquant le volume du stock de pièces consommables et réparables, les références du constructeur de ces pièces, en précisant les noms et adresses des fournisseurs concernés, ainsi que les plans des pièces. L'Autorité a précisé que ces informations devaient être communiquées pour les exercices 2016 à 2019 sur le périmètre de la convention TER, ainsi que pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information (point 248).
162. Dans ses observations, la Région estime qu'il manque une information à la maille géographique des lots et que la période de référence des informations n'est pas explicitée. En outre, pour compléter son analyse, la Région renvoie à deux notes, dont l'une élaborée par son assistant technique, et précise que celles-ci « *seront transmises ultérieurement en raison de leur taille* ».
163. Dans ses observations du 18 février 2022, produites en réponse à la mesure d'instruction n° 2, SNCF Voyageurs précise qu'il n'existe pas de stock de pièces dédié à une région ou à des matériels roulants particuliers, dans la mesure où « *SNCF Voyageurs a mis en place une gestion mutualisée, toutes régions et toutes activités confondues, de l'approvisionnement et du stock des pièces de rechanges* », afin d'en garantir une efficacité opérationnelle et économique. Elle indique néanmoins que, dans le cadre des discussions portant sur le transfert des biens, SNCF Voyageurs a transmis à la Région une « *proposition de dimensionnement et de valorisation de stock de pièces de l'ensemble du parc* ». Par ailleurs, elle précise que « *dès lors que la Région aura communiqué la composition des parcs des lots pour lesquels elle souhaite une estimation du besoin de stock* », elle sera en mesure de fournir des informations à la maille des lots.
164. Près de quatre mois suivant les observations de la Région, l'Autorité relève qu'aucune des notes d'analyse que la Région s'était engagée à produire ne lui a été communiquée.
165. Indépendamment de cette circonstance, l'Autorité observe que, nonobstant l'absence de pièce consommable et réparable spécifiquement rattachable, à date, à la convention TER, SNCF Voyageurs a effectué, dans le cadre du transfert des matériels roulants, une proposition à la Région reprenant une information approchante, à travers trois scénarios – un scénario fondé sur une vision mutualisée du stock de pièces, avec une répartition au prorata du parc de matériel roulant ; un autre scénario sur la base d'une estimation du stock de pièces à dire d'expert ; et un scénario fondé sur un contrat logistique *ad hoc* – et qui constitue une information suffisante dans le cadre de la présente procédure.
166. Pour les mêmes raisons, s'agissant des informations requises à la maille des lots, l'Autorité relève que SNCF Voyageurs ne saurait être en mesure de déterminer une répartition du stock à cette maille géographique, dans la mesure où cette information est dépendante de l'organisation future de la convention TER dans son ensemble, et en particulier de la configuration de chaque lot et du dimensionnement du parc de matériels roulants.
167. Par ailleurs, dans sa réponse du 31 mai 2022 à la mesure d'instruction n° 4 l'interrogeant sur l'exhaustivité des plans des pièces consommables et réparables fournis :
- SNCF Voyageurs a indiqué que, pour les plans des pièces réparables, elle effectuerait un envoi complémentaire au plus tard le 30 juin 2022 si elle identifiait des plans ou documents manquants. En revanche, pour les séries de matériel roulant récentes – REGIOLIS et REGIO2N –, elle a fait valoir que « *les accords de confidentialité et des conventions de séquestre, préalables indispensables à la remise par lesdits équipementiers d'une partie de cette documentation, sont encore en cours de négociation entre SNCF Voyageurs, le constructeur et les équipementiers concernés* ».

- Comme elle s'y était engagée, SNCF Voyageurs a indiqué avoir déposé le 27 juin 2022 sur la plateforme « *StarTER* » les informations complémentaires correspondant aux plans des pièces réparables des matériels roulants REGIOLIS, REGIO2N, AGC, TER2NNG, TER2NPG, ATER et XTER, et elle a produit les preuves de dépôt afférentes.
 - Pour les plans des pièces consommables, SNCF Voyageurs a rappelé avoir communiqué l'identité des fournisseurs identifiés, ainsi que les références de ces pièces, ce qui permet d'exclure tout risque de défaut d'approvisionnement.
 - SNCF Voyageurs a précisé cependant que, s'agissant des matériels roulants les plus anciens – locomotives BB15000 et BB22200, Voitures CORAIL, V2N et VR2N –, elle s'est engagée à transmettre à la Région les informations correspondantes dans un délai de 2 mois à compter de la demande de transfert exprimée par la Région.
168. Dans sa réponse, SNCF Voyageurs a ajouté que le caractère exploitable de ces données est assuré par des tables de correspondance « *permettant d'identifier pour les symboles des pièces de maintenance, le plan du constructeur associés avec son numéro d'identification SNCF (symbole)* ». Elle a indiqué avoir communiqué à la Région lesdites tables de correspondance à la même date que sa réponse, le 31 mai 2022.
169. L'Autorité constate que SNCF Voyageurs a transmis l'intégralité des informations requises par la mise en demeure, à l'exception des plans des pièces réparables et des références des pièces consommables liés aux matériels roulants anciens. Sur ce point, l'Autorité prend acte de l'engagement de SNCF Voyageurs, dans l'hypothèse où les matériels roulants anciens devraient faire l'objet d'une demande de transfert par la Région, d'assurer l'approvisionnement en pièces détachées pour ces matériels et fournir tout document permettant, le cas échéant, de reconstituer les plans des pièces réparables.
170. Au regard de l'ensemble de ces éléments, et à défaut pour la Région d'avoir davantage étayé son analyse des fichiers communiqués, SNCF Voyageurs a transmis les éléments suffisants pour exécuter la présente mise en demeure.

3.4.11. Lignes de roulement du matériel roulant

171. Dans la décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les lignes de roulement du matériel roulant²² pour chaque lot défini dans l'avis de pré-information pour chacun des exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020 (point 255).
172. Dans ses observations, la Région indique que les documents ne donnent aucune information à la maille géographique, qu'ils comportent de nombreuses abréviations et « *ne sont pas documentés ou légendés de manière à être intelligibles et interprétés* ».
173. Dans ses observations du 18 février 2022 en réponse à la mesure d'instruction n° 2, SNCF Voyageurs fait valoir que « *la production de telles informations pour la période 2016-2018, au-delà des données déjà transmises pour la période 2019-2020, impliquerait pour SNCF Voyageurs une charge de travail manifestement excessive* ». Elle rappelle qu'une ligne de roulement illustre le cheminement d'un même matériel et que, par principe, elle ne peut pas être allotie. Elle ajoute avoir déjà fourni une information approchante – détaillant la composition prévisionnelle du matériel roulant par circulation avec notamment son régime et le numéro de lot associé – dans le cadre de la convention TER, pour les années 2019 et 2020. Si elle devait fournir une information analogue pour les années 2016 à 2018, alors que la précédente convention TER ne le prévoyait pas, SNCF Voyageurs estime que leur élaboration serait éminemment chronophage et mobiliserait des agents au détriment de la conception des futurs

²² Entendues comme l'ensemble des missions opérées par une série/sous série de matériel roulant sur l'ensemble des journées de service.

plans de transport et donc *in fine* de la circulation des trains. Enfin, elle attire l'attention de l'Autorité sur le caractère inexploitable des informations qui en résulterait, puisque les lignes de roulement actuelles sont mutualisées entre plusieurs lots. Dès lors, opérer une ventilation des lignes de roulement à l'échelle de chaque lot conduirait à réaliser des roulements tronqués.

174. En premier lieu, l'Autorité observe qu'en réponse à la mise en demeure, SNCF Voyageurs a communiqué à la Région un glossaire des abréviations utilisées dans les lignes de roulement du matériel roulant.
175. En deuxième lieu, au-delà des informations approchantes déjà communiquées pour les années 2019 et 2020, la reconstitution de telles informations pour les années antérieures constituerait une charge disproportionnée au regard des enjeux y afférents. En effet, un roulement vise notamment à maximiser l'utilisation du matériel roulant, au moyen d'une mutualisation de ce dernier. Ainsi, il, s'étend généralement sur plusieurs lots et ne saurait donc, par définition, être alloté sans perdre son caractère exploitable. En outre, ces informations ne présentent qu'un intérêt limité pour la Région, tant du point de vue de la compréhension de l'organisation du service, puisqu'elles ne reflètent en rien son fonctionnement actuel, que du point de vue de sa mise en concurrence, dans la mesure où il appartiendra aux nouveaux titulaires du contrat de service public de déterminer leurs propres lignes de roulement en fonction des lots attribués par la Région au terme du processus.
176. En tout état de cause, comme il a été dit précédemment, l'Autorité rappelle que la Région a acté des modifications significatives sur le périmètre des lots défini initialement dans l'avis de pré-information publié le 10 mai 2019, et qu'à l'exception du lot dénommé « *Etoile d'Amiens* », les mises en demeure portant sur l'allotissement des données sont désormais dépourvues d'objet.
177. Eu égard à ces éléments et aux précisions apportées par SNCF Voyageurs, l'Autorité considère qu'il ne saurait lui être reproché de ne pas avoir communiqué l'ensemble des informations visées par cette mise en demeure.

3.4.12. Temps de service de chaque rame du parc de matériel roulant

178. L'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le temps de service de chaque rame du parc de matériels roulants utilisée pour l'exécution de la convention TER ainsi que pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information pour les exercices 2016 à 2019 (point 276).
179. La Région estime que les informations n'ont été fournies que pour l'année 2019. Elle ajoute, en outre, que les informations ont été communiquées par série de matériel roulant et non par rame.
180. L'Autorité constate que, contrairement à ce qu'affirme la Région, des données qui lui ont été transmises portent également sur les années 2016 à 2018²³. L'Autorité relève que ces fichiers renseignent les informations demandées par série de matériel roulant, et qu'ils précisent également le temps d'utilisation de chaque matériel roulant pour chaque mission opérée.
181. En tout état de cause, conformément à l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 23 juin 2022 susvisé, SNCF Voyageurs était tenue de communiquer le temps de service de chaque rame du parc de matériels roulants uniquement pour l'exercice 2019, et le temps de service commercial par rame pour les exercices 2016 à 2018. Ainsi, SNCF Voyageurs a transmis une information plus précise que celle qui été requise pour les années 2016 à 2018.
182. Au surplus, bien que la Région n'ait émis aucune critique s'agissant des informations relatives à l'année 2019, l'Autorité observe que, dans le cadre de sa réponse du 31 mai 2022 à la mesure

²³ Sont visés les documents suivants, reçus par la Région : « 222&242&338_2016_matériel_Conso_starter.xlsx » ; « 222&242&338_2017_matériel_Conso_starter.xlsx » et « 222&242&338_2018_matériel_Conso_starter.xlsx ».

d'instruction n° 4, SNCF Voyageurs a fourni, outre les informations par série de matériel roulant déjà communiquées, des données relatives au temps d'utilisation de chaque matériel, similaires à celles produites pour les années 2016 à 2018²⁴.

183. Il résulte de l'ensemble de ces éléments que SNCF Voyageurs a satisfait à cette mise en demeure.

3.4.13. Kilométrages des autocars de substitution programmée et de substitution inopinée ou pour cause de travaux, en distinguant le kilométrage commercial et haut-le-pied

184. Dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région (point 284) :

- sur le périmètre de la convention TER, les données relatives au kilométrage réalisé par des autocars respectivement pour des missions de substitution programmée et des missions de substitution inopinée ou pour cause de travaux, pour les exercices 2016 à 2018, en distinguant le kilométrage commercial et le kilométrage haut-le-pied.
- les mêmes données, pour les exercices 2016 à 2019, pour chacun des lots visés dans l'avis de pré-information, en distinguant le kilométrage commercial et le kilométrage haut-le-pied.

185. La Région indique que les données fournies se limitent à l'année 2019, et qu'elles ne distinguent pas kilométrage commercial et le kilométrage haut-le-pied.

186. En réponse à la mesure d'instruction n° 2, SNCF Voyageurs a rappelé, dans ses observations du 18 février 2022, que ces informations étaient absentes de ses systèmes d'information avant l'année 2019 faute notamment de contractualisation avec les transporteurs routiers au sujet de ces données. Elle ajoute que la reconstitution de telles données pour les années antérieures, à savoir 2016 à 2018, et réparties par lot, ferait peser sur elle une charge considérable. Après avoir décrit la démarche que cette reconstitution impliquerait, elle précise avoir évalué avec un consultant externe que sa mise en œuvre nécessiterait un mois de travail, mobilisant deux personnes à plein temps, pour un coût estimé de 40 000 à 60 000 euros HT.

187. Outre ces considérations, l'Autorité souligne que des données récentes, relatives à l'année 2019, relatives au kilométrage commercial, haut-le-pied et par lot ont bien été communiquées par SNCF Voyageurs. Si la communication des données relatives aux années 2016 à 2018 permettrait à la Région de disposer d'une connaissance précise de la part du service commercial effectuée par autocar, la production de ces informations représenterait une charge disproportionnée pour l'opérateur compte tenu de leur enjeu. Dans ces conditions, SNCF Voyageurs a transmis des informations suffisantes pour se conformer à la présente mise en demeure.

3.5. S'agissant de la transmission des informations relatives à la maintenance du matériel roulant

188. S'agissant de l'exécution des mises en demeure relatives à la « maintenance », l'Autorité relève, à titre liminaire, que la Région a omis d'actualiser les observations qu'elle avait déjà formulées lors du suivi d'exécution de la décision n° 2020-044, et ce, en dépit (i) de la communication d'un volume significatif de données de la part de SNCF Voyageurs par un disque dur réceptionné par

²⁴ Document « 242 2019 Starter V2.xlsx ».

la Région le 21 février 2022, (ii) des sollicitations expresses de l'Autorité, et (iii) du délai de quatre mois dont elle disposait pour présenter à tout moment ses nouvelles analyses à l'Autorité.

189. Ainsi, il est rappelé que, dans le cadre de sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région a précisé que son tableau de suivi ne concernait que les informations relatives au « matériel roulant », à l'« offre », au « trafic et à la distribution », ainsi qu'aux « ressources humaines ».
190. En réponse à la mesure d'instruction n° 5 sollicitant une mise à jour du suivi réalisé au titre des informations transmises par SNCF Voyageurs sur les thématiques « justification des compensations versées pour l'exécution du service public » et « maintenance », la Région a précisé, le 30 mars 2022, avoir des difficultés à exploiter ces informations en raison de leur volume, et a indiqué qu'elle procéderait à leur analyse et à un nouvel envoi à l'Autorité le 15 avril 2022. Aucune mise à jour sur cette question n'a été transmise à l'Autorité à cette date, ni ultérieurement.

3.5.1. Mises en demeure dont l'exécution est validée par la Région

191. Au vu de l'état des lieux de transmission des données transmis par la Région le 17 juin 2022, l'Autorité constate que les documents transmis par SNCF Voyageurs pour répondre à la mise en demeure figurant aux points 292 et 295 de la décision n° 2022-001 (description des sites de remisage et de maintenance) sont jugées satisfaisantes par la Région.
192. Dans ces conditions, il y a lieu de considérer que les demandes initiales et, partant, les mises en demeure y afférentes, sont devenues sans objet.

3.5.2. Équipements des voies des sites de maintenance ou de remisage

193. Dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région (point 302) :
- pour chaque site de maintenance dont elle assure la gestion : le gabarit des voies d'accès et les caractéristiques permettant de connaître les matériels roulants compatibles ;
 - concernant le site du Landy : l'ensemble des informations visées au point 272 de la décision n° 2020-044 ;
 - un recensement exhaustif des sites de remisage qu'elle utilise pour l'exécution de la convention TER ;
 - pour chaque site de remisage dont elle assure la gestion : la liste des outillages spécifiques à l'exécution du contrat de service public ; l'électrification des voies et le type de courant ; le gabarit des voies d'accès et les caractéristiques permettant de connaître les matériels roulants compatibles ;
 - pour chacune des voies des sites de remisage dont elle assure la gestion : la liste des équipements, des outillages et des prestations réalisées, l'existence d'une mutualisation ou non.
194. Dans ses observations, la Région estime qu'il n'est pas fait mention des sites de remisage et qu'aucune information n'est transmise s'agissant des sites de maintenance de Méricourt et du Landy. La Région indique en outre que, pour les sites sur lesquels SNCF Voyageurs a communiqué des informations, certaines sont manquantes : les prestations réalisées ne sont pas précisées et la mutualisation des emprises et des équipements n'est pas indiquée. Elle fait également valoir des difficultés de compréhension sur certaines informations transmises,

notamment celles relatives aux installations fixes et celles relatives à la compatibilité des matériels roulants sur certains sites.

195. Dans le cadre de sa réponse du 22 mars 2022, faisant suite à la mesure d'instruction n° 3, SNCF Voyageurs précise que, de manière générale, les informations correspondant à ces mises en demeure sont à demander au propriétaire des voies de remisage – hors site Technicentre, et donc à SNCF Réseau.
196. S'agissant des sites de maintenance, l'Autorité constate que le fichier intitulé « 272_HDF_Inventaire Descriptif Installations TER-VP (complément).xlsx » renseigne les gabarits routiers, les limites de charges ferroviaires, l'électrification ferroviaire, la présence de rayons de courbure contraignant, la présence de limitations au gabarit ferroviaire « GA », ainsi que les séries de matériels roulants circulant dans les sites en question. Il permet donc *in fine* d'en déduire les matériels roulants compatibles dans le parc actuel des matériels utilisés pour la convention TER, y compris s'agissant du site du Landy. En revanche, il n'appartient pas à SNCF Voyageurs de fournir ces informations pour le site de Méricourt, dans la mesure où l'exploitant des installations de service est Fret SNCF. Ainsi, les remarques de la Région sur ce point doivent être écartées.
197. S'agissant des sites de remisage, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs a bien communiqué les informations relatives à leur recensement, ainsi que l'ensemble des précisions afférentes à ces sites – s'agissant par exemple de la présence de fosses de visite ou non, du type de courant utilisé, etc. –²⁵, conformément à la mise en demeure qui lui était faite. SNCF Voyageurs a, en outre, également fourni le taux d'utilisation portant sur ces sites²⁶, et donc renseigné l'existence ou non d'une mutualisation.
198. Il résulte de l'ensemble de ces éléments que SNCF Voyageurs a communiqué toutes les informations nécessaires à la satisfaction des présentes mises en demeure.

3.5.3. Nombre annuel de prestations régulées

199. Dans la décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour chaque site de maintenance ou de remisage dont elle assure la gestion, y compris pour le site du Landy :
- le nombre annuel de prestations régulières réalisées pour l'exécution du contrat de service public conclu avec la Région, pour les exercices 2016 à 2019, sur le périmètre de l'ensemble de la convention TER, et pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 (point 309) ;
 - le pourcentage du volume d'activité du site correspondant à l'exécution du contrat de service public, pour les exercices 2016 à 2019, sur le périmètre de l'ensemble de la convention TER et pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, accompagné d'une méthode permettant de détailler le calcul du taux d'occupation présenté (point 311).
200. Dans ses observations, la Région indique que SNCF Voyageurs n'a communiqué aucune information par lot, ni aucune information concernant les sites de remisage et le site du Landy. Elle estime également que le taux d'occupation des voies de maintenance n'est indiqué que pour une année, et que SNCF Voyageurs ne précise pas de quelle année il s'agit. Elle ajoute que le taux d'occupation indiqué n'est pas « éclairé par le volume ayant servi au calcul du temps d'utilisation » et que « Le montant facturé par atelier n'est pas cohérent avec le taux d'occupation

²⁵ Fichier intitulé « 302_voies de remisage SA 2021.xlsx ».

²⁶ Fichiers dénommés « Taux d'utilisation par voie du TER HDF » ; « Taux d'utilisation par voie du TER HDF version complétée au 1er mars 2021 » ; « Taux d'occupation Tech Le Landy -TER » ; « Le Landy - Taux d'occupation des voies par TER HDF.xlsx » ; « Le Landy - Taux d'occupation des voies par TER HDF.pdf ».

ni avec les missions confiées (faible volume, totaux très éloignés des montants conventionnels) ».

201. L'Autorité observe que les informations transmises par SNCF Voyageurs visent bien l'ensemble des technicentres industriels, y compris ceux situés en dehors du périmètre de la Région Hauts-de-France, pouvant servir ponctuellement à l'entretien ou la réparation de certains matériels roulants utilisés dans le cadre de la convention d'exploitation conclue entre la Région et SNCF Voyageurs ainsi que la répartition par lot au moins pour l'année 2019.
202. Par ailleurs, s'il résulte du fichier intitulé « 309 Méthode de calcul taux d'occupation des voies.pdf » que la méthode ne tient compte que des temps d'occupation, à l'exclusion, donc, des temps pendant lesquels les voies ne sont pas utilisées, l'Autorité relève que cette méthode est conforme au décret du 20 août 2019 susvisé qui vise le pourcentage du « volume d'activité » correspondant à l'exécution du contrat de service public. En outre, ces taux ayant été fournis pour les années les plus récentes, de 2018 à 2019, et donc les plus utiles pour la Région et les candidats aux appels d'offres, les informations fournies sont suffisantes pour comprendre et évaluer l'offre de maintenance et l'adapter au besoin.
203. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, SNCF Voyageurs a communiqué les informations nécessaires à la satisfaction des présentes mises en demeure de la décision n° 2022-001.

3.5.4. Montant des coûts de maintenance par rame

204. L'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les coûts de maintenance par rame pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information, pour les exercices 2016 à 2019 (point 326 de la décision n° 2022-001).
205. Dans ses observations, la Région souligne l'existence d'incohérences dans les éléments transmis, dans la mesure où ces derniers indiquent que des opérations de maintenance auraient été réalisées sur des matériels radiés, tels que RIB-RIO et X72500.
206. L'Autorité observe néanmoins qu'au titre des années pour lesquelles ils ont été renseignés dans les documents communiqués par SNCF Voyageurs, les matériels en question n'étaient pas radiés. Accessoirement, il n'est pas incohérent que des matériels, tels que les RIB-RIO, soient également mentionnés dans ces documents, sans pour autant figurer dans les données alloties, dans la mesure où les opérations de maintenance réalisées sur ces matériels ont pu l'être pour le compte d'autres AOT que la Région. SNCF Voyageurs a donc satisfait à cette mise en demeure de la décision n° 2022-001.

3.5.5. Historique de la maintenance

207. Aux termes de la décision n° 2022-001, SNCF Voyageurs a été mise en demeure de communiquer à la Région l'ensemble des données mentionnées dans la rubrique « Historique de la maintenance » de l'annexe 1 du décret du 20 août 2019 pour chaque matériel roulant de la convention TER, les données visées au paragraphe 7 du II de l'annexe II du règlement d'exécution (UE) 2019/779²⁷ devant être communiquées depuis la première mise en service (point 337).
208. Dans ses observations, la Région estime qu'il manque une information à la maille géographique des lots et que la période de référence des informations n'est pas explicitée. Pour compléter son analyse, la Région renvoie à deux notes, dont l'une élaborée par son assistant technique, et précise que celles-ci « seront transmises ultérieurement en raison de leur taille ». De la même

²⁷ Règlement d'exécution (UE) 2019/779 de la Commission du 16 mai 2019 établissant des dispositions détaillées concernant un système de certification des entités chargées de l'entretien des véhicules conformément à la directive (UE) 2016/798 du Parlement européen et du Conseil et abrogeant le règlement (UE) no 445/2011 de la Commission.

manière, dans sa réponse du 30 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 5, la Région indique qu'elle complétera son analyse et la communiquera à l'Autorité le 15 avril 2022.

209. Quatre mois après les observations de la Région, l'Autorité relève qu'aucune des notes d'analyse qu'elle s'était engagée à produire ne lui a été communiquée. A cet égard, la mise à jour transmise à l'Autorité le 17 juin 2022 ne contient pas d'informations supplémentaires sur ce point.

210. En réponse à cette mise en demeure, SNCF Voyageurs a communiqué un volume très important de données. A cet égard, dans sa réponse du 18 février 2022 à la mesure d'instruction n° 2, SNCF Voyageurs précise apporter des compléments aux données transmises antérieurement à la décision n° 2022-001, notamment :

- La communication à la Région, « pour les séries AGC, REGIOLIS, REGIO2N (et Tram Train), [du] Plan de Maintenance SNCF actualisé incluant ainsi l'élargissement à toutes les tâches de maintenance ayant fait l'objet d'une adaptation, en complément (à date de transfert des matériels) de celles déjà transmises au titre de la Sécurité de l'Exploitation ferroviaire ».

Elle rappelle qu'un plan de maintenance actualisé s'appuie sur une organisation propre à l'entreprise exploitante, et qu'il correspond aux optimisations réalisées au cours des dernières années, à partir des plans de maintenance des constructeurs, pour améliorer la sécurité et la performance, en termes de coûts de maintenance, de fiabilité et de confort, selon les demandes de l'exploitant, des AOT et des usagers.

- Une mise à jour de l'historique de maintenance des matériels de 2014 à 2022, afin de permettre à la Région de disposer de l'exhaustivité des données utiles sur le plan technique.

En effet, SNCF Voyageurs précise qu'elle a opéré plusieurs changements de GMAO²⁸, et que la maintenance des matériels roulants a été progressivement migrée vers la GMAO dite « OSMOSE » en 2014, qui est toujours en service. Elle dispose ainsi de toutes les données historiques de maintenance depuis la mise en service de cette GMAO.

211. Comme l'Autorité l'a précédemment souligné, la Région ne lui a communiqué aucune des notes d'analyse, ni aucun complément qu'elle s'était engagée à produire dans le cadre de la présente procédure. Du reste, l'Autorité relève que les autres observations de la Région, portant sur l'absence d'allotissement des informations transmises et sur l'absence d'indication quant à la période de référence de ces informations, correspondent à l'exécution d'une autre mise en demeure de la décision n° 2022-001, et n'ont ainsi aucun lien avec l'exécution de la présente mise en demeure.

212. En tout état de cause, au cours de l'instruction de l'exécution de la décision n° 2022-001, l'Autorité s'est assurée que SNCF Voyageurs avait communiqué à la Région l'ensemble des éléments demandés. En particulier, dans sa mesure d'instruction n° 4, elle a interrogé SNCF Voyageurs sur l'exhaustivité des fiches de tâches de maintenance (FTM) ou assimilées communiquées à la Région. Dans sa réponse du 31 mai 2022, SNCF Voyageurs précise que :

- pour les matériels roulants REGIOLIS, REGIO2N, AGC, TER2NNG, TER2NPG, ATER et XTER, les fiches de tâches de maintenance ou assimilées ont déjà été transmises de manière exhaustive. Elle renvoie aux fichiers catégorisés « B1 » pour les séries REGIOLIS et REGIO2N et « B3 » pour les séries AGC, TER2NNG, TER2NPG, ATER et XTER ;
- pour les matériels roulants les plus anciens (locomotives BB15000 et BB22200, Voitures CORAIL, V2N et VR2N), SNCF Voyageurs s'engage à transmettre à la Région les informations correspondantes dans un délai de 2 mois à compter de la demande de transfert exprimée par la Région.

²⁸ Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur.

213. Dans sa réponse, SNCF Voyageurs ajoute que le caractère exploitable de ces fichiers est assuré de plusieurs manières, en fonction de la série de matériel roulant :
- pour les matériels REGIOLIS et REGIO2N, SNCF Voyageurs a fourni la liste et le contenu de chacune des FTM ;
 - pour les matériels AGC, TER2NNG, ATER et XTER, SNCF Voyageurs a communiqué « *la liste de la documentation de détail sous une forme arborée qui présente la documentation par thème d'usage (Test et Essais, Notices Techniques et de maintenance, Dépannage et Instructions, Dépannage et Schémas de câblage, Documentation de détail)* ».
 - SNCF Voyageurs indique avoir procédé de la même manière pour la série TER2NPG et, à ce titre, produit le fichier correspondant intitulé « *MR_HDF_B3 (TER2NPG)_Liste Documentation de détail_Version Arborée* ». Elle précise avoir déposé ce fichier sur la plateforme d'échange avec la Région, « *StarTER* », et produit la preuve de dépôt correspondante.
214. En outre, s'agissant des données historiques de maintenance, l'Autorité a également demandé à SNCF Voyageurs, dans sa mesure d'instruction n° 4, de justifier la communication à la Région de l'exhaustivité des « *reliquats de potentiel de vie* » afférents à chaque organe, qui correspondent à l'état des organes constituant les matériels roulants, au regard des opérations de maintenance passées et à venir. Dans sa réponse du 31 mars 2022, SNCF Voyageurs précise que :
- pour les matériels roulants REGIOLIS, REGIO2N, AGC, TER2NNG, TER2NPG, ATER et XTER, ces informations ont bien été fournies à la Région Hauts-de-France et correspondent aux données catégorisées « *C3* » ;
 - pour les matériels roulants les plus anciens – locomotives BB15000 et BB22200, voitures CORAIL, V2N et VR2N –, elle joint à sa réponse les documents correspondants²⁹. Elle précise avoir également déposé ces fichiers sur la plateforme « *StarTER* », et produit les preuves de leur dépôt.
215. De la même manière, afin de garantir le caractère exploitable de ces données, SNCF Voyageurs ajoute dans sa réponse que les fichiers relatifs à l'historique des opérations de maintenance et aux « *reliquats de potentiel de vie* » des organes sont accompagnés d'un fichier précisant le contenu des données communiquées. Ces fichiers explicatifs sont catégorisés « *C3* » et dénommés « *MR HDF_C3 (nom de la série) _0 Configuration détaillée (Données dynamiques).pdf* », pour chacune des séries de matériel roulant. En complément, SNCF Voyageurs joint à sa réponse des fichiers analogues pour les séries BB15000, BB2200, CORAIL, V2N et VR2N, et précise les avoir déposés sur la plateforme « *StarTER* », en produisant les preuves de dépôt correspondantes.
216. Par un arrêt du 23 juin 2022 susvisé, la Cour d'appel de Paris a jugé que la communication à l'AOT des informations visées par le Règlement (UE) n° 2019/779, « *en exécution de l'obligation de transmission prévue à l'article L. 2121-19 du code des transports, est soumise à la limite temporelle expressément prévue à l'article 2, II du décret précité* ». En l'espèce, SNCF Voyageurs n'était donc tenue de communiquer rétrospectivement les informations susmentionnées qu'à partir de l'exercice 2016.
217. Ainsi, l'Autorité constate que SNCF Voyageurs a transmis l'intégralité des informations requises par la mise en demeure, à l'exception des fiches de tâches de maintenance ou assimilées, relatives aux matériels roulants anciens. Toutefois, il convient de préciser que les informations transmises par SNCF Voyageurs dans le cadre de la réponse à la présente mise en demeure, en ce comprises les informations relatives aux matériels roulants anciens, permettent de fournir un

²⁹ Correspondant aux répertoires suivants : « *MR HDF_C3 (BB15000)_Historique&Config* », « *MR HDF_C3 (BB22200)_Historique&Config* », « *MR HDF_C3 (CORAIL)_Historique&Config* », « *MR HDF_C3 (V2N)_Historique&Config* », « *MR HDF_C3 (VR2N)_Historique&Config* ».

niveau suffisant de visibilité à un éventuel repreneur sur l'état de ces matériels. Ainsi, l'absence de communication de ces fiches de tâches de maintenance ou assimilées ne sera préjudiciable ni à la bonne compréhension de l'organisation du service TER pour la Région, ni au bon déroulement de la procédure de mise en concurrence des services TER. Par conséquent, leur communication n'était pas nécessaire pour satisfaire à la mise en demeure.

218. En tout état de cause, si la Région décidait d'inclure ces matériels roulants anciens dans le périmètre de son appel d'offres, SNCF Voyageurs devrait, dans les plus brefs délais, transmettre, à la Région, les fiches de tâches de maintenance ou assimilées afférentes à ces matériels roulants anciens. En l'espèce, l'Autorité relève que SNCF Voyageurs a pris l'engagement de compléter ultérieurement les données qu'elle a transmises au titre des matériels roulants les plus anciens, et qu'elle sera tenue de communiquer une information exhaustive depuis la mise en service de ces matériels, le cas échéant, au stade de leur transfert à l'autorité organisatrice.
219. Au regard des pièces du dossier et des précisions apportées par SNCF Voyageurs, tant sur la complétude que sur le caractère exploitable des données transmises à la Région, la présente mise en demeure a été correctement exécutée.

3.6. S'agissant de la transmission des informations relatives à l'offre

3.6.1. Mises en demeure dont l'exécution est validée par la Région

220. Au vu de l'état des lieux de transmission des données transmis par la Région le 17 juin 2022, l'Autorité constate que les documents transmis par SNCF Voyageurs pour répondre aux mises en demeure figurant aux points 351 (offre de transport réalisée), 359 (offre routière de substitution inopinée), 367 (taux de respect de composition des trains), 388 (prestations d'accueil en gare), et 409 (délai moyen de réponse aux réclamations) de la décision n° 2022-001 sont jugées satisfaisantes par la Région.
221. Dans ces conditions, il y a lieu de considérer que les demandes initiales et, partant, les mises en demeure y afférentes, sont devenues sans objet.

3.6.2. Offre de transport théorique

222. Aux termes de la décision n° 2022-001, SNCF Voyageurs a été mise en demeure de communiquer à la Région les informations relatives à l'offre routière de substitution prévisionnelle pour cause de travaux, précisant le numéro d'autocar de substitution pour chaque type de jour, l'origine et la destination, les horaires et la segmentation, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020, sur le périmètre de la convention TER et pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 (point 344).
223. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région estime que les informations communiquées ne semblent pas exhaustives sur tous les documents, notamment au titre des exercices 2019 et 2020. Elle indique toutefois également : « *Satisfaisant détail par lot* ».
224. Conformément à l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 23 juin 2022 susvisé, SNCF Voyageurs était tenue de communiquer les informations relatives à l'offre routière de substitution prévisionnelle pour cause de travaux uniquement pour les exercices 2019 et 2020.
225. L'Autorité observe que les fichiers transmis par SNCF Voyageurs, intitulés « *344 2019 OK.xlsx* », « *344 2020 OK.xlsx* », « *344_2016_OK.xlsb* », « *344_2017_OK.xlsb* » et « *344_2018_OK.xlsx* », recensent bien les autocars de substitution pour cause de travaux en indiquant l'origine-

destination, les horaires, la ligne de service ainsi que le régime de circulation de ces autocars de substitution.

226. Ainsi, les informations ont été fournies sur une période plus étendue que ce qui était requis, puisqu'elles portent sur les années 2016 à 2020, et leur contenu apparaît conforme à la mise en demeure. Si la Région estime qu'elles ne sont pas exhaustives, force est de constater qu'elle n'étaye pas davantage cette affirmation.
227. Dans ces conditions, SNCF Voyageurs a communiqué des informations suffisantes pour satisfaire cette mise en demeure de la décision n° 2022-001.

3.6.3. Circulations techniques faisant l'objet d'un sillon théorique et réalisé

228. Dans la décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les circulations techniques faisant l'objet d'un sillon théorique et réalisé, comprenant notamment le nombre de kilomètres vides de voyageur et haut-le-pied par catégorie de matériel roulant sur le périmètre de la convention TER et des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, pour les exercices 2016 à 2018. Ces informations devront également être fournies sur le périmètre des lots pour les exercices 2019 et 2020 (point 374).
229. Dans le tableau de suivi produit le 15 mars 2022 en réponse à la mesure d'instruction n° 3, la Région indique que les informations communiquées par SNCF Voyageurs correspondant à cette mise en demeure, sont satisfaisantes.
230. Dans son tableau de suivi du 17 juin 2022, mis à jour des compléments apportés par SNCF Voyageurs le 31 mai 2022, la Région semble cependant avoir modifié son analyse. Elle indique qu'il manque les informations à la maille géographique des lots pour l'année 2016, et que les informations relatives aux années 2017 et 2018 n'ont pas été fournies.
231. L'Autorité note que le changement de position de la Région, entre ses analyses du 15 mars et du 17 juin 2022, est intervenu sans que celle-ci ne l'explique et sans qu'aucune circonstance ne le justifie, les documents déposés le 31 mai par SNCF Voyageurs sur la plateforme « *StarTER* » ne portant pas sur l'exécution de cette mise en demeure.
232. En tout état de cause, l'Autorité relève que ces critiques sont matériellement infondées, dans la mesure où les informations portant sur les années 2017 et 2018 figurent respectivement dans les fichiers « *374_circulations tech_2017.xlsx* » et « *374_circulations tech_2018.xlsx* », et les informations alloties relatives à l'année 2016 sont renseignées dans les fichiers « *374_circulations tech_S1 2016.xlsx* » et « *374_circulations tech_S2 2016.xlsx* ».
233. Dans ces conditions, SNCF Voyageurs a satisfait à cette mise en demeure de la décision n° 2022-001.

3.6.4. Lutte anti-fraude

234. Aux termes de la décision n° 2022-001, SNCF Voyageurs a été mise en demeure de communiquer à la Région (i) le nombre de voyageurs sans titre par train commercial et par gare impactée, sur le périmètre de la convention TER et pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, pour les exercices 2016 à 2019, ainsi que pour le premier semestre 2020, (ii) le nombre de régularisations et de procès-verbaux établis en cas de fraude, ainsi que le montant total des amendes pour les exercices 2016 à 2018 sur le périmètre de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, (iii) le coût des prestations de lutte anti-fraude, ainsi que les recettes générées par cette activité sur le périmètre de la convention TER, et pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, pour les exercices 2016 à 2019, ainsi que pour le premier semestre 2020 (point 381).

235. En réponse à ces mises en demeure, SNCF Voyageurs a communiqué six nouveaux documents.
236. Dans le cadre de sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région indique que les fichiers transmis renseignent uniquement « *le nombre de régularisations et le total non détaillé des procès-verbaux* ». Elle ajoute que ces documents ne présentent pas l'estimation du nombre de voyageurs sans titre, ni le coût de la lutte anti-fraude.
237. Dans le tableau qu'elle a produit le 22 mars 2022 en réponse à la mesure d'instruction n° 3, SNCF Voyageurs indique, d'une part, que « *Les montants communiqués en matière de Lutte Anti-Fraude (LAF) correspondent bien à des montants recouverts (sur les amendes et sur les PV)* » et précise, d'autre part, que « *Le nombre de voyageurs sans titre par train et par gare est inexistant* » et que « *seule l'information issue des enquêtes annuelles sur la base d'un échantillonnage* » serait disponible.
238. Conformément à l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 23 juin 2022 susvisé, SNCF Voyageurs était tenue de communiquer les informations relatives à la lutte anti-fraude uniquement pour l'exercice 2019 et une partie de l'exercice 2020.
239. S'agissant du nombre de voyageurs sans titre, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs a communiqué le résultat de toutes les enquêtes de terrain dans un tableau « à plat », contenu dans le fichier intitulé « *381_Fraude_TER_HDF enquetes.xls* », qui apparaît intelligible et exploitable. A cet égard, contrairement à ce que semble affirmer la Région, le nombre de voyageurs sans titre ne peut, par définition, être directement disponible et, par conséquent, il doit être estimé. La meilleure source pour cette estimation consiste à effectuer des enquêtes de terrain qui permettent, sur des échantillons, de mesurer le nombre de voyageurs avec et sans titre, et d'en extrapoler des tendances. Ainsi, l'information communiquée par SNCF Voyageurs permet de répondre de manière satisfaisante à la mise en demeure correspondante.
240. En outre, le coût des prestations de la lutte anti-fraude figure bien dans le fichier intitulé « *381_coût LAF.xls* ». Ainsi, les informations requises par les mises en demeure précitées ont bien été communiquées par SNCF Voyageurs.
241. Il en résulte que SNCF Voyageurs a exécuté les présentes mises en demeure de la décision n° 2022-001.

3.6.5. Volume et détail des informations relatives aux prestations de sûreté et atteintes aux personnes physiques ou morales, aux biens et aux installations

242. Dans sa décision initiale n° 2020-044, l'Autorité avait enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le volume et le détail des prestations effectuées par la direction de la sûreté (SUGE) de la SNCF sur l'ensemble du périmètre de la convention TER pour les exercices 2016 à 2019, et les données prévisionnelles pour l'exercice en cours, ainsi que de « détourner » l'ensemble de ces informations, pour les mêmes exercices, pour chacun des dix lots définis dans l'avis de pré-information (point 133 de la décision n° 2020-044).
243. Dans la décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de compléter les informations envoyées pour répondre à cette injonction, en communiquant à la Région le volume, incluant le nombre de prestations, et le détail, y compris le lieu d'exécution des prestations et les sous-catégories, des prestations effectuées par la SUGE de la SNCF sur l'ensemble du périmètre de la convention TER pour les exercices 2016 à 2019, et les données prévisionnelles pour l'exercice 2020, ainsi que de « détourner » le volume et le détail des prestations, pour les mêmes exercices, pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 (point 109).
244. En outre, dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le nombre d'atteintes aux personnes physiques ou morales, aux biens

et aux installations, reconstitué à la maille de chaque lot défini dans l'avis de pré-information pour les exercices 2016 à 2019 (point 395).

245. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région a repris les mêmes observations que celles qu'elle avait émises lors du suivi d'instruction de la décision n° 2020-044, en indiquant que les fichiers transmis par SNCF Voyageurs pour répondre à ces mises en demeure ne renseignent pas de données à la maille des lots. S'agissant des informations portant sur le nombre d'atteintes aux personnes, aux biens et aux installations, elle ajoute que leur contenu ne permet pas d'identifier les problèmes rencontrés pour identifier des actions à mener en concertation entre les parties. S'agissant des données relatives aux prestations effectuées par la SUGE, elle indique en particulier que les unités d'œuvre ne sont pas précisées.
246. La Région indique cependant que seules les informations relatives à l'année 2019 sont très détaillées.
247. Conformément à l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 23 juin 2022 susvisé, SNCF Voyageurs était tenue de communiquer les informations relatives aux prestations effectuées par la SUGE uniquement pour les exercices 2019 et 2020.
248. S'agissant des unités d'œuvre utilisées dans le document portant sur la SUGE, l'Autorité rappelle que SNCF Voyageurs avait précisé, dans le cadre du suivi d'exécution de la décision n° 2020-044, qu'il s'agissait « [d'] heures ». Au surplus, l'Autorité observe que les unités d'œuvre sont généralement indiquées dans les intitulés et les titres des fichiers communiqués.
249. Par ailleurs, l'Autorité constate que SNCF Voyageurs a notamment transmis un document intitulé « 109 SUGE sous cat et lieux PAR LOTS.xlsx » – dont les informations sont reprises par le fichier intitulé « 395 SUGE sous cat et lieux PAR LOT.xlsx » – qui détaille dans un onglet les actes de malveillance ayant donné lieu à une intervention de la SUGE, pour les années 2016 à 2020, par gare et par catégorie d'actes. Dans un autre onglet, ce fichier présente le total de ces actes, par lot et par année.
250. Dans un autre document intitulé « 109 Heures SUGE.xlsx », SNCF Voyageurs présente l'ensemble des heures effectuées par la SUGE, par catégorie et sous-catégorie d'intervention, pour les années 2017 à 2020, sur l'ensemble du périmètre de la convention TER.
251. De surcroît, dans sa réponse du 31 mai 2022 à la mesure d'instruction n° 4, SNCF Voyageurs a précisé avoir déposé sur la plateforme d'échange avec la Région, « StarTER », le fichier source correspondant à ces données, ce qui permet de les manipuler et de les exploiter aisément, et a produit la preuve de dépôt afférente. Outre les informations susmentionnées, ce fichier renseigne, la date exacte des actes de malveillance ayant donné lieu à une intervention de la SUGE, leur « conséquence » et leur « conséquence détaillée » qui apportent une description précise de chacun de ces actes, ainsi que leur localisation, en renseignant le cas échéant le numéro du train concerné.
252. Au surplus, bien que SNCF Voyageurs ait transmis les informations requises à la maille géographique des lots, en ce compris celui dénommé « Etoile d'Amiens », l'Autorité rappelle que la Région a acté plusieurs modifications significatives sur le périmètre des lots initialement établi dans l'avis de pré-information publié le 10 mai 2019, et qu'elle considère en conséquence que l'exécution de cette mise en demeure portant sur les autres lots est devenue sans objet.
253. Enfin, l'Autorité relève que, dans son tableau de suivi du 17 juin 2022, mis à jour des compléments apportés par SNCF Voyageurs le 31 mai 2022, la Région indique que les informations communiquées portant sur le nombre d'atteintes aux personnes, aux biens et aux installations sont satisfaisantes.

254. Il résulte de ces éléments que SNCF Voyageurs a correctement exécuté les mises en demeure susmentionnées de la décision n° 2022-001.

3.6.6. Réclamations des usagers

255. Dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs (point 402) :
- de communiquer à la Région, pour les exercices 2016 à 2018, un tableau de suivi du nombre de réclamations des usagers par thèmes (catégories de motifs) pour chaque ligne du périmètre de la convention TER ;
 - de compléter, pour l'exercice 2019 et pour le premier semestre 2020, les informations transmises avec la ligne du périmètre de la convention TER.
256. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région estime que les éléments transmis ne constituent qu'une synthèse globale ne permettant pas de connaître le nombre de réclamations par ligne.
257. Conformément à l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 23 juin 2022 susvisé, SNCF Voyageurs était tenue de communiquer les informations relatives aux réclamations des usagers uniquement pour les exercices 2019 et 2020.
258. Par ailleurs, l'Autorité constate que les fichiers fournis par SNCF Voyageurs apportent une information détaillée sur les réclamations. En particulier, le document intitulé « 402 Réclamations V2 » renseigne l'ensemble des réclamations, et pour chacune d'entre elles, le numéro de train concerné, le motif, l'origine et la destination, ainsi que le délai de réponse au client.
259. En conséquence, SNCF Voyageurs a communiqué des informations suffisantes pour satisfaire cette mise en demeure de la décision n° 2022-001.

3.7. S'agissant de la transmission des informations relatives au trafic et à la distribution

3.7.1. Mises en demeure dont l'exécution est validée par la Région

260. Au vu de l'état des lieux de transmission des données transmis par la Région le 17 juin 2022, l'Autorité constate que les documents transmis par SNCF Voyageurs pour répondre aux mises en demeure figurant aux points 430 (points de vente), 440 (taux de remplissage des trains) et 445 (données de comptage) de la décision n° 2022-001 sont jugées satisfaisantes par la Région.
261. Dans ces conditions, il y a lieu de considérer que les demandes initiales et, partant, les mises en demeure y afférentes, sont devenues sans objet.

3.7.2. Accords de commercialisation

262. Dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'ensemble des avenants aux accords de commercialisation conclus, y compris en interne au groupe SNCF, pour la distribution de titres de transport liés à l'exécution de la convention de service public, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020, en précisant, pour chacun des accords et avenants, l'identité des parties et le montant des commissions versées et reçues ainsi que leurs modalités de calcul (point 423).

263. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région estime que SNCF Voyageurs n'a pas transmis les accords internes au groupe et émet des doutes sur l'exhaustivité des accords externes fournis. Elle indique, en outre, que les modalités de calcul des commissions ne sont pas précisées.
264. S'agissant des accords de commercialisation internes au groupe SNCF, l'Autorité rappelle qu'au-delà des informations déjà communiquées, les comptes séparés produits au périmètre de la convention TER par SNCF Voyageurs sont publics et permettent de disposer d'éléments additionnels sur les prestations de distribution, et notamment leurs revenus.
265. S'agissant des accords de commercialisation externes, aucun élément du dossier ne permet de remettre en cause l'exhaustivité des accords et des avenants fournis par SNCF Voyageurs dans le cadre de la présente procédure.
266. Dans ces conditions, SNCF Voyageurs a satisfait à cette mise en demeure de la décision n° 2022-001.

3.7.3. Fréquentation

267. Dans la décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer l'estimation de la fréquentation en voyageurs et en voyageurs-kms pour chaque ligne, à l'échelle de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 pour les exercices 2016 à 2018 (point 435).
268. Dans le tableau de suivi actualisé qu'elle a produit le 15 mars 2022 en réponse à la mesure d'instruction n° 3, la Région indique qu'aucune information n'a été transmise par SNCF Voyageurs pour exécuter cette mise en demeure.
269. L'Autorité observe toutefois que les fichiers intitulés « 388_HDF_Indicateur17_2016_starter.xlsx », « 388_HDF_Indicateur17_2017_starter.xlsx » et « 388_HDF_Indicateur17_2018_starter.xlsx » présentent les données de trafics par lot, dont celui dénommé « Etoile d'Amiens », conformément à ce qui était requis par la décision n° 2022-001.
270. Du reste, l'exécution de cette mise en demeure est devenue sans objet s'agissant des autres lots initialement définis dans l'avis de pré-information publié le 10 mai 2019, à la suite des modifications de leur périmètre actées par la Région.
271. Il en résulte que SNCF Voyageurs a exécuté la décision n° 2022-001 sur ce point.

3.8. S'agissant de la transmission des informations relatives aux ressources humaines

3.8.1. Mises en demeure dont l'exécution est validée par la Région

272. S'agissant de l'exécution des mises en demeure figurant aux points 455 (Nombre d'ETP intervenant sur le périmètre de la convention TER et nombre d'heures travaillées correspondantes) et 510 (Nombre d'ETP par site, par entité de rattachement et par unité de production) de la décision n° 2022-001, l'Autorité relève que dans le tableau de suivi actualisé produit par la Région le 15 mars 2022 en réponse à la mesure d'instruction n° 3, celle-ci indique que les informations communiquées par SNCF Voyageurs correspondant à ces mises en demeure, sont satisfaisantes.
273. Dans ces conditions, il y a lieu de considérer que les demandes initiales et, partant, les mises en demeure y afférentes, sont devenues sans objet.

3.8.2. Nombre d'ETP par catégories d'emplois devant être transférés et justification de la méthode retenue pour calculer les ETP affectés aux services transférés

274. Aux termes de la décision n° 2022-001, SNCF Voyageurs a été mise en demeure de communiquer à la Région (point 469) :
- les informations manquantes sur le nombre d'ETP par catégorie d'emplois devant être transférés, s'agissant des emplois relevant du groupement n° 2 défini au 2° du I de l'article 2 du décret n° 2018-1242 (emplois relevant de spécialités techniques concourant indirectement à la production du service transféré), l'Autorité ayant relevé dans sa décision n° 2022-001 que les fichiers transmis par SNCF Voyageurs ne renseignaient aucun emploi pour certaines catégories définies dans le décret n° 2018-1242 susvisé ;
 - la justification de la méthode retenue pour calculer les ETP affectés aux services transférés transmis à la Région, en particulier la méthode retenue pour convertir en ETP les heures d'affectation des agents relevant du groupement d'emplois n° 1.
 - pour chaque catégorie d'emplois relevant du groupement n° 1 défini au 1° du I de l'article 2 du décret n° 2018-1242 (emplois concourant directement à la production), le nombre d'agents (et non d'ETP) affectés à chacun des dix lots, ainsi que le nombre d'heures d'affectation à ces lots.
275. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 3, adressée à l'Autorité le 15 mars 2022, la Région estime que les ETP par catégorie d'emplois du groupement n° 2 sont toujours manquants, et que le nombre d'agents du groupement n° 1 affectés aux lots n'est pas indiqué. Elle ajoute que la méthode de calcul utilisée est différente de celle du décret et qu'elle n'est pas justifiée.

a. Nombre d'ETP par catégorie d'emplois devant être transférés, s'agissant des emplois relevant du groupement n° 2

276. Les documents transmis par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution de la décision initiale de règlement de différend n° 2020-044, précisaient que « *Les catégories du décret 2-b TRACTION, 2-c TRAINS et 2-d GARES ont été intégrées dans la catégorie 2-e/exploitation, pour correspondre à l'organisation actuelle de SNCF Voyageurs qui a mis en place des organisations mutualisées en charge de la production et de l'exploitation* » (fichiers intitulés « *2021114 - ETP API Radiales Parisiennes - Note méthodologique.pdf* » et « *459_2021 12 08- API Etoile d'Amiens - Note méthodologique.pdf* »), sans détailler l'ampleur, les modalités et les échéances de cette mutualisation. En l'absence de ces précisions, l'Autorité a considéré, dans sa décision n° 2022-001, que cette segmentation ne permettait pas à la Région de disposer d'une compréhension suffisante de l'organisation du service de transport.
277. Dans sa réponse du 31 mai 2022 à la mesure d'instruction n° 4, SNCF Voyageurs indique que « *La catégorie d'emploi 2.e) du décret est substituable aux catégories d'emplois 2.b), 2.c) et 2.d) dans la mesure où l'organisation actuelle du TER Hauts-de-France a permis de mutualiser et de rendre plus polyvalentes les ressources en charge de la conception, de la programmation et de l'adaptation de la traction, de l'accompagnement, des gares et de l'exploitation production, autour de systèmes d'information communs de conception qui sont en train d'être déployés* ». Elle ajoute que les personnels concernés sont « *D'ores et déjà répartis au sein d'un seul pôle* », et « *[qu'] il est prévu que cette mutualisation soit complètement effective au transfert du personnel* ».
278. Compte tenu de ces explications, qui attestent une mutualisation et une polyvalence accrue des personnels des catégories d'emplois visées aux points 2.e), 2.b), 2.c) et 2.d) du I de l'article 2 du décret n° 2018-1242 ainsi que l'engagement pris par SNCF Voyageurs que cette mutualisation sera pleinement effective avant le transfert des personnels concernés, l'Autorité considère qu'il

ne saurait être reproché à SNCF Voyageurs de ne pas avoir transmis les informations visées par cette mise en demeure de la décision n° 2022-001. Au surplus, l'Autorité constate que cette mutualisation ne concerne pas seulement la Région Hauts-de-France, et que d'autres AOT, telles que la région Provence-Alpes-Côte d'azur, ont validé une répartition des personnels fondée sur cette mutualisation.

b. Justification de la méthode retenue pour calculer les ETP affectés aux services transférés

279. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région fait valoir que « *la méthode de calcul est différente de celle du décret et n'est pas justifiée* ».
280. SNCF Voyageurs indique, dans ses observations du 18 février 2022 en réponse à la mesure d'instruction n° 2, qu'elle a proposé à la Région d'utiliser une « *méthode approchante* » de celle qui a été validée par la cour d'appel de Paris dans son arrêt du 6 mai 2021³⁰ et que « *La Région a validé depuis la méthode de détournement utilisée par SNCF Voyageurs par plusieurs emails échangés entre le 3 décembre et le 6 décembre 2021* ». Dans les échanges de courriels constituant la pièce n° 5 jointe à ces observations, la Région indique en effet que « *La note méthodologique s'agissant du détournement des ETP concourant à la production du service du lot Etoile d'Amiens semble correspondre à la méthode préconisée par l'ART et le décret n° 2018-1242 du 26 décembre 2018, c'est-à-dire qu'elle se fonde sur des données individuelles et personnelles et non sur des données théoriques* ». La Région ajoute néanmoins, aux termes de cet échange, qu'elle souhaite en conséquence « *recevoir les temps d'affectation de chaque personne (...)* ».
281. En réponse à la mesure d'instruction n° 4 interrogeant SNCF Voyageurs sur l'envoi effectif des temps d'affectation sollicités par la Région, SNCF Voyageurs a indiqué, le 31 mai 2022, que ces informations seraient communiquées sur la plateforme d'échange de la Région, « *StarTER* », le 15 juin 2022. Le 15 juin 2022, SNCF Voyageurs a produit auprès de l'Autorité un fichier renseignant ces temps d'affectation pour le lot « *Etoile d'Amiens* » au titre du mois de février 2020, ainsi que la preuve de dépôt de ce fichier sur la plateforme « *StarTER* ».
282. Il résulte des pièces du dossier que SNCF Voyageurs a détaillé les différentes étapes de calcul du nombre d'ETP affectés aux services transférés dans deux documents communiqués à la Région, intitulés « *20211114 - ETP API Radiales Parisiennes - Note Méthodologique* » et « *2021 12 08- API Etoile d'Amiens - Note Méthodologique* ». Elle y décrit notamment la méthode permettant de déterminer l'assiette des effectifs pris en compte dans ce calcul pour chaque groupement d'emplois défini par le décret n° 2018-1242 susvisé, ainsi que le calcul de leur temps d'affectation aux lots. S'agissant plus particulièrement des agents du groupement d'emplois n° 1, il est précisé que cette méthode repose pour chaque agent, d'une part, sur le temps de conduite affectable directement à un train, et d'autre part, sur les temps indirects et les temps hors production, pris en compte au prorata des heures directement affectables à un train.
283. L'Autorité observe, en outre, que SNCF Voyageurs a complété ces informations d'ordre méthodologique par l'envoi de données chiffrées, le 15 juin 2022, et que le fichier communiqué rappelle que « *seuls les agents directs avec un temps d'affectation au lot mesurable ont des heures affectées* ».
284. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, la Région dispose désormais des éléments suffisants pour comprendre la méthode de calcul des ETP affectés aux services transférés retenue par SNCF Voyageurs, ainsi que pour vérifier la bonne application de celle-ci.
285. Si, dans ses observations du 15 mars 2022, la Région estime que cette méthode « *est différente de celle du décret [n° 2018-1242]* », elle n'étaye pas cette affirmation, alors même que le contenu des documents communiqués, décrit précédemment, tend à montrer que la méthode retenue met

³⁰ Cour d'appel de Paris, 6 mai 2021, SNCF Voyageurs SA c/ Région Provence Alpes Côte d'Azur, RG 20/05166.

en œuvre un décompte individuel du temps d'affectation au service, ou à tout le moins, une reconstitution de celui-ci sur une base individuelle, comme le requièrent les décisions de l'Autorité³¹ et de la cour d'appel de Paris. En tout état de cause, dans le cadre de la présente procédure, il n'appartient pas à l'Autorité de s'assurer de la pleine conformité de la méthode de calcul des ETP affectés aux services transférés proposée par SNCF Voyageurs, mais de contrôler que SNCF Voyageurs a bien communiqué à la Région les informations y afférentes.

286. Il résulte de ces éléments que SNCF Voyageurs a bien communiqué à la Région les informations nécessaires à la satisfaction de cette mise en demeure de la décision n° 2022-001.

c. Nombre d'agents (et non d'ETP) des catégories d'emplois du groupement n° 1 affectés à chacun des dix lots et nombre d'heures d'affectation à ces lots

287. Si la Région estime également que le nombre d'agents du groupement n° 1 affectés aux lots n'est pas indiqué dans les documents envoyés par SNCF Voyageurs, il résulte des pièces du dossier, qui ont été complétées par les données chiffrées communiquées le 15 juin 2022, que SNCF Voyageurs a fourni les informations requises par cette mise en demeure au moins pour le lot « *Etoile d'Amiens* ».
288. En tout état de cause, dans la mesure où la Région a acté plusieurs modifications significatives sur le périmètre des lots initialement établi dans l'avis de pré-information publié le 10 mai 2019, les mises en demeure portant sur les autres lots que le lot « *Etoile d'Amiens* », sont devenues sans objet, et que, ainsi, SNCF Voyageurs a transmis les informations requises pour satisfaire à cette mise en demeure de la décision n° 2022-001, en ce qu'elles portent notamment sur le lot « *Etoile d'Amiens* ».

3.8.3. Nombre de journées de service moyen par ETP pour les personnels de conduite et pour les personnels d'accompagnement

289. Dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de transmettre à la Région le nombre moyen annuel de journées de service par ETP respectivement pour les personnels de conduite et pour les personnels d'accompagnement, s'agissant de l'exercice 2020 et sur l'ensemble du périmètre de la convention TER (point 474).
290. Dans le tableau de suivi actualisé du 15 mars 2022, produit en réponse à la mesure d'instruction n° 3, la Région estime que les informations communiquées ne distinguent pas les personnels de conduite et les personnels d'accompagnement, sauf pour l'année 2020. Elle ajoute « [qu'] *il n'y a pas d'allotissement pour les années 2016 à 2019* ». Par ailleurs, selon elle, seuls les volumes d'heures totales et moyennes par agent sont indiqués, et non les journées de services.
291. L'Autorité observe que le fichier communiqué par SNCF Voyageurs en réponse à la mise en demeure, intitulé « *478 JS roulants 2020.xlsx* », indique bien les journées de service pour l'année 2020 de quatre catégories d'emplois du groupement n° 1 définies par le décret n° 2018-1242 susvisé, qui sont relatives aux personnels de conduite et aux personnels d'accompagnement. Elle relève, en outre, que ces informations sont analogues à celles fournies pour les années 2016, 2017 et 2018, qui ont été validées tant par la Région que par l'Autorité dans le cadre du suivi d'exécution de la décision n° 2020-044.
292. Dans ces conditions, l'argumentation de la Région qui tend à remettre en cause le contenu du document communiqué ne peut qu'être écartée. De la même manière, ses observations portant sur l'absence d'allotissement des informations relatives aux années 2016 à 2019, excèdent le champ de décision n° 2022-001.

³¹ Décision n° 2020-019 du 28 février 2020.

293. Il résulte de ces éléments que SNCF Voyageurs a correctement exécuté cette mise en demeure de la décision n° 2022-001.

3.8.4. Nombre d'heures de maintenance

294. Dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a relevé que les périmètres d'intervention des opérations de maintenance, présentés dans les documents communiqués initialement par SNCF Voyageurs, dans le cadre de l'exécution de la décision n° 2020-044, n'avaient pas été fournis avec suffisamment de précision, ce qui ne permettait pas à la Région de comprendre l'organisation du service.
295. SNCF Voyageurs a donc été mis en demeure de compléter les informations communiquées à la Région, en précisant pour chaque nombre d'heures de maintenance renseigné par engin et au total sur le périmètre de la convention TER si les opérations de maintenance correspondantes sont de niveaux 1 et 2 (pris ensemble)³² ou de niveau 3 (point 488)³³.
296. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région indique que le cumul des niveaux 1 et 2 des opérations de maintenance n'est pas clairement indiqué.
297. Dans le tableau de suivi actualisé produit le 18 février 2022 en réponse à la mesure d'instruction n° 2, SNCF Voyageurs précise que « *L'information sur la distinction niveau 1-2-3 n'existe pas dans la GMAO* » et qu'elle propose « *de considérer dans la GMAO que les échanges d'organes sont tous de niveau 3 et les autres opérations sont de niveau 2* ». Elle ajoute qu'il n'y a pas de niveau 1 dans les opérations de la GMAO.
298. Bien que ces précisions auraient dû figurer au sein des documents communiqués initialement par SNCF Voyageurs à la Région en réponse aux injonctions de la décision n° 2020-044, l'Autorité considère qu'elles permettent de répondre de manière satisfaisante aux observations de la Région, ainsi qu'à la mise en demeure.

3.8.5. Pyramide des âges, ancienneté moyenne des agents, grades, qualifications et type d'emploi

299. Dans la décision n° 2022-001, l'Autorité a constaté que les fichiers transmis par SNCF Voyageurs pour répondre à l'injonction du point 521 de la décision n° 2020-044 ne faisaient apparaître que l'ancienneté des agents, en mois et en années, par catégorie d'emplois, à l'exclusion des autres informations demandées (le type de contrat, le grade et l'âge moyen du personnel).
300. Elle a donc mis en demeure SNCF Voyageurs de compléter les fichiers transmis en communiquant à la Région les grades, les qualifications et le type d'emploi par catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242, pour les exercices 2017, 2018, ainsi que pour l'exercice 2020 (point 496).
301. Dans le cadre de sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région estime que les niveaux d'ancienneté moyenne par agent sont toujours manquants.
302. L'Autorité observe néanmoins que les informations transmises par SNCF Voyageurs en réponse à la mise en demeure portent bien sur les grades, les qualifications et le type d'emploi par catégorie d'emplois. L'Autorité rappelle également que l'ancienneté moyenne par catégorie

³² La maintenance de niveau 1 correspond aux opérations de surveillance en service réalisées avant le départ, en cours ou à l'arrivée, d'une circulation (tests, essais, etc). La maintenance de niveau 2 regroupe les examens, vérifications, tests, échanges rapides d'équipements remplaçables en rame et interventions de durée limitée pouvant être généralement réalisées sur chantier spécialisé, dans des intervalles convenus entre deux circulations, afin de limiter les perturbations du programme d'exploitation.

³³ La maintenance de niveau 3 est relative aux Interventions de visites périodiques et déposes d'organes déclenchées selon des critères ou un nombre d'unités d'usage et les interventions de maintenance correctives importantes.

d'emplois figurait déjà parmi les informations transmises par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution de la décision n° 2020-044, et qu'ainsi décision n° 2022-001 ne portait pas sur cette information. Par conséquent, la critique de la Région doit être écartée.

303. Dans ces conditions, SNCF Voyageurs a satisfait à la mise en demeure.

3.8.6. Nombre moyen de jours d'absence par agent et taux d'absentéisme moyen

304. Dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le taux d'absentéisme moyen pour chaque catégorie d'emplois, distinguant les arrêts maladie, les disponibilités et les absences injustifiées sur le périmètre de l'ensemble de la convention TER et pour les exercices 2016 à 2019 (point 503).

305. Dans le tableau de suivi produit le 15 mars 2022, en réponse à la mesure d'instruction n° 3, la Région indique que les informations communiquées par SNCF Voyageurs correspondant à cette mise en demeure, sont satisfaisantes.

306. Dans son tableau de suivi du 17 juin 2022, mis à jour des compléments apportés par SNCF Voyageurs le 31 mai 2022, la Région semble néanmoins avoir modifié son analyse. Elle indique désormais que le nombre moyen de jours d'absence fourni par SNCF Voyageurs n'est pas présenté avec le nombre total de ces jours, et elle estime en conséquence que ces données ne sont pas intelligibles. Elle ajoute cependant que les informations transmises sont « satisfaisant[es] pour le lot d'Amiens ».

307. L'Autorité note que le changement de position de la Région, entre ses analyses du 15 mars et celles du 17 juin 2022, est intervenu sans que celle-ci ne l'explique et sans qu'aucune circonstance ne le justifie ; les documents déposés le 31 mai par SNCF Voyageurs sur la plateforme « StarTER » ne portant pas sur l'exécution de cette mise en demeure.

308. En tout état de cause, l'Autorité rappelle, d'une part, que la mise en demeure en cause visait uniquement la communication d'un « taux », et, d'autre part, qu'elle portait sur la maille géographique de la convention TER. Ainsi, les critiques de la Région tendant à demander également la communication du détail du calcul de ce taux, ainsi que celles portant sur la communication de ces informations au périmètre des lots, excèdent le champ de la présente mise en demeure, et doivent par conséquent être écartées.

309. Dans ces conditions, SNCF Voyageurs a satisfait à cette mise en demeure.

3.8.7. Part de la masse salariale représentée par le personnel de réserve et le personnel d'encadrement des salariés devant être transférés

310. L'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, par catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 susvisé, les données relatives à l'année 2020 de la part de la masse salariale, c'est-à-dire du produit des effectifs par le coût moyen agent par catégorie d'emplois, que représentent le personnel de réserve et le personnel d'encadrement (point 522 de la décision n° 2022-001).

311. En réponse à cette mise en demeure, SNCF Voyageurs a communiqué deux documents, dont l'un porte sur les rémunérations de l'année 2020.

312. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région indique que « les données ne sont pas alloties ».

313. Dans le tableau de suivi actualisé produit le 18 février 2022 en réponse à la mesure d'instruction n° 2, SNCF Voyageurs précise que les informations qu'elle a communiquées sur

l'année 2020 reprennent les mêmes types d'informations que celles envoyées à la Région pour les exercices 2016 à 2019.

314. L'Autorité relève que les informations transmises par SNCF Voyageurs relatives à l'année 2020 sont en effet analogues à celles envoyées pour les exercices précédents et validées par la décision n° 2022-001, de sorte que SNCF Voyageurs a correctement exécuté la mise en demeure sur ce point. Au surplus, les données correspondantes n'avaient pas à être transmises à la maille géographique des lots, de sorte que la critique de la Région doit être écartée.

3.8.8. Renforts périodiques

315. Dans la décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le nombre d'ETP en emploi de personnel temporaire au périmètre du contrat et par catégorie d'emplois du décret n° 2018-1242 pour les exercices 2016 à 2019, ainsi que les données relatives à l'exercice 2020, en distinguant les renforts internes (détachement, mobilité ...) et les renforts externes (Intérim, CDD ...) et en explicitant les différentes causes du besoin de renfort en personnel (point 529).
316. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région indique que SNCF Voyageurs n'a toujours pas transmis de données quantitatives à l'appui de la note explicative qu'elle avait produite en exécution de la décision initiale n° 2020-044, et pointe toujours le caractère général de cette note.
317. Dans le tableau de suivi actualisé qu'elle a produit le 18 février 2022 en réponse à la mesure d'instruction n° 2, SNCF Voyageurs indique avoir transmis à la Région un document précisant « *la répartition CDD/Interim en ETP de 2016 à 2020 par catégorie d'emploi* ».
318. Par ailleurs, en réponse à la mesure d'instruction n° 4, SNCF Voyageurs précise dans ses observations du 31 mai 2022 que :
- S'agissant des renforts internes, elle ne dispose d'informations qu'à compter de l'année 2019, et que celles-ci portent uniquement sur le nombre d'ETP, par catégorie d'emploi, au périmètre de la convention, par année, et non sur le motif du recours à ces renforts. Elle souligne cependant que le volume de ces renforts internes est très faible. Ainsi, SNCF Voyageurs produit un nouveau document correspondant à ces informations³⁴. Elle indique avoir également déposé celui-ci sur la plateforme d'échange avec la Région, « *StarTER* », et produit une preuve de ce dépôt.
 - S'agissant des renforts externes, SNCF Voyageurs indique être en mesure de produire la liste des renforts en CDD et en intérim depuis l'année 2020, en faisant état de deux types de motifs, « *ATA (accroissement temporaire activité)* » ou « *RSA (remplacement salarié absent)* ». En revanche, elle précise que les données antérieures à l'année 2020 ne faisaient l'objet que d'un suivi local, dont la reconstitution à l'échelle de la convention TER impliquerait une charge de travail significative. Le 15 juin 2022, SNCF Voyageurs a produit un nouveau fichier, intitulé « *585_cdd_interim_données_2020_avec_motifs* », dont le contenu renseigne bien les informations correspondantes pour l'année 2020. SNCF Voyageurs a également indiqué à l'Autorité avoir transmis ce fichier à la Région, et a produit la preuve de dépôt de son dépôt sur la plateforme « *StarTER* ».
319. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, l'Autorité constate que SNCF Voyageurs a communiqué à la Région des données quantitatives, par catégorie d'emplois, relatives non seulement aux renforts externes pour les années 2016 à 2020, et aux renforts internes pour les années 2019 à 2020. De plus, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs a fourni des informations qualitatives, en indiquant les motifs des renforts en personnel externes pour l'année 2020, qui

³⁴ « 529 : renforts internes ».

apparaissent suffisantes pour expliquer davantage, et suffisamment, les différentes causes du besoin de renfort en personnel.

320. Dans ces circonstances, SNCF Voyageurs a transmis à la Région les informations nécessaires pour satisfaire à la présente mise en demeure.

3.8.9. Journées et tableaux de service des personnels concourant directement à la production du service

321. L'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour les exercices 2016 à 2019 ainsi qu'à la date de communication de l'avis de pré-information modifié, les données relatives aux journées et tableaux de service des personnels concourant directement à la production du service, dans un format permettant à la Région d'extraire notamment les durées de prise de service, de haut-le-pied et de coupure, ainsi que les glossaires et éléments explicatifs sur les documents transmis (point 543 de la décision n° 2022-001).
322. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région estime que les documents comportent toujours de nombreuses abréviations et « *ne sont pas légendés de manière à être intelligibles et interprétés* ». En outre, elle indique que le format des documents ne permet toujours pas d'extraire les durées de prise de service, de haut-le-pied et de coupure.
323. Dans le cadre de sa réponse du 18 février 2022 à la mesure d'instruction n° 2, SNCF Voyageurs indique, au contraire, que les fichiers ont été transmis en format Excel et qu'ils sont facilement exploitables. En outre, à la suite de la mesure d'instruction n° 4 interrogeant SNCF Voyageurs sur la signification des acronymes associés aux missions des contrôleurs dans le fichier intitulé « *603 journées et tableaux de service contrôleurs 2017-2018-2019-hiver 2020.xlsx* », SNCF Voyageurs indique, dans sa réponse du 31 mai 2022, avoir déposé un glossaire explicatif sur la plateforme d'échange « *StarTER* », et produit la preuve de dépôt correspondante.
324. Au vu des pièces du dossier, l'Autorité relève tout d'abord que les documents communiqués à la Région par SNCF Voyageurs sont bien au format Excel, à l'exception de l'un des deux glossaires, de sorte qu'ils apparaissent, en l'état, exploitables par la Région. Plus précisément, si la technicité des informations figurant dans ces documents suppose de posséder une certaine connaissance du secteur ferroviaire, les données relatives aux journées de service des conducteurs et des contrôleurs indiquent bien la succession temporelle des activités permettant d'en déduire les durées de prise de service, de haut-le-pied et de coupure.
325. Par ailleurs, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs a bien transmis les glossaires et les explications nécessaires à la bonne compréhension de ces données. S'il est vrai que les données portant sur les journées de service des contrôleurs présentaient initialement des abréviations inexplicables concernant les missions de ces derniers (« *ACC* », « *a* », « *ECR* », etc.), l'Autorité relève que le glossaire supplémentaire communiqué par SNCF Voyageurs dans un second temps, le 31 mai 2022³⁵, a permis de lever les difficultés sur ce point.
326. Il en résulte que SNCF Voyageurs a transmis les informations nécessaires à la satisfaction de la mise en demeure.

3.8.10. Formation

327. Aux termes de sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, s'agissant des formations de sécurité obligatoires, le nombre d'heures moyen par an et par agent par catégorie d'emplois pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que, pour

³⁵ « 543 Explications acronymes OTS ».

l'exercice 2020, les informations relatives à la nature des formations suivies par les agents et au nombre moyen de jours de formation par agent et par catégorie d'emplois (point 552).

328. En réponse à cette mise en demeure, SNCF Voyageurs a communiqué trois nouveaux documents : deux fichiers présentant pour l'année 2020 des informations analogues à celles précédemment produites pour l'année 2019 et relatives aux heures de formations des agents par catégorie d'emplois et aux heures de formations de sécurité ; et un fichier décrivant les formations obligatoires « *tâches essentielles de sécurité* » (TES) et « *tâches de sécurité autres qu'essentielles* » (TSAE).
329. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région fait valoir que les fichiers transmis présentent toujours le nombre total d'heures de formation par catégorie d'emplois, et ne permettent donc pas de déterminer le nombre d'heures moyen correspondant aux formations de sécurité obligatoires.
330. L'Autorité relève néanmoins que les fichiers produits pour l'année 2019 et l'année 2020 présentent la « *part de formation obligatoire* » par catégorie d'emplois, ainsi que le bilan des formations « *En jr par agent (sur base de 7 Hrs de formation/jours)* » par agent et par catégorie d'emplois, de sorte que la critique de la Région n'est pas fondée pour ces exercices.
331. SNCF Voyageurs a indiqué, dans les observations produites le 18 février 2022 en réponse à la mesure d'instruction n° 2, que ces informations n'existent pas avant l'année 2019, date à laquelle la mise en place d'un « *plan de développement des compétences* » a permis de distinguer les formations obligatoires et les formations non obligatoires.
332. Au regard des explications fournies par SNCF Voyageurs, de la complexité des retraitements auxquels il faudrait procéder pour obtenir une information approchante sur la période 2016 à 2018 et des moyens qu'ils impliqueraient, ainsi que de la transmission de ces informations pour les années les plus récentes, à savoir pour les années 2019 et 2020, qui sont également les plus utiles pour la Région, les informations transmises sur ce point de la mise en demeure sont suffisantes.
333. Toutefois, l'Autorité a constaté qu'à l'instar des informations qu'elle avait produites pour l'année 2019 dans le cadre de l'exécution de la décision initiale n° 2020-044, SNCF Voyageurs avait communiqué pour l'année 2020 des fichiers précisant que les formations de sécurité obligatoires sur les TES et les TSAE « *concernent les agents en gare et d'accompagnement* ». Or, dans la décision n° 2022-001, l'Autorité a rappelé, d'une part, que les heures de formation « *tâches de sécurité* » concernent également les tâches de sécurité liées à la conduite des trains, d'autre part, que d'autres agents que ceux des gares doivent bénéficier des formations correspondant aux TSAE et aux TES.
334. En réponse à la mesure d'instruction n° 4 sollicitant des explications de SNCF Voyageurs sur ces éléments, cette dernière a reconnu dans ses observations du 31 mai 2022, que « *Contrairement à ce que laisse entendre la formule figurant dans le fichier, la formation de sécurité sur les TES et les TSAE est bien entendu assurée, conformément aux dispositions réglementaires, au bénéfice de l'ensemble des agents qui le requièrent* ». Elle a indiqué qu'un nouveau fichier « *mise à jour des données relatives aux autres catégories d'agents auxquels sont attribués des heures de formation de sécurité TES/TSAE* » serait communiqué à la Région. Le 15 juin 2022, SNCF Voyageurs a produit un document supplémentaire présentant notamment les heures de formations de sécurité TES et TSAE des « *agents de conduite* » en formation initiale et des « *agents du matériel* » en formation initiale, ainsi que la preuve de son dépôt sur la plateforme « *StarTER* ».
335. Si la Région indique, dans le tableau de suivi mis à jour qu'elle a produit le 5 juillet 2022, que « *les formations de sécurité ne sont pas détaillées* », cette critique apparaît manifestement infondée, dans la mesure où, comme il a été rappelé, SNCF Voyageurs a produit dès le mois de février 2022 un fichier intitulé « *552 Descriptif des formations obligatoires* » décrivant les formations

obligatoires « tâches essentielles de sécurité » (TES) et « tâches de sécurité autres qu'essentielles » (TSAE).

336. Eu égard à l'ensemble des éléments du dossier et aux compléments apportés par SNCF Voyageurs le 15 juin 2022, l'Autorité considère qu'il a été répondu à la mise en demeure sur ce point.

3.8.11. Coût de la formation

337. L'Autorité avait initialement enjoint à SNCF Voyageurs de transmettre le coût de la formation par catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 au périmètre de la convention TER, en détaillant le mode de valorisation de celle-ci dans le cas d'une facturation effectuée en interne à TER Hauts-de-France, pour les exercices 2016 à 2019 et les données prévisionnelles pour l'exercice 2020 (point 620 de la décision n° 2020-044)
338. Dans sa décision n° 2022-001, l'Autorité a mis en demeure SNCF Voyageurs de compléter les documents transmis pour satisfaire cette injonction, en communiquant à la Région les informations relatives à l'exercice 2020 (point 559).
339. En réponse à cette mise en demeure, SNCF Voyageurs a communiqué un nouveau document, qui comporte des informations sur l'année 2020.
340. Dans sa réponse du 15 mars 2022 à la mesure d'instruction n° 3, la Région a repris les mêmes critiques que celles qu'elle avait formulées dans le cadre du suivi d'exécution de la décision n° 2020-044 du 30 juillet 2020. Ainsi, elle indique que les informations relatives à l'année 2020 n'ont pas été transmises et que les données fournies, qui présentent le coût total des formations par catégorie d'emplois, ne permettent pas de déterminer le coût associé aux formations de sécurité obligatoires.
341. Or, d'une part, l'Autorité relève que ces critiques ne prennent pas en compte le nouveau document communiqué par SNCF Voyageurs, qui fournit pour l'année 2020 des informations analogues à celles produites précédemment pour les années 2016 à 2019 et validées par la Région. D'autre part, l'Autorité rappelle, comme elle l'avait déjà fait dans sa décision n° 2022-001, que le coût spécifique des formations de sécurité obligatoires n'avait pas à être communiqué par SNCF Voyageurs pour satisfaire à l'injonction prononcée par l'Autorité dans la décision initiale n° 2020-044. Par conséquent, les critiques de la Région doivent être écartées.
342. Dans ces circonstances, SNCF Voyageurs a communiqué les informations nécessaires à la satisfaction de la présente mise en demeure.

4. SUR LES DÉLAIS REQUIS POUR SE CONFORMER À LA DÉCISION N° 2022-001 SUSVISÉE

343. En application de la décision n° 2022-001, le délai imparti à SNCF Voyageurs pour exécuter l'ensemble des mises en demeure et communiquer les informations correspondantes à la Région, était fixé à un mois à compter de sa notification, soit jusqu'au 20 février 2022.
344. En l'espèce, il résulte des preuves de dépôt produites par SNCF Voyageurs que la majorité des documents visés dans la présente décision ont été communiqués à la Région avant cette échéance sur la plateforme d'échange dénommée « StarTER ».
345. L'Autorité observe que SNCF Voyageurs a par ailleurs remis en mains propres à la Région, le 21 février 2022, un disque dur contenant des fichiers qui répondent à une partie des mises en demeure liées à la « maintenance ». Ce disque dur contenait les mêmes données que celles

déposées, en parallèle et dans le délai imparti par la décision n° 2022-001, sur la plateforme « *StarTER* », de sorte que SNCF Voyageurs avait transmis sans retard ces informations.

346. En outre, il résulte des pièces du dossier que SNCF Voyageurs a procédé au dépôt, hors délai, sur la plateforme « *StarTER* », de plusieurs documents complémentaires :
- le 31 mai 2022, soit avec 100 jours de retard, elle a déposé sur cette plateforme des fichiers portant sur les mises en demeure liées au « *matériel roulant* », à la « *maintenance* », à « *l'offre* », et aux « *ressources humaines* » ;
 - le 14 juin 2022, soit avec 114 jours de retard, elle a procédé au dépôt de trois nouveaux documents sur cette même plateforme, en lien avec les mises en demeure portant sur les « *ressources humaines* » ; et
 - le 27 juin 2022, soit avec 127 jours de retard, SNCF Voyageurs a également déposé sur la plateforme des documents complémentaires qui correspondent aux mises en demeure traitant du « *matériel roulant* ».
347. S'il apparaît, au regard de ces éléments, que SNCF Voyageurs n'avait pas transmis, à l'expiration du délai imparti par la décision n° 2022-001, l'ensemble des documents demandés, il convient de relever le caractère subsidiaire des compléments apportés postérieurement à ce délai, eu égard au volume important et à la qualité des données transmises par SNCF Voyageurs pour l'exécution de la décision n° 2022-001, et dont l'analyse montre, ainsi qu'il est rappelé dans la présente décision, qu'elles ont apporté une réponse globalement satisfaisante aux mises en demeure dans les délais requis. A la date du 20 février 2022, la Région disposait ainsi de l'essentiel des informations dont elle sollicitait la communication.
348. En outre, les compléments apportés par SNCF Voyageurs entre le 31 mai 2022, le 14 juin 2022 et le 27 juin 2022 faisaient suite à la mesure d'instruction n° 4 de l'Autorité, qui sollicitait principalement de sa part des explications et la vérification du caractère exhaustif et exploitable de certaines informations volumineuses et complexes à produire, telles que celles portant sur la « *maintenance* » et le « *matériel roulant* ». Si les documents transmis par SNCF Voyageurs en réponse à cette mesure d'instruction ont permis à l'Autorité de finaliser ses analyses, ces compléments n'avaient qu'un caractère subsidiaire pour répondre aux mises en demeure eu cause, pour lesquelles SNCF Voyageurs avait déjà transmis l'essentiel des documents demandés.
349. Au regard de l'ensemble de ces éléments, et en dépit du retard pris par l'opérateur de transport dans la transmission des données sollicitées par la Région, l'Autorité estime qu'il n'y a pas lieu de notifier des griefs à SNCF Voyageurs, ni de saisir la commission des sanctions.

5. SUR LES CONSÉQUENCES À TIRER DU DIFFEREND

350. L'Autorité rappelle que l'accès des autorités organisatrices de transport aux données pertinentes constitue un prérequis incontournable pour la préparation des appels d'offres et, plus généralement, un pilotage efficace de l'exécution des conventions de service public de transport ferroviaire de voyageurs. Dans ce contexte, il appartient à SNCF Voyageurs de tirer tous les enseignements de la procédure, pour ses deux volets conduits, d'une part, devant l'Autorité, d'autre part, devant la Cour d'appel de Paris, et de se mettre en capacité de produire efficacement et en temps utile les données sollicitées par les AOT, quelle que soit la région concernée et le périmètre géographique visé par leurs demandes.

DÉCIDE

- Article 1^{er}** La procédure en manquement ouverte le 16 avril 2021 à l'encontre de SNCF Voyageurs pour non-exécution de la décision n° 2020-044 susvisée est close.
- Article 2** Il n'y a pas lieu d'ouvrir une procédure de sanction à l'encontre de SNCF Voyageurs.
- Article 3** Le secrétaire général est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée à la Région Hauts-de-France et à SNCF Voyageurs et publiée sur le site internet de l'Autorité, sous réserve des secrets protégés par la loi.

L'Autorité a adopté la présente décision le 12 juillet 2022.

Présents : Monsieur Bernard Roman, président ; Monsieur Philippe Richert, vice-président ; Madame Florence Rousse, vice-président ; Monsieur Patrick Vieu, vice-président ; Madame Sophie Auconie, vice-présidente ; Mesdames Marie Picard et Cécile George, membres du collège.

Le Président

Bernard Roman