

Synthèse de la consultation publique des usagers et des clients des services ferroviaires conduite du 5 juillet 2022 au 5 septembre 2022

L'Autorité a réalisé, du 5 juillet 2022 au 5 septembre 2022, une consultation publique des usagers et des clients des services ferroviaires, comme le prévoit l'article L. 2133-1-1 du code des transports. L'objectif de cette consultation était de recueillir les observations de l'ensemble des parties intéressées concernant la situation et le fonctionnement des services de transport ferroviaire de voyageurs ou de marchandises sur le marché dit « *aval* » mettant en relation les entreprises ferroviaires et leurs clients.

Cette consultation publique avait vocation à constituer le **premier temps d'un échange structuré amené à être reconduit de façon régulière**. À travers cette démarche d'échange régulier, l'Autorité entend compléter et enrichir sa vision du transport ferroviaire et, partant, améliorer la mesure et la précision des actions de régulation qu'elle effectue dans le cadre des missions qui lui sont confiées.

L'Autorité a reçu **treize contributions** écrites en réponse à cette consultation publique. À la suite de celle-ci, un webinar a été organisé le 20 octobre 2022, permettant aux acteurs d'apporter des contributions additionnelles

Quinze contributions écrites et orales ont été recueillies dans le cadre de la consultation publique et du webinar, impliquant différents acteurs :

- **Une réponse provient de services de l'État** (l'Autorité de la qualité de service dans les transports - AQST) ;
- **Quatre réponses proviennent d'associations de consommateurs** (la Confédération Syndicale des Familles – CSF, la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports – FNAUT, l'Organisation Générale des Consommateurs – ORGECO et l'Union Nationale des Associations Familiales – UNAF) ;
- **Trois réponses proviennent d'entreprises ferroviaires** à travers deux **associations professionnelles représentant des entreprises ferroviaires** (l'Association Française du Rail – AFRA – et l'*Alliance of Passenger Rail New Entrants* – ALLRAIL) et d'une entreprise ferroviaire (SNCF Voyageurs) ;
- **Deux réponses proviennent de gestionnaires d'infrastructure**, à travers une association représentant des gestionnaires d'infrastructure (l'Association Française des Gestionnaires d'Infrastructures Ferroviaires Indépendants – AGIFI) et un gestionnaire d'infrastructure (Lisea) ;
- **Deux réponses proviennent d'associations professionnelles liées au transport de fret** (l'Association des Utilisateurs de Transport de Fret – AUTF – et le Groupement National des Transports Combinés – GNTC) ;
- **Une réponse provient d'un collectif d'usagers** (Oui au train de nuit) ;
- **Deux réponses proviennent de particuliers** (Vincent Degove et Jean-Luc Remondeau).

Le présent document comprend une synthèse des réponses écrites et orales aux 28 questions de la consultation publique, respectant les demandes de confidentialité. Cette synthèse regroupe les réponses apportées à un certain nombre de questions par thèmes principaux.

Dans la mesure où certains répondants ont proposé des analyses proches, du point de vue des thèmes abordés et des développements afférents, certaines réponses à des questions différentes ont été regroupées afin d'assurer une cohérence d'ensemble au présent document. L'Autorité propose de publier, par ailleurs, et de façon séparée, l'intégralité des contributions écrites qu'elle a reçues, sauf dans le cas où une demande de confidentialité a été expressément formulée.

Le présent document de synthèse de la consultation publique des usagers et des clients des services ferroviaires a fait l'objet d'une relecture par les acteurs qui ont contribué à la consultation publique et/ou au webinaire.

La consultation publique menée par l'Autorité a eu pour objectif de permettre aux parties prenantes de s'exprimer sur leur perception du marché aval et de son fonctionnement, en vue d'en accroître la transparence et d'en améliorer la compréhension. L'Autorité n'entend porter aucune appréciation sur les éléments portés à sa connaissance par les contributeurs et repris dans ce document de façon synthétisée. Les propos tenus doivent ainsi être considérés comme étant propres à leurs auteurs et n'engageant pas l'Autorité.

Questions posées dans le cadre de la consultation publique

SUR L'OUVERTURE À LA CONCURRENCE ET LA RÉGULATION AU BÉNÉFICE DES USAGERS ET CLIENTS FINAUX DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE

Question 1 : Comment jugez-vous le **développement de la concurrence** en France concernant le transport de **voyageurs en « open access »** ? Quels en sont, de votre point de vue, les opportunités et les risques ?

Question 2 : Comment jugez-vous le **développement de la concurrence** en France concernant le **transport de fret** ferroviaire ? Quels en sont, de votre point de vue, les opportunités et les risques ? Quels sont, selon vous, les avantages des différentes solutions de transport de fret (classique, combiné, ferroutage) ?

Question 3 : Quelles sont vos observations concernant **l'ouverture à la concurrence** des services de **transport de voyageurs conventionnés** ? Quels en sont, selon vous, les opportunités et les risques ?

Question 4 : Quel regard portez-vous sur l'impact des conditions de fonctionnement des **marchés « amonts »** (marché de la fourniture de l'accès à l'infrastructure ferroviaire et aux installations de service et aux prestations qui y sont fournies), régulés par l'Autorité, sur les conditions de fonctionnement du **marché « aval »** (marché de la fourniture de services de transport ferroviaire), non régulé par l'Autorité ?

Question 5 : Considérez-vous que **l'action de l'Autorité** soit suffisamment **explicitée et transparente** ? Le cas échéant, avez-vous des recommandations à formuler sur les modalités selon lesquelles l'Autorité pourrait mieux expliquer son action ?

Question 6 : Avez-vous des recommandations à formuler sur les modalités selon lesquelles l'Autorité devrait **échanger avec les usagers et les clients finaux** des services de transport ferroviaire et recueillir leurs observations et leurs avis sur les thèmes qui devraient être abordés ?

SUR LES DÉTERMINANTS DE LA DEMANDE

Question 7 : Quelle est votre perception concernant les **critères de choix modaux** pour les **voyageurs** pour les déplacements de longue distance (supérieurs à 100 km) et les moyens de favoriser le report modal ? Quelle est votre perception concernant les critères de choix modaux pour les voyageurs pour les déplacements de courte distance (inférieurs à 100 km, correspondant aux mobilités locales, dont celles du quotidien) ? Disposez-vous d'exemples concrets ?

Question 8 : De votre point de vue, quels déterminants peuvent expliquer la différence de **dynamique** entre le **transport combiné** et le transport de **fret conventionnel** ?

Question 9 : Dans quelle mesure la **tarification** appliquée aux services de transport ferroviaire de fret par SNCF Réseau, tenant compte de **l'aide afférente**, vous semble-t-elle en mesure de correctement prendre en compte la spécificité du secteur ?

Question 10 : Partagez-vous ces constats sur les raisons des **difficultés du mode ferroviaire** à capter la demande des chargeurs de fret ? Quelles sont, selon vous, les conditions prioritaires pour la réussite de la stratégie gouvernementale d'un doublement de la part du mode ferroviaire sur la décennie à venir ?

Question 11 : Quels sont, selon vous, les **freins au développement du fret ferroviaire**, notamment par rapport au transport routier ? Quelle perception avez-vous des **critères de choix** entre le ferroviaire et les autres modes massifiés ? Comment expliquez-vous, au sein des modes massifiés, la croissance du transport fluvial face au ferroviaire ?

Question 12 : Identifiez-vous des **solutions** et **actions souhaitables** concernant la **régulation du marché amont** pour stimuler la demande de fret ferroviaire ?

- dans le cas du transport de trains entiers ?
- dans le cas du transport de wagons isolés ?
- dans le cas du transport combiné accompagné ou non accompagné ?

Question 13 : Dans quelle mesure la **crise sanitaire** est-elle, selon vous, susceptible d'introduire de nouveaux comportements de déplacements, notamment pour les déplacements du quotidien de voyageurs ? Ces changements vous semblent-ils durables ?

Question 14 : Quelle est votre perception de l'**évolution de la demande de mobilité** des voyageurs pour les trajets qui ne sont pas ceux du quotidien, en tenant compte, notamment, des évolutions qui font suite à la crise sanitaire ?

Question 15 : Dans quelle mesure la prise en compte de l'**urgence climatique** et l'objectif d'une amélioration de la performance environnementale du secteur des transports sont-ils, selon vous, susceptibles d'influencer le **choix modal** des chargeurs en faveur du mode ferroviaire ?

SUR LES MOTIFS DE SATISFACTION ET D'INSATISFACTION DES USAGERS ET CLIENTS FINAUX DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE

Question 16 : Quelle est votre vision des données relatives à la **qualité de service publiées par l'Autorité** (transport de voyageurs) ? Quelles autres données pourraient, selon-vous, être utilement publiées par l'Autorité ?

Questions 17 : Quels sont, au regard des informations dont vous disposez, les principaux motifs de **satisfaction et d'insatisfaction** des voyageurs pour les trajets du **quotidien** ?

Question 18 : Quels sont, au regard des informations dont vous disposez, les principaux motifs de **satisfaction et d'insatisfaction** des voyageurs pour les trajets **longue distance** ?

Question 19 : Que ressort-il, selon vous, des données relatives à la **qualité de service publiées par l'Autorité** (transport de fret) ? Les indicateurs publiés vous semblent-ils pertinents ? Quelles autres données pourraient, selon vous, être utilement publiées par l'Autorité ?

Question 20 : Quels sont, au regard des informations dont vous disposez, les principaux motifs de **satisfaction et d'insatisfaction** des chargeurs de fret dans le cas du **transport conventionnel de trains entiers** ?

Question 21 : Quels sont, au regard des informations dont vous disposez, les principaux motifs de **satisfaction et d'insatisfaction** des chargeurs de fret dans le cas du **transport conventionnel de wagons isolés** ?

Question 22 : Quels sont, au regard des informations dont vous disposez, les principaux motifs de **satisfaction et d'insatisfaction** des chargeurs de fret dans le cas du **transport combiné** ?

Question 23 : Quels sont, au regard des informations dont vous disposez, les principaux motifs de **satisfaction et d'insatisfaction** des chargeurs de fret dans le cas du **ferroutage** ?

SUR L'ÉVOLUTION DU RESEAU FERRÉ NATIONAL

Question 24 : Avez-vous des observations concernant l'**évolution du réseau ferroviaire national** ? Quelle est votre opinion sur l'évolution souhaitable du réseau ? Disposez-vous d'exemples concrets sur des lignes précises ?

Question 25 : Quelles sont vos **attentes** concernant la **modernisation du réseau** ? Ces attentes diffèrent-elles selon la catégorie de lignes ? Selon les zones géographiques ?

SUR L'INFORMATION DES USAGERS ET CLIENTS FINAUX DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE

Question 26 : Quelles sont les **informations** qui pourraient, de votre point de vue, être **utilement collectées et publiées** par l'Autorité pour éclairer les débats et, le cas échéant, mettre en œuvre ou renforcer un mécanisme vertueux d'incitation réputationnelle ?

AUTRES SUJETS

Question 27 : Quels **autres sujets** ou observations souhaiteriez-vous porter à la connaissance de l'Autorité dans le cadre de cette consultation ?

Question 28 : Que pensez-vous de la **démarche mise en œuvre par l'Autorité** au travers de cette consultation publique et de la façon dont celle-ci a été conçue ?

Table des matières

1. SUR L'OUVERTURE À LA CONCURRENCE ET L'OFFICE DE RÉGULATION DE L'ART	6
1.1. Concernant l'ouverture à la concurrence	6
1.1.1. Sur la concurrence dans le transport non conventionné de voyageurs	6
1.1.2. Sur la concurrence dans le transport de fret.....	8
1.1.3. Sur la concurrence dans le transport conventionné de voyageurs	9
1.2. Sur la régulation du marché amont par l'ART	10
1.2.1. Sur l'importance de la régulation du marché amont.....	10
1.2.2. Sur la relation avec les usagers et les clients finaux des services de transport ferroviaire et l'ensemble des parties prenantes.....	11
2. MIEUX CONNAÎTRE LES DÉTERMINANTS DE LA DEMANDE	12
2.1. La demande de transport de voyageurs.....	12
2.2. Services de transport ferroviaire de fret : une dynamique différenciée entre le transport ferroviaire de fret conventionnel et le transport combiné.....	13
2.3. La demande de transport de voyageurs dans un contexte post-covid et d'extension du télétravail	16
2.4. La demande de transport de fret dans un contexte de recherche de limitation des émissions de gaz à effet de serre	17
3. MIEUX CONNAÎTRE LES MOTIFS DE SATISFACTION ET D'INSATISFACTION DES USAGERS ET CLIENTS FINAUX DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE	18
3.1. La qualité de service du transport de voyageurs	18
3.2. La qualité de service du transport de fret.....	20
4. L'ÉVOLUTION DU RESEAU FERRÉ NATIONAL	21
5. COMMENT MIEUX INFORMER LES USAGERS ET CLIENTS FINAUX DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE ?.....	24
6. AUTRES SUJETS	26

1. SUR L'OUVERTURE À LA CONCURRENCE ET L'OFFICE DE RÉGULATION DE L'ART

L'Autorité a souligné dans le document de consultation publié le 5 juillet dernier que l'**objectif** de l'ouverture à la concurrence et celui de la régulation économique qu'elle met en œuvre sont de permettre le **développement** du transport ferroviaire grâce à une baisse des prix, une amélioration de la qualité et le développement d'innovations. Ainsi, la concurrence n'a pas vocation à remplacer des services existants par des services similaires mais à susciter une **dynamique bénéfique** pour le système ferroviaire dans son ensemble, y compris pour l'opérateur historique.

1.1. Concernant l'ouverture à la concurrence

Dans ce cadre, l'Autorité a souhaité interroger les parties prenantes sur leur perception concernant l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire dans les cas du transport non conventionné de voyageurs (1.1.1), du transport de fret (1.1.2) et du transport conventionné de voyageurs (1.1.3).

1.1.1. Sur la concurrence dans le transport non conventionné de voyageurs

Le transport non conventionné de voyageurs est ouvert à la concurrence en **open access** depuis le 13 décembre 2020. L'Autorité a souligné dans le document de consultation que les nouveaux services librement organisés projetés s'inscrivent davantage en **complémentarité** avec l'offre existante de l'opérateur historique qu'en concurrence frontale avec lui.

Question 1 (concernant le transport de voyageurs) :

Comment jugez-vous le développement de la concurrence en France concernant le transport de voyageurs en « open access » ? Quels en sont, de votre point de vue, les opportunités et les risques ?

Les répondants ont rappelé que la concurrence en « open access » en France est très récente et que le recul sur ses effets est donc encore faible (AFRA, AQST, FNAUT). Cinq répondants ont toutefois convenu que des effets positifs sont attendus et comprennent un **développement et une différenciation des offres pour les voyageurs**, une **amélioration de la qualité de service** ainsi qu'une **diminution des prix**. La concurrence devrait ainsi se traduire par des transports ferroviaires plus attractifs et un plus **grand nombre de passagers** (ALLRAIL, AFRA, AQST, FNAUT, SNCF Voyageurs). L'AFRA estime que l'arrivée de Trenitalia en France, en complément de l'offre existante, traduit les effets positifs de l'ouverture à la concurrence au regard du fait qu'il s'agit de services nouveaux, sans recul du niveau d'offre de l'opérateur historique. Il convient par ailleurs de remarquer que l'ouverture à la concurrence coïncide avec le retour de l'opérateur historique SNCF Voyageurs sur certaines lignes classiques (AFRA).

Au-delà des aspects positifs attendus, un certain nombre d'acteurs ont listé des **points d'attention** pour que la concurrence soit vertueuse. Il s'agit notamment :

- d'éviter un effet « **fragmentation** » afin que les voyageurs aient accès à une **information complète malgré la multiplicité des acteurs potentiels** et qu'ils puissent acheter un **titre de transport unique** couvrant l'intégralité d'un parcours en utilisant, le cas échéant, les services de plusieurs opérateurs (AFRA, ALLRAIL, AQST, CSF, FNAUT, Oui au train de nuit, M. Degove). ALLRAIL s'interroge sur la possibilité que SNCF Réseau publie les offres de tous les opérateurs de transport de voyageurs. La CSF a pointé particulièrement le cas des **circulations internationales**, pour lesquelles le manque de connaissance et d'information sur les offres des opérateurs des pays voisins est source de complexité ;
- d'assurer une **coordination** dans la définition des services aussi bien conventionnés que librement organisés grâce à des correspondances structurées (AFRA, AQST). De plus, les entreprises ferroviaires pourraient rechercher des accords pour le **reroutage** des voyageurs grâce aux services d'autres opérateurs en cas de **situation gravement perturbée** (FNAUT) ;
- d'éviter les stratégies dites d'« **écrémage** » consistant à ce que des entreprises ferroviaires se positionnent sur les services les plus rémunérateurs au risque de porter atteinte aux péréquations pouvant exister avec d'autres liaisons offrant moins de potentiel (AQST, SNCF Voyageurs).

Par ailleurs, un certain nombre de **freins à la concurrence ou de barrières à l'entrée** ont été relevés dans le cadre des réponses. Il s'agit notamment des difficultés d'accès au **matériel roulant** pour les nouveaux opérateurs (faible disponibilité, problématiques de financement pour les nouveaux opérateurs, adaptation au réseau français, manque d'informations et de données sur l'état des matériels ou la réglementation sur l'amiante) (AFRA, ALLRAIL).

La procédure de notification des nouveaux services librement organisés 18 mois avant le début du premier horaire de service oblige les candidats à **révéler très tôt leurs intentions** et peut donc ouvrir une fenêtre d'opportunité pour répliquer ces services. Il convient en particulier que les services notifiés ne soient pas concurrencés par des **contrats de service public** se développant après la notification (ALLRAIL).

L'UNAF a confié « *avoir une certaine inquiétude vis-à-vis de l'évolution en cours des réductions associées aux billets de congés annuels avec la suppression de celle existante en cours, de 50% du prix du billet que permet l'achat avec des chèques vacances avec l'autre crainte que ce type d'évolution entraîne à terme une révision des droits sociaux (ex : cartes familles nombreuses et autres droits)* »¹.

¹ Le « *billet congé annuel* » permet à un voyageur ainsi qu'à ses proches de bénéficier sur les trains de SNCF Voyageurs, une fois par an, de 25 % de réduction sur le plein tarif loisir en seconde classe pour un voyage aller-retour. Le montant de cette réduction est porté à 50 % selon les disponibilités et si la moitié au moins des billets est réglée avec des chèques vacances.

1.1.2. Sur la concurrence dans le transport de fret

La concurrence sur le marché du transport ferroviaire de fret est intervenue en 2006 (également en « open access ») avec un certain succès puisqu'une vingtaine d'entreprises ferroviaires de transport de marchandises opèrent aujourd'hui sur le réseau ferré national. L'Autorité a indiqué, dans le document de consultation, que le jeu concurrentiel n'avait toutefois pas permis à ce stade d'inverser la tendance à la diminution de la part modale² du fret ferroviaire, qui se situe environ à 10 % sur la base des tonnes.km³.

Question 2 (concernant le transport de fret ferroviaire) :

Comment jugez-vous le développement de la concurrence en France concernant le transport de fret ferroviaire ? Quels en sont, de votre point de vue, les opportunités et les risques ? Quels sont, selon vous, les avantages des différentes solutions de transport de fret (classique, combiné, ferroutage) ?

L'AFRA et le GNTC ont indiqué que la concurrence dans le transport ferroviaire de fret a introduit une émulation entre les acteurs et a ainsi permis de stopper le déclin du fret ferroviaire, qui a **renoué avec la croissance en 2021**. L'AUTF souligne en particulier le dynamisme et l'innovation dont font preuve les **opérateurs ferroviaires dits de proximité** (OFP) sur des niches sectorielles ou géographiques. De manière générale, l'AFRA estime que la concurrence a permis de réduire les coûts et ainsi d'**améliorer la productivité**. Elle souligne également que la présence de groupes étrangers a permis au fret ferroviaire français de s'inscrire dans une perspective **européenne** cohérente avec la pertinence de ce mode pour le transport de longue distance.

L'AUTF estime que les **aides financières** accordées aux opérateurs ou au réseau devraient notamment permettre le **développement de nouvelles offres** attractives, voire favoriser l'émergence de nouveaux acteurs, et non pas seulement combler les déficits des opérateurs actuels. L'AUTF souligne en effet le besoin de capter des **flux nouveaux** hors pondéreux ou marchandises dangereuses et indique que, pour cela, le **wagon isolé** devrait pouvoir être proposé par davantage d'acteurs éventuellement via des **trains mixtes** (mélangeant fret conventionnel et combiné).

L'AUTF a par ailleurs pointé la **faible rentabilité** des entreprises ferroviaires de fret et souligne un besoin de **coopération / coopération** dans le respect des règles de concurrence pour mutualiser des moyens (matériels, humains) afin de gagner en productivité. M. Rémondeau souligne que le fret ferroviaire requiert une taille critique pour les opérateurs.

² La part modale correspond à la part de marché d'un mode de transport vis-à-vis des autres modes de transport sur un marché donné.

³ Bilan du marché du transport ferroviaire en 2020, page 38. <https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2022/02/marche-transport-ferroviaire-en-2020.pdf>

1.1.3. Sur la concurrence dans le transport conventionné de voyageurs

Les services conventionnés de transport de voyageurs (opérés dans le cadre d'un contrat de service public) font progressivement l'objet d'une concurrence « par appel d'offres » ou « pour le marché ». Ce type d'organisation permet à l'Autorité organisatrice des transports de définir les contours du service qu'elle souhaite voir mis en œuvre en ce qui concerne notamment son étendue, sa fréquence, ses tarifs, les éventuelles correspondances ou encore sa qualité.

Question 3 (concernant le transport ferroviaire de voyageurs) :

Quelles sont vos observations concernant l'ouverture à la concurrence des services de transport de voyageurs conventionnés ? Quels en sont, selon vous, les opportunités et les risques ?

La FNAUT estime que l'ouverture à la concurrence des services conventionnés en France est très lente en raison, notamment, de la réticence à intégrer la **réglementation européenne en matière d'obligations de service public**. ALLRAIL a indiqué qu'il est souhaitable que le mouvement d'ouverture à la concurrence initié à ce stade par quelques autorités organisatrices de transports se poursuive et que le **délai avant la date butoir pour la mise en concurrence** (25 décembre 2023) ne soit **pas utilisé pour attribuer des lots de gré à gré** à l'opérateur historique.

Comme pour les services librement organisés, plusieurs répondants ont indiqué que la concurrence devrait permettre un **développement des services** au bénéfice des voyageurs, à travers, notamment, une **amélioration** des offres et de la **qualité** (AFRA, ALLRAIL, AQST, SNCF Voyageurs), un effet sur les **prix**, ainsi qu'un renforcement du **maillage** et de la **densité des services** (AFRA, ALLRAIL). Cela devrait augmenter le nombre de voyageurs grâce à un report modal et un effet d'**induction** (nouveaux clients qui n'auraient pas voyagé sans l'ouverture à la concurrence).

Plusieurs répondants ont souligné, comme pour les services librement organisés, qu'il convient d'**éviter une fragmentation des services et systèmes tarifaires** entre les régions et entre les services conventionnés et non conventionnés (ALLRAIL, AQST, Oui au train de nuit). Une solution avancée serait un système **commun centralisé d'information et d'achat de titres de transport** pour tous les opérateurs comme cela a été adopté au Royaume-Uni, lors de l'ouverture à la concurrence initiale (M. Degove). La FNAUT estime qu'une **mise en cohérence** des **tarifications** régionales entre elles et avec les tarifications nationales est nécessaire pour permettre à l'usager de s'y retrouver, à son bénéfice.

Il a également été noté que l'**accélération des procédures d'appel d'offres pour les services conventionnés** conduit à une **tension sur les ressources**, autant du côté des autorités organisatrices de transport que des entreprises ferroviaires, pour y répondre, avec une problématique particulière pour les opérateurs alternatifs qui sont de tailles plus réduites que les opérateurs historiques et qui disposent donc de ressources moindres. La **transparence de l'information, notamment en ce qui concerne la maintenance du matériel roulant** des services conventionnés revêt, dans ce cadre, une importance fondamentale (AFRA, ALLRAIL).

SNCF Voyageurs estime que, dans l'optique d'offrir une meilleure qualité de service et de limiter les coûts, les régions pourraient activer les dispositions de l'article L. 2121-17-4 du code des transports pour intégrer, dans les contrats de service public, la réalisation des prestations de **gestion ou d'exploitation de certaines gares**.

1.2. Sur la régulation du marché amont par l'ART

L'Autorité a pour mission de concourir « au suivi et au bon fonctionnement, dans ses dimensions techniques, économiques et financières, du système de transport ferroviaire national, notamment du service public et des activités concurrentielles, au bénéfice des usagers et clients des services de transport ferroviaire » (article L. 2131-1 du code des transports). La consultation a adressé un certain nombre de questions sur la régulation du marché amont du transport ferroviaire (1.2.1) par l'Autorité et sur la relation avec les usagers et les clients finaux des services de transport ferroviaire et l'ensemble des parties prenantes (1.2.2).

1.2.1. Sur l'importance de la régulation du marché amont

Les compétences de l'Autorité concernant le transport ferroviaire se concentrent essentiellement sur la régulation du marché dit « **amont** », dont le bon fonctionnement est essentiel pour assurer celui du marché aval et le développement de la concurrence. L'Autorité veille notamment à ce que les conditions d'accès au réseau ferré national, aux installations de service et aux différentes prestations associées soient **transparentes, équitables et non discriminatoires**, de manière à créer un système d'incitations favorisant le **développement** du mode ferroviaire.

Question 4 (concernant le transport ferroviaire de fret et de voyageurs) :

Quel regard portez-vous sur l'impact des conditions de fonctionnement des marchés « amont » (marché de la fourniture de l'accès à l'infrastructure ferroviaire et aux installations de service et aux prestations qui y sont fournies), régulés par l'Autorité, sur les conditions de fonctionnement du marché « aval » (marché de la fourniture de services de transport ferroviaire), non régulé par l'Autorité ?

L'AFRA et ALLRAIL ont souligné l'**importance de la régulation du marché amont** du transport ferroviaire (accès aux infrastructures et installations de service ferroviaires) pour le bon développement des segments du marché aval. Il a par ailleurs été avancé que les pouvoirs de l'Autorité pourraient être utilement renforcés pour mieux assurer le suivi et le respect de ses décisions (AFRA, ALLRAIL).

Les **tarifs des péages d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire acquittés par les entreprises ferroviaires pour le transport de voyageurs** se situent à un niveau **élevé**, en raison du choix fait en France de recourir au régime dérogatoire prévu par l'article 32.1 de la directive 2012/34/UE (application de majorations tarifaires aux péages, au-delà de la seule couverture du coût directement imputable aux circulations ferroviaires), qui conduit à faire supporter une part élevée du coût complet de l'infrastructure aux utilisateurs. Plusieurs acteurs ont ainsi estimé que ce niveau de péages élevé est susceptible d'être un **frein au développement de la concurrence** pour le transport de **voyageurs, car il pourrait dissuader d'éventuels nouveaux opérateurs d'entrer sur le marché** (AFRA, FNAUT).

Concernant l'attribution des sillons, la FNAUT estime que la **détermination des priorités dans les choix des sillons** pourrait être clarifiée. Par exemple, la création des sillons pour des OUIGO Vitesse classique aurait entraîné des déplacements de sillons de TER. Il est difficile, selon la FNAUT, de savoir si les **critères d'arbitrage** sont satisfaisants ou pas en fonction de l'intérêt de chacune des activités.

Concernant l'attribution de sillons pour le transport de marchandises, plusieurs acteurs ont pointé une **inadéquation** entre la **qualité** des sillons fret et les **besoins** exprimés par les opérateurs de fret pour répondre aux attentes des chargeurs. L'AFRA indique en particulier que ses membres se

plaignent régulièrement de la mauvaise qualité des sillons fret. Le GNTC estime que le manque de sillons de qualité constitue l'une des principales causes de difficulté du fret ferroviaire. L'AFRA et l'AUTF ont demandé que la **répartition** des capacités entre les voyageurs/fret/travaux soit **rééquilibrée à la fois pour la quantité et la qualité** des sillons, voire qu'une **sanctuarisation** des sillons fret soit mise en place (AUTF). Le GNTC souhaite également le maintien des accords-cadres pour protéger certains sillons fret pour le transport combiné rail-route.

L'AFRA et ALLRAIL ont souligné l'importance d'un **accès effectif et non discriminatoire aux installations de service**, s'agissant notamment des gares de voyageurs et des voies de service. Concernant l'accès aux centres de maintenance du matériel roulant, SNCF Voyageurs estime que la concurrence ne doit pas désorganiser les opérations de maintenance des transporteurs conventionnés, pour lesquels les installations de service ont été dimensionnées dans le cadre d'un contrat de service public. L'AGIFI considère que le développement d'un **marché de la maintenance du matériel roulant ferroviaire** constitue un objectif à atteindre et que la redéfinition des critères d'attribution des aides financières au niveau européen peut être une réponse à la problématique du financement nécessaire.

Oui au train de nuit souligne l'importance d'un bon **accès aux centres de maintenance** pour les **trains de nuit** et estime que SNCF Gares & Connexions pourrait être incitée à développer son **offre de services en gare** pour développer les trafics de nuit en proposant, pour tous les opérateurs, des douches, des WC, des points d'eau, des consignes et autres services.

1.2.2. Sur la relation avec les usagers et les clients finaux des services de transport ferroviaire et l'ensemble des parties prenantes

L'Autorité exerce les missions que le législateur lui a confiées dans la plus grande transparence vis-à-vis des acteurs des marchés qu'elle régule. Cela implique d'en rendre compte régulièrement, de manière intelligible, en prenant soin d'en expliciter les fondements. Par ailleurs, le dialogue et l'écoute avec les acteurs permettent à l'Autorité d'adapter sa démarche de régulation en fonction des défaillances de marché identifiées.

Questions 5 et 6 (concernant le transport ferroviaire de fret et de voyageurs) :

Considérez-vous que l'action de l'Autorité soit suffisamment explicitée et transparente ? Le cas échéant, avez-vous des recommandations à formuler sur les modalités selon lesquelles l'Autorité pourrait mieux expliquer son action ?

Avez-vous des recommandations à formuler sur les modalités selon lesquelles l'Autorité devrait échanger avec les usagers et les clients finaux des services de transport ferroviaire et recueillir leurs observations et leurs avis sur les thèmes qui devraient être abordés ?

Si plusieurs répondants ont estimé que l'Autorité fait preuve de **transparence** dans l'exercice de ses missions (AFRA, SNCF Voyageurs), il a également été souligné que le **caractère technique de l'action de l'ART** renforce le besoin de **pédagogie pour présenter et expliciter sa démarche de régulation (CSF)**. Une plus grande communication et des **synthèses plus condensées** des différents rapports d'étude et analyses de l'ART pourraient notamment être utiles (GNTC). SNCF Voyageurs estime par ailleurs que l'Autorité pourrait davantage communiquer sur le champ de ses compétences et a souligné l'importance du travail coopératif en amont des décisions.

La FNAUT a souligné que l'ouverture à la concurrence a tout à gagner d'une visibilité forte de l'autorité de régulation et que cette dernière pourrait utilement s'associer, sur certains aspects, à l'Autorité de la concurrence, notamment en ce qui concerne le **marché de la distribution des titres de transport** et de **l'information des voyageurs**.

La FNAUT propose l'institution de **réunions régulières** avec l'ART sur un rythme qui pourrait être semestriel, par exemple lors des projets de changements de services horaires qui appellent parfois des remarques des usagers.

Il a par ailleurs été indiqué qu'il est souhaitable de bien informer les autorités organisatrices de transport concernant les **tests d'équilibre économique destinés à éviter les stratégies d'écrémage** (Oui au train de nuit).

2. MIEUX CONNAÎTRE LES DÉTERMINANTS DE LA DEMANDE

*L'exercice des compétences de l'Autorité appelle une bonne connaissance de la **demande** de transport ferroviaire sur les différents segments de marché, car celle-ci détermine une partie des **ressources** dont peut disposer le système ferroviaire, compte-tenu, notamment, du montant des concours publics. La mission de l'Autorité est également de déterminer dans quelle mesure les **redevances d'infrastructure** proposées par SNCF Réseau sont **soutenables** pour les entreprises ferroviaires sur des segments de marché particuliers et ne conduisent pas à une diminution de l'utilisation du réseau ferroviaire. L'Autorité a donc souhaité interroger les parties prenantes sur les déterminants de la demande de transport de voyageurs et de fret (2.1 et 2.2) et leurs évolutions (2.3 et 2.4).*

2.1. La demande de transport de voyageurs

Question 7 (concernant le transport ferroviaire de voyageurs) :

Quelle est votre perception concernant les critères de choix modaux pour les voyageurs pour les déplacements de longue distance (supérieurs à 100 km) et les moyens de favoriser le report modal ? Quelle est votre perception concernant les critères de choix modaux pour les voyageurs pour les déplacements de courte distance (inférieurs à 100 km, correspondant aux mobilités locales, dont celles du quotidien) ? Disposez-vous d'exemples concrets ?

Oui au train de nuit a estimé que la **distinction** entre les déplacements de **courte** et de **longue distance** est **difficile** car un même train peut être utilisé pour des déplacements longs ou courts selon les voyageurs et que des voyageurs peuvent utiliser des trains de courte et longue distance en correspondance pour un même voyage.

Plusieurs acteurs ont également souligné le fait que le choix modal peut s'effectuer non pas pour le seul trajet ferroviaire, mais pour **l'ensemble du besoin de déplacement**. Il en ressort que l'utilisation du mode ferroviaire dépend de l'adéquation avec les autres modes de transport (AFRA, AQST, Oui au train de nuit). Dans ce cadre, la bonne continuité entre les modes de transport, notamment au niveau des horaires, est importante. Par ailleurs, la possibilité d'emporter un **vélo** pour commencer ou poursuivre son parcours constitue une demande grandissante (AFRA, AQST, Oui au train de nuit).

Au-delà de la **sécurité** et de la **ponctualité**, qui apparaissent être des facteurs dirimants (AFRA, ALLRAIL), il ressort des réponses que les autres critères influençant le choix modal sont **multiples** et concernent notamment la **durée du trajet**, la **difficulté** et l'effort mental associé pour la recherche ou d'achat des billets (notamment dans un contexte multi-opérateurs), la **fréquence**, le **prix**, le cadencement, les **services à bord**, la possibilité de **travailler** avec la présence de prises électriques ou l'existence de **trains directs** (AFRA, ALLRAIL, AQST, FNAUT, Oui au train de nuit).

De façon plus spécifique, les réponses font ressortir l'importance particulière du **confort** et des services à bord pour les trajets de **plus de 100 km** et de la bonne **connexion avec les autres systèmes de transport** pour les trajets de **moins de 100 km** (ALLRAIL). La **fréquence**, la **durée** et la **fiabilité** du voyage sont par ailleurs particulièrement importantes pour les **clientèles professionnelles**.

2.2. Services de transport ferroviaire de fret : une dynamique différenciée entre le transport ferroviaire de fret conventionnel et le transport combiné

*Le transport de **fret** se décompose en **plusieurs marchés** que sont le **fret ferroviaire conventionnel** (trains entiers ou wagons isolés) ainsi que le **transport combiné rail-route** et les **autoroutes ferroviaires**. Ces différents types de fret ferroviaire connaissent des **dynamiques différentes** à propos desquelles l'Autorité a souhaité interroger les parties prenantes.*

*En outre, bien que le **niveau minimal** de tarification pour l'accès au réseau prévu par la directive 2012/34/UE soit le **coût directement imputable** (le coût occasionné par la circulation des trains lié notamment à l'usure des voies), les entreprises de transport ferroviaire de fret n'en acquittent qu'une partie grâce à une **contribution de l'État**⁴.*

Enfin, un certain nombre de raisons – rappelées par l'État dans le cadre de la présentation de sa stratégie pour un doublement du fret ferroviaire publiée en septembre 2021⁵ – sont fréquemment avancées pour expliquer la faible part modale du fret ferroviaire en France sur la base d'une relative inadéquation avec l'évolution de la demande des chargeurs (stratégies logistiques de juste-à-temps, âge moyen des voies et caractère vétuste d'un certain nombre de lignes), à laquelle s'ajoute une relative désindustrialisation de la France.

⁴ Cette contribution de l'État constitue la différence entre la redevance de circulation brute (qui correspond au coût directement imputable de la catégorie et représente, au final, le montant de redevances qui sera perçu par SNCF Réseau) et la redevance de circulation nette (qui représente la part du coût directement imputable supportée par les entreprises ferroviaires, déduction faite de la subvention de l'État). Le Gouvernement a par ailleurs annoncé, le 13 septembre 2021, un plan d'aide supplémentaire jusqu'en 2024, incluant la prise en charge à hauteur de 50 % des péages dus par les opérateurs de fret à SNCF Réseau : <https://www.gouvernement.fr/actualite/fret-ferroviaire-une-aide-de-170-meu-par-an-jusqu-en-2024>

⁵ <https://www.ecologie.gouv.fr/publication-strategie-nationale-developpement-du-fret-ferroviaire>

Question 8 (concernant le transport ferroviaire de fret) :

De votre point de vue, quels déterminants peuvent expliquer la différence de dynamique entre le transport combiné et le transport de fret conventionnel ?

L'AUTF et le GNTC soulignent que le **transport combiné** et le transport de fret **conventionnel** ne sont pas en concurrence l'un avec l'autre et ne doivent donc **pas être opposés**. Il s'agit d'offres de transport complémentaires.

La bonne dynamique du transport combiné (classique ou ferroutage) par rapport au fret conventionnel est liée au fait qu'il allie la **souplesse** et la **flexibilité** de la route, d'une part, et l'efficacité de la massification du rail et du fleuve, d'autre part (AFRA, GNTC). Les chargeurs sont par ailleurs incités à se tourner vers le transport combiné en raison d'une certaine **crise du secteur du transport routier de marchandises**, liée notamment aux coûts énergétiques et à une pénurie de conducteurs routiers (AFRA, AUTF). Par ailleurs, l'**aide à la pince** pour compenser la rupture de charge inhérente au transport combiné, que le mode routier ne supporte pas, a permis de rééquilibrer les coûts.

Selon l'AUTF, le transport ferroviaire de fret **conventionnel**, qui connaît une dynamique moins favorable mais des volumes plus importants, concerne essentiellement les marchés traditionnels organisés pour viser la **massification** des flux avec une logistique ferroviaire structurante. Le fret conventionnel est par ailleurs très dépendant du **PIB** (AFRA, M. Rémondeau). Il ne dispose pas nécessairement de la même souplesse que le transport combiné et est tributaire **d'infrastructures** et **d'embranchements** particuliers, dont beaucoup ont été **démantelées** (AFRA, AUTF). L'AFRA estime pourtant qu'il y a une **appétence** des chargeurs pour le mode de **fret conventionnel**. Afin de doubler sa part de marché, il faudrait **conserver la dynamique sur les aides** à apporter au marché ferroviaire et améliorer la **qualité de service relative aux sillons**, avec une offre capacitaire fiable permettant de répondre aux besoins des chargeurs.

L'AUTF indique que la **qualité** du transport ferroviaire de fret durant la **crise sanitaire** a globalement été **appréciée et saluée** par les chargeurs (avec une amélioration sensible en l'absence de trafic voyageurs).

Question 9 (concernant le transport ferroviaire de fret) :

Dans quelle mesure la tarification appliquée aux services de transport ferroviaire de fret par SNCF Réseau, tenant compte de l'aide afférente, vous semble-t-elle en mesure de correctement prendre en compte la spécificité du secteur ?

L'AFRA et le GNTC ont estimé que le niveau de péages pour le fret ferroviaire est **approprié** grâce aux contributions de l'État, y compris celles mises en place à la suite de la crise sanitaire, pour lesquelles le GNTC recommande une poursuite du dispositif jusque 2024. Toutefois, l'AUTF propose une **adaptation de la tarification** actuelle, pour que les péages ne dépendent plus du poids des circulations mais reflètent seulement la distance mesurée en trains.km, afin de favoriser les trains longs et lourds. M. Rémondeau propose une tarification en fonction du **temps d'utilisation** des sillons. Il convient par ailleurs de noter que la simple couverture du coût directement imputable n'incite pas SNCF Réseau à favoriser le développement du fret ferroviaire (AFRA).

Si les tarifs d'accès au réseau paraissent adaptés, les répondants estiment en revanche que le rapport qualité/prix est insuffisant car la **qualité des sillons fret** ne permet pas aux entreprises ferroviaires de répondre dans de bonnes conditions à la demande des chargeurs (AFRA, AUTF, GNTC). Certains opérateurs seraient ainsi prêts à payer des **redevances plus élevées** contre une **meilleure garantie de qualité** de service (AFRA, AUTF). L'AUTF propose une **approche tarifaire graduée** selon la **robustesse** promise du sillon ainsi qu'une compensation financière, par tonne de CO₂ non émis, pour soutenir la transition écologique (ex : réduire le prix du sillon « électrique »).

Questions 10, 11 et 12 (concernant le transport ferroviaire de fret) :

Partagez-vous ces constats sur les raisons des difficultés du mode ferroviaire à capter la demande des chargeurs de fret ? Quelles sont, selon vous, les conditions prioritaires pour la réussite de la stratégie gouvernementale d'un doublement de la part du mode ferroviaire sur la décennie à venir ?

Quels sont, selon vous, les freins au développement du fret ferroviaire, notamment par rapport au transport routier ? Quelle perception avez-vous des critères de choix entre le ferroviaire et les autres modes massifiés ? Comment expliquez-vous, au sein des modes massifiés, la croissance du transport fluvial face au ferroviaire ?

Identifiez-vous des solutions et actions souhaitables concernant la régulation du marché amont pour stimuler la demande de fret ferroviaire ?

- dans le cas du transport de trains entiers ?
- dans le cas du transport de wagons isolés ?
- dans le cas du transport combiné accompagné ou non accompagné ?

Le GNTC indique que les chargeurs ne sont pas nécessairement les **clients directs** des opérateurs de transport combinés de fret. En effet, les chargeurs contractualisent avec des entreprises de transport ou des commissionnaires qui peuvent ensuite **sous-traiter** une partie de l'acheminement à un opérateur ferroviaire de transport combiné.

Le **manque d'investissement**, de planification et de programmation des investissements, la **qualité insuffisante des sillons** ainsi que la **disparition de sites embranchés** sont, à côté de celles identifiées dans la consultation, des causes majeures de **difficultés** du mode ferroviaire pour le transport de marchandises, selon plusieurs répondants (AFRA, AUTF, GNTC). L'AFRA et le GNTC proposent que soit instaurée une **obligation d'étudier l'accès au ferroviaire** lors de la modernisation de nouvelles zones logistiques et de toute implantation de grands sites industriels, comme cela a été mis en place en Italie.

L'AFRA souligne que le secteur du fret ferroviaire est, de plus, soumis à un **cadre réglementaire et social** très contraint par rapport au mode routier et s'interroge sur sa pertinence à l'heure actuelle.

L'AUTF estime par ailleurs que le fret ferroviaire pâtit d'une **image détériorée** (grèves, manque de fiabilité, manque de flexibilité et de réactivité, image vieillotte, etc.). Plus généralement, des incertitudes existent quant à son modèle économique (rentabilité des entreprises ferroviaires, capacité à innover dans le digital et les moyens de traction décarbonés, enjeux de recrutement). En outre, le ferroviaire requiert des **compétences techniques** qui font parfois défaut chez les chargeurs ainsi que chez les commissionnaires de transport (qui souvent n'ont pas encore le réflexe de proposer cette solution à leurs clients).

L'AUTF estime que le **développement du fret ferroviaire** passera par un certain nombre de conditions complémentaires à celles déjà avancées par ailleurs : (i) **sanctuariser les budgets de régénération** des voies capillaires dans la durée, au travers de financements garantis par l'État, et en simplifier l'exploitation ; (ii) **développer l'innovation** (autour du digital, traçabilité, maintenance prédictive et traction décarbonée) et le **ratio performance/prix** pour inciter au report modal, pour les trains complets comme pour les wagons isolés ; (iii) mettre en place des **incitations financières directes auprès des chargeurs** s'engageant à développer des trafics avec des solutions ferroviaires vertes ; (iv) achever la **mutation de SNCF Réseau** ; (v) développer les **infrastructures requises** (portuaires, plateformes multimodales, etc.) pour exploiter la complémentarité des modes routier, ferroviaire et fluvial et développer, notamment, le transport combiné, **simplifier** les déploiements de structures logistiques embranchées et **réduire** les délais d'instruction des dossiers. L'AUTF estime que les chargeurs doivent disposer d'une information transparente permettant de pointer l'attribution des responsabilités entre le gestionnaire d'infrastructure ou les entreprises ferroviaires dans le niveau de performance des services de transport ferroviaire sur une période donnée et que des **référentiels d'indicateurs** de performance *ad hoc* doivent être mis en place pour délivrer cette information.

2.3. La demande de transport de voyageurs dans un contexte post-covid et d'extension du télétravail

*La **crise sanitaire** intervenue au début de l'année 2020 en France est potentiellement porteuse d'évolutions **structurelles** et durables de la demande de transport ferroviaire de voyageurs. Le développement du **télétravail**, en particulier, est susceptible de réduire la fréquence des besoins de mobilité des voyageurs « pendulaires⁶ ». Par ailleurs, les déplacements occasionnels sont également susceptibles d'évoluer, notamment lorsqu'ils répondent à des motifs professionnels avec le développement des outils de **réunion à distance**. Dans ce cadre, il est important pour l'Autorité de comprendre les évolutions des besoins de mobilité.*

Questions 13 et 14 (concernant le transport ferroviaire de voyageurs) :

Dans quelle mesure la crise sanitaire est-elle, selon vous, susceptible d'introduire de nouveaux comportements de déplacements, notamment pour les déplacements du quotidien de voyageurs ? Ces changements vous semblent-ils durables ?

Quelle est votre perception de l'évolution de la demande de mobilité des voyageurs pour les trajets qui ne sont pas ceux du quotidien, en tenant compte, notamment, des évolutions qui font suite à la crise sanitaire ?

Selon l'AFRA et l'AQST, il est encore difficile d'apprécier l'impact de long terme de la **crise sanitaire** et du **développement du télétravail** qui s'en est suivi sur la demande de mobilité. L'AQST souligne que la demande de mobilité s'adressant au mode ferroviaire dépend en effet, par ailleurs, de nombreux **facteurs exogènes** (inflation, etc.) et du **soutien politique** au secteur ferroviaire : investissements, prix des sillons, fiscalité et mesures relatives au transport routier (intégration des coûts externes, principe pollueur-payeur).

La demande de transports du quotidien dans un cadre de développement du télétravail pourrait évoluer vers une **moins grande fréquence** mais une **plus longue distance** au profit des territoires ruraux et/ou des villes moyennes (AFRA). Afin de tenir compte du développement du télétravail, les **systèmes de tarification** doivent être **plus flexibles pour répondre aux besoins des différents utilisateurs** (FNAUT). Sur longue distance, il est possible qu'intervienne un **lissage des pointes hebdomadaires historiquement situées le vendredi et le dimanche soir**, avec le développement de

⁶ Il s'agit des déplacements du quotidiens notamment depuis et vers les lieux de travail ou de scolarité.

longs week-ends comprenant un ou deux jours de télétravail. Le vendredi semble être d'ailleurs le jour le plus télétravaillé aussi bien en Île-de-France qu'en province. Il convient toutefois de noter que le télétravail concerne surtout les cadres et qu'une grande partie des emplois ne peuvent donc pas être exercés à distance, ce qui en limite l'incidence sur la demande de mobilité (AQST, SNCF Voyageurs).

La FNAUT constate une **bonne tenue** du marché du déplacement ferroviaire de **longue distance**. SNCF Voyageurs souligne pour sa part que, concernant l'activité relative aux trains à grande vitesse (TGV) et aux autres services de longues distances, les intentions de voyage pour **motif loisirs** augmentent et que les **déplacements professionnels** regagnent les niveaux enregistrés avant la crise sanitaire.

Les répondants ont également souligné que l'**urgence climatique** est susceptible d'entraîner des reports modaux vers le transport ferroviaire, à la fois des professionnels, compte tenu des politiques RSE qui privilégient les modes les plus vertueux, et des particuliers, pour lesquels la **prise en compte de l'environnement** est grandissante à travers, notamment, le « *flight shame* » (AFRA, AQST, CSF).

Dans ce cadre favorable au mode ferroviaire, Oui au train de nuit indique que la vitesse des circulations n'est pas un critère de choix déterminant pour certaines catégories de voyageurs, comme le montre le développement de nouveaux services Ouigo sur lignes classiques. Oui au train de nuit estime qu'il reste encore à **réinventer** une offre de jour et de nuit au départ des régions vers l'**Europe** pour ces voyageurs.

2.4. La demande de transport de fret dans un contexte de recherche de limitation des émissions de gaz à effet de serre

*Les pouvoirs publics ont adopté un certain nombre de résolutions pour favoriser le **report modal** vers des modes de transport moins émetteurs de gaz à effet de serre (« green deal » au niveau de l'Union européenne et stratégie nationale bas carbone en France). L'État français a notamment indiqué que les opérateurs se déclarent prêts à mettre en œuvre une **amélioration des offres** pour les rendre, notamment, **plus vertes**, avec une **valorisation** du transport écologique (**labels**). Cela peut être à l'origine de modifications de la demande de fret sur lesquelles l'Autorité a souhaité interroger les parties prenantes.*

Question 15 (concernant le transport ferroviaire de fret) :

Dans quelle mesure la prise en compte de l'urgence climatique et l'objectif d'une amélioration de la performance environnementale du secteur des transports sont-ils, selon vous, susceptibles d'influencer le choix modal des chargeurs en faveur du mode ferroviaire ?

La prise en compte grandissante des enjeux climatiques et environnementaux constitue un **contexte favorable** au développement du fret ferroviaire pour des raisons de communication, d'engagements RSE⁷ (volontaires ou réglementaires à la suite de la loi « climat et résilience ») et de réglementation (ZFE⁸, etc.). À cela s'ajoutent les conséquences de la **crise énergétique**, qui plaident pour une utilisation grandissante du ferroviaire, qui apparaît plus résilient (GNTC).

⁷ Responsabilité sociétale des entreprises.

⁸ Zones à faibles émissions.

La création d'un **label « logistique verte »** serait une mesure intéressante du point de vue de l'AFRA. Cela rejoindrait les préoccupations exprimées par les **consommateurs**, qui sont de plus en plus soucieux des enjeux sociétaux et qui souhaitent réduire l'empreinte carbone des produits utilisés dans leur démarche de consommation (CSF).

L'AUTF souligne néanmoins que le **mode routier** fait des **progrès importants** en **matière environnementale** (motorisations décarbonées, véhicules automatisés, économies d'échelle sur les innovations, etc.), ce qui implique que le mode ferroviaire ne peut se reposer sur son avantage comparatif sur ce point et qu'il ne pourra se développer que grâce à une réelle **amélioration de ses performances, en répondant mieux aux demandes de ses clients**.

L'AFRA a estimé que la question des **externalités** devrait être prise en compte pour, notamment, valoriser l'apport sociétal du transport ferroviaire et convertir les coûts évités en investissements pour le secteur.

3. MIEUX CONNAITRE LES MOTIFS DE SATISFACTION ET D'INSATISFACTION DES USAGERS ET CLIENTS FINAUX DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE

*L'action de régulation de l'Autorité et l'ouverture à la concurrence des services de transport ferroviaire de voyageurs ont in fine pour objectif l'**amélioration de la satisfaction des usagers et des clients finaux** de ces services. Il est donc important, pour que le régulateur puisse correctement **cibler son action** et déterminer dans quelle mesure le but est atteint, de **comprendre** finement l'**appréciation** des usagers et clients finaux en matière de services de transport ferroviaire et comment elle **évolue** dans le temps.*

3.1. La qualité de service du transport de voyageurs

L'Autorité **publie** chaque année différents chiffres concernant la **qualité** de service pour le transport de passagers de manière à **éclairer le débat**, qui apportent des éclairages complémentaires à ceux du rapport annuel de l'AQST.

Question 16 (concernant le transport ferroviaire de voyageurs) :

Quelle est votre vision des données relatives à la qualité de service publiées par l'Autorité ? Quelles autres données pourraient, selon vous, être utilement publiées par l'Autorité ?

L'AQST estime que les indicateurs de ponctualité publiés par l'ART⁹ sont utiles mais pourraient être complétés par des mesures concernant davantage la **ponctualité des voyageurs** que des trains. En effet, le mode ferroviaire est susceptible de s'insérer dans un besoin de mobilité globale tenant compte des **correspondances** au sein du mode ferroviaire et de l'articulation avec les autres modes de transport.

SNCF Voyageurs indique que les sources des données publiées par l'ART pourraient **distinguer** plus clairement celles qui relèvent de SNCF Réseau et celles qui relèvent des entreprises ferroviaires.

⁹ Voir notamment le bilan du transport ferroviaire en 2020 : <https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2022/02/marche-transport-ferroviaire-en-2020.pdf>

Selon la FNAUT, les indicateurs de qualité de service gagneraient à être précisés et formalisés pour servir d'outils objectifs permettant la **comparaison des appels d'offres** et des **prestations réalisées pour les services conventionnés**, notamment en cas de contestation sur des appels d'offres ou des prestations réalisées dans le cadre du cahier des charges.

Le fait que les informations publiées par l'ART distinguent un **sous-ensemble propre au transport combiné** est utile. Les statistiques pourraient être complétées par le **taux d'attribution des sillons** ou le **taux brut de conformité** des sillons (GNTC). L'AFRA indique qu'il existe un **décalage** entre les données fournies par SNCF Réseau sur la qualité de service qui sont publiées par l'ART et le ressenti de ses membres. Un indicateur **d'adéquation du sillon** par rapport à la demande serait ainsi utile.

L'AFRA propose par ailleurs un indicateur de mesure de l'accès et de la qualité de service offerte aux personnes à mobilité réduite ou handicapées.

Oui au train de nuit propose la publication des **indicateurs** suivants :

- sur les **services offerts aux voyageurs** : taux de disponibilité des équipements (toilettes, distributeurs, escalators, etc.), propreté des trains, taux de voyageurs debout ;
- sur la **qualité des sillons** : motifs pour lesquels les demandes n'ont pas été satisfaites, en indiquant en particulier le nombre de circulations maintenues (i) grâce aux travaux sur une voie, (ii) grâce à des itinéraires de détournements ou (ii) non maintenues pour cause de travaux.

Questions 17 et 18 (concernant le transport ferroviaire de voyageurs) :

Quels sont, au regard des informations dont vous disposez, les principaux motifs de satisfaction et d'insatisfaction des voyageurs pour les trajets du quotidien ?

Quels sont, au regard des informations dont vous disposez, les principaux motifs de satisfaction et d'insatisfaction des voyageurs pour les trajets longue distance ?

Pour les trajets du quotidien, la FNAUT indique, sur la base d'une étude qu'elle a conduite récemment, que les attentes essentielles concernent la **fiabilité** du service, l'**information** en situation perturbée, l'**augmentation** des fréquences et de l'**amplitude horaire**. Concernant les déplacements de longue distance, la FNAUT estime que la **politique de prix** n'est pas toujours lisible.

L'AFRA et ALLRAIL indiquent que les **temps de trajets** ont tendance à s'allonger à la fois sur lignes classiques et à grande vitesse et que les **fréquences** des services ainsi que l'**amplitude horaire** sont souvent **trop faibles pour répondre aux besoins des voyageurs**. L'AQST relève que certaines lignes sont desservies par un seul train par jour et par sens, les autres circulations faisant l'objet de substitution modale, par autocar le plus souvent. Cette pratique cumule cependant le double inconvénient de la faible réduction des coûts globaux et ceux de la qualité moins attractive de l'autocar, notamment en matière de temps de trajet le plus souvent.

Par ailleurs, la FNAUT estime que les services de transport ferroviaire de voyageurs ont tendance à se **concentrer sur les grandes lignes radiales**, en délaissant les relations province – province (TGV intersecteurs, notamment). La politique des péages, notamment, serait en cause. La FNAUT avance également que les attentes sont fortes sur le redéploiement des trains de nuit et que l'offre d'Intercités de jour à moyenne et longue distance est insuffisamment développée en France.

Oui au train de nuit estime qu'un report modal significatif de la route vers le rail demande de viser un réseau en **toile d'araignée** plutôt qu'en étoile pour proposer des itinéraires alternatifs compétitifs en cas de travaux ou de panne sur les lignes principales. L'AFRA indique que l'obligation d'avoir recours à des correspondances peut être un frein pour l'utilisation du mode ferroviaire.

Selon la CSF, la **fréquence des dysfonctionnements** influe beaucoup sur leur **acceptabilité**. Ainsi, des dysfonctionnements de même type intervenant de **façon répétée**, sans réaction des opérateurs et parties prenantes, devient un **irritant majeur**, alors qu'un même **problème occasionnel** dont il a été tenu compte et qui a été résolu est mieux compris.

Enfin, les **tarifs** des titres de transport apparaissent élevés, s'agissant notamment des tarifs appliqués aux voyageurs non abonnés des services TER. Il conviendrait de viser une tarification inférieure au prix du covoiturage, soit environ 7€/100km (Oui au train de nuit). La FNAUT estime que le covoiturage et le transport ferroviaire sont des marchés différents mais indique également (i) que le TER paraît cher (i) aux voyageurs non abonnés, car le tarif kilométrique est réputé être plus important, et (ii) aux voyageurs abonnés, au regard de la faible qualité de service perçue.

3.2. La qualité de service du transport de fret

Pour améliorer la connaissance du secteur, l'Autorité publie un certain nombre d'indicateurs dans le bilan ferroviaire annuel. Les dernières informations publiées, qui concernent l'année 2020, montrent une relative amélioration de la qualité de service pour le transport ferroviaire de fret dans son ensemble. Le taux de retard de l'activité de transport de marchandises diminue ainsi de 1,5 point (au seuil de 5 minutes) entre 2019 et 2020. En 2020, 32,4 % des circulations ont connu un retard.

Questions 19, 20, 21, 22 et 23 (concernant le transport ferroviaire de fret) :

Que ressort-il, selon vous, des données relatives à la qualité de service publiées par l'Autorité ? Les indicateurs publiés vous semblent-ils pertinents ? Quelles autres données pourraient, selon vous, être utilement publiées par l'Autorité ?

Quels sont, au regard des informations dont vous disposez, les principaux motifs de satisfaction et d'insatisfaction des chargeurs de fret dans le cas du transport conventionnel de trains entiers ?

Quels sont, au regard des informations dont vous disposez, les principaux motifs de satisfaction et d'insatisfaction des chargeurs de fret dans le cas du transport conventionnel de wagons isolés ?

Quels sont, au regard des informations dont vous disposez, les principaux motifs de satisfaction et d'insatisfaction des chargeurs de fret dans le cas du transport combiné ?

Quels sont, au regard des informations dont vous disposez, les principaux motifs de satisfaction et d'insatisfaction des chargeurs de fret dans le cas du ferroutage ?

L'AFRA a indiqué que l'**attribution de sillons conformes** aux besoins est nécessaire pour **améliorer la qualité de service** du fret ferroviaire et ainsi **répondre aux besoins des chargeurs**. De plus, des évolutions dans les réponses d'attribution de sillons, notamment en raison des travaux, sont susceptibles de remettre en cause tout le process industriel, sans que les clients disposent de leviers pour faire respecter leur commande.

Par ailleurs, les **grèves** au sein du personnel du gestionnaire d'infrastructure **obèrent la tenue des postes d'aiguillage** et conduisent à des **annulations de sillons**, si bien qu'elles s'accompagnent de conséquences sur l'image du fret ferroviaire auprès des chargeurs (AFRA).

Selon l'AFRA, les motifs d'insatisfaction des chargeurs concernent également une certaine **lourdeur** et une **complexité** du mode ferroviaire, qui appelleraient une **simplification** de la relation entre les chargeurs et les opérateurs.

L'AUTF estime que les **niveaux de ponctualité** sont très en deçà des niveaux requis pour que les industriels et les logisticiens puissent organiser leur *supply chain* autour des services ferroviaires, notamment dans le cas du transport combiné, pour lequel la ponctualité est plus faible. L'AUTF renvoie, pour les indicateurs pouvant être utiles à publier, aux réflexions menées en 2020 par *European Shippers Council* (association européenne des chargeurs).

L'AUTF estime que les **points d'attention principaux** sont les suivants : la fiabilité (robustesse, ponctualité, annulations, complétude des envois), la flexibilité (par rapport aux besoins, dont adaptabilité des programmes hebdomadaires vs. mensuels), la rapidité (délai d'acheminement), la compétitivité (rapport qualité/prix), la qualité de la relation client des entreprises ferroviaires et du gestionnaire d'infrastructure pour le ferroviaire conventionnel ainsi que la dynamique de l'offre (services innovants).

L'AUTF indique par ailleurs que, dans le cadre du **Pacte quadripartite** avec SNCF Réseau, l'État et l'Alliance 4F, une **enquête** sera lancée fin 2022 pour évaluer les **intentions des chargeurs** en matière de volumes remis au ferroviaire ainsi que leur perception des services ferroviaires dans leur ensemble. Cette enquête a vocation à être reconduite annuellement.

4. L'ÉVOLUTION DU RESEAU FERRÉ NATIONAL

L'Autorité est désireuse de connaître l'opinion des représentants des usagers pour, notamment, alimenter le débat sur ce que devrait être la vision cible du réseau. L'Autorité a eu l'occasion de s'exprimer, dans le cadre de son avis sur le projet de contrat de performance 2021-2030 entre l'État et SNCF Réseau, sur l'importance d'une vision cible pour la consistance du réseau à horizon 2030, adossée aux trajectoires financières, mais aussi industrielles du gestionnaire d'infrastructure.

Les chiffres publiés par l'Autorité montrent que la taille du réseau ferré national tend à rester stable avec, cependant, une part croissante de lignes à grande vitesse reliant les grands centres urbains pour les besoins du transport de voyageurs. Concernant l'état du réseau, l'indice de consistance des voies (ICV)¹⁰ est resté relativement stable au global entre 2016 et 2020, en progressant toutefois pour les catégories 5 à 6 et 7 à 9 avec voyageurs, traduisant les efforts de remise en état des voies classiques. A contrario, les LGV ont vu leur état moyen se dégrader depuis 2016 (l'ICV passant de 51 à 45).

¹⁰ L'Indice de Consistance des Voies (ICV) est un indicateur d'âge moyen relatif de la voie au regard de sa durée de vie. Cette dernière dépend des caractéristiques physiques de la voie ainsi que de son intensité d'utilisation. Un tronçon neuf a une valeur de 100 et un actif en fin de vie prend la valeur 10 (la note 0 n'est atteinte qu'après 5 ans supplémentaires). SNCF Réseau considère qu'un ICV de 55 constitue un objectif à atteindre pour la pérennité du patrimoine.

Questions 24 et 25 (concernant le transport ferroviaire de fret et de voyageurs) :

Avez-vous des observations concernant l'évolution du réseau ferroviaire national ? Quelle est votre opinion sur l'évolution souhaitable du réseau ? Disposez-vous d'exemples concrets sur des lignes précises ?

Quelles sont vos attentes concernant la modernisation du réseau ? Ces attentes diffèrent-elles selon la catégorie de lignes ? Selon les zones géographiques ?

Un certain nombre de répondants ont souligné les **limites du contrat de performance État-SNCF Réseau**, notamment sur le fait qu'il n'est pas suffisamment précis et ambitieux en ce qui concerne la consistance du réseau et les financements afférents (AFRA, ALLRAIL, AUTF, FNAUT, GNTC). ALLRAIL estime qu'un effort d'investissement de capacité et de régénération est nécessaire pour résoudre les problèmes capacitaires, les goulots d'étranglements et autres restrictions techniques.

Certains répondants ont souligné l'**état inégal** du réseau, avec des axes majeurs en très bon état et d'autres en état bien plus médiocre. Cette situation pourrait poser des **problèmes de continuité** de la **qualité de service** sur un itinéraire parcourant des sections du réseau dont l'état est inégal, voire, à long terme, des risques **d'incohérence ou d'archipellisation** dans la consistance du réseau (AFRA, ALLRAIL, AQST).

La FNAUT a indiqué que la **consistance du réseau** devrait être définie à partir des volumes de services attendus sur les différents axes d'un réseau maillé incluant des **itinéraires de détournement** pour la fiabilité des circulations. Le maillage doit tenir compte des électrifications des lignes.

SNCF Voyageurs estime que la **modernisation du réseau** comprend *a minima* une **quadruple attente** :

- de **fiabilité** pour offrir aux voyageurs la desserte prévue grâce à des infrastructures fiables et performantes. Des travaux réguliers de régénération et de remise en état sont ainsi indispensables ;
- de **réponse à des besoins de développements** concernant les évolutions des mobilités, les prévisions d'augmentations de flux voyageurs sur certains axes et/ou des problématiques de robustesse d'exploitation. Des projets de développement sont indispensables afin de pouvoir absorber les futurs flux voyageurs et répondre aux attentes des voyageurs en termes de qualité ;
- de **coordination** entre les projets, en particulier en termes de dimensionnement des ouvrages de correspondances (souterrains, passerelles, etc.) et de performance d'exploitation (impacts dessertes) ;
- de **prise en compte des impacts pour les voyageurs** pendant les travaux de modernisation (et de régénération) avec un travail d'anticipation pour offrir un plan de transport ferré réduit le plus adapté aux flux voyageurs et/ou des transports routiers de substitution suffisamment dimensionnés et anticipés.

Dans le cas spécifique des services **TER**, SNCF Voyageurs indique que les travaux de **désaturation** des nœuds ferroviaires en approche des métropoles sont importants. Il existe également un besoin de **haltes nouvelles** en entrée d'agglomération et en connexion avec les réseaux de transports en commun pour désaturer les gares centrales.

Il a été également souligné que le déploiement du système européen de gestion du trafic, l'**ERTMS**, est nécessaire à la fluidité et à la robustesse de l'exploitation (AFRA, SNCF Voyageurs) ainsi qu'à l'intégration du transport ferroviaire français avec ses homologues européens dans une optique de report modal vers le rail de trajets à longue-distance transfrontaliers (AFRA, ALLRAIL). La mise au gabarit **P400** de certains axes est également apparue comme souhaitable (AFRA, GNTC). Par ailleurs, la commande centralisée du réseau (CCR) est un levier d'efficacité considérable (AFRA). De manière générale, toute évolution doit tendre vers une **simplification** et une **harmonisation européenne** (AFRA, ALLRAIL)

L'AUTF estime que la **desserte fine du territoire est essentielle** pour assurer le maintien et le développement du fret ferroviaire et considère que l'évolution du réseau au détriment des lignes UIC 2-6 et 7-9 est très préjudiciable. Des devis de SNCF Réseau ont ainsi été multipliés par deux voire trois pour rénover des lignes ou antennes de desserte capillaire. Selon l'AUTF, une **gestion uniquement régionale** des décisions d'investissement risque de conduire à une **fragmentation** du réseau et à l'arrêt de trafics si les voies ne sont pas dans l'état requis de bout en bout. De nombreuses **conventions** sont en cours de **négociation**, mais les discussions dans lesquelles l'État plafonne son intervention à environ 30 % laissent parfois craindre une **impossibilité** d'arriver à boucler les financements.

Concernant le transport de voyageurs, SNCF Voyageurs estime que le renoncement aux lignes UIC 7 à 9 et 4 à 6 risque de mettre en péril l'existence même du transport régional de passagers dans un certain nombre de régions.

L'AUTF souligne par ailleurs que, pour le transport de marchandises, l'**entretien des voies fret** est gage d'une **amélioration de la fiabilité** et donc de l'attractivité du ferroviaire. Des trafics existants sont menacés du fait de l'entretien insuffisant des voies, ce qui va à l'encontre des objectifs de report modal liés aux enjeux environnementaux. Si l'objectif de maintenance du réseau est forcément corrélé à l'intensité du trafic sur telle ou telle voie, il est important de considérer non seulement le trafic actuel mais aussi le **trafic potentiel**.

L'AGIFI estime que le partenariat public-privé (PPP) constitue un outil contractuel pertinent pour régénérer, moderniser et développer efficacement le réseau ferroviaire français, celui-ci permettant à la puissance publique de mobiliser des fonds complémentaires (fonds propres, dette commerciale) en période de forte contrainte budgétaire et de sanctuariser, sur toute la durée du contrat, le budget dédié à l'infrastructure. L'AGIFI indique entre autres que cet outil permet un partage des risques et des responsabilités cohérent, qu'il nécessite moins de ressources humaines du côté de la puissance publique (alors en charge du seul pilotage du contrat) et permet de mobiliser des expertises additionnelles, et qu'il se caractérise par une forte incitation à la performance (obligation de délai, optimisation du coût global de l'infrastructure tout au long de son cycle de vie du fait de l'engagement du partenaire privé sur la durée, atteinte des niveaux de performance élevés en matière de régularité, de confort, de fiabilité et de disponibilités sous peine de fortes pénalités). SNCF Voyageurs estime, pour sa part, que le modèle des PPP, selon la configuration retenue, trouve sa **limite** même (?) lorsqu'il permet d'envisager une **tarification valable pour toute la durée du contrat**, alors que des bouleversements économiques peuvent intervenir sur cette période (Covid, prix de l'énergie, inflation, etc.).

5. COMMENT MIEUX INFORMER LES USAGERS ET CLIENTS FINAUX DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE ?

L'Autorité assure le **suivi de la concurrence** sur le marché des services ferroviaires et « peut recueillir des données, procéder à des expertises et mener des études et toutes actions d'information utiles dans le secteur ferroviaire ». Elle peut également « recueillir des données, procéder à des expertises et mener des études et toutes actions d'information nécessaires dans le secteur des transports publics urbains dans la région d'Ile-de-France » (article L. 2132-7-1 du code des transports).

Ainsi, l'Autorité publie un certain nombre d'informations pour contribuer à la transparence des secteurs régulés. Il s'agit notamment du **bilan ferroviaire**, publié annuellement, et du **rapport multimodal**, dont la première édition portait sur « Le transport de voyageurs en France – État des lieux des mobilités à longue distance et quotidiennes avant la Covid-19 » et dont l'objectif est de se doter d'une vision transversale des marchés. Enfin, pour accroître la transparence et améliorer, de façon générale, la connaissance des secteurs régulés, notamment du transport ferroviaire, l'Autorité produit et publie des **jeux de données** facilement réutilisables en « open data »¹¹.

L'Autorité a souhaité interroger les parties prenantes pour connaître leur **appréciation** sur les publications qu'elle met à disposition du public et les **évolutions souhaitables** selon les parties prenantes.

Question 26 (concernant le transport ferroviaire de fret et de voyageurs) :

Quelles sont les informations qui pourraient, de votre point de vue, être utilement collectées et publiées par l'Autorité pour éclairer les débats et, le cas échéant, mettre en œuvre ou renforcer un mécanisme vertueux d'incitation réputationnelle ?

La **qualité**, la **clarté** et la **richesse** des informations publiées par l'ART concernant le transport ferroviaire ont été soulignées dans le cadre des réponses, en ce qu'elles constituent un ensemble de documents utiles pour l'ensemble de l'écosystème (SNCF Voyageurs, Oui au train de nuit). Il a été proposé de mener des **collaborations** avec le monde académique et d'organiser des colloques annuels régionaux, éventuellement thématiques, pouvant être l'occasion d'échanges entre l'Autorité et les usagers, chercheurs, élus, etc.

L'AFRA souligne que la **collecte** de données a un **coût** pour les entités qui les produisent, qui est d'autant plus difficile à supporter qu'il s'agit de petites structures. L'**impact** et la **pertinence** de la collecte de données doivent donc être finement évalués.

¹¹ Pour rappel, conformément aux articles L. 312-1-1 et suivants du code des relations entre le public et l'administration, et sous réserve de ne pas divulguer des données relevant du secret des affaires (article L. 311-6 du même code), les administrations sont tenues de diffuser, dans un format facilement réutilisable, les principaux documents administratifs qu'elles détiennent, notamment ceux qui revêtent un intérêt économique, social, sanitaire ou environnemental.

Un certain nombre de **propositions** concernant la collecte et la mise à dispositions d'informations ont été adressées par les répondants. Il s'agirait notamment de publier :

- la vitesse commerciale des sillons attribués (AFRA) ;
- des indicateurs relatifs aux mouvements de grèves du gestionnaire d'infrastructure conduisant à des annulations de trains (AFRA) ;
- des statistiques différenciant les trains de nuit et de jour pour les services conventionnés et librement organisés au regard de leurs caractéristiques particulières (Oui au train de nuit) ;
- des statistiques sur l'**emploi**, incluant la sous-traitance, qui permettraient de lever le doute sur la principale critique à l'égard de l'ouverture à la concurrence, à savoir de dégrader les conditions de travail, mais aussi d'anticiper les manques de personnels dans certains services (Oui au train de nuit) ;
- un suivi des **coopérations** entre opérateurs pour éviter la fragmentation (acceptation réciproques de cartes de réductions ou cartes de réductions communes, vente de billets-uniqes autorisant des correspondances entre différentes compagnies, réseaux de vente communs). Ces statistiques permettraient d'inciter les différents opérateurs à la coopération (Oui au train de nuit) ;
- des statistiques de **fréquentation** les plus détaillées possible, permettant notamment un suivi des correspondances. Cela permettrait à la fois de repérer les hubs sur-fréquentés et d'analyser si des trains directs seraient réalisables, pour soulager ce hub (Oui au train de nuit) ;
- le pourcentage de voyageurs debout (Oui au train de nuit) ;
- le nombre de paires de villes de plus de 100 000 habitants, ou de préfectures, que l'on peut relier sans correspondance à Paris (Oui au train de nuit), au regard de la gêne que pourrait occasionner, pour certains voyageurs, une correspondance à Paris avec, potentiellement, un changement de gare ;
- la fréquence d'arrêt des trains dans les différentes gares (Oui au train de nuit), dans le sens où les gares disposant de seulement quelques dessertes par jour n'offriraient pas une réelle alternative attractive de report modal ;
- l'amplitude horaire des dessertes (Oui au train de nuit) ;
- des statistiques pour le fret détaillant les trains de desserte fine des autres trains de fret et une cartographie des installations terminales embranchées par type de produits (matières dangereuses, silos à grain, etc.) (M. Rémondeau) ;
- un état des lieux des **circulations des services librement organisés prévues et réalisées** par les opérateurs et par principales origines/destinations, afin d'améliorer la connaissance de l'offre TGV et son évolution (FNAUT) ;
- le nombre de chargeurs utilisant le fret ferroviaire, sous réserve que cette information puisse être consolidée à partir des données des entreprises ferroviaires et des opérateurs de transport combiné (AUTF).

Le GNTC apprécie que les taux de retard au terminus des trains de fret publiés par l'ART comportent un sous-ensemble propre au transport combiné et souligne l'importance d'indicateurs concernant l'**attribution des sillons**. Le GNTC propose par ailleurs un indicateur de taux brut de conformité des sillons mesurant l'écart entre la demande de l'opérateur à la commande annuelle et les sillons réellement octroyés à l'ouverture du service annuel moyennant une tolérance de 30 minutes.

SNCF Voyageurs propose d'enrichir la **publication multimodale** de l'Autorité avec des éléments sur la **qualité de service autoroutière** (temps de parcours sur différentes périodes, mesures prises pour indemniser les clients en cas de trajet fortement allongé vs temps moyen attendu, coût au km, information clients sur difficultés, etc.) ou concernant les **autocars**, en regard de la qualité de service ferroviaire.

Le GNTC indique qu'il entend mettre en place un **observatoire du transport combiné** avec la participation de l'ART et d'autres acteurs pour faire avancer la connaissance de ce marché.

6. AUTRES SUJETS

L'Autorité est à l'écoute des sujets complémentaires que souhaiteraient aborder les répondants à cette consultation publique.

Question 27 (concernant le transport ferroviaire de fret et de voyageurs) :

Quels autres sujets ou observations souhaiteriez-vous porter à la connaissance de l'Autorité dans le cadre de cette consultation ?

Le GNTC a souhaité souligner l'importance du travail en cours sur la **refonte et la révision des appels à manifestation d'intérêt (AMI)** concernant la gestion des terminaux embranchés dont SNCF Réseau est gestionnaire et qu'il met à disposition via des conventions d'occupation à des opérateurs. Il importe notamment de permettre un **allongement de la durée des conventions à 15 ans** pour donner de la lisibilité et de la visibilité économique aux opérateurs, ainsi que d'ouvrir progressivement cette gestion au secteur privé pour encourager les investissements sur ces infrastructures.

Tout en indiquant que l'attribution de compétences nouvelles à l'ART relève du pouvoir législatif, la FNAUT estime que le rôle de l'ART pourrait s'étendre à l'**égalisation des conditions de concurrence intermodale**. La FNAUT estime en particulier qu'il y a manifestement une distorsion lorsque 99% de la route est financée par les contribuables en Europe sans aucun péage et que 100% des voies ferrées font l'objet de péages.

Oui au train de nuit estime également qu'il convient d'éclairer le sujet des **délégations de services publics pour les trains de nuit internationaux**, au regard du fait que plusieurs États membres et opérateurs historiques sont opposés au subventionnement des liaisons internationales.

Question 28 (concernant le transport ferroviaire de fret et de voyageurs) :

Que pensez-vous de la démarche mise en œuvre par l'Autorité au travers de cette consultation publique et de la façon dont celle-ci a été conçue ?

La démarche de consultation mise en œuvre par l'Autorité a été jugée **positive** par les acteurs dans leur ensemble.

La CSF souhaite que soit explorée la possibilité d'ouvrir la concertation à d'**autres moyens de transport** (notamment l'aérien). Ce souhait d'envisager des échanges de même nature concernant d'**autres secteurs régulés** par l'Autorité est partagé par l'ORGECO.