

Avis n° 2023-036 du 27 juillet 2023

relatif aux redevances des prestations régulées fournies dans les gares de voyageurs et aux éléments autres que tarifaires du projet de document de référence des gares de voyageurs pour l'horaire de service 2023

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

Vu la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 modifiée établissant un espace ferroviaire unique européen ;

Vu le règlement d'exécution (UE) 2017/2177 de la Commission du 22 novembre 2017 concernant l'accès aux installations de service et aux services associés au transport ferroviaire ;

Vu la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire ;

Vu le code des transports, notamment ses articles L. 2133-5 et suivants ;

Vu le décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire ;

Vu le décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 modifié relatif aux installations de service du réseau ferroviaire ;

Vu le décret n° 2019-1588 du 31 décembre 2019 approuvant les statuts de la filiale mentionnée au 5° de l'article L. 2111-9 du code des transports et portant diverses dispositions relatives à la filiale mentionnée au 5° de l'article L. 2111-9 du code des transports ;

Vu l'arrêté du 9 juillet 2012 portant application de l'article 13-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferré national modifié par l'arrêté du 15 juin 2023 ;

Vu l'avis n° 2022-057 du 26 juillet 2022 relatif aux redevances des prestations régulées fournies dans les gares de voyageurs et aux éléments autres que tarifaires du projet de document de référence des gares de voyageurs pour l'horaire de service 2022 ;

Vu le « document de référence des gares de voyageurs – Horaire de service 2023 », dans sa version du 7 avril 2023, publié sur le site internet de SNCF Gares & Connexions ;

Vu la consultation du Gouvernement effectuée par courrier en date du 25 avril 2023, en application de l'article L. 2132-8 du code des transports ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après avoir auditionné les représentants de SNCF Gares & Connexions le 22 juin 2023 ;

Après en avoir délibéré le 27 juillet 2023 ;

Considérant l'ensemble des éléments qui suivent :

Sommaire

1 CONTEXTE ET CADRE DE RÉGULATION APPLICABLE AUX GARES FERROVIAIRES DE VOYAGEURS	4
1.1 L'Autorité a été saisie tardivement du document de référence des gares de voyageurs ...	4
1.2 Les principes tarifaires applicables aux gares ferroviaires de voyageurs résultent d'une superposition de principes applicables à l'ensemble des installations de service et de principes spécifiquement applicables aux gares de voyageurs	4
1.3 Les prestations régulées offertes dans les gares de voyageurs sont définies dans le décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012	6
1.4 Les prestations régulées offertes dans les gares de voyageurs sont déclinées, ainsi que leurs modalités de facturation, dans le DRG 2023, selon une segmentation des gares conforme à la nouvelle réglementation applicable.....	7
2 INSTRUCTION ET ANALYSE	8
2.1 Le DRG 2023 s'inscrit dans une phase de transition avant la mise en place d'une refonte générale du modèle de tarification des gares de voyageurs, et ne propose que des modifications à la marge de la structure de l'offre de prestations régulées	8
2.2 Malgré le gel des prestations déléguées à d'autres entités du Groupe SNCF, le revenu autorisé est en hausse de près de 15 %, du fait d'une inflation élevée et de la prise en compte d'actifs et de frais de structure précédemment exclus à tort de la tarification.....	10
2.2.1 Conformément à la demande de l'Autorité, SNCF Gares & Connexions a gelé, dans le revenu autorisé des prestations régulées, le montant des prestations déléguées à SNCF Voyageurs	10
2.2.2 La hausse des charges s'explique, pour une large part, par la forte hausse des coûts de l'énergie nécessitant des adaptations de la politique d'achat d'électricité de SNCF Gares & Connexions.....	11
2.2.3 L'intégration, dans le calcul du revenu autorisé, pour le DRG 2023, de certains actifs et charges qui n'étaient pas pris en compte antérieurement est justifiée mais nécessite des ajustements	11
2.2.4 SNCF Gares & Connexions poursuit ses efforts d'amélioration de productivité prévisionnelles des charges d'exploitation	13
2.2.5 La hausse du coût moyen pondéré du capital retenu est cohérente avec l'évolution du contexte macroéconomique.....	13
2.2.6 Les hypothèses de revenus des activités non régulées retenues pour le calcul de la rétrocession sont conservatrices mais acceptables dans le contexte particulier du DRG 2023	13
2.3 L'Autorité valide la mise en place proposée par SNCF Gares & Connexions d'un bouclier tarifaire visant à limiter à environ 10 % les hausses des factures par client à volume constant	14
2.4 L'Autorité valide la construction des tarifs des prestations régulées, à l'exception des tarifs des portes d'embarquement, pour lesquelles elle émet un avis favorable à hauteur des montants corrigés des erreurs matérielles identifiées	15
2.5 SNCF Gares & Connexions a modifié à la marge le dispositif de suivi de la qualité de service, dans l'attente d'une révision globale dans le DRG 2025	16

1 CONTEXTE ET CADRE DE RÉGULATION APPLICABLE AUX GARES FERROVIAIRES DE VOYAGEURS

1.1 L'Autorité a été saisie tardivement du document de référence des gares de voyageurs

1. L'article 14-1 du décret du 7 mars 2003 susvisé dispose que SNCF Gares & Connexions est chargée d'établir, chaque année, un document de référence pour les gares de voyageurs dont elle assure la gestion.
2. Conformément au II de l'article 14-1 de ce décret, le projet de document de référence des gares de voyageurs est soumis, pour avis, aux autorités organisatrices compétentes et aux entreprises ferroviaires utilisant le réseau ferré national et effectuant du transport de voyageurs, ces entités disposant d'un délai de deux mois pour rendre leur avis avant qu'il ne soit réputé favorable.
3. En vertu du II de l'article L. 2133-5 du code des transports et du III de l'article 14-1 du décret du 7 mars 2003 susvisé, le gestionnaire des gares de voyageurs soumet le projet de document de référence des gares de voyageurs, pour avis conforme, à l'Autorité. La publication de ce projet de document vaut saisine de l'Autorité. Il appartient à celle-ci d'émettre, dans un délai de quatre mois suivant la publication du projet de document de référence des gares de voyageurs, (i) un avis conforme sur la fixation des redevances relatives à l'accès aux gares de voyageurs ainsi qu'aux prestations régulées qui y sont fournies et (ii) un avis motivé sur les éléments autres que tarifaires du projet de document de référence des gares de voyageurs.
4. Le présent avis intervient à la suite de la publication, par SNCF Gares & Connexions, de son projet de document de référence des gares de voyageurs pour l'horaire de service 2023 (ci-après, le « DRG 2023 »), le 7 avril 2023. Il porte sur les éléments relatifs à la fixation des redevances relatives à l'accès aux gares de voyageurs et aux prestations régulées qui y sont fournies, et sur les éléments non tarifaires du projet de DRG 2023.
5. L'Autorité constate le caractère particulièrement tardif de la saisine, intervenant plusieurs mois après le début de l'horaire de service concerné et note l'engagement formel de SNCF Gares & Connexions, pris lors de l'audition du 22 juin 2023 susvisée, de publier, pour consultation, le DRG pour l'horaire de service 2024 au cours de la première quinzaine du mois de septembre 2023, puis de le publier pour saisine de l'Autorité au plus tard le 15 novembre 2023.

1.2 Les principes tarifaires applicables aux gares ferroviaires de voyageurs résultent d'une superposition de principes applicables à l'ensemble des installations de service et de principes spécifiquement applicables aux gares de voyageurs

6. L'article 31 § 7 de la directive 2012/34/UE susvisée, transposé à l'article 3 du décret du 20 janvier 2012 susvisé, prévoit que « *la redevance imposée pour l'accès aux voies dans le cadre des installations de service visées à l'annexe II, point 2, et la fourniture de services dans ces installations, ne dépasse pas le coût de leur prestation majoré d'un bénéfice raisonnable* ».

7. L'article 3 du décret du 20 janvier 2012 susvisé précise que :

- les redevances perçues par les exploitants d'installations de service pour la fourniture des prestations régulées prennent en compte « *l'utilisation réelle de l'installation ou de la catégorie d'installations de service au cours des trois dernières années, ainsi que des perspectives de leur utilisation durant la période au cours de laquelle le tarif de la redevance est prévu de s'appliquer* » ;
- « *[l]e montant du tarif de chaque redevance peut être modulé dans des conditions équitables, transparentes, et non discriminatoires, à condition que cette modulation reflète une différence objective de coût de la prestation régulée ou qu'elle incite à une utilisation optimale des ressources* » ;
- lorsque « *la spécificité d'une prestation régulée ne permet pas d'établir un tarif unitaire* », l'exploitant de l'installation de service peut « *définir les principes tarifaires d'établissement de devis à condition d'indiquer les tarifs élémentaires qu'il est en mesure d'établir pour ces services et prestations. Il arrête ensuite au cas par cas le montant des prestations selon un devis établi préalablement à leur délivrance* ».

8. Par ailleurs, l'article 13-1 du décret du 7 mars 2003 susvisé fixe les principes suivants pour l'élaboration de la tarification des gares de voyageurs :

- les redevances sont établies annuellement pour chaque périmètre de gestion ;
- les redevances visent à couvrir l'ensemble des charges prévisionnelles correspondant à la réalisation des prestations régulées ;
- les charges prévisionnelles comprennent l'ensemble des charges courantes d'entretien et d'exploitation, le financement de la dotation aux amortissements des investissements nets des subventions reçues et le coût des capitaux engagés ;
- les prévisions de charges tiennent compte des coûts constatés pour le dernier exercice comptable et des objectifs de performance et de productivité pour la gestion des gares de voyageurs ;
- pour les charges communes à la fourniture des prestations régulées et des prestations non régulées, seule la quote-part liée aux prestations régulées est prise en compte pour l'établissement des redevances ;
- la redevance relative à l'occupation de locaux ou d'espaces peut être modulée dans des conditions transparentes, équitables et non discriminatoires, et en prenant en considération la localisation des espaces par rapport aux flux de voyageurs et les prix du marché de l'immobilier dans le périmètre environnant la gare pour des locaux ou espaces à usage comparable ; et
- lorsqu'il est positif, 50 % du résultat des activités non régulées est rétrocédé aux activités régulées sous forme de déduction de charges ; les redevances relatives aux prestations fournies dans les gares de voyageurs sont ainsi calculées selon le principe économique de « *caisse double aménagée* », permettant de tenir compte du résultat des activités non régulées exercées en gare.

9. Enfin, le I de l'article 13-1 du décret du 7 mars 2003 susvisé prévoit, pour la détermination des redevances relatives aux biens et services en gare et des périmètres de gestion, la répartition des gares de voyageurs en trois catégories (gares A, d'intérêt national ; gares B, d'intérêt régional ; et gares C, d'intérêt local) en fonction de seuils de fréquentation des usagers des services nationaux et internationaux de voyageurs fixés par l'arrêté du 9 juillet 2012 susvisé.

10. Le périmètre de la notion d'usager des services nationaux et internationaux, tel que défini à l'article 1^{er} de l'arrêté du 9 juillet 2012 susvisé, a été modifié par l'arrêté du 15 juin 2023 susvisé et inclut désormais, outre les usagers des Trains d'équilibre du territoire (TET) et des services librement organisés (SLO), les usagers des services ferroviaires organisés par les régions et par l'établissement public Ile-de-France Mobilités lorsque le point d'origine et la destination du trajet sont situés dans le ressort territorial de régions distinctes et distants de plus de cent kilomètres¹.
11. Conformément aux I. et II. de l'article 13-1 du décret du 7 mars 2003 susvisé, le gestionnaire des gares de voyageurs établit, d'une part, une liste des gares relevant de chaque catégorie, pour trois ans, « *compte-tenu de leur fréquentation moyenne annuelle évaluée lors des deux dernières années civiles* », d'autre part, des redevances annuellement « *aux fins de couvrir l'ensemble des charges prévisionnelles correspondant à la réalisation [des prestations fournies] pour chacun des périmètres de gestion des gares* ».

1.3 Les prestations régulées offertes dans les gares de voyageurs sont définies dans le décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012

12. Le 9° de l'article préliminaire du décret du 20 janvier 2012 susvisé définit les prestations régulées comme « l'accès aux installations de service et aux services de base fournis sur ces installations, ainsi que les prestations complémentaires et les prestations connexes lorsqu'elles ne sont proposées que par un seul fournisseur ». Les articles 2 et 4 du décret du 20 janvier 2012 susvisé précisent, à cet égard, que :
- les prestations régulées fournies aux candidats dans les installations de service, dans des conditions équitables, transparentes et non discriminatoires, se composent (i) des services de base, définis comme les services ne relevant pas des prestations complémentaires et connexes, (ii) des prestations complémentaires mentionnées à l'annexe II, point 3, de la directive 2012/34/UE² et (iii) des prestations connexes mentionnées à l'annexe II, point 4, de cette même directive³, dès lors, pour ces dernières, que l'exploitant d'installations de service décide de les fournir à une entreprise ferroviaire ;
 - s'agissant spécifiquement des gares de voyageurs, les services de base fournis aux candidats comprennent *au minimum* les services suivants :
 - « a) L'usage, par leurs passagers, personnels et prestataires, des installations aménagées pour la réception des passagers et du public comprenant les zones d'attente, l'accès aux services communs, aux commerces et aux bâtiments publics ;
 - b) Les services d'accueil, d'information et d'orientation de leurs passagers et du public concernant les horaires et l'accès à ses trains ;
 - c) Toute prestation particulière en gare résultant d'une exigence législative ou réglementaire ou d'un accord international, notamment en matière de sûreté, propre à certains services de transports ;

¹ Voir l'avis n° 2023-026 du 1^{er} juin 2023 de l'Autorité sur cette modification réglementaire.

² Les prestations complémentaires mentionnées à l'annexe II, point 3, de la directive 2012/34/UE peuvent comprendre: « a) le courant de traction, dont les redevances seront séparées, sur les factures, des redevances d'utilisation du système d'alimentation électrique, sans préjudice de l'application de la directive 2009/72/CE ; b) le préchauffage des voitures ; c) des contrats sur mesure pour : - le contrôle du transport de marchandises dangereuses, - l'assistance à la circulation de convois spéciaux ».

³ Les prestations connexes mentionnées à l'annexe II, point 4, de la directive 2012/34/UE, peuvent comprendre : « a) l'accès au réseau de télécommunications ; b) la fourniture d'informations complémentaires ; c) le contrôle technique du matériel roulant ; d) les services de billetterie dans les gares de voyageurs ; e) les services de maintenance lourde fournis dans des installations d'entretien réservées aux trains à grande vitesse ou à d'autres types de matériel roulant nécessitant des installations spécifiques ».

d) La manœuvre des installations de sécurité nécessaire à l'accès ou à l'utilisation de ces gares que la réglementation réserve à l'exploitant de l'installation de service ;

e) Dans les gares disposant de personnels en contact avec le public, l'assistance nécessaire à l'embarquement dans le train ou au débarquement de celui-ci des passagers handicapés ou à mobilité réduite lorsqu'elle n'est pas fournie par l'entreprise ferroviaire ou prise en charge par l'autorité organisatrice de transports ;

f) Dès lors qu'un candidat en fait la demande, la mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaire, ainsi que des portes d'embarquement dans les gares qui en disposent ou dans les gares dont la configuration le permet ».

13. En outre, le dernier alinéa de l'article 4 du décret du 20 janvier 2012 susvisé précise que les prestations mentionnées au e) et f) ci-avant donnent lieu à une facturation distincte des autres services de base, en fonction des services utilisés par chaque candidat.

1.4 Les prestations régulées offertes dans les gares de voyageurs sont déclinées, ainsi que leurs modalités de facturation, dans le DRG 2023, selon une segmentation des gares conforme à la nouvelle réglementation applicable

14. Le DRG 2023 décrit, pour l'horaire de service 2023, les prestations régulées offertes en gares de voyageurs, ainsi que leurs modalités de facturation.

15. En premier lieu, le DRG 2023 propose une prestation dite « *de base* » – ou « *de base unifiée* », faisant l'objet d'une facturation selon un forfait au départ-train – qui « *comprend notamment l'usage des installations aménagées pour la réception des passagers et du public jusqu'au train (donc la gestion courante et la maintenance des dites installations), ainsi que les services d'accueil, d'information et d'orientation des passagers* ».

16. En deuxième lieu, le DRG 2023 propose des services de base additionnels faisant l'objet d'une tarification distincte et facturés selon leur utilisation par les candidats. Ces services qui se décomposent comme suit :

- la prestation d'assistance aux passagers handicapés ou à mobilité réduite ;
- la prestation dite « *Transmanche* » pour les trains utilisant le tunnel sous la Manche ;
- la prestation de mise à disposition des portes d'embarquement ;
- la prestation de retraitement des déchets ; et
- « *la mise à disposition d'espaces en gare destinés à la vente de titres de transport ferroviaire* ».

17. En troisième lieu, le DRG 2023 propose des prestations qui relèvent des « *prestations de base sur devis* » devant « *faire l'objet d'une demande ad hoc auprès de SNCF Gares & Connexions qui établira alors un devis* », à savoir :

- « *la mise à disposition d'espaces en gare autres que ceux destinés à la vente de billets (exemple : locaux de coupure du personnel roulant et locaux nécessaires à l'exploitation d'une entreprise ferroviaire : avitaillement, nettoyage des trains, location de bureaux, etc.)* » ; et
- une prestation « *en cas de stationnement long* », défini comme « *le stationnement dépassant une durée de 3 heures hors stationnement de trains vides de voyageurs* », auquel il est appliqué un tarif « *majoré* », à savoir « *le tarif de la prestation de base multiplié par neuf* ». Ce tarif est appliqué pour les cas suivants :
 - « *Stationnement de plus de 3h en gare d'un train exposition* ;

- *Trains avec clients à bord et service d'accueil sur un train, sans départ-train ;*
- *Trains publicitaires, présentation d'une rame à la presse, inauguration de matériel ».*

Pour ces prestations « sur devis », le DRG 2023 précise que « Outre les éventuels travaux d'aménagement à la charge du locataire (cf. principes tarifaires définis au 1.6 de l'annexe A3.2), l'utilisation de ces espaces relève de l'application des loyers régulés dont les tarifs annuels au m² figurent pour chaque gare à l'annexe A2 ».

18. En quatrième lieu, le DRG 2023 propose une prestation complémentaire, au regard de la nomenclature définie par l'annexe II de la directive 2012/34/UE, de « mise à disposition d'installations de préchauffage des rames lorsqu'elles existent », également établie sur devis.
19. Le DRG pour l'horaire de service 2023 dont l'Autorité a été saisie propose une tarification des prestations régulées en gare sur une segmentation des gares de voyageurs conforme à l'arrêté du 9 juillet 2012 susvisé dans sa version modifiée par l'arrêté du 15 juin 2023 susvisé.

2 INSTRUCTION ET ANALYSE

2.1 Le DRG 2023 s'inscrit dans une phase de transition avant la mise en place d'une refonte générale du modèle de tarification des gares de voyageurs, et ne propose que des modifications à la marge de la structure de l'offre de prestations régulées

20. Le DRG 2023 s'inscrit dans le cadre d'un programme de travail pluriannuel visant à réaliser une réforme en profondeur du modèle tarifaire des gares de voyageurs. SNCF Gares & Connexions s'est formellement engagée auprès de l'Autorité, lors de l'audition susvisée du 22 juin 2023, à revoir entièrement son modèle tarifaire en vue du DRG 2025, afin de construire des tarifs plus représentatifs de la nature et du niveau des services rendus, d'améliorer la lisibilité et la prévisibilité des facturations des transporteurs et de renforcer les mécanismes d'incitation à la qualité de service, au profit de toutes les entreprises ferroviaires utilisatrices des gares. Les premières évolutions méthodologiques significatives, concernant la segmentation des gares de voyageurs, la modulation tarifaire entre les activités relevant du transport conventionné régional et les autres activités et la tarification des espaces en gare mis à disposition des transporteurs, ont été mises en œuvre dans le DRG 2022.
21. Le DRG 2023 constitue ainsi un DRG de transition dans le cadre de ce programme de travail pluriannuel, et ne comporte pas de modification méthodologique significative par rapport au précédent DRG. Il ne propose que trois évolutions mineures de la structure de la tarification des prestations régulées.
 - i) *SNCF Gares & Connexions propose d'ajouter, dans quatre gares parisiennes, une prestation de retraitement des déchets relevant du service de base*
22. SNCF Gares & Connexion introduit, dans le DRG 2023, une nouvelle prestation de traitement et de valorisation des déchets collectés à bord des trains, disponible dans les gares de Paris-Nord, Paris-Est, Paris-Lyon-Bercy et Paris-Montparnasse. Les entreprises ferroviaires qui souhaitent évacuer les déchets de leurs trains dans les gares concernées doivent désormais les remettre dans des centres de collecte prévus à cet effet dans les gares de voyageurs, et se voient facturer la prestation de retraitement en fonction des tonnages de déchets collectés. Le barème distingue les déchets valorisables et les déchets non valorisables, pour lesquels un tarif supérieur est appliqué. Cette prestation, séparée de la prestation de base unifiée, est identifiée dans le DRG comme relevant du service de base.

23. L'Autorité prend acte de l'introduction de cette nouvelle prestation qui propose, dans quatre gares, une tarification fondée sur la quantité de déchets produite et qui vise à inciter les transporteurs à trier les déchets qu'ils évacuent des trains afin de les valoriser.
- ii) *Le tarif majoré en cas de stationnement long introduit dans le DRG 2023 ne relève pas du périmètre régulé*
24. SNCF Gares & Connexions introduit, dans le DRG 2023, une prestation « en cas de stationnement long », définie comme la prestation d'accueil en gare pour des trains à vocation culturelle et touristique pour lesquels le stationnement dépasse une durée de 3 heures. Cette prestation est facturée sur la base du tarif de la prestation de base multiplié par neuf.
25. Si cette prestation est présentée, dans le DRG 2023, comme relevant des prestations de base sur devis, SNCF Gares & Connexions a précisé, au cours de l'instruction, que le tarif s'appliquait « pour une activité non destinée au transport de voyageurs et donc non régulée »⁴.
26. L'Autorité partage cette analyse du gestionnaire des gares. Elle estime que la prestation, ayant une vocation culturelle et touristique, ne peut être assimilée à un service ayant un rapport avec la fourniture de services de transport ferroviaire.
27. L'Autorité demande donc à SNCF Gares & Connexions de corriger le DRG 2023 sur ce point, ainsi que d'y mentionner explicitement que cette prestation « en cas de stationnement long » ne relève pas du périmètre régulé et de déplacer la description hors de la section 4.2 du DRG, qui décrit les prestations régulées fournies par le gestionnaire des gares.
- iii) *L'Autorité s'oppose à la mise en place de frais de recherche de locaux proposée par SNCF Gares & Connexions*
28. SNCF Gares & Connexions introduit, dans le DRG 2023, des frais de recherche de 1 000 euros pour toute demande de recherche d'espaces ou de locaux en gare, dont l'objet est de couvrir les coûts encourus par le gestionnaire des gares pour réaliser « la recherche d'emplacements disponibles, organiser les visites des espaces et élaborer les contrats d'occupation ».
29. L'Autorité estime que l'introduction dans le DRG de ces frais de recherche, en sus des frais de mise à disposition des locaux, n'est pas justifiée dans la mesure où, en tant qu'exploitant d'installation de service, SNCF Gares & Connexions doit être en mesure de mettre à disposition de ses clients les informations relatives aux locaux disponibles, conformément aux dispositions de l'article 4 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 de la Commission du 22 novembre 2017 concernant l'accès aux installations de service et aux services associés au transport ferroviaire⁵.
30. L'Autorité rend par conséquent un avis défavorable sur la mise en place de frais de recherche de locaux proposée par SNCF Gares & Connexions.

⁴ Réponse de SNCF Gares & Connexions du 8 juin 2023 à la mesure d'instruction en date du 30 mai 2023.

⁵ Selon les dispositions de l'article 4 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, « 1. Les exploitants d'installations de service établissent une description des installations de service et des services dont ils sont responsables. 2. La description des installations de service comporte au moins les informations suivantes dans la mesure où elles sont requises par le présent règlement : a) la liste de toutes les installations dans lesquelles sont fournis des services associés au transport ferroviaire, notamment des informations sur leur emplacement et leurs horaires d'ouverture [...] ».

2.2 Malgré le gel des prestations déléguées à d'autres entités du Groupe SNCF, le revenu autorisé est en hausse de près de 15 %, du fait d'une inflation élevée et de la prise en compte d'actifs et de frais de structure précédemment exclus à tort de la tarification

2.2.1 Conformément à la demande de l'Autorité, SNCF Gares & Connexions a gelé, dans le revenu autorisé des prestations régulées, le montant des prestations déléguées à SNCF Voyageurs

31. L'Autorité, dans son avis n° 2021-048 du 23 septembre 2021 portant sur le DRG 2021, a demandé à SNCF Gares & Connexions « *d'étendre et améliorer sa démarche d'audit, et, plus largement, de mettre en place un environnement de contrôle effectif des situations dans lesquelles des prestations sont fournies en gare par SNCF Voyageurs* ».
32. Comme cela a été rappelé dans l'avis n° 2022-057 susvisé de l'Autorité, la mission d'audit de cadrage menée par un cabinet externe, ayant pour objet l'établissement d'un diagnostic des refacturations des entités du groupe SNCF à SNCF Gares & Connexions, a confirmé des faiblesses de l'évaluation des niveaux de refacturations des prestations externalisées auprès des entités du groupe SNCF, notamment auprès de SNCF Voyageurs.
33. SNCF Gares & Connexions s'est engagée, dans un courrier de sa directrice générale adressé au président de l'Autorité le 12 juillet 2022, à mettre en place au plus vite, et au plus tard pour le DRG 2024, un dispositif de contrôle des prestations déléguées à même de garantir le bon niveau des coûts des prestations régulées. Le 28 juillet 2022, le président de l'Autorité a adressé un courrier à SNCF Gares & Connexions visant à demander : « *(d)ans l'attente de la mise en place de cet environnement de contrôle fiable et pérenne, et afin de limiter autant que possible les risques de sur-tarification vis-à-vis des transporteurs tiers, [...] de geler, en euros courants, les dépenses opérationnelles prévisionnelles liées aux prestations refacturées par les entités du groupe SNCF entrant dans le champ du revenu autorisé, à moins que SNCF Gares & Connexions ne puisse parfaitement justifier leur évolution* ».
34. Dans ce contexte, l'Autorité relève qu'à la suite de cet audit de cadrage, la direction de l'audit interne du groupe SNCF (DAIG), à la demande de SNCF Gares & Connexions, a diligenté deux audits complémentaires visant à évaluer, émettre des recommandations et formuler des actions correctives relatives aux processus et contrôles des prestations déléguées sur les périmètres respectifs de Transilien et de TER⁶. SNCF Gares & Connexions a transmis un état d'avancement des travaux associés à la mise en œuvre des actions correctives formulées par l'audit.
35. Par ailleurs, dans l'attente de la mise en œuvre effective de ces actions et conformément aux demandes formulées par l'Autorité, les dépenses opérationnelles prévisionnelles liées aux prestations déléguées par SNCF Gares & Connexions à SNCF Voyageurs, entrant dans l'assiette de calcul du revenu autorisé du DRG 2023, ont bien été gelées, répondant ainsi aux demandes de l'Autorité.

⁶ Concernant le périmètre TER, la mission a été réalisées sur deux entités TER. Un diagnostic comparatif des constats et recommandations a ensuite été réalisé avec l'ensemble des autres entités TER, afin de confirmer la pertinence de leur transposition au périmètre complet du contrat de coopération.

2.2.2 La hausse des charges s'explique, pour une large part, par la forte hausse des coûts de l'énergie nécessitant des adaptations de la politique d'achat d'électricité de SNCF Gares & Connexions

36. La forte hausse des charges de SNCF Gares & Connexions s'explique, pour près de 60 millions d'euros (soit approximativement 40 % de la hausse des charges), par l'augmentation de 230 % des coûts de l'électricité par rapport au DRG précédent, en raison notamment de la hausse effective des coûts d'approvisionnement entre 2022 et 2023.
37. Il ressort de l'instruction que SNCF Gares & Connexions ne procède pas elle-même aux achats d'électricité qui lui sont nécessaires et recourt à SNCF Immobilier, entité responsable de tous les achats d'énergie pour les bâtiments des entreprises appartenant au Groupe SNCF.
38. Les coûts relatifs aux achats d'énergie encourus par SNCF Gares & Connexions reflètent les conditions d'achat auprès de SNCF Immobilier. Dans le cadre de l'instruction, SNCF Gares & Connexions n'a pas apporté d'éléments permettant de démontrer le caractère optimisé de ces conditions d'achat auprès de SNCF Immobilier.
39. Il importe que le gestionnaire des gares, qui ne porte pas le risque lié aux évolutions des coûts de l'énergie, dans la mesure où ceux-ci sont répercutés dans le revenu autorisé des prestations régulées, soit incité à maîtriser davantage ses coûts en énergie, tant en ce qui concerne les tarifs d'achat que la consommation.
40. L'Autorité rappelle que, selon les dispositions de l'article 13-1 du décret du 7 mars 2003 susvisé, pour l'élaboration de la tarification des gares de voyageurs, SNCF Gares & Connexions doit tenir compte d'objectifs de performance et de productivité pour la gestion des gares de voyageurs. Par conséquent, l'Autorité recommande que SNCF Gares & Connexions (i) poursuive ses efforts de maîtrise de la consommation énergétique dans les gares de voyageurs réalisés durant l'exercice 2022, (ii) poursuive la mise en place d'une stratégie d'achat progressif – initiée au printemps 2022 – de la consommation prévisionnelle selon la variation des cours du gaz et de l'électricité, correspondant aux bonnes pratiques de l'industrie et (iii) s'assure d'être en mesure de disposer d'un choix effectif entre des prestations internes et des prestations externes, comme elle le ferait pour tout autre achat de prestation. La mise en œuvre de ces recommandations sera appréciée dans le cadre de l'examen du prochain DRG.

2.2.3 L'intégration, dans le calcul du revenu autorisé, pour le DRG 2023, de certains actifs et charges qui n'étaient pas pris en compte antérieurement est justifiée mais nécessite des ajustements

a. L'intégration de certains actifs dans le calcul du revenu autorisé pour le DRG 2023 est justifiée mais SNCF Gares & Connexions doit encore améliorer la qualité de ses bases d'actifs

41. Dans son avis n° 2022-057 susvisé, l'Autorité avait souligné le manque de lisibilité des données relatives aux actifs de SNCF Gares & Connexions et avait notamment mentionné « [des] (i) affectations imparfaites de ces actifs aux différents axes analytiques (périmètre de gestion, gare et type de prestation) et (ii) [un] décalage temporel dans l'enregistrement des actifs mis en service dans les bases de données utilisées ». L'Autorité appelait ainsi SNCF Gares & Connexions à améliorer la qualité de ses bases de données pour en permettre le suivi et le contrôle effectif au plus tard pour le DRG 2024.

42. L'Autorité note que SNCF Gares & Connexions a procédé, au cours du second semestre 2022, à une revue détaillée de l'ensemble de ses actifs pour répondre à sa demande. Cet exercice a conduit SNCF Gares & Connexions à intégrer à sa base d'actifs régulés des immobilisations qui concernent essentiellement des actifs transférés par SNCF Réseau dans le cadre de la création de la filiale SNCF Gares & Connexions le 1^{er} janvier 2020 et qui n'étaient jusqu'à présent pas pris en compte dans le calcul du revenu autorisé de SNCF Gares & Connexions, dans l'attente des travaux d'identification et d'affectation dans les bases de données.
43. Ces éléments génèrent ainsi une hausse de l'ordre de 17 millions d'euros du revenu autorisé par rapport au DRG 2022.
44. Par ailleurs, l'Autorité relève que les travaux réalisés par SNCF Gares & Connexions sur sa base d'actifs régulés ont permis de réduire considérablement le décalage temporel précédemment observé dans l'enregistrement des actifs mis en service dans les bases de données utilisées, bien qu'un décalage résiduel soit encore observé. La minimisation du décalage temporel entre les mises en service et l'enregistrement au sein des bases de données permettant de reconstituer la base d'actifs régulés fiabilise la construction des revenus autorisés dans le cadre des saisines tarifaires.
45. SNCF Gares & Connexions s'est engagé à mener à terme ses travaux d'enregistrement des actifs mis en service en 2022 pour le DRG 2024, ce qui permettra de gagner en transparence et d'améliorer le caractère auditable des données relatives à ses actifs.
46. L'Autorité demande à SNCF Gares & Connexions de pérenniser une organisation interne permettant d'assurer l'enregistrement, dans les meilleurs délais, dans les bases de données comptables, des actifs mis en service pour les saisines tarifaires futures.

b. La révision des frais de structure apparaît en grande majorité justifiée

47. Constatant que les frais de structure pris en compte dans le revenu autorisé étaient inférieurs à ses frais de structure réels, SNCF Gares & Connexions a procédé, au cours du second semestre 2022, à des travaux visant à mettre à jour l'assiette de ses frais de structure. Ces travaux ont abouti à une augmentation de l'assiette totale des charges des prestations régulées de 21 millions d'euros par rapport au DRG 2022.
48. Cette hausse s'explique par une prise en compte partielle, dans le revenu autorisé du DRG 2020 et les DRG suivants, de frais de structure complémentaires induits, notamment, par le transfert de personnel des anciens établissements publics à caractère industriel ou commercial SNCF Réseau et SNCF Voyageurs ainsi que la réalisation de nouvelles missions héritées de SNCF Réseau.
49. Les analyses menées par l'Autorité ont permis de s'assurer que les charges comptabilisées relèvent bien du périmètre tarifaire de SNCF Gares & Connexions.
50. Néanmoins, l'assiette de frais de structure prise comme référence, pour l'établissement du revenu autorisé pour le DRG 2023, qui est celle de l'exercice 2021, intègre à tort, en raison de leur caractère ponctuel, trois millions d'euros d'achats et charges externes liés à la gestion de la crise sanitaire.
51. En conséquence, l'Autorité estime que ce montant doit être déduit de l'assiette de frais de structure du DRG 2023, dont l'augmentation doit se limiter à 18 millions d'euros par rapport au DRG 2022.

2.2.4 SNCF Gares & Connexions poursuit ses efforts d'amélioration de productivité prévisionnelles des charges d'exploitation

52. SNCF Gares & Connexions intègre, dans le calcul du revenu autorisé, des objectifs de gains de productivité de 2 % sur les charges d'exploitation du périmètre de la prestation de base unifiée et de la prestation PMR déléguée à SNCF Voyageurs.
53. L'Autorité relève que ces prévisions sont en ligne avec les objectifs fixés dans le cadre du projet de contrat de performance des gares⁷.
54. L'Autorité considère que les objectifs affichés par SNCF Gares & Connexions apparaissent raisonnablement ambitieux et contribuent, en ce sens, à rapprocher ses coûts de ceux d'un opérateur efficace. Elle invite SNCF Gares & Connexions à préciser les leviers industriels d'amélioration de la performance opérationnelle pour les futurs DRG, afin de permettre de bien distinguer la productivité en valeur de la productivité en volume.

2.2.5 La hausse du coût moyen pondéré du capital retenu est cohérente avec l'évolution du contexte macroéconomique

55. Dans le cadre du DRG 2023, SNCF Gares & Connexions retient un coût moyen pondéré du capital (ci-après « CMPC ») qui s'élève à 4,8 % avant impôt pour la rémunération du capital des activités régulées et à 8,0 % avant impôt pour celle des activités non régulées.
56. L'augmentation de 30 points de base du taux de CMPC du périmètre régulé par rapport au DRG 2022 s'explique principalement par la prise en compte, par SNCF Gares & Connexions, du contexte macroéconomique de remontée des taux dans le coût de la dette et le taux sans risque.
57. Le taux retenu pour le périmètre non régulé est stable par rapport à celui du DRG 2022 et tient compte des recommandations formulées par l'Autorité dans l'avis n° 2022-057 du 26 juillet 2022 susvisé : SNCF Gares & Connexions a ainsi estimé le CMPC du périmètre non régulé avec la même méthode que celle retenue pour le DRG 2022 et a basé son calcul sur un nombre d'analyses financières sensiblement plus élevé que celui utilisé pour le DRG 2022.
58. Enfin, les valeurs de CMPC des activités régulées et non régulées retenues par SNCF Gares & Connexions sont cohérentes avec les propres estimations de l'Autorité et sont par conséquent jugées acceptables.

2.2.6 Les hypothèses de revenus des activités non régulées retenues pour le calcul de la rétrocession sont conservatrices mais acceptables dans le contexte particulier du DRG 2023

59. SNCF Gares & Connexions estime le chiffre d'affaires généré par les activités du périmètre non régulé à 321 millions d'euros, soit une légère augmentation (+0,3 %) par rapport au chiffre d'affaires réel enregistré en 2022, qui est supérieur de 8,5 % aux prévisions établies dans le cadre du DRG 2022. Il en résulte une rétrocession prévisionnelle⁸ pour l'horaire de service 2023 de l'ordre de 18,9 millions d'euros.

⁷ Projet de contrat entre l'État et SNCF Gares & Connexions pour la période 2021-2026 signé le 27 avril 2022.

⁸ Selon les dispositions de l'article 13-1 du décret du 7 mars 2003, la rétrocession est établie comme suit : « Le résultat courant positif, déterminé pour chaque périmètre de gestion défini au I, provenant des activités liées aux prestations non régulées assurées directement ou indirectement par le gestionnaire des gares de voyageurs dans les gares de voyageurs du réseau ferré national vient en déduction, à hauteur de 50 %, des charges prises en compte, conformément au II, pour ce même périmètre de gestion, pour la fixation des redevances liées aux prestations régulées fournies dans les gares de voyageurs. Ce résultat est net de l'ensemble des charges d'exploitation directement liées à ces activités et intègre une rémunération des capitaux mobilisés ainsi que le financement de la dotation aux amortissements ».

60. Au regard des éléments apportés par SNCF Gares & Connexions dans le cadre de l'instruction, les prévisions de chiffre d'affaires des activités non régulées apparaissent conservatrices.
61. Toutefois, compte-tenu du contexte particulier du DRG 2023, notamment de la mise en place d'un bouclier tarifaire, tel que décrit ci-après, qui limite l'impact sur les tarifs par périmètre de gestion, l'Autorité ne s'oppose pas à la prise en compte de ces prévisions pour la détermination du revenu autorisé de SNCF Gares & Connexions.
62. Pour autant, l'Autorité prêtera une attention particulière, dans le cadre des prochains exercices tarifaires, aux résultats constatés du périmètre non régulé au regard des prévisions et des hypothèses prises pour les projections tarifaires, dès lors qu'ils seront susceptibles d'avoir un impact sur les tarifs régulés.

2.3 L'Autorité valide la mise en place proposée par SNCF Gares & Connexions d'un bouclier tarifaire visant à limiter à environ 10 %⁹ les hausses des factures par client à volume constant

63. L'augmentation de près de 15 % du revenu autorisé a conduit SNCF Gares & Connexions à proposer la mise en place d'un bouclier tarifaire pour la prestation de base unifiée. Le principe de ce bouclier tarifaire consiste à limiter la hausse des factures par client à 10 %, hors effet volume, en ajustant la grille tarifaire au moyen d'un algorithme d'optimisation sous contrainte¹⁰, qui permet de limiter l'augmentation des factures par client, tout en réduisant autant que possible le coût de ce dispositif pour SNCF Gares & Connexions et en homogénéisant au maximum l'ajustement des tarifs qui résulte de la mise en œuvre du bouclier tarifaire.
64. L'Autorité a analysé la mise en place de ce bouclier tarifaire à l'aune (i) de son intérêt pour le secteur et (ii) du respect de l'égalité de traitement entre les entreprises ferroviaires.
65. S'agissant de l'intérêt pour le secteur, le bouclier tarifaire a été conçu pour atténuer les hausses des redevances pour les entreprises ferroviaires, dans un contexte de forte inflation, et éviter la baisse des circulations. L'Autorité constate que le mécanisme de bouclier tarifaire proposé par SNCF Gares & Connexions favorise les transporteurs les plus touchés par les hausses de coûts, qui peuvent donc maintenir leur plan de transport, sans générer d'effet d'aubaine pour les entreprises ferroviaires les moins affectées par ces hausses.
66. S'agissant de l'égalité de traitement entre les entreprises ferroviaires, l'Autorité a pu s'assurer, dans le cadre de l'instruction, que, (i) au sein de chaque périmètre de gestion, tous les utilisateurs relevant de la même catégorie – conventionné régional ou autres trains – se voient facturer le même montant et (ii) les ajustements de tarifs pratiqués sont suffisamment homogènes entre les périmètres de gestion.
67. L'Autorité relève enfin que le bouclier tarifaire mis en place représente 4 % du revenu autorisé de la prestation de base unifiée.
68. Compte tenu de ce qui précède, l'Autorité ne s'oppose pas à la mise en place du bouclier tarifaire proposé par SNCF Gares & Connexions.

⁹ Le niveau exact de la limitation, par le bouclier tarifaire, des factures des clients de SNCF Gares & Connexions s'élève à 9,99 %.

¹⁰ L'algorithme de SNCF Gares & Connexions repose sur la méthode du simplexe, qui est une méthode de recherche opérationnelle permettant de résoudre des problèmes d'optimisation linéaire. Il vise à minimiser le niveau du bouclier tarifaire en écrétant les tarifs de la PBU, sous contraintes (i) de limitation de la hausse des factures par client à 9,99 % par rapport à l'horaire de service précédent, à nombre de départs-trains constant, (ii) du maintien de la modulation tarifaire dans tous les périmètres de gestion et (iii) de limitation de l'impact de l'ajustement tarifaire par périmètre de gestion.

2.4 L'Autorité valide la construction des tarifs des prestations régulées, à l'exception des tarifs des portes d'embarquement, pour lesquelles elle émet un avis favorable à hauteur des montants corrigés des erreurs matérielles identifiées

69. Les analyses menées par les services de l'Autorité au cours de l'instruction ont permis de vérifier que, de façon générale, les tarifs des prestations régulées offertes par SNCF Gares & Connexions dans le DRG 2023 sont cohérents avec (i) les revenus autorisés calculés et (ii) les unités d'œuvre prévisionnelles, à l'exception :
- d'une part, de la prise en compte indue de trois millions d'euros de frais de structure dans le revenu autorisé calculé, tel que mentionné *supra* en section 2.2.3b ;
 - d'autre part, de deux tarifs de la prestation de portes d'embarquement, tel que cela est détaillé *infra*.
70. S'agissant des prestations d'accès aux portes d'embarquement, l'instruction a mis en évidence un certain nombre d'erreurs matérielles. L'Autorité demande à SNCF Gares & Connexions de corriger ces erreurs dans le DRG 2023 publié après l'adoption du présent avis, en ramenant de 0,160 euro à 0,123 euro par passage la redevance unitaire applicable aux gares de catégorie B de la région PACA (périmètre de gestion « B PACA »), et de 0,428 euro à 0,411 euro la redevance unitaire applicable à la gare de Lyon Part-Dieu (périmètre de gestion « TGA Lyon Part-Dieu »). À cet égard, l'Autorité relève que les tarifs des portes d'embarquement du DRG 2022 étaient déjà entachés d'erreurs matérielles et demande à SNCF Gares & Connexions de fiabiliser son modèle de tarification pour le DRG 2024.
71. Plus généralement, comme elle l'avait précédemment indiqué dans son avis n° 2022-057 susvisé, l'Autorité souligne que l'audit et les analyses des éléments comptables et financiers de SNCF Gares & Connexions sur lesquels repose l'élaboration des tarifs de l'ensemble des prestations régulées demeurent difficiles pour le DRG 2023. À cet égard, l'Autorité note que SNCF Gares & Connexions, en réponse au point 65 de l'avis susmentionné, a engagé, en 2022, des travaux d'harmonisation des axes d'imputation analytique des charges utilisés dans ses différents systèmes d'information de gestion et à réduire les traitements extra-comptables, afin de rendre plus auditables les éléments comptables et financiers. L'Autorité encourage SNCF Gares & Connexions à poursuivre ses travaux et à les finaliser, comme elle s'y est engagée, en vue du prochain DRG, lors de l'audition susvisée du 22 juin 2023.

2.5 SNCF Gares & Connexions a modifié à la marge le dispositif de suivi de la qualité de service, dans l'attente d'une révision globale dans le DRG 2025

72. Le dispositif de suivi de la qualité de service mis en place par SNCF Gares & Connexions est composé de sept indicateurs, assortis d'un système de bonus / malus déterminé par l'atteinte ou non d'objectifs de qualité de service définis en amont.
73. Dans son avis n° 2022-057, l'Autorité avait recommandé à SNCF Gares & Connexions de se fixer des objectifs cibles de qualité de service plus ambitieux et d'améliorer la pertinence des indicateurs spécifiques objectifs et le suivi de la satisfaction générale. L'Autorité note que, conformément à ses recommandations, le gestionnaire des gares a relevé plusieurs seuils dans le DRG 2023 par rapport au DRG 2022 :
- l'objectif de disponibilité des portes d'embarquement a été relevé à 98 %, contre 97 % en 2022 ;
 - l'objectif de disponibilité des écrans d'information voyageurs a été relevé à 97,5 %, contre 97,4 % en 2022 ;
 - l'objectif de l'indicateur de satisfaction des voyageurs est désormais fixé, au niveau de chaque périmètre de gestion, à 0,3 point au-dessus de la note moyenne sur la période 2017-2019, contre 0,2 point dans le DRG 2022.
74. SNCF Gares & Connexions s'est par ailleurs conformée aux prescriptions exprimées par l'Autorité dans son avis n° 2022-057 quant au mode de calcul des bonus et malus liés aux indicateurs de qualité des prestations destinées aux personnes handicapées ou à mobilité réduite et de disponibilité des portes d'embarquement, qui reposent désormais sur l'assiette des revenus autorisés de ces prestations, et non plus, comme c'était le cas jusqu'en 2022, sur le montant de la prestation de base unifiée.
75. Si elle salue ces avancées, l'Autorité rappelle que le dispositif d'incitation à la qualité de service de SNCF Gares & Connexions ne répond toujours pas à ses attentes, qu'elle avait explicitées dans ses avis n° 2021-048 et n° 2022-057. Elle appelle de ses vœux un dispositif de suivi de la qualité de service composé, d'une part, d'indicateurs spécifiques objectifs pertinents et ambitieux et, d'autre part, d'indicateurs subjectifs de suivi de la satisfaction générale en gare du type « *net promoter score* ».
76. L'Autorité relève en outre que plusieurs entreprises ferroviaires ont fait part, dans le cadre de la consultation publique, de leur insatisfaction quant au dispositif de qualité de service, en pointant notamment (i) la pertinence des indicateurs retenus, qui laissent de côté plusieurs de leurs préoccupations majeures, comme la sûreté ou la gestion des bagages abandonnés, (ii) le manque de transparence dans la mesure des indicateurs et (iii) le caractère trop peu incitatif du dispositif de bonus-malus.
77. SNCF Gares & Connexions s'est formellement engagé auprès de l'Autorité, lors de l'audition susvisée du 22 juin 2023, à réviser de manière globale son dispositif d'incitation à la qualité de service à l'occasion du DRG 2025. L'Autorité appelle par conséquent le gestionnaire des gares :
- d'une part, à prendre en compte les demandes de l'Autorité dans l'élaboration de ce nouveau dispositif ;
 - d'autre part, à associer davantage les entreprises ferroviaires afin de construire conjointement avec elles un dispositif de suivi de la qualité de service qui corresponde au mieux à leurs préoccupations.

ÉMET L'AVIS SUIVANT

Article 1^{er} Sous réserve des articles 2 et 3 ci-après, l'Autorité émet un avis favorable sur la fixation des redevances relatives aux prestations régulées fournies par SNCF Gares & Connexions dans les gares de voyageurs pour l'horaire de service 2023, à hauteur des montants résultant de la soustraction de trois millions d'euros comptabilisée au titre des achats et charges externes liés la gestion de la crise sanitaire du périmètre des charges prévisionnelles retenues pour établir les redevances relatives aux prestations régulées.

Article 2 L'Autorité émet un avis favorable à hauteur de :

- 0,123 € par passage pour le tarif des portes d'embarquement applicable au périmètre de gestion « *B PACA* » ; et
- 0,411 € par passage pour le tarif des portes d'embarquement applicable au périmètre de gestion « *TGA Lyon Part-Dieu* ».

Article 3 L'Autorité émet un avis défavorable sur les frais de recherche de locaux visés à la section 4.2.8 du document de référence des gares de voyageurs pour l'horaire de service 2023, dans sa version publiée le 7 avril 2023.

Le présent avis sera notifié à SNCF Gares & Connexions et publié sur le site internet de l'Autorité.

L'Autorité a adopté le présent avis le 27 juillet 2023.

Présents : Monsieur Philippe Richert, vice-président, président par intérim ; Madame Florence Rousse, vice-présidente ; Monsieur Patrick Vieu, vice-président ; Madame Sophie Auconie, vice-présidente.

Le Vice-Président,
Président par intérim

Philippe Richert

Annexe : résumé des demandes et recommandations exprimées dans l'avis

Sujet	Recommandation
Périmètre des prestations	L'Autorité demande à SNCF Gares & Connexions de corriger le DRG 2023 pour mentionner explicitement que la prestation de stationnement long ne relève pas du périmètre régulé et de déplacer la description hors de la section 4.2 du DRG, qui décrit les prestations régulées fournies par le gestionnaire des gares.
Prestations déléguées	L'Autorité demande à SNCF Gares & Connexions d'étendre et améliorer sa démarche d'audit, et, plus largement, de mettre en place un environnement de contrôle effectif des situations dans lesquelles des prestations sont fournies en gare par SNCF Voyageurs.
Coûts d'exploitation	L'Autorité recommande que SNCF Gares & Connexions (i) poursuive ses efforts de maîtrise de la consommation énergétique dans les gares de voyageurs réalisés durant l'exercice 2022, (ii) poursuive la mise en place d'une stratégie d'achat progressif de la consommation prévisionnelle selon la variation des cours du gaz et de l'électricité, correspondant aux bonnes pratiques de l'industrie, et (iii) s'assure d'être en mesure de disposer d'un choix effectif entre des prestations internes et des prestations externes, comme elle le ferait pour tout autre achat de prestation.
Bases d'actifs	L'Autorité demande à SNCF Gares & Connexions de pérenniser une organisation interne permettant d'assurer l'enregistrement, dans les meilleurs délais, dans les bases de données comptables, des actifs mis en service pour les saisines tarifaires futures.
Coefficient de performance et de productivité	L'Autorité invite SNCF Gares & Connexions à préciser les leviers industriels d'amélioration de la performance opérationnelle pour les futurs DRG, afin de permettre de bien distinguer la productivité en valeur de la productivité en volume.
Environnement de contrôle	<p>L'Autorité demande à SNCF Gares & Connexions de fiabiliser son modèle de tarification pour le DRG 2024.</p> <p>L'Autorité encourage SNCF Gares & Connexions à poursuivre ses travaux d'harmonisation des axes d'imputation analytique des charges utilisés dans ses différents systèmes d'information de gestion et à réduire les traitements extra-comptables, afin de rendre plus auditable les éléments comptables et financiers et à les finaliser.</p>
Qualité de service	Pour l'élaboration du nouveau dispositif sur la qualité de service prévu pour le DRG 2025, l'Autorité appelle le gestionnaire des gares, d'une part, à prendre en compte les demandes de l'Autorité (mise en place d'indicateurs spécifiques objectifs pertinents et ambitieux et d'indicateurs subjectifs de suivi de la satisfaction générale en gare du type « net promoter score »), et, d'autre part, à impliquer davantage les entreprises ferroviaires afin de construire conjointement avec eux un dispositif de suivi de la qualité de service qui corresponde au mieux à leurs préoccupations.