

Avis n° 2023-063 du 21 décembre 2023

portant sur la fixation des redevances relatives aux prestations régulées fournies par SNCF Voyageurs dans les installations de service des centres d'entretien pour les horaires de service 2024 et 2025

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

Saisie par SNCF Voyageurs par courrier enregistré au service de la procédure de l'Autorité le 29 septembre 2023 puis, à la suite de modifications de l'offre, le 8 décembre 2023 ;

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

Vu le code des transports, notamment ses articles L. 2123-3-1 et L. 2133-5 ;

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 l'avis n° 2022-004 du 20 janvier 2022 portant sur la fixation des redevances relatives aux prestations régulées fournies par SNCF Voyageurs dans les installations de service des centres d'entretien pour les horaires de service 2022 et 2023 ;

Vu l'« Offre de Référence de Maintenance de SNCF Voyageurs pour l'horaire de service 2024 » et l'« Offre de Référence de Maintenance de SNCF Voyageurs pour l'horaire de service 2025 » (ci-après « ORM 2024 » et « ORM 2025 ») ;

Vu les consultations du Gouvernement effectuées par courriers en date du 3 octobre 2023 puis du 11 décembre 2023 en application de l'article L. 2132-8 du code des transports ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Le collège en ayant délibéré le 21 décembre 2023 ;

Considérant l'ensemble des éléments qui suivent :

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| 1. CONTEXTE | 3 |
| 1.1. Le cadre juridique applicable aux prestations régulées fournies dans les centres d'entretien 3 | |
| 1.1.1. Le périmètre des prestations régulées..... | 3 |
| 1.1.2. Les règles de tarification..... | 4 |
| 1.2. SNCF Voyageurs exploite des installations de service sur l'ensemble du territoire, offrant des prestations de maintenance légère, de stationnement et de maintenance lourde | 4 |
| 1.3. SNCF Voyageurs propose différents niveaux d'accès à ses installations de maintenance et de stationnement | 6 |
| 1.4. SNCF Voyageurs a saisi l'Autorité, le 29 septembre 2023, d'une offre pour les horaires de service 2024 et 2025, cette saisine ayant été modifiée le 8 décembre 2023 | 7 |
| 2. ANALYSE | 7 |
| 2.1. L'offre de SNCF Voyageurs est proposée sur une base d'installations enrichie, mais reste sans garanties de niveau de service | 7 |
| 2.1.1. Un chantier de fiabilisation de l'inventaire des installations a été mené en 2022 et en 2023 par SNCF Voyageurs sur l'ensemble des sites exploités..... | 7 |
| 2.1.2. L'offre d'accès aux installations et l'offre de stationnement ont été enrichies..... | 8 |
| 2.1.3. SNCF Voyageurs maintient les services proposés jusqu'alors et enrichit son offre de plusieurs prestations..... | 9 |
| 2.1.4. Les évolutions concernant la mesure de la qualité de service fournie sont limitées, malgré des développements en cours..... | 10 |
| 2.2. Les principes d'élaboration des revenus autorisés sont inchangés par rapport à la tarification des offres de référence 2022 et 2023 | 11 |
| 2.2.1. La base de charges repose sur une comptabilité analytique issue des comptes séparés audités 2022 de SNCF Voyageurs..... | 11 |
| 2.2.2. La base de charges 2023 élaborée à partir des comptes séparés 2022 constitue une étape pour aboutir aux charges d'exploitation des revenus autorisés 2024 et 2025..... | 12 |
| 2.2.3. Les charges de capital prises en compte dans les revenus autorisés 2024 et 2025 sont acceptables..... | 13 |
| 2.2.4. Pour les exercices 2024 et 2025, SNCF Voyageurs a indexé la base de charges et proposé à nouveau des facteurs de productivité..... | 13 |
| 2.3. L'établissement des tarifs élémentaires d'accès suit toujours la même méthodologie, dans le contexte d'une hausse marquée de charges (+ [10 - 15] %) entre les offres de référence 2022 et 2024 | 14 |
| 2.3.1. Le niveau des tarifs de main d'œuvre est en forte hausse, principalement sous l'effet des revalorisations salariales opérées depuis 2022..... | 14 |
| 2.3.2. Les tarifs de prise en charge du matériel roulant ont été mis à jour sans modification notable..... | 15 |
| 2.3.3. La tarification de l'accès aux installations évolue pour mieux tenir compte des conditions réelles d'utilisation des voies..... | 15 |
| 2.4. Les tarifs des prestations de service ont été fiabilisés et pour partie simplifiés | 18 |
| 2.4.1. Les tarifs des services de maintenance, simplifiés dans les technicentres TGV et Intercités, devront encore l'être dans les technicentres TER..... | 18 |
| 2.4.2. La tarification du nettoyage a évolué pour rassembler, dans un taux de frais, l'ensemble des prestations facturées en sus des coûts de sous-traitance..... | 19 |
| 2.4.3. Les tarifs unitaires proposés pour les autres prestations ont fait l'objet de mises à jour, sans modification méthodologique majeure..... | 20 |
| 2.4.4. La multiplication des facturations sur devis nécessitera que SNCF Voyageurs démontre a posteriori le respect des principes applicables à la tarification régulée..... | 21 |

1. CONTEXTE

1. Les centres d'entretien du matériel roulant ferroviaire constituent des installations de service qui jouent un rôle central dans le processus de production des services ferroviaires.
2. À ce jour, pour les matériels roulants de transport ferroviaire de voyageurs, la plupart de ces installations sont exploitées par l'entreprise ferroviaire historique, SNCF Voyageurs, en situation de quasi-monopole sur le marché de la maintenance, et ne sont que très difficilement duplicables par les entreprises ferroviaires nouvelles entrantes, au stade de développement de leurs services. En effet, l'implantation d'un centre d'entretien permettant d'assurer l'ensemble des opérations de maintenance courante d'exploitation nécessite un investissement initial très important, qui peut s'avérer économiquement non viable dans le cadre d'une phase de développement de nouveaux services ferroviaires, en l'absence d'économies d'échelle suffisantes. De plus, l'implantation d'installations de maintenance nécessite la disponibilité de surfaces foncières raccordables à l'infrastructure ferroviaire et positionnées géographiquement de manière appropriée par rapport à la localisation de l'exploitation des services de transport ferroviaire.
3. Dans ces conditions, l'établissement, le maintien et le développement, pour les entreprises ferroviaires et les candidats autorisés exploitant des services de transport ferroviaire de voyageurs (ci-après groupés sous le terme « candidats »), d'un accès transparent, équitable et non discriminatoire aux installations d'entretien et aux services qui y sont fournis constituent la pierre angulaire d'un fonctionnement concurrentiel efficace du marché des services de transport ferroviaire de passagers.
4. La régulation tarifaire de l'accès aux installations de service représente ainsi un enjeu central en vue de l'ouverture à la concurrence, et vise à garantir un accès transparent, équitable et non discriminatoire à ces installations. À cet effet, le décret n° 2012-70 susvisé transposant la directive 2012/34/UE susvisée (ci-après « la directive »), définit les prestations devant être fournies par les exploitants de ces installations de services aux entreprises ferroviaires, ainsi que les règles de tarification de ces prestations.

1.1. Le cadre juridique applicable aux prestations régulées fournies dans les centres d'entretien

1.1.1. Le périmètre des prestations régulées

5. Conformément à l'article préliminaire du décret n° 2012-70 susvisé, une installation de service se caractérise par l'aménagement spécifique, en totalité ou en partie, de toute installation (y compris les terrains, bâtiments et équipements) permettant la fourniture d'un ou plusieurs services mentionnés à l'article 1 de ce même décret (accès et services de base, prestations complémentaires aux services de base, prestations connexes aux services de base).
6. Les installations d'entretien des matériels roulants ferroviaires constituent des installations de service listées à l'article 1^{er} du décret n° 2012-70 susvisé. S'agissant des installations affectées à des services de maintenance lourde¹ et réservées aux trains à grande vitesse ou à d'autres types de matériel roulant nécessitant des installations spécifiques, elles sont mentionnées au point 4 e) de l'annexe II de la directive susvisée auquel renvoie l'article 2 du décret n° 2012-70. De même, sont qualifiées d'installations de service les « autres infrastructures techniques, y compris les installations de nettoyage et de lavage » (article 1^{er} f) du décret n° 2012-70 susvisé).

¹ Le décret n° 2021-776 du 16 juin 2021 a précisé la définition des services de maintenance lourde, excluant de leur champ les opérations « programmées pour une série de véhicules ferroviaires et qui ont trait à leur reconstruction en fin de potentiel, leur modernisation ou leur transformation », de sorte que les prestations de rénovation mi-vie sont désormais exclues du périmètre des prestations régulées.

7. L'exploitant d'une installation de service, qu'il soit public ou privé, doit en garantir l'accès aux entreprises ferroviaires et leur proposer les services visés aux points précités dans des conditions équitables, non discriminatoires et transparentes, en application de l'article L. 2123-3-1 du code des transports.
8. La transparence sur les conditions relatives à l'accès aux installations de services et aux services associés étant une condition préalable pour permettre à toutes les entreprises ferroviaires d'y accéder sur une base non discriminatoire (article 1^{er} du décret n° 2012-70 susvisé), le règlement d'exécution (UE) 2017/2177 de la Commission du 22 novembre 2017 susvisé détaille les modalités, les procédures et les critères à respecter pour l'allocation des capacités et l'utilisation des installations de service. Il pose notamment l'obligation d'une description détaillée des installations de service et des services associés. En outre, le règlement d'exécution décrit les processus spécifiques applicables aux demandes d'accès (articles 7, 10, 12 et 13) et aux installations de service inutilisées (article 15).

1.1.2. Les règles de tarification

9. Le I de l'article 3 du décret n° 2012-70 susvisé dispose que « *la fourniture de chacune des prestations régulées donne lieu à la perception de redevances, dont le montant ne dépasse pas le coût de leur prestation, majoré d'un bénéfice raisonnable* ». Les prestations « réguliées » recouvrent, en application du 9° de l'article préliminaire du décret précité « *l'accès aux installations de service et aux services de base fournis sur ces installations, ainsi que les prestations complémentaires et les prestations connexes² lorsqu'elles ne sont proposées que par un seul fournisseur* ». Le dernier alinéa du I de l'article 3 permet à l'exploitant d'installation de service de proposer des devis pour l'ensemble des services de base « *lorsque la spécificité d'une prestation régulée ne permet pas d'établir un tarif unitaire* ».
10. Ces dispositions transposent les paragraphes 7 et 8 de l'article 31 de la directive.

1.2. SNCF Voyageurs exploite des installations de service sur l'ensemble du territoire, offrant des prestations de maintenance légère, de stationnement et de maintenance lourde

11. Les activités de maintenance du matériel roulant ferroviaire correspondent à l'ensemble des actions techniques, administratives et de gestion, effectuées durant le cycle de vie du matériel roulant et destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état lui permettant d'accomplir la fonction requise³. La maintenance du matériel roulant vise à assurer son exploitation normale, dans des conditions sûres et efficaces, et à limiter les perturbations dans le fonctionnement des services.
12. Outre son activité d'entreprise ferroviaire pour le transport de voyageurs, SNCF Voyageurs assure une activité de gestionnaire d'installations de service, notamment de centres d'entretien du matériel roulant ferroviaire, pour son propre compte et pour le compte de tiers (Eurostar, Fret SNCF, SNCF Réseau, Thalys, Trenitalia et quelques entreprises ferroviaires de fret, notamment).

² Les prestations « complémentaires » et « connexes » sont mentionnées, respectivement, aux points 3 et 4 de l'annexe II de la directive auxquels renvoient les I et II de l'article 2 du décret n° 2012-70 susvisé. En application de ces dispositions, les prestations « complémentaires » peuvent comprendre le courant de traction, le préchauffage des voitures, le contrôle du transport de marchandises dangereuses et l'assistance à la circulation de convois spéciaux. Les prestations « connexes » peuvent comprendre l'accès au réseau de télécommunications, la fourniture d'informations complémentaires, le contrôle technique du matériel roulant, les services de billetterie et les services de maintenance lourde.

³ Cette définition s'appuie sur la définition de la maintenance précisée par la norme NF 13306 datant de janvier 2018.

13. Conformément aux normes NF X60-000 d'avril 2016 et N EN 13306 de janvier 2018, le référentiel interne de SNCF Voyageurs sur l'organisation générale de la maintenance du matériel roulant distingue cinq niveaux de maintenance, sur la base d'une progressivité dans la consistance et dans la fréquence des opérations. SNCF Voyageurs segmente son organisation (voir carte en annexe 2) entre :
- i. des « technicentres de maintenance » en charge de la maintenance dite « d'exploitation », ayant vocation à réaliser les travaux de maintenance de niveaux 1 à 3 et rattachés à l'une des « activités » de transport ferroviaire de voyageurs de SNCF Voyageurs (TER, TGV, Intercités ou Transilien). Ils comprennent des installations extérieures (par exemple, des voies d'entretien qui peuvent également servir pour le stationnement, des voies de nettoyage, des installations de vidange des toilettes, des passerelles d'accès à la toiture, des distributeurs de sable et d'eau), et des ateliers couverts (par exemple, des voies d'entretien, des passerelles d'accès à la toiture, des élévateurs de bogies, des moyens de levage de caisse et de rame, des vérins en fosse) ;
 - ii. des « technicentres industriels », en charge des opérations dites par SNCF Voyageurs « patrimoniales » (révisions majeures, transformation et modernisation d'engins) ainsi que de toutes les réparations des pièces dénommées « Pièces Réparables du Matériel » (ou « PRM »). Les travaux de maintenance de niveaux 4 et 5 sont réalisés dans ces technicentres industriels, qui relèvent de la direction dite du « Matériel » de SNCF Voyageurs.
14. Au total, SNCF Voyageurs recense 167 sites de maintenance légère, de nettoyage, de logistique et de stationnement, dont 67 sites sont rattachés aux 19 technicentres de maintenance⁴. Par ailleurs, les chacun des 7 sites de maintenance lourde de SNCF Voyageurs constituent un technicentre industriel.
15. Par ailleurs, aux fins de la commercialisation des opérations de maintenance, SNCF Voyageurs a confié à une de ses filiales, Masteris, aux termes d'un contrat de commission, la réalisation d'une prestation de promotion, de commercialisation et de pilotage auprès des clients, pour le compte de SNCF Voyageurs, de prestations de maintenance réalisées par SNCF Voyageurs dans ses installations. Masteris exerce également des prestations d'ingénierie et de conseil et propose ainsi des offres globales de maintenance.

⁴ Plus précisément, chaque technicentre regroupe, d'un point de vue opérationnel, un ou plusieurs sites de maintenance. SNCF Voyageurs exploite également des installations autonomes destinées au stationnement et à la maintenance d'exploitation. Elles sont regroupées avec un technicentre dans le cadre de la tarification, mais ne lui sont pas rattachées d'un point de vue organisationnel.

1.3. SNCF Voyageurs propose différents niveaux d'accès à ses installations de maintenance et de stationnement

16. SNCF Voyageurs propose une offre d'accès à ses installations de maintenance légère et de stationnement pour compte propre et une offre de prestation de service complète fournies dans ses installations de maintenance légère et de maintenance lourde. Ces tarifs sont, dans la quasi-totalité des cas, différenciés par technicentre.
17. L'offre se décompose comme suit :

| Type d'offre | Prestation | Unité d'œuvre |
|--------------------------------|---|---|
| Accès aux installations | Prise en charge de matériel roulant et prestations logistiques ⁵ selon 5 formules | Tarif unitaire par train accédant |
| | Transit par un site SNCF Voyageurs vers un site enclavé | Tarif sur devis |
| | Utilisation des installations différenciées par type (voie ou fosse, intérieure ou extérieure, vérin et tour en fosse, vidange WC), y compris stationnement | Tarif unitaire selon la longueur du matériel roulant en mètres et la durée d'utilisation en heures ⁶ |
| | Utilisation d'une voie dédiée | Tarif sur devis |
| | Utilisation de la machine à laver | Train accédant |
| Maintenance légère | Réalisation d'une opération au catalogue (incluant l'accès aux installations, la main d'œuvre et les pièces et produits consommables) | Tarif unitaire par opération |
| | Réalisation d'une opération hors catalogue | Tarif sur devis |
| | Fourniture de pièces et produits consommables | Taux de frais s'appliquant sur le prix coûtant de la pièce |
| Réparation de pièce | Réparation d'une pièce réparable du matériel au catalogue, hors cas particuliers (incluant l'accès aux installations, la main d'œuvre et les pièces et produits consommables) | Tarif unitaire |
| | Autre réparation | Tarif sur devis |
| Nettoyage | Utilisation des installations, contrôle de la sous-traitance et fourniture des produits consommables | Taux de frais s'appliquant sur le prix coûtant de la sous-traitance |
| Maintenance lourde | Opération | Tarif sur devis |
| Autres prestations | Pré-conditionnement des voitures | Tarif sur devis |
| | Maintien sous tension des rames | |
| | Contrôle technique de matériel roulant | |

⁵ Selon le vocabulaire employé par SNCF Voyageurs, les prestations logistiques correspondent à la vérification des niveaux de fluides (sable, lave-vitre, liquide de refroidissement, huile) et la fourniture des compléments éventuels pour la mise à niveau.

⁶ Précédemment tarif unitaire par tranche de longueur de voie et par heure

1.4. SNCF Voyageurs a saisi l'Autorité, le 29 septembre 2023, d'une offre pour les horaires de service 2024 et 2025, cette saisine ayant été modifiée le 8 décembre 2023

18. En application du II de l'article L. 2133-5 du code des transports, l'Autorité a été saisie, le 29 septembre 2023, d'un projet d'offre de référence de maintenance présentant les prestations proposées par SNCF Voyageurs sur les installations de services des centres d'entretien dont elle est l'exploitante, ainsi que les tarifs associés pour les deux horaires de service 2024 et 2025. Cette offre comprend également une offre de stationnement dans les 167 sites évoqués précédemment, ainsi qu'une prestation de transit pour traverser un site de maintenance de SNCF Voyageurs.
19. Bien que la publication préalable du projet d'offre ne soit pas imposée par les textes actuellement en vigueur, SNCF Voyageurs a pris l'initiative de le publier sur le site de la plate-forme de services aux entreprises ferroviaires (PSEF) ce même jour, ce qui constitue une bonne pratique. Cette publication préalable éclaire en effet les entreprises ferroviaires sur les futures prestations fournies et les tarifs associés et leur offre la possibilité, le cas échéant, de faire part au régulateur de leurs observations sur le projet d'offre.
20. Par une saisine rectificative du 8 décembre 2023, SNCF Voyageurs a proposé des évolutions de son offre (ajout de certaines prestations, actualisation de tarifs et report d'évolution de la structure des tarifs d'utilisation des installations pour certains technicentres).
21. En application du II de l'article L. 2133-5 du code des transports, l'Autorité rend un avis conforme sur les projets de tarifs des redevances qui lui sont soumis par les exploitants d'installations de service, y compris les principes tarifaires d'établissement des devis. Cet avis est rendu dans un délai de trois mois à compter de la réception du dossier⁷. Cependant, compte tenu de la nature et du caractère circonscrit des évolutions figurant dans la saisine rectificative, ainsi que de l'intérêt qui s'attache à ce que les tarifs définitifs soient publiés rapidement après le début de l'horaire de service, l'Autorité s'est prononcée dans le calendrier initial de la saisine du 29 septembre 2023.

2. ANALYSE

2.1. L'offre de SNCF Voyageurs est proposée sur une base d'installations enrichie, mais reste sans garanties de niveau de service

2.1.1. Un chantier de fiabilisation de l'inventaire des installations a été mené en 2022 et en 2023 par SNCF Voyageurs sur l'ensemble des sites exploités

22. La fiabilisation des données relatives aux installations disponibles et à leurs caractéristiques est un élément indissociable de la transparence et de la publicité de l'offre autant que de l'établissement de la tarification.
23. À cet égard, SNCF Voyageurs a entamé, au cours des années 2021 et 2022, un travail d'inventaire de la base des installations. Ce programme de travail, partagé avec l'Autorité depuis septembre 2021, s'articule autour du recensement des actifs physiques et comptables et de leur mise en qualité. SNCF Voyageurs a annoncé avoir terminé ce travail sur dix régions et activités spécifiques, le chantier de recensement étant en cours dans deux régions, Nouvelle Aquitaine et Pays de la Loire.
24. SNCF Voyageurs met à disposition des candidats ces informations au sein d'un système d'information dédié, ORIS⁸.

⁷ Conformément au III de l'article 3 du décret n° 2012-070

⁸ Système d'information de SNCF Voyageurs, permettant le recensement, l'identification et la localisation des installations de maintenance sous gestion SNCF Voyageurs.

25. L'Autorité a pris connaissance de l'important travail de fond mené par SNCF Voyageurs sur la mise en qualité de cet inventaire, dont elle a pu mesurer les effets concrets. Elle invite SNCF Voyageurs à veiller à ce que le système d'information poursuive ses améliorations et à ce que la base de données sous-jacente, élément essentiel de la transparence de l'offre de maintenance, demeure maintenue à jour dans la perspective des mises en concurrence pour l'attribution par les AOT des lots de services conventionnés régionaux.

2.1.2. L'offre d'accès aux installations et l'offre de stationnement ont été enrichies

26. SNCF Voyageurs propose, depuis l'horaire de service 2022, une prestation de stationnement dans l'ensemble de ses technicentres de maintenance. Cette prestation de stationnement peut être demandée conjointement avec des opérations de maintenance, de logistique ou de nettoyage, mais également de façon isolée.
27. En réponse aux observations et demandes de l'Autorité dans son avis du 20 janvier 2022 susvisé, SNCF Voyageurs a apporté plusieurs améliorations à son offre de stationnement :
- l'offre de stationnement a été enrichie de 20 % de voies extérieures⁹ ;
 - la durée de stationnement maximale a été portée de six à dix heures au regard des durées constatées par SNCF Voyageurs pour ses propres matériels roulants ;
 - la possibilité a été ouverte d'une mise à disposition dédiée des voies extérieures, pouvant être utilisées à des fins de stationnement ou pour permettre des opérations de maintenance de niveau 1 et 2 et de nettoyage¹⁰. Cette offre, tarifée sur devis, est réservée aux entreprises ferroviaires titulaires de contrats de service public et soumise à plusieurs conditions : la mise à disposition (i) est transitoire et temporaire, en attendant l'utilisation par le candidat d'installations hors de l'offre de référence de maintenance de SNCF Voyageurs (voies ou centres de maintenance distincts), (ii) dépend des capacités disponibles et (iii) suppose la conclusion préalable d'un contrat de bail.
28. Si ces enrichissements de l'offre de stationnement apparaissent bienvenus au regard des attentes des entreprises ferroviaires, l'Autorité appelle l'attention de SNCF Voyageurs sur le fait qu'elle doit offrir un accès équitable, transparent et non discriminatoire à ses installations. Dès lors, la prestation de mise à disposition dédiée des voies extérieures doit être offerte à l'ensemble des entreprises ferroviaires, qu'elles fournissent des services conventionnés ou librement organisés. L'Autorité demande donc à SNCF Voyageurs de modifier l'ORM 2024 et 2025 en ce sens. En tout état de cause, le refus de mise à disposition d'une voie extérieure à un candidat sur le fondement du segment de marché sur lequel il opère pourrait être constitutif d'un manquement de SNCF Voyageurs aux obligations d'accès.
29. Par ailleurs, afin de renforcer la transparence sur la consistance de l'offre de stationnement pour les prochains ORM, l'Autorité recommande à SNCF Voyageurs de poursuivre le suivi des conditions de mise en œuvre de cette prestation en s'appuyant, notamment, sur les nouveaux outils informatiques qui vont être déployés dans les technicentres.

⁹ L'ORM 2023 recensait 1 189 voies extérieures, l'ORM 2024 en recense 1 424.

¹⁰ En pratique, un candidat peut ainsi désormais « louer » une voie qui lui est exclusivement réservée pendant une durée déterminée pour son usage propre (stationnement, maintenance pour compte propre, etc.).

2.1.3. SNCF Voyageurs maintient les services proposés jusqu'alors et enrichit son offre de plusieurs prestations

30. SNCF Voyageurs maintient les services de base relatifs à la maintenance légère et à la maintenance lourde. Pour ce qui concerne les services de base relatifs à la maintenance légère et aux prestations logistiques précédemment proposés par SNCF Voyageurs, leur périmètre est stable pour les horaires de service 2024 et 2025. SNCF Voyageurs propose une offre d'accès aux installations de maintenance légère pour l'ensemble des opérations de niveaux 1 à 3, c'est-à-dire de maintenance légère, préventive et corrective, de nettoyage et de logistique dans ses technicentres de maintenance et les autres petits sites. S'agissant de l'offre de maintenance lourde, SNCF Voyageurs continue de proposer, au titre des prestations de base, l'ensemble des opérations de maintenance régulées de niveaux 4 et 5.
31. SNCF Voyageurs enrichit cependant son offre de plusieurs prestations.
32. En premier lieu, elle introduit une prestation de réparation accidentelle hors des technicentres industriels, qui semble correspondre aux pratiques constatées de maintenance, pour permettre une prise en charge plus rapide de ce type de réparations.
33. En deuxième lieu, SNCF Voyageurs ajoute, en tant que prestation de base pour les horaires de service 2024 et 2025, une prestation de transit permettant de relier, par un technicentre SNCF Voyageurs existant, une installation de service exploitée par un tiers enclavée. Cette nouvelle prestation, facturée au devis, apparaît bienvenue dans le cadre des développements de centres de maintenance par d'autres acteurs, exploitants de maintenance, entreprises ferroviaires ou autorités organisatrices de transport (AOT), notamment dans le cadre de l'ouverture à la concurrence des services conventionnés.
34. En troisième lieu, s'agissant des prestations de base relatives aux pièces de rechange, qui englobent les pièces consommables¹¹ et les pièces réparables du matériel¹² (ci-après « PRM »), SNCF Voyageurs propose un élargissement des conditions d'accès à la prestation de réparation des PRM. Ainsi, pour les horaires de service 2024 et 2025, SNCF Voyageurs ouvre cette prestation de réparation aux candidats pour lesquels elle n'est ni le prescripteur de la maintenance, ni le mainteneur.
35. En pratique, l'extension de l'offre de réparation des PRM est (i) conditionnée à la signature d'un contrat spécifique et (ii) limitée aux PRM « connues » de SNCF Voyageurs. Dans le cadre de l'instruction, SNCF Voyageurs a précisé que les PRM « connues » englobent un périmètre plus large que les seules PRM figurant au catalogue, dans la mesure où il comprend également, par exemple, celles n'y figurant plus ou pas encore, mais qu'elle est cependant en mesure d'identifier.

¹¹ Définition donnée par SNCF Voyageurs, p. 9 de l'Offre Régulée de Maintenance 2024-2025 « Pièces Consommables : Désigne l'ensemble des pièces de maintenance :

- De faible coût, essentiellement des pièces d'usure (archets de pantographe, garnitures de frein, ...)
- Ou bien d'un coût plus élevé, mais qui ne peuvent pas être réparées par les ateliers SNCF Voyageurs (soit par impossibilité – pas de documentation technique ou d'outillages spécifiques – soit par manque de pertinence – prix de réparation très supérieur au prix d'achat neuf) ; »

¹² Définition donnée par SNCF Voyageurs, p. 9 de l'Offre Régulée de Maintenance 2024-2025 « Pièces réparables du Matériel (PRM) : Désigne l'ensemble des pièces de maintenance que SNCF Voyageurs répare dans ses ateliers ; le choix de réparer est techniquement faisable et économiquement plus intéressant que d'acheter une pièce neuve chez le fabricant. Deux cas se présentent :

- La révision de la pièce, selon un pas kilométrique déterminé : il est alors possible d'anticiper la révision, avec une gamme d'opérations identifiées, industrialisées, en utilisant une nomenclature "sans surprise". Une fois la révision effectuée, la PRM est remise à son potentiel initial ;
- La réparation de la pièce, à la suite d'un accident aléatoire : la pièce est remise en état de fonctionnement nominal après une défaillance de l'un de ses composants, la pièce doit être expertisée pour définir le type d'intervention à réaliser par les ateliers SNCF Voyageurs, sa durée et son prix. ».

36. L'Autorité considère que cette nouvelle offre de SNCF Voyageurs répond aux besoins des acteurs du marché. Elle appelle néanmoins SNCF Voyageurs à préciser dans l'ORM le périmètre de cette offre de réparation, qui comprend les pièces figurant au catalogue, lequel doit refléter l'ensemble des pièces effectivement réparées par SNCF Voyageurs. Par conséquent, le catalogue doit faire l'objet de mises à jour dès que SNCF Voyageurs ajoute de nouvelles pièces dans le périmètre des PRM. L'Autorité sera également attentive aux conditions de la mise en œuvre effective de l'offre, en particulier aux délais de réponse aux demandes éventuelles. Elle demande, par conséquent, à SNCF Voyageurs d'en assurer le suivi et de lui en restituer les résultats, dans la perspective de la prochaine saisine relative aux offres de référence de maintenance.
37. Enfin, des prestations complémentaires, parmi celles listées au point 3 de l'annexe II de la directive, sont proposées par SNCF Voyageurs. Comme dans les offres de référence précédentes, une prestation de pré-conditionnement des voitures et une prestation de maintien sous tension des rames sont ainsi proposées lorsqu'elles sont techniquement possibles, de même que des prestations connexes de contrôle technique.
38. L'Autorité considère que le périmètre de l'offre de référence de maintenance, progressivement étendu au fil des horaires de service, répond désormais de façon satisfaisante à la variété des attentes exprimées par les entreprises ferroviaires.

2.1.4. Les évolutions concernant la mesure de la qualité de service fournie sont limitées, malgré des développements en cours

39. Dans son avis du 20 janvier 2022 susvisé, l'Autorité avait mis l'accent sur l'importance qui s'attachait à ce que SNCF Voyageurs, dans la perspective de ses futures offres de référence de maintenance, mette en place des mesures de la qualité de service offerte, assorties de garanties d'un niveau de service¹³ correspondant à celui d'offres commerciales pertinentes comparables, lesquelles proposent de telles garanties.
40. Cette demande n'a connu qu'une prise en compte limitée dans le cadre de l'offre de référence relative aux horaires de service 2024 et 2025.
41. S'agissant des prestations réalisées dans les centres de maintenance, une garantie sur le délai de réalisation des prestations était attendue par de nombreux candidats, les entreprises ferroviaires ayant regretté que le niveau de service proposé par SNCF Voyageurs sur chaque opération n'apparaisse pas clairement dans l'offre de référence.
42. Au regard des résultats du recensement des informations disponibles et mesurées dans les centres de maintenance, réalisé préalablement à l'élaboration de son offre de référence, SNCF Voyageurs indique que les systèmes d'information qui auraient pu permettre le suivi des délais de prise en charge et de réalisation des prestations, d'une part, ne sont pas encore déployés sur l'ensemble des sites, d'autre part, n'offrent pas, à ce stade, la possibilité de suivre les matériels roulants des candidats externes au groupe SNCF.
43. Dans l'attente d'un déploiement plus large de tels systèmes, SNCF Voyageurs propose, à court terme et à titre expérimental, de mettre en place un premier indicateur du respect de l'heure de sortie du technicentre par le matériel sur une sélection de sites. Si, à ce stade, seul le matériel roulant de SNCF Voyageurs fera l'objet d'un tel suivi, SNCF Voyageurs s'est engagée à intégrer le plus rapidement possible les candidats externes dans la mesure de cet indicateur expérimental.

¹³ La notion de « niveau de service » fait référence, dans ce contexte, aux « *service level agreement* » et « *service level guarantee* » résultant de la relation contractuelle qui serait établie entre SNCF Voyageurs et les demandeurs.

44. S'agissant du processus de commande, SNCF Voyageurs a entamé une démarche de digitalisation des demandes d'accès à l'offre comportant l'utilisation du système d'information DUNE¹⁴, qui permet de (i) centraliser les demandes d'accès, (ii) d'en suivre le traitement et (iii) d'assurer la complétude du dossier soumis.
45. Cet outil devrait permettre à SNCF Voyageurs de suivre les demandes d'accès et de tracer les données y relatives de façon fiable et automatisée. Il pourrait également constituer la première brique d'un processus intégré de commande et de livraison de services, fournissant en temps réel aux demandeurs potentiels des informations indicatives sur les capacités disponibles. À l'exemple de l'outil mis en place par le gestionnaire d'infrastructure allemand¹⁵, un tel outil permettra d'améliorer la transparence de l'offre et le service rendu aux clients de SNCF Voyageurs.
46. Aussi l'Autorité demande-t-elle à SNCF Voyageurs, dans la perspective des prochaines offres de référence dont elle sera saisie, d'établir, à partir de l'outil DUNE, des indicateurs de qualité de service, reposant notamment sur le temps de réponse aux demandes et le volume des refus d'accès ou de prestations.
47. Dans ce contexte, l'Autorité réitère sa demande à SNCF Voyageurs de mettre en place des garanties de niveau de service, notamment des garanties de temps de réalisation des prestations. Ces garanties feront l'objet d'une attention particulière de l'Autorité dans les prochaines offres de référence dès lors que l'appréciation par l'Autorité de l'adéquation entre les tarifs et les coûts dépend de la consistance des prestations fournies, caractérisée par le niveau de qualité de service offert.

2.2. Les principes d'élaboration des revenus autorisés sont inchangés par rapport à la tarification des offres de référence 2022 et 2023

48. SNCF Voyageurs propose une méthodologie de calcul des tarifs quasiment inchangée pour les horaires de service 2024 et 2025, reposant sur une approche dite « hybride » qui combine :
- une élaboration des revenus autorisés, c'est-à-dire du plafond de coûts susceptibles d'être couverts par les recettes tarifaires perçues auprès des entreprises ferroviaires clientes à l'horizon de l'offre, à partir des données comptables (approche descendante) ; et
 - une analyse normative des activités permettant de répartir plus finement les charges et unités d'œuvre au niveau des prestations (approche ascendante).

2.2.1. La base de charges repose sur une comptabilité analytique issue des comptes séparés audités 2022 de SNCF Voyageurs

49. Dans la continuité des offres de référence précédentes, SNCF Voyageurs propose de s'appuyer sur les derniers comptes séparés audités afin de déterminer la base de charges qui servira à l'élaboration de sa tarification.
50. L'Autorité considère que la base de charges issue de ces comptes présente un niveau de fiabilité suffisant pour établir la tarification des offres de référence, dès lors que l'attestation de conformité aux règles de séparation comptable de SNCF Voyageurs approuvées par l'Autorité¹⁶ des comptes séparés 2022 ne comporte plus de réserves.

¹⁴ DUNE est un logiciel déjà utilisé pour le suivi de l'allocation des cours de marchandise par SNCF Réseau.

¹⁵ DB Netze Anlagenportal Netz <https://apn.noncd.db.de/APN2020.Startseite>, en allemand.

¹⁶ Décision n° 2021-029 du 27 mai 2021 relative aux règles de séparation comptable de SNCF Voyageurs et Fret SNCF.

51. Par ailleurs, comme dans son précédent avis, l'Autorité souligne l'intérêt du développement d'une approche normative des coûts des opérations, cette dernière étant susceptible de permettre de mesurer le coût pertinent des prestations avant réconciliation avec les montants de charges correspondants. À ce titre, l'Autorité invite de nouveau SNCF Voyageurs à développer, pour les prochains horaires de service, l'analyse des écarts qui seraient identifiés entre les coûts normatifs des opérations et les charges correspondantes, afin de mieux cerner les coûts pertinents des opérations.

2.2.2. La base de charges 2023 élaborée à partir des comptes séparés 2022 constitue une étape pour aboutir aux charges d'exploitation des revenus autorisés 2024 et 2025

52. Pour construire les charges d'exploitation des revenus autorisés 2024 et 2025, SNCF Voyageurs projette, dans un premier temps, les charges 2022 constatées en prenant différentes hypothèses pour aboutir à des charges aux conditions économiques 2023. Dans un second temps, à partir de cette projection établie pour 2023, SNCF Voyageurs propose d'appliquer des taux d'inflation et de productivité conduisant à la détermination des charges prévisionnelles pour 2024, puis pour 2025, qui entrent en compte dans la détermination des tarifs proposés pour ces deux années (partie 2.2.4).
53. L'Autorité constate que la projection de charges 2023 établie par SNCF Voyageurs dans la présente saisine est en hausse par rapport à celle qui avait été déterminée en 2021 et qui lui avait été soumise dans le cadre de l'élaboration de la tarification relative à l'horaire de service 2023.
54. En effet, SNCF Voyageurs considère désormais que ses prévisions pour 2023 étaient sous-estimées, notamment au regard, d'une part, d'une réévaluation de la masse salariale sous l'effet des négociations annuelles obligatoires (ci-après « NAO »), d'autre part, d'une prise en compte insuffisante des niveaux d'inflation de ses charges, notamment en ce qui concerne l'énergie.
55. S'agissant de la prévision 2023 de ses charges de personnel, SNCF Voyageurs a intégré (i) un effet prix en appliquant un taux d'augmentation de [6 – 8] % à l'assiette des charges de personnel constatées en 2022, en lien avec les NAO de 2023, et (ii) un effet volume correspondant à l'augmentation des effectifs que SNCF Voyageurs justifie notamment au regard de l'évolution de son modèle d'activité, avec une intensification de l'utilisation du matériel roulant, et donc de sa maintenance, et la montée en charge de nouveaux sites.
56. Malgré une méthodologie perfectible sur la revalorisation de la masse salariale¹⁷, il apparaît, au regard des éléments apportés par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction, que l'analyse de l'évolution constatée, à la fin de l'année 2023, des effectifs et de la masse salariale conforte les prévisions de charges de personnel retenues dans le cadre de l'ORM 2024-2025. Pour les prochaines ORM, SNCF Voyageurs devra néanmoins veiller à affiner la méthodologie d'estimation de ses charges de personnel et à davantage justifier ses hypothèses de projection dans le dossier de saisine.
57. S'agissant des redevances¹⁸ prises en compte dans le calcul du revenu autorisé, l'Autorité constate une hausse significative comparativement aux années précédentes. Celle-ci provient en partie de la correction d'une erreur de calcul relative à des clés de répartition lors de la détermination des tarifs relatifs aux ORM précédentes. Cette erreur a amené à une sous-estimation du montant des redevances pris en compte dans les ORM 2022 et 2023.

¹⁷ Alors que l'assiette des charges de personnel est composée de différentes natures de charges (rémunérations fixes, éléments variables de solde, etc.), SNCF Voyageurs n'applique pas de façon précise chaque taux d'augmentation convenu dans la NAO par nature de charges aux charges concernées, mais applique un taux unique à l'ensemble de l'assiette des charges de personnel.

¹⁸ Les redevances correspondent aux frais de structure et de siège pertinents de SNCF Voyageurs et de la holding de tête SNCF.

58. Compte tenu de son impact significatif¹⁹, SNCF Voyageurs a proposé de répercuter progressivement, sur les deux années de l'ORM 2024-2025, la hausse des redevances liée à cette correction sur les charges à couvrir. L'Autorité prend ainsi acte du lissage de la correction de cette erreur par SNCF Voyageurs à hauteur de 50 % sur l'exercice 2024.
59. S'agissant du reste des hausses de charges projetées en 2023, les justifications fournies par SNCF Voyageurs sont acceptables.
60. L'Autorité souligne néanmoins la nécessité pour SNCF Voyageurs de poursuivre l'amélioration de son environnement de contrôle afin d'être à même de mieux justifier les hypothèses de projection retenues (notamment en décomposant les effets prix et volume) ainsi que leur application.

2.2.3. Les charges de capital prises en compte dans les revenus autorisés 2024 et 2025 sont acceptables

61. Les bases d'actifs régulés prises en compte dans les revenus autorisés 2024 et 2025 ont été construites en utilisant les actifs comptabilisés au 31 décembre 2022, complétés de l'impact des mises en services significatives prévues pour les exercices 2024 et 2025. Ces dernières n'appellent pas de commentaires particuliers.
62. S'agissant du taux du coût moyen pondéré du capital avant impôt (ci-après « CMPC ») retenu par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'offre de référence de maintenance pour 2024 et 2025, il s'élève à [4 – 6] % et se situe dans le haut de la fourchette de CMPC issue des travaux menés par l'Autorité.

2.2.4. Pour les exercices 2024 et 2025, SNCF Voyageurs a indexé la base de charges et proposé à nouveau des facteurs de productivité

63. Les tarifs prévisionnels pour les horaires de service 2024 et 2025 proposés par SNCF Voyageurs ont été construits (i) à partir de la base de charges indexée par rapport aux exercices passés, (ii) en prenant en compte des coefficients de productivité.
64. En premier lieu, SNCF Voyageurs propose d'indexer les charges, hormis les charges relatives aux pièces, en utilisant les projections macroéconomiques de l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH) hors énergie et alimentation²⁰. Pour l'horaire de service 2025, SNCF Voyageurs propose un mécanisme d'actualisation du taux d'inflation pour anticiper un potentiel choc inflationniste ou déflationniste, décrit au sein de l'ORM 2025²¹ : ainsi, les tarifs prévus pour 2025 s'appliqueront tant que l'hypothèse de projection de l'inflation entre 2023 et 2025 reste dans une fourchette de plus ou moins un point d'indice sur la même période ; dans le cas contraire, il est prévu que SNCF Voyageurs actualise les tarifs en utilisant les projections macroéconomiques de septembre 2024.
65. L'Autorité considère que la proposition de SNCF Voyageurs est acceptable. En effet, en l'absence d'indice macro-économique représentatif de l'évolution des charges de SNCF Voyageurs :
- le mécanisme d'indexation établi à partir des projections d'IPCH hors énergie et alimentation permet de prendre en compte la conjoncture économique, qui est un paramètre exogène d'évolution des charges pour SNCF Voyageurs ;
 - le mécanisme d'actualisation permet de pallier le manque de prévisibilité des indices, en particulier dans un contexte incertain.

¹⁹ Entraînant une hausse du montant de redevances pour les technicentres Transilien de plus de 200 %.

²⁰ Les projections macroéconomiques de l'IPCH hors énergie et alimentation sont publiées trimestriellement par la Banque de France.

²¹ Le mécanisme d'actualisation est décrit dans l'annexe 5.1 fournissant les tarifs des prestations.

66. En second lieu, SNCF Voyageurs, pour l'indexation de sa base de charges, prend en compte des coefficients de productivité, qui simulent les gains d'efficacité auxquels elle veut tendre pour les exercices 2024 et 2025. Ils sont appliqués aux charges, hors pièces et nettoyage, et s'élèvent à – [0 – 2] % pour établir la base de charges de 2024 et à – [0 – 2] % pour établir celle de 2025.
67. Bien que les coefficients de productivité proposés pour les horaires de service 2024 et 2025 semblent, de prime abord, plus faibles que ceux proposés pour les horaires de service précédents²², en pratique, compte tenu des dernières annonces sur la masse salariale et de la hausse des heures productives du personnel, la proposition de SNCF Voyageurs équivaut à la prise en compte de coefficients de productivité supérieurs à [0 – 2] % relativement au personnel, ce qui peut être considéré comme ambitieux.
68. L'Autorité considère que l'engagement continu d'amélioration de la productivité par SNCF Voyageurs depuis l'horaire de service 2022 constitue une avancée importante dans l'élaboration de la base de charges. Pour les précédents horaires de service, SNCF Voyageurs avait annoncé des gains que le contexte inflationniste ne lui a pas permis de réaliser. L'Autorité s'assurera *a posteriori*, dans le cadre de l'élaboration des tarifs des futures offres de référence, que les coefficients de productivité retenus pour les exercices 2024 et 2025 ont été dimensionnés de façon adéquate à partir d'objectifs d'amélioration de la productivité suffisamment ambitieux.

2.3. L'établissement des tarifs élémentaires d'accès suit toujours la même méthodologie, dans le contexte d'une hausse marquée de charges (+ [10 – 15] %) entre les offres de référence 2022 et 2024

69. Comme pour les précédents horaires de service, la tarification de l'offre de référence repose sur des tarifs élémentaires de main d'œuvre et d'utilisation des installations. Ces tarifs élémentaires sont établis en rapportant le montant projeté des charges à l'horizon de l'offre – le revenu autorisé – aux unités d'œuvres prévisionnelles estimées pour chaque technicentre.
70. SNCF Voyageurs a partiellement mis en place le programme de travail couvrant la période 2022-2025 qu'elle avait présenté à l'Autorité. Elle a principalement œuvré à fiabiliser les données d'entrée et à simplifier la grille tarifaire.

2.3.1. Le niveau des tarifs de main d'œuvre est en forte hausse, principalement sous l'effet des revalorisations salariales opérées depuis 2022

71. SNCF Voyageurs propose deux tarifs de main d'œuvre, différenciés par technicentre, en distinguant, d'un côté, le personnel réalisant les opérations de maintenance et, de l'autre, le personnel en charge du « mouvement » (prestations de prise en charge et déplacement des rames, prestations logistiques et autres prestations).
72. Dans les ORM 2024 et 2025, SNCF Voyageurs a simplifié la grille tarifaire pour les cinq centres de maintenance TGV, en proposant des tarifs uniques pour ces sites.
73. Dans la mesure où les tarifs proposés s'avèrent cohérents avec ceux qui auraient été retenus sans regroupement des technicentres TGV, l'Autorité accueille favorablement cette simplification de la grille tarifaire, qui permet d'en améliorer la lisibilité.
74. Les tarifs horaires de maintenance et de mouvement augmentent en moyenne de 16 % et 32 %, respectivement. Interrogé au cours de l'instruction, SNCF Voyageurs explique cette hausse principalement par les revalorisations salariales opérées depuis 2022 mais aussi, dans une moindre mesure, par l'évolution du taux d'heures productives.

²² Point 46 de l'avis n° 2022-004 précité.

75. Compte-tenu des hypothèses retenues, l'Autorité considère que le niveau des tarifs élémentaires de main d'œuvre présenté pour les horaires de service 2024 et 2025 est acceptable.

2.3.2. Les tarifs de prise en charge du matériel roulant ont été mis à jour sans modification notable

76. Pour les horaires de service 2024 et 2025, SNCF Voyageurs maintient la palette des cinq formules de prise en charge offertes. La tarification associée demeure effectuée selon deux méthodes inchangées.
77. D'une part, deux formules correspondent à la prise en charge complète d'un matériel roulant, pour l'ensemble des mouvements à effectuer au sein d'un site, avec ou sans prestations logistiques. Les tarifs associés sont calculés, pour chaque technicentre, au moyen d'une approche économique descendante (« *top-down* ») en divisant le coût de main d'œuvre des agents chargés du mouvement des matériels roulants (après déduction de la quote-part affectée à la réalisation de prestations non régulées, identifiée au moyen d'un sondage rétrospectif) par le nombre d'entrées-sorties prévisionnel sur la même période.
78. D'autre part, trois formules correspondent à une prise en charge limitée, pour un nombre déterminé de mouvements au sein d'un site, en vue de solliciter des prestations logistiques, combustible ou d'utiliser une voie extérieure dans le cadre d'un accès pour compte propre, sans service supplémentaire. Les tarifs associés à ces trois formules sont calculés au moyen d'une approche ascendante (« *bottom-up* »), en appliquant le tarif élémentaire de main d'œuvre à un temps unitaire normatif inchangé par rapport aux horaires de service précédents.
79. Pour les tarifs comprenant les prestations logistiques, l'utilisation des installations est valorisée sur la base de quantités normatives. Les durées demeurent inchangées et sont combinées forfaitairement à la longueur moyenne des matériels roulants observée dans chaque technicentre.
80. Compte-tenu de la mise à jour du nombre d'entrées-sorties observé, des volumes horaires et des longueurs moyennes retenues, l'Autorité considère que les tarifs proposés par SNCF Voyageurs sont acceptables pour les horaires de service 2024 et 2025.
81. Toutefois, l'Autorité relève que les nouveaux tarifs sont, dans l'ensemble, plus élevés et tout autant dispersés selon les technicentres que les précédents. En outre, si SNCF Voyageurs a clarifié les modalités de modulation du tarif en fonction du type de matériel roulant²³, comme l'y avait invitée l'Autorité²⁴, celle-ci constate qu'elle n'a pas simplifié davantage la grille tarifaire applicable aux prises en charge des matériels roulants.
82. Dans son avis du 20 janvier 2022 susvisé²⁵, l'Autorité avait en effet indiqué attendre une évolution de la méthodologie tarifaire afin que la granularité des tarifs soit définie à un niveau pertinent pour refléter les coûts des services effectivement proposés. Pour les horaires de services ultérieurs, en vue desquels SNCF Voyageurs s'engage à mener une étude sur la tarification des prestations de prise en charge, l'Autorité réitère sa recommandation d'améliorer la lisibilité et la modularité des tarifs.

2.3.3. La tarification de l'accès aux installations évolue pour mieux tenir compte des conditions réelles d'utilisation des voies

83. S'agissant de l'accès aux installations de maintenance, SNCF Voyageurs a proposé des évolutions importantes de structure tarifaire et d'unités d'œuvre afin de mieux refléter leur usage réel et améliorer la lisibilité des signaux économiques envoyés à ses clients.

²³ Un coefficient de pondération est appliqué au tarif selon que le matériel roulant mesure plus ou moins de 27 mètres.

²⁴ Point 78 de l'avis n° 2022-004 précité

²⁵ Point 77 de l'avis n° 2022-004 précité

a. La nouvelle structure des tarifs d'utilisation des installations au mètre linéaire de train est plus équitable

84. Selon une méthode analogue à celle utilisée pour les horaires de service précédents, SNCF Voyageurs calcule les tarifs d'utilisation des installations en divisant les coûts relatifs à chacun des huit types d'installations²⁶ par les unités d'œuvre relatives à leur utilisation.
85. La tarification applicable aux horaires de service 2024 et 2025 bénéficie de deux évolutions majeures.
86. D'une part, SNCF Voyageurs a mis à jour l'inventaire des installations accessibles en fiabilisant les informations relatives à leurs caractéristiques techniques et horaires d'ouverture (cf. 2.1.1). Ce travail, mené à l'échelle nationale en 2022 et 2023, a conduit à recenser 377 voies supplémentaires et à rectifier les données relatives à de très nombreuses installations²⁷. Comme l'Autorité le relevait dans son précédent avis²⁸, ces travaux de mise à jour régulière sont les bienvenus, dans la mesure où il est essentiel de fonder la tarification sur des données fiables et de disposer des taux effectifs d'utilisation des installations.
87. D'autre part, SNCF Voyageurs a procédé à un changement d'unité d'œuvre, abandonnant la tarification par tranches de longueurs de voie²⁹, au profit d'une facturation proportionnelle à la longueur des matériels roulants.
88. L'Autorité considère que tenir compte de la longueur des matériels roulants apparaît plus pertinent techniquement car cela reflète la réalité opérationnelle des centres de maintenance de SNCF Voyageurs où plusieurs rames cohabitent très souvent sur une même voie afin d'optimiser l'utilisation de l'espace. Par ailleurs, l'Autorité observe que ce nouveau mode de facturation par mètre et par heure simplifie grandement la grille tarifaire et en améliore la lisibilité, par une réduction du nombre de tarifs. Il résout aussi *de facto* les incohérences qui pouvaient exister dans la progressivité des tarifs par tranches de longueurs³⁰.
89. À la suite de ces évolutions, le taux d'utilisation moyen des installations hors machines à laver s'établirait à [30 – 40] %, selon SNCF Voyageurs. Cette valeur *a priori* faible est difficilement comparable au taux de [80 – 90] % communiqué au titre de l'offre de référence précédente puisque celui-ci ne tenait pas compte du linéaire de voie réellement occupé par les matériels roulants, nécessairement inférieur au linéaire accessible.
90. Par ailleurs, l'Autorité relève que SNCF Voyageurs a pérennisé et clarifié les modalités d'application du principe de « surclassement offert », où le candidat ne paie que le tarif correspondant à l'installation qu'il a requise et non à celle qui lui est attribuée *in fine*, répondant ainsi pleinement à la demande formulée dans l'avis du 20 janvier 2022³¹.
91. L'Autorité constate ainsi que SNCF Voyageurs a pris en compte ses recommandations en faisant évoluer la structure des tarifs d'utilisation des installations pour améliorer la lisibilité des signaux économiques envoyés à ses clients.

²⁶ Voies extérieures et intérieures, fosses extérieures et intérieures, vérins et tours en fosse, machine à laver et emplacement de vidange WC.

²⁷ Le travail de mise à jour de l'inventaire des installations a porté sur tous les sites exploités par SNCF Voyageurs. Toutefois, il devra encore être finalisé dans les régions Nouvelle-Aquitaine et Pays de la Loire.

²⁸ Point 62 et suivants de l'avis n° 2022-004 précité.

²⁹ SNCF Voyageurs distinguait quatre classes de longueurs : inférieure à 30 m ; 30 à 150 m ; 150 m à 300 m ; supérieure à 300 m.

³⁰ Point 67 de l'avis n° 2022-004 précité.

³¹ Point 69 de l'avis n° 2022-004 précité.

92. L'Autorité note toutefois que certaines incohérences dans la hiérarchie des tarifs entre installations intérieures et extérieures demeurent dans la grille tarifaire proposée pour 2024 et 2025³². Dès lors, elle demande à SNCF Voyageurs de poursuivre le travail de mise en cohérence de la tarification des installations en vue de proposer, dès les prochaines offres de référence, une tarification exempte des incohérences relevées.

b. Une mise en place progressive de la nouvelle structure tarifaire au mètre linéaire de voie utilisé

93. La modification de la tarification de l'accès aux installations des centres de maintenance a des effets très différenciés selon les entreprises ferroviaires.
94. Ainsi, les entreprises ferroviaires de fret, détentrices de matériel roulant relativement courts, bénéficient d'une réduction de leur facture, tandis que les entreprises ferroviaires de transport de voyageurs, notamment Trenitalia, Thalys et Eurostar, subissent une hausse de leur facture.
95. Cette modification, associée à une hausse importante et générale des charges, et à des investissements spécifiques sur les certains technicentres, peut conduire à des hausses de facture très élevées pour certaines entreprises ferroviaires. Pour lisser l'impact du changement de méthode de tarification, SNCF Voyageurs propose, pour les technicentres présentant une hausse des charges projetées liées aux investissements³³ de plus de 30 % entre l'ORM 2023 et le projet d'ORM 2024, de repousser au prochain cycle tarifaire l'application de la nouvelle méthode tarifaire, la tarification à la longueur de voie continuant à s'appliquer pour les horaires de service 2024 et 2025.
96. Dans ces conditions, l'Autorité ne s'oppose pas à la mise en œuvre de ce dispositif transitoire, étant précisé qu'en tout état de cause, la tarification au mètre linéaire de voie utilisé a vocation à être appliquée à l'ensemble des technicentres à l'horaire de service 2026.

c. Les tarifs du stationnement reposent sur des unités d'œuvre actualisées qui s'appuient sur des données informatiques récentes

97. Les temps d'utilisation des installations demeurent estimés car SNCF Voyageurs ne dispose pas de données exhaustives, précises et fiables permettant de suivre les matériels roulants de leur entrée à leur sortie des sites et lors de leurs mouvements en leur sein. Pour les opérations de maintenance légère et de nettoyage, les principes d'estimation des temps d'utilisation des installations n'ont pas fait l'objet d'évolutions majeures. En revanche, l'estimation des temps d'utilisation des installations relatifs au stationnement a été revue.
98. Lors de l'introduction de la prestation de stationnement pour l'horaire de service 2022, compte tenu des difficultés inhérentes à ce premier exercice tarifaire, l'Autorité avait accepté le tarif proposé, tout en indiquant que les hypothèses structurantes considérées devraient être étayées par d'autres moyens que des dires d'experts³⁴. Afin de répondre à cette attente, SNCF Voyageurs a analysé les données disponibles dans ses systèmes d'information en vue d'estimer plus précisément les durées d'utilisation des installations retenues dans le cadre de la tarification du stationnement pour les ORM 2024 et 2025.

³² Les installations intérieures, qui bénéficient d'un bâti et d'équipements fixes tels que des ponts roulants, sont généralement plus coûteuses que les installations extérieures de même longueur. Or, si la méthodologie tarifaire mise en œuvre permet de garantir l'orientation vers les coûts de l'ensemble des tarifs, elle conduit ponctuellement à des niveaux de tarification plus faibles pour des installations intérieures que pour des installations extérieures de même type (ex. voies des technicentres Est Européen et Hauts-de-France et certaines fosses des technicentres Aquitaine, Atlantique, Est Européen, Grand Est, Hauts-de-France, Occitanie, Pays de la Loire et TGV Lyon).

³³ Amortissements et rémunération du capital.

³⁴ Points 80 à 83 de l'avis n° 2022-004 précité.

99. Dans les sites dotés de systèmes d'information permettant le suivi des données d'entrées et de sorties³⁵, le travail de collecte et d'analyse des données par SNCF Voyageurs a mis en évidence que les durées de stationnement observables sont en moyenne supérieures ou très supérieures à l'hypothèse antérieurement retenue. Les nouvelles valeurs différenciées par technicentre sont prises en compte par SNCF Voyageurs pour la tarification 2024 et 2025. Pour les autres technicentres, SNCF Voyageurs reconduit l'hypothèse de durée de stationnement antérieure.
100. Compte-tenu de ces hypothèses partiellement fiabilisées et des projets de déploiement de systèmes d'information engagés par SNCF Voyageurs, permettant d'envisager un suivi plus exhaustif et détaillé de l'utilisation des installations par l'ensemble des matériels roulants à l'horizon 2025 (voir section 2.1.1), l'Autorité estime que les unités d'œuvre retenues au titre du stationnement sont acceptables et permettent de calculer de façon satisfaisante les tarifs des installations extérieures proposés pour les horaires de service 2024 et 2025.
101. Dans la perspective des horaires de service ultérieurs, l'Autorité invite SNCF Voyageurs à engager une réflexion sur les modalités de facturation de l'utilisation des voies, qui constitue une composante commune à toutes les prestations offertes. Par exemple, en l'absence d'un suivi détaillé des mouvements à l'intérieur des sites, une facturation de l'utilisation des voies au prorata du temps de présence sur site des matériels roulants, de manière distincte et additive au tarif des autres prestations, assurerait une plus grande transparence et renforcerait la robustesse de cette composante de la tarification aujourd'hui intégrée dans la quasi-totalité des tarifs de prestation.

2.4. Les tarifs des prestations de service ont été fiabilisés et pour partie simplifiés

102. La tarification de chacune des prestations proposées dans les technicentres correspond à la multiplication des tarifs élémentaires de main d'œuvre et d'utilisation des installations par des quantités. Pour les opérations les plus courantes, SNCF Voyageurs emploie des quantités normatives correspondant au standard figurant dans ses gammes de maintenance³⁶, ce qui permet de proposer des tarifs unitaires par opération. Pour les opérations plus rares ou plus spécifiques, SNCF Voyageurs détermine les quantités à la demande, dans le cadre d'une tarification sur devis.

2.4.1. Les tarifs des services de maintenance, simplifiés dans les technicentres TGV et Intercités, devront encore l'être dans les technicentres TER

103. Pour l'horaire de service 2024, SNCF Voyageurs propose jusqu'à près de 1 000 opérations de maintenance dans chacun des 19 technicentres, pour près de 180 séries, sous-séries ou variantes de matériels roulants, soit au total plus de 24 000 tarifs unitaires³⁷.
104. Ce nombre demeure quasiment inchangé par rapport à l'horaire de service 2023, en dépit du travail de simplification poursuivi par SNCF Voyageurs, conformément à l'engagement pris dans le cadre de l'instruction de la tarification relative aux horaires de service 2022 et 2023³⁸ : la simplification effective des grilles tarifaires de certains technicentres se trouve en effet contrebalancée par l'accroissement significatif du nombre de tarifs unitaires dans les autres technicentres.

³⁵ C'est-à-dire les 13 technicentres principalement utilisés par les activités TER, Transilien et Intercités.

³⁶ Les gammes fournissent, pour chaque opération de maintenance, la description précise et chronologique des étapes de préparation, d'exécution et d'essai de remise en service, ainsi que l'inventaire de l'outillage nécessaire en vue de la vérification, de l'entretien ou du remplacement d'un sous-système d'un matériel roulant. Dans le cas de l'ORM, les gammes permettent d'établir des durées standards de réalisation de certaines opérations, c'est-à-dire les temps de main d'œuvre et d'utilisation des installations.

³⁷ Chaque tarif unitaire correspond à la réalisation d'une opération de maintenance, sur un type de matériel roulant, dans un technicentre.

³⁸ Point 74 de l'avis n° 2022-004 précité.

105. Ainsi, dans sept technicentres³⁹, principalement utilisés pour les activités Transilien et TGV, SNCF Voyageurs a épuré l'offre des tarifs unitaires des prestations non utilisées et regroupé, lorsque cela s'avérait possible et pertinent, les tarifs portant sur des opérations similaires ou des sous-séries ou variantes de matériels roulants comparables, si bien que le nombre de tarifs unitaires dans ces technicentres a été réduit de plus d'un tiers, passant d'environ 14 000 en 2023 à 8 000 pour 2024.
106. *A contrario*, dans les douze autres technicentres, principalement utilisés pour les activités TER et Intercités, l'Autorité constate que le nombre de tarifs unitaires s'est fortement accru, passant d'environ 11 000 tarifs en 2023 à plus de 16 000 pour 2024, soit une hausse de 50 %.
107. Pour les futures offres de référence, l'Autorité demande à SNCF Voyageurs d'achever le travail de simplification engagé au bénéfice de la lisibilité de l'offre dans l'ensemble des technicentres. Outre la réduction du nombre de tarifs unitaires, l'Autorité estime essentiel que SNCF Voyageurs améliore la description de la consistance des opérations de maintenance proposées au catalogue. Elle réitère la recommandation déjà formulée en ce sens dans son avis du 20 janvier 2022 susvisé⁴⁰.
108. Au demeurant, les tarifs unitaires proposés pour les horaires de service 2024 et 2025 ont été calculés par SNCF Voyageurs sur la base de durées normatives actualisées, résultant de la mise à jour des gammes de maintenance. Dans ce cadre, SNCF Voyageurs s'appuie sur les durées de main d'œuvre et d'utilisation des installations réellement mesurées par opération, par matériel roulant et par technicentre, dont elle dispose dans ses systèmes d'information. SNCF Voyageurs a par ailleurs présenté aux services de l'Autorité le plan d'action qu'elle met en œuvre pour construire, d'ici 2025, un référentiel de construction des gammes et définir les préconisations et bonnes pratiques permettant de fiabiliser les temps unitaires retenus pour établir les tarifs à l'opération.
109. Dans l'attente de la poursuite du travail de simplification de la grille tarifaire et d'une meilleure description des opérations figurant dans les gammes de maintenance au catalogue, les tarifs unitaires proposés pour les opérations de maintenance légère apparaissent, à ce stade, acceptables.

2.4.2. La tarification du nettoyage a évolué pour rassembler, dans un taux de frais, l'ensemble des prestations facturées en sus des coûts de sous-traitance

110. Pour les horaires de service précédents, le tarif du nettoyage faisait l'objet d'un tarif unitaire par opération, à la caisse et par type de matériel roulant. Ce tarif comprenait à la fois le coût de la sous-traitance (coût de l'opération de nettoyage en elle-même) et celui de l'utilisation des installations, des produits de nettoyage et de la main d'œuvre effectuant le contrôle des prestataires externes (coûts complémentaires à l'opération de nettoyage).
111. Pour les horaires de services 2024 et 2025, SNCF Voyageurs a fait évoluer son schéma tarifaire afin d'intégrer l'ensemble des coûts complémentaires au sein d'un taux de frais facturé en sus du montant brut de la sous-traitance. Désormais, toute opération de nettoyage, qu'elle soit ou non prévue dans le contrat-cadre de sous-traitance en vigueur, sera facturée au prix coûtant, majoré de ce taux de frais.
112. Si cette évolution de structure simplifie la grille tarifaire et évite à SNCF Voyageurs de devoir mettre à jour régulièrement l'annexe de l'ORM comportant la liste exhaustive des prestations et de leur coût de sous-traitance, l'Autorité sera attentive à ce que ces informations demeurent accessibles aux clients sur simple demande.

³⁹ Technicentres Atlantique, Est-Européen, Le Landy, Sud-Est-Européen, TGV Lyon, Transilien et Techninat.

⁴⁰ Point 71 de l'avis n° 2022-004 précité.

113. Relativement aux horaires de service antérieurs, les composantes du taux de frais relatives aux produits de nettoyage et à la main d'œuvre de contrôle sont en légère hausse. L'utilisation des installations, auparavant facturée séparément et désormais intégrée au taux de frais, représente près de 85 % de la masse globale des coûts facturés par SNCF Voyageurs en plus de la sous-traitance.
114. Pour les horaires de service 2024 et 2025, l'Autorité ne s'oppose pas à cette nouvelle méthode de calcul du taux de frais, mais estime nécessaire que SNCF Voyageurs puisse mieux justifier l'égalité de traitement entre les opérateurs, notamment si de grandes disparités dans les temps d'utilisation des installations étaient observées pour des opérations de nettoyage similaires.

2.4.3. Les tarifs unitaires proposés pour les autres prestations ont fait l'objet de mises à jour, sans modification méthodologique majeure

115. SNCF Voyageurs maintient une méthodologie de tarification inchangée pour les autres prestations, à savoir (i) la fourniture des pièces et produits consommables, (ii) la réparation des pièces et (iii) les opérations de maintenance lourde.
116. S'agissant des tarifs des pièces et produits consommables et de la réparation des pièces, d'une part, la méthodologie d'allocation des frais ne distinguait pas les différents usages de la logistique au sein des prestations de logistique amont⁴¹, et en particulier celles nécessaires pour fournir la prestation inscrite à l'offre de référence⁴² et, d'autre part, il existait de grandes disparités des taux de frais relatifs à la logistique entre les technicentres.
117. Conformément aux engagements pris dans le cadre de son programme de travail, SNCF Voyageurs a étudié les charges de logistique et de distribution liées à la fourniture de pièces et produits consommables et à la réparation des pièces. Pour les horaires de service 2024 et 2025, les clés d'allocation des frais communs à ces prestations ont été mises à jour afin de refléter plus justement les coûts induits par chaque activité. Ainsi, les taux de frais se trouvent réduits, cependant les disparités constatées antérieurement demeurent.
118. Au regard des travaux menés, l'Autorité considère que les taux de frais par SNCF Voyageurs sont acceptables pour les horaires de service 2024 et 2025, tout en invitant SNCF Voyageurs à analyser de manière plus approfondie les causes des écarts observables entre technicentres.
119. S'agissant des prestations de maintenance lourde, la structure tarifaire n'a pas évolué. Toutefois, SNCF Voyageurs a simplifié les tarifs de main d'œuvre et d'utilisation des installations en opérant des regroupements de technicentres :
- pour les tarifs de main d'œuvre, SNCF Voyageurs propose un tarif unique commun à tous les technicentres industriels ;
 - pour les tarifs des installations, SNCF Voyageurs procède à trois regroupements de technicentre selon leur activité.
120. L'Autorité considère que la tarification proposée pour ces prestations est acceptable, dès lors que :
- les tarifs proposés à l'issue de la simplification de la grille tarifaire s'avèrent cohérents avec ceux qui auraient été retenus sans regroupements ;
 - l'évolution du niveau des tarifs reflète l'augmentation globale des charges et des unités d'œuvre.

⁴¹ La logistique amont correspond aux prestations de gestion de stock, de distribution des pièces auprès des technicentres, etc.

⁴² Points 94 et suivants de l'avis n° 2022-004 précité.

2.4.4. La multiplication des facturations sur devis nécessitera que SNCF Voyageurs démontre *a posteriori* le respect des principes applicables à la tarification régulée

121. Dans le cadre des offres de référence 2024 et 2025, SNCF Voyageurs prévoit de nouveaux cas de recours aux devis, notamment pour les prestations nouvellement introduites⁴³.
122. La multiplication des facturations sur devis supposera que SNCF Voyageurs démontre *a posteriori* le respect des principes applicables à la tarification régulée, en particulier l'orientation vers les coûts et la non-discrimination.
123. Dans son avis du 20 janvier 2022 susvisé, l'Autorité avait demandé à SNCF Voyageurs de lui fournir, chaque année, un rapport comprenant des informations complètes et détaillées sur les prestations facturées au devis au cours de l'année civile précédente.
124. Après examen du premier rapport transmis au titre de l'année 2022, l'Autorité demande à SNCF Voyageurs de compléter ce rapport pour les exercices 2024 et 2025 avec (i) les volumes effectivement commandés pour chacune des prestations facturées au devis et (ii) les prestations facturées au « forfait » à ses clients internes.
125. L'Autorité vérifiera *a posteriori* les écarts entre les coûts et les revenus tirés des prestations effectuées dans les technicentres publiés dans les comptes séparés audités et les revenus. Compte-tenu des facturations sur devis, l'Autorité invite SNCF Voyageurs à s'assurer de la prise en compte, pour la réconciliation, de l'ensemble des prestations régulées – services de base, prestations complémentaires et prestations connexes -, que celles-ci soient tarifées unitairement, au forfait ou sur devis.

⁴³ Pour les précédents horaires de service, SNCF Voyageurs prévoyait un recours au devis pour les opérations de nettoyage et de maintenance légère ou lourde ne figurant pas au catalogue. Pour les horaires de services 2024 et 2025, SNCF Voyageurs prévoit en outre de recourir au devis pour la mise à disposition de voies dédiées, le contrôle technique, le pré-conditionnement et le maintien sous tension des rames ainsi que pour la prestation de transit.

ÉMET L'AVIS SUIVANT

L'Autorité émet un avis favorable sur les tarifs des redevances relatives aux prestations régulées fournies par SNCF Voyageurs dans ses installations de service des centres d'entretien pour les horaires de service 2024 et 2025.

L'Autorité appelle SNCF Voyageurs à poursuivre ses efforts en faveur de l'évolution du modèle tarifaire et de l'offre de référence, conformément aux recommandations énoncées et reprises en annexe 1 au présent avis.

Le présent avis sera notifié à SNCF Voyageurs, et publié sur le site internet de l'Autorité.

L'Autorité a adopté le présent avis le 21 décembre 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 1

RECOMMANDATIONS DE L'AUTORITÉ POUR LES PROCHAINES OFFRES DE RÉFÉRENCE DE MAINTENANCE

Injonction de l'Autorité pour le cycle 2024-2025

| Référence avis | Sujet | Injonction |
|----------------|------------------------|---|
| 2.1.2 | Consistance de l'offre | Offrir la prestation de mise à disposition dédiée des voies extérieures à l'ensemble des entreprises ferroviaires , qu'elles fournissent des services conventionnés ou des services librement organisés. |

Recommandations de l'Autorité pour le cycle 2024-2025

| Référence avis | Sujet | Recommandations |
|----------------|------------------------|--|
| 2.1.3 | Consistance de l'offre | Préciser le périmètre de l'offre de réparation de pièces , en clarifiant la notion de « connues » actuellement inscrite dans le projet d'ORM. |
| 2.4.4 | Facturation sur devis | S'assurer de la traçabilité des opérations facturées sur devis en mettant en place un dispositif de contrôle interne dédié. Fournir, chaque année, un rapport comprenant des informations complètes et détaillées sur l'ensemble des prestations facturées au devis au cours de l'année civile précédente , en le complétant avec les volumes effectivement commandés pour chacune des prestations facturées au devis et les prestations facturées au « forfait » aux clients internes. |

Recommandations de l'Autorité pour le cycle 2026-2027

| Référence avis | Sujet | Recommandations |
|-----------------------|---|--|
| 2.1.2 et 2.4.1 | Consistance de l'offre | <p>Confirmer l'élargissement de l'offre de mise à disposition de voies dédiées aux services librement organisés.</p> <p>Achever le travail de simplification engagé au bénéfice de la lisibilité de l'offre dans l'ensemble des technicentres, visant à proposer un catalogue d'opérations de maintenance pertinent et à améliorer la description de la consistance de ces opérations.</p> |
| 2.1.4 | Performance liée à la qualité de service | <p>Assurer un suivi des délais de réponse aux demandes formulée par les entreprises ferroviaires, au titre de l'ORM, dans les systèmes d'information prévus à cet effet (logiciel DUNE).</p> <p>Mettre en place des garanties de niveau de service, notamment des garanties liées aux délais de réalisation des services.</p> |
| 2.2.4 | Performance liée à l'optimisation des processus | <p>Intégrer et documenter, dans l'élaboration du revenu autorisé, des niveaux d'amélioration de la productivité qui reflètent une optimisation des processus.</p> <p>Développer une approche normative des coûts des opérations et documenter, à l'appui de la saisine, les écarts identifiés entre les coûts normatifs des opérations et les charges afférentes, afin de mieux cerner les coûts pertinents des opérations.</p> |
| 2.1.2, 2.2.1 et 2.4.4 | Fiabilisation des données | <p>Adapter, en tant que de besoin, les conditions de mise en œuvre de l'offre de stationnement au regard des conditions réelles d'utilisation, telles que documentées par les outils informatiques dont le déploiement est attendu dans les technicentres.</p> <p>Poursuivre l'établissement des tarifs sur des données, robustes, documentées et contrôlables, tout particulièrement pour les données locales, en ligne avec les engagements de SNCF Voyageurs dans son programme de travail.</p> <p>S'assurer de la prise en compte de l'ensemble des prestations régulées dans l'exercice de réconciliation des tarifs et unités d'œuvre prévisionnels avec le revenu autorisé, y compris les prestations sur devis.</p> |
| 2.3.3.a | Construction des tarifs | <p>Poursuivre le travail de réflexion sur l'évolution de la structure tarifaire de l'accès aux installations et aux prestations (par exemple : tarification par incrément de niveau de service commandé, etc.).</p> |

ANNEXE 2

CARTE DES PRINCIPAUX SITES DES TECHNICENTRES DE MAINTENANCE ET TECHNICENTRES INDUSTRIELS (source : SNCF Voyageurs)

