

Avis n° 2024-022 du 21 mars 2024

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 2024

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° 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 ;

Vu le « document de référence des gares de voyageurs – Horaire de service 2024 », dans sa version du 8 décembre 2023, publié sur le site internet de SNCF Gares & Connexions ;

Vu la consultation du Gouvernement effectuée par courrier en date du 7 mars 2024, en application de l'article L. 2132-8 du code des transports ;

Vu la réponse à la consultation du Gouvernement reçue le 8 mars 2024 ;

Vu le courrier de la directrice générale de SNCF Gares & Connexions du 12 juillet 2022 adressé au service de la procédure le 21 juillet 2022 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après avoir auditionné la directrice générale de SNCF Gares & Connexions le 14 mars 2024 ;

Après en avoir délibéré le 21 mars 2024 ;

Considérant l'ensemble des éléments qui suivent :

RÉSUMÉ¹

L'Autorité a été saisie le 8 décembre 2023 de l'offre de référence d'accès et de services régulés offerts dans les gares de voyageurs pour l'horaire de service 2024 (« DRG 2024 »), pour avis conforme en ce qui concerne ses dispositions tarifaires et avis motivé en ce qui concerne ses autres dispositions.

L'Autorité émet un avis favorable sur les tarifs des prestations régulées proposées par SNCF Gares & Connexions dans le DRG 2024, à hauteur des niveaux résultant des deux corrections suivantes :

- D'une part, le montant de la rétrocession du résultat des activités non-régulées, qui apparaît sous-estimé, devra être réévalué à hauteur de 4,3 millions d'euros ;
- D'autre part, les erreurs matérielles constatées dans le calcul des tarifs des prestations de portes d'embarquement devront être rectifiées.

Le DRG 2024 apporte des évolutions structurelles limitées à la tarification de l'accès aux gares de voyageurs, qui visent à en améliorer la pertinence et n'appellent pas d'observation de la part de l'Autorité. Elles concernent : (i) la révision de la méthode d'affectation des charges aux périmètres régulé et non régulé ; (ii) la création d'une prestation de plateforme unique de commande des services pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap (PMR/PSH) ; et (iii) la modification de la modulation applicable aux entreprises ferroviaires assurant des liaisons transmanche.

Le DRG 2024 se caractérise également par des avancées de SNCF Gares & Connexions en matière d'amélioration de sa performance, qui permettent de répondre à des demandes formulées par l'Autorité dans ses précédents avis :

- D'une part, en réponse à la demande de l'Autorité, SNCF Gares & Connexions a mis en place un dispositif de contrôle garantissant un suivi efficace du volume et du coût des prestations déléguées aux transporteurs-intégrateurs du groupe SNCF (*i.e.* TER et Transilien) qui assurent la gestion effective de la majorité des gares ;
- D'autre part, SNCF Gares & Connexions a mis en place une politique d'achat d'énergie conforme aux bonnes pratiques de l'industrie, à même de prévenir à l'avenir des dérives dans les coûts énergétiques semblables à celles constatées en 2022.

En vue de sa saisine du DRG 2025, l'Autorité demande à SNCF Gares & Connexions :

- D'une part, de réviser le mécanisme de régularisation *a posteriori* du revenu autorisé relatif aux mises en service de nouveaux investissements, de sorte à éviter que les clients du gestionnaire des gares ne supportent le coût d'installations qui n'ont pas été mises en service. L'Autorité constate en effet que le champ d'application de ce mécanisme est trop restreint, alors même que les prévisions de mise en service ont été très inférieures aux anticipations au cours des deux derniers exercices ;
- D'autre part, d'achever la réforme du modèle tarifaire des gares de voyageurs, engagée en 2021, afin de mettre en place une tarification plus représentative 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.

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

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 2024.....	7
2 ANALYSE	8
2.1 Le DRG 2024 s'inscrit dans une phase de transition avant la mise en place d'une refonte générale du modèle de tarification des gares de voyageurs	8
2.1.1 SNCF Gares & Connexions a revu l'affectation des charges entre les périmètres régulé et non régulé	8
2.1.2 Une prestation de plateforme téléphonique unique PMR/PSH est mise en place, conformément au cadre réglementaire	9
2.1.3 SNCF Gares & Connexions modifie la modulation applicable aux entreprises ferroviaires assurant des liaisons transmanche.....	10
2.2 Le revenu autorisé déterminé par SNCF Gares & Connexions n'appelle qu'une correction de la part de l'Autorité	10
2.2.1 Le revenu autorisé est en hausse de 3,8 % par rapport à 2023, en raison notamment des dépenses non récurrentes liées aux Jeux Olympiques de 2024	10
2.2.2 SNCF Gares & Connexions a achevé la mise en place d'un environnement de contrôle fiable des prestations déléguées à SNCF Voyageurs, permettant une meilleure maîtrise de ses charges.....	10
2.2.3 L'Autorité a identifié un risque de surestimation des charges de capital résultant des mises en service prévisionnelles trop optimistes	11
2.2.4 SNCF Gares & Connexions prévoit une augmentation des frais de structure due aux systèmes d'information	12
2.2.5 SNCF Gares & Connexions poursuit ses efforts de maîtrise des charges d'exploitation.....	13
2.2.6 La hausse du coût moyen pondéré du capital retenu est cohérente avec les données de marché	13
2.2.7 Les hypothèses de revenus des activités non régulées retenues pour le calcul de la rétrocession apparaissent sous-estimées	14
2.3 L'Autorité valide les tarifs des prestations régulées, sous réserve d'ajustements.....	14
2.4 SNCF Gares & Connexions a modifié à la marge le dispositif de suivi de la qualité de service dans le DRG 2024 et consulté les parties prenantes sur la révision globale du dispositif dans le DRG 2025	15

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. Aux termes de l'article 14-1 du décret du 7 mars 2003 susvisé, 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 projet de document de référence des gares de voyageurs est soumis à l'avis de l'Autorité. La publication de ce projet de document vaut saisine de l'Autorité. Il appartient ensuite à celle-ci d'émettre, dans un délai de quatre mois, (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 2024 (ci-après, le « DRG 2024 »), le 8 décembre 2023. Il porte à la fois 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 2024.
5. L'Autorité constate que, malgré les efforts accomplis ces dernières années par SNCF Gares & Connexions pour anticiper les calendriers de publication de ses DRG, cette dernière n'a pas saisi l'Autorité dans des délais permettant que son avis conforme soit rendu avant le début de l'horaire de service. Elle prend acte néanmoins de l'engagement formel pris par sa directrice générale devant le collège de l'Autorité, lors de l'audition susvisée en date du 14 mars 2024, de remédier à cette situation pour l'horaire de service 2025, en publiant, pour consultation, le DRG 2025 au cours du mois d'avril 2024, en vue d'une saisine de l'Autorité en juillet 2024.

1.2 Les principes tarifaires applicables aux gares ferroviaires de voyageurs sont fixés par deux décrets

6. L'article 3 du décret du 20 janvier 2012 susvisé transpose l'article 31 § 7 de la directive 2012/34/UE susvisée. Ce dernier dispose 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. Outre ces dispositions, l'article 3 du décret du 20 janvier 2012 ajoute les précisions suivantes :
 - 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 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 courant des activités non régulées, « net de l'ensemble des charges d'exploitation directement liées à ces activités et [de la] rémunération des capitaux mobilisés ainsi que [du] financement de la dotation aux amortissements », aux bornes de chaque périmètre de gestion, 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 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, 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 kilomètres².

² Voir l'avis n° 2023-026 du 1^{er} juin 2023 de l'Autorité sur cette modification réglementaire.

11. Conformément aux I. et II. de l'article 13-1 du décret du 7 mars 2003, 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 annuelles « 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 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 ».
13. Les articles 2 et 4 du décret du 20 janvier 2012 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/UE³ et (iii) des prestations connexes mentionnées à l'annexe II, point 4, de cette même directive⁴, 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 ;
 - 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 ;

³ 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 ».

⁴ 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 ».

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 ».

En outre, le dernier alinéa de l'article 4 du décret du 20 janvier 2012 précise que les prestations mentionnées aux 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 2024

14. Le DRG 2024 décrit, pour l'horaire de service 2024, les prestations régulées offertes en gares de voyageurs, ainsi que leurs modalités de facturation.
15. En premier lieu, le DRG 2024 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 2024 propose des services de base additionnels faisant l'objet d'une tarification distincte et facturés selon leur utilisation par les candidats. Ces services se décomposent comme suit :
 - la prestation d'assistance aux passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite ;
 - la prestation de plateforme téléphonique unique, permettant notamment la réservation de la prestation précédente ;
 - 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 transports ferroviaires* ».
17. En troisième lieu, le DRG 2024 propose une prestation qui relève 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.) ».
18. Le DRG 2024 précise, pour cette prestation, que « *[o]utre 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* ».
19. En quatrième lieu, le DRG 2024 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.

2 ANALYSE

2.1 Le DRG 2024 s'inscrit dans une phase de transition avant la mise en place d'une refonte générale du modèle de tarification des gares de voyageurs

20. Par courrier de sa directrice générale au Président de l'Autorité en date du 28 juillet 2021, SNCF Gares & Connexions s'est formellement engagée à réaliser une réforme en profondeur du modèle tarifaire des gares de voyageurs. Cette réforme vise à améliorer les signaux économiques émis par la tarification, en rendant les tarifs plus représentatifs de la nature et du niveau des services rendus, à améliorer la lisibilité et la prévisibilité des facturations des transporteurs et à renforcer les mécanismes d'incitation à la qualité de service, au profit de toutes les entreprises ferroviaires utilisatrices des gares.
21. SNCF Gares & Connexions a ainsi introduit, dans le DRG 2022, une révision du dispositif de modulation tarifaire, afin que les tarifs reflètent de façon objective les différences de coûts entre les services conventionnés régionaux et les services librement organisés.
22. Le DRG 2024, objet du présent avis, s'inscrit dans le cadre de ce programme de travail pluriannuel en introduisant une évolution méthodologique significative reposant sur la révision des règles d'affectation des charges entre activités régulées et non régulées. SNCF Gares & Connexions apporte par ailleurs deux modifications à sa structure tarifaire : d'une part, la création d'une prestation de réservation des services d'assistance aux PSH et PMR, d'autre part, une modification de la modulation applicable aux entreprises ferroviaires assurant des liaisons transmanche.
23. SNCF Gares & Connexions a mis en place un programme de travail pluriannuel devant aboutir, à partir du DRG 2025, (i) à introduire un dispositif de tarification binomiale intégrant une part fixe et une part variable, visant à mieux refléter la structure effective de coûts des gares ; (ii) à renforcer les incitations à la qualité de service et (iii) à fournir une offre adaptable aux demandes spécifiques des transporteurs et associée à des mécanismes de tarification incitative des coûts de capital liés aux investissements réalisés dans ce cadre.
24. Par ailleurs, à plus long terme et, idéalement, en vue d'un alignement avec le cycle triennal 2027-2029 des redevances d'utilisation du réseau ferroviaire, SNCF Gares & Connexions préparera le passage d'une tarification annuelle à une tarification pluriannuelle⁵.

2.1.1 SNCF Gares & Connexions a revu l'affectation des charges entre les périmètres régulé et non régulé

25. Pour déterminer le revenu autorisé des prestations régulées, SNCF Gares & Connexions procédait, jusqu'au DRG 2023, à une répartition de l'ensemble de ses charges entre le périmètre des activités régulées et celui des activités non régulées. À cette fin, elle affectait les charges soit directement, quand cela était possible, soit au prorata de clés de répartition, quand les charges étaient communes aux activités régulées et non régulées. Ces clés pouvaient être des clés de surface, comme la surface totale de la gare ou la surface de la zone cœur de gare, des clés liées au montant des investissements ou du capital engagé, ou encore des clés au prorata du chiffre d'affaires. Les analyses de l'Autorité font apparaître qu'au total, environ 40 % des charges étaient allouées en fonction de clés de surface.

⁵ Cette évolution pourrait utilement être accompagnée par une modification du cadre réglementaire français applicable. En effet, ce dernier ne tire pas aujourd'hui les conséquences, pour les gares, de l'article L. 2111-9-2 du code des transports, qui dispose que les redevances perçues pour la fourniture aux entreprises de transport ferroviaire de services en gares « peuvent être établies sur une période pluriannuelle ne pouvant excéder cinq ans », dès lors que le premier alinéa du II de l'article 13-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 prévoit que, pour les gares de voyageurs, les redevances liées aux prestations régulées sont établies « chaque année ».

26. Cette méthode d'allocation présentait certaines limites puisqu'elle n'était pas corrélée avec la consommation réelle des prestations en gares selon la typologie de clients et ne permettait pas de traiter spécifiquement les différentes natures de charges allouées. SNCF Gares & Connexions s'était donc engagée auprès de l'Autorité à mettre en place une méthode d'affectation des charges révisée, reposant sur de nouvelles clés de répartition plus conformes à la réalité économique.
27. La nouvelle méthode d'allocation proposée pour le DRG 2024 consiste principalement en l'intégration de la surface des quais⁶ dans les surfaces utilisées comme clé d'affectation pour allouer les coûts entre périmètre régulé et non régulé, ce qui se traduit par une hausse des charges du périmètre régulé de 12 millions d'euros.
28. L'Autorité juge légitime cette modification, qui permet de prendre en compte, dans le modèle d'allocation des charges, le patrimoine transféré par SNCF Réseau à SNCF Gares & Connexions le 1^{er} janvier 2020.

2.1.2 Une prestation de plateforme téléphonique unique PMR/PSH est mise en place, conformément au cadre réglementaire

29. Conformément à l'obligation instaurée par la loi d'orientation des mobilités⁷, codifiée à l'article L. 1115-9 du code des transports⁸, SNCF Gares & Connexions a mis en place, dans le DRG 2024, une prestation d'accès à une plateforme unique pour la réservation des prestations d'assistance en gare et des prestations de transports de substitution à l'intention des personnes à mobilité réduite (PMR) ou en situation de handicap (PSH), relevant du service de base.
30. Composée d'un site internet, d'une plateforme téléphonique ainsi que d'un centre-relais pour sourds et malentendants, la plateforme unique a pour mission d'informer les clients des entreprises ferroviaires sur les services de la prestation d'assistance en gare et de la prestation de transports de substitution à l'égard des PMR/PSH, de réserver la prestation d'assistance, de gérer les demandes de modifications ou d'annulations de ces prestations, en lien avec les centres opérationnels des gares, ainsi que de gérer les réclamations faites par les clients. Cette plateforme unique de réservation a été mise en service par SNCF Gares & Connexions à compter du 10 janvier 2024.
31. Les charges prévisionnelles relatives à la plateforme unique sont évaluées, pour cette première année de mise en œuvre, à 9,4 millions d'euros par SNCF Gares & Connexions. L'unité d'œuvre retenue pour la facturation est le nombre de contacts, qu'ils soient téléphoniques, digitaux ou via le centre-relais. Chaque contact est attribué à une ou plusieurs entreprises ferroviaires, selon le ou les trains que souhaite emprunter le client.
32. L'Autorité ne s'oppose pas aux modalités de tarification de la plateforme unique pour la réservation et la gestion des demandes de prise en charge PMR/PSH.
33. Elle estime en revanche que la présentation de ces modalités dans les annexes du DRG prête à confusion. Dans l'objectif d'une meilleure lisibilité de la facturation correspondante, l'Autorité recommande à SNCF Gares & Connexions de les clarifier dans le DRG 2024, notamment en ce qui concerne la définition des unités d'œuvres prévisionnelles retenues et la facturation en cas d'appel pour plusieurs entreprises ferroviaires⁹.

⁶ SNCF Gares & Connexions applique un coefficient de pondération de 1/18 aux surfaces des quais, afin de rendre compte de la différence de coûts d'exploitation entre les surfaces de quai et les surfaces de bâtiment des gares.

⁷ Article 28 de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités.

⁸ Les modalités de mise en œuvre de cette plateforme ont été précisées par le décret n° 2021-1124 du 27 août 2021 relatif à la plateforme unique de réservation des prestations d'assistance et de substitution à l'intention des personnes handicapées et à mobilité réduite et au point unique d'accueil en gare.

⁹ Cf. annexe de l'avis.

2.1.3 SNCF Gares & Connexions modifie la modulation applicable aux entreprises ferroviaires assurant des liaisons transmanche

34. Dans le DRG 2024, SNCF Gares & Connexions adapte la modulation de la prestation de base unifiée pour les entreprises ferroviaires assurant des liaisons transmanche à Paris Gare du Nord et Lille-Europe.
35. Les transporteurs assurant ces liaisons doivent actuellement acquitter (i) le tarif de la prestation de base unifiée applicable aux services librement organisés et (ii) celui de la prestation Transmanche, pour laquelle existe un terminal dédié dans chacune de ces gares.
36. Estimant que ces prestations sont largement redondantes, SNCF Gares & Connexions propose, dans le DRG 2024, d'appliquer aux transporteurs assurant des liaisons transmanche un tarif pour la prestation de base unifiée aligné sur celui des services conventionnés, en sus de la prestation Transmanche. Elle justifie ce choix par le fait que les contraintes d'accès au terminal Transmanche se sont renforcées depuis le Brexit, rapprochant, en pratique, les modalités d'usage de la gare par les voyageurs transmanche de celles des clients des services conventionnés.
37. L'Autorité ne s'oppose pas à cette modification de la modulation dès lors qu'elle est applicable à toutes les entreprises ferroviaires assurant des liaisons transmanche.

2.2 Le revenu autorisé déterminé par SNCF Gares & Connexions n'appelle qu'une correction de la part de l'Autorité

2.2.1 Le revenu autorisé est en hausse de 3,8 % par rapport à 2023, en raison notamment des dépenses non récurrentes liées aux Jeux Olympiques de 2024

38. Les charges prévisionnelles attribuées aux prestations régulées dans les gares de voyageurs augmentent de 3,8 % en 2024 par rapport au DRG 2023, pour atteindre 1 155 millions d'euros. Cette hausse s'explique notamment par :
 - (i) les frais – non récurrents – liés à l'organisation des Jeux Olympiques de 2024, estimés à 17 millions d'euros ;
 - (ii) la mise en place de la plate-forme unique de réservation des prestations d'assistance aux PMR et PSH, qui représente un coût additionnel de 9,4 millions d'euros ; et
 - (iii) une augmentation de 15 millions d'euros des dépenses d'investissement, liée notamment à la poursuite du programme d'investissement de mise à niveau des quais pour l'accueil des PMR/PSH.
39. Ces hausses sont atténuées par la maîtrise des charges d'exploitation prévisionnelles, qui restent stables en raison, principalement, d'une diminution de 40 millions d'euros des achats d'énergie.

2.2.2 SNCF Gares & Connexions a achevé la mise en place d'un environnement de contrôle fiable des prestations déléguées à SNCF Voyageurs, permettant une meilleure maîtrise de ses charges

40. La gestion opérationnelle de la grande majorité des gares de voyageurs est déléguée par SNCF Gares & Connexions à SNCF Voyageurs (principalement TER et Transilien), dans le cadre de contrats dits « *de coopération* » intégrés. Cette délégation génère des économies importantes pour le système ferroviaire, en permettant de mutualiser les personnels du transporteur entre les activités d'exploitation du service de transport ferroviaire et celles de gestion des gares.

41. Pour autant, SNCF Gares & Connexions reste, aux termes de la loi pour un nouveau pacte ferroviaire susvisée, le gestionnaire unique des gares et est, à ce titre, responsable de la tarification de l'ensemble des gares de voyageurs, quel que soit leur mode de gestion. Il importe donc que SNCF Gares & Connexions assure un contrôle des refacturations des activités des transporteurs-intégrateurs, dès lors que celles-ci sont répercutées dans le revenu autorisé des prestations régulées dans les gares de voyageurs.
42. Or, l'Autorité avait constaté, dans son avis n° 2021-048 susvisé, que ce contrôle était manifestement insuffisant, et avait enjoint 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* ». Comme le mentionnait l'Autorité dans l'avis n° 2022-057 susvisé relatif au DRG 2022, l'audit de cadrage réalisé par un cabinet externe avait ensuite révélé un manque de maîtrise des refacturations de ces prestations externalisées auprès de SNCF Voyageurs.
43. SNCF Gares & Connexions s'était engagée, dans un courrier adressé à l'Autorité le 12 juillet 2022, à mettre en place, 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. Dans ce contexte, la direction de l'audit interne du groupe SNCF, après avoir réalisé des audits des contrats de prestations déléguées, avait émis des recommandations d'amélioration et mis en place un plan d'actions correctives relatif aux processus et aux contrôles des prestations déléguées sur les périmètres respectifs de Transilien et de TER¹⁰. Dans l'attente de la mise en place d'un environnement de contrôle fiable, SNCF Gares & Connexions avait parallèlement gelé, conformément aux demandes de l'Autorité, les dépenses prévisionnelles liées aux prestations déléguées entrant dans le revenu autorisé du DRG 2023.
44. L'Autorité a pu constater, au cours de l'instruction du DRG 2024, que les travaux menés par SNCF Gares & Connexions ont permis de renforcer le pilotage de ses prestations déléguées, notamment par un meilleur suivi des unités d'œuvre et des engagements de productivité de la part de SNCF Voyageurs. En parallèle, SNCF Gares & Connexions a repris certaines missions initialement confiées à SNCF Voyageurs, réduisant ainsi le volume des prestations déléguées.
45. Ces efforts se traduisent par une baisse des dépenses prévisionnelles liées aux prestations déléguées, respectivement, de 5,8 millions d'euros¹¹ pour Transilien et 6 millions d'euros pour TER par rapport au DRG 2022, point de départ du gel des prestations.
46. Par conséquent, l'Autorité autorise la reprise de l'indexation des charges liées aux prestations déléguées prises en compte dans le revenu autorisé dans les conditions proposées par SNCF Gares & Connexions dès le DRG 2024.

2.2.3 L'Autorité a identifié un risque de surestimation des charges de capital résultant des mises en service prévisionnelles trop optimistes

47. Dans le cadre du DRG 2023, SNCF Gares & Connexions a procédé à la mise à jour de sa base d'actifs régulés en intégrant les immobilisations qui concernent essentiellement les actifs transférés par SNCF Réseau dans le cadre de la création de la filiale SNCF Gares & Connexions, le 1^{er} janvier 2020. En effet, ces actifs n'étaient jusqu'alors pas pris en compte dans le calcul du revenu autorisé de SNCF Gares & Connexions. Si ces travaux ont amélioré le caractère auditable de ces données lors de l'instruction, l'Autorité avait enjoint à SNCF Gares & Connexions de poursuivre ses efforts d'amélioration de la qualité de ses bases d'actifs, notamment en l'invitant à les actualiser plus régulièrement par rapport à la réalité de ses comptes annuels certifiés.

¹⁰ Concernant le périmètre TER, la mission a été réalisée sur deux entités TER. Un diagnostic comparatif des constats et des 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.

¹¹ À périmètre constant et hors effet prix, cette baisse atteint 38,8 millions d'euros pour Transilien.

48. Ainsi, conformément à ses engagements, SNCF Gares & Connexions a achevé, pour le DRG 2024, l'actualisation de ses actifs réellement mis en service en 2022, permettant ainsi de faire reposer les charges de capital incluses dans le revenu autorisé sur des données certifiées jusqu'à cette date. Désormais, seules les mises en service anticipées pour les années 2023 et 2024 reposent sur des montants prévisionnels.
49. L'Autorité prend acte de cette amélioration dans la fiabilité des données. Pour autant, elle constate qu'en 2022, les prévisions de mises en service faites par SNCF Gares & Connexions s'écartent encore significativement des montants réels et conduisent, au global, à surestimer la base d'actifs régulés et, partant, les charges de capital y afférentes dans le revenu autorisé. Ainsi, alors que SNCF Gares & Connexions prévoyait, pour l'exercice 2022, de mettre en service 1 090 millions d'euros d'investissements¹² (dont 350 millions d'euros financés sur fonds propres), elle n'en a finalement mis en service que [400 – 800] millions d'euros (dont [200 – 350] millions d'euros sur fonds propres).
50. Le mécanisme de régularisation *a posteriori* du revenu autorisé, mis en place pour éviter que les clients du gestionnaire des gares ne supportent le coût d'installations qui n'ont pas été mises en service, ne remplit qu'imparfaitement son office, dans la mesure où son périmètre d'activation demeure trop restreint¹³. En effet, sur l'exercice 2022, il ne concernait qu'une assiette de 52 millions d'euros soit seulement [15 – 20] % du total des investissements sur fonds propres, conduisant à un reversement d'une somme de 1,6 million d'euros au bénéfice des transporteurs.
51. Ces effets vont se renforcer (i) à court terme, du fait des mises en service prévisionnelles en forte hausse sur 2024 (en augmentation de 520 millions d'euros par rapport à 2022, dont 331 millions d'euros financés sur fonds propres¹⁴) et (ii) à moyen terme, dans la perspective d'une tarification pluriannuelle qui nécessitera des prévisions de mises en service sur une période plus longue.
52. L'Autorité demande donc à SNCF Gares & Connexions de revoir, dans le DRG 2025, les règles encadrant le mécanisme de régularisation pour en corriger les imperfections, notamment en élargissant l'assiette d'éligibilité des investissements susceptibles d'être affectés par des reports ou des annulations de leur mise en service.

2.2.4 SNCF Gares & Connexions prévoit une augmentation des frais de structure due aux systèmes d'information

53. Dans le DRG 2024, l'Autorité relève que SNCF Gares & Connexions prévoit une hausse de 11 millions d'euros des frais de structure, due principalement à une augmentation des frais relatifs aux systèmes d'information.
54. Ces charges de systèmes d'information s'inscrivent dans des projets en lien avec les orientations stratégiques de SNCF Gares & Connexions. En conséquence, l'augmentation de frais de structure entrant dans le revenu autorisé du DRG 2024 apparaît acceptable.
55. Néanmoins, l'Autorité demande à SNCF Gares & Connexions, dès le DRG 2025, (i) de lui présenter les feuilles de route relatives aux projets de systèmes d'information et (ii) de mieux isoler ces charges dans la comptabilité analytique.

¹² Il s'agit du montant tous fonds confondus sur les périmètres régulé et non régulé.

¹³ Le DRG 2024 restreint la régularisation des charges de capital à celles relatives à la prestation de base unifiée et à la mise à disposition des portes d'embarquement. De plus, seules sont éligibles les gares « A » et dont le montant d'investissements à mettre en service est supérieur à cinq millions d'euros en fonds propres sur le cumul de trois années. Enfin, la régularisation s'effectue uniquement sur les mises en service réalisées lors du même exercice que le DRG considéré (mises en service en 2022 au titre du DRG 2022) alors même que les prévisions de mises en services comprises dans chaque DRG concernent deux exercices (mises en service prévisionnelles pour 2023 et 2024 au titre du DRG 2024).

¹⁴ Il s'agit des montants tous fonds confondus sur les périmètres régulé et non régulé.

2.2.5 SNCF Gares & Connexions poursuit ses efforts de maîtrise des charges d'exploitation

56. Les dispositions du II. de l'article 13-1 du décret du 7 mars 2003 susvisé prévoient que SNCF Gares & Connexions doit tenir compte, dans l'élaboration de la tarification applicable aux gares de voyageurs, d'objectifs de performance et de productivité.
57. À ce titre, SNCF Gares & Connexions intègre, dans le calcul du revenu autorisé, un objectif de gain de productivité de 2 % sur les charges d'exploitation du périmètre de la prestation de base unifiée et de la prestation PMR/PSH. L'Autorité considère cet objectif acceptable.
58. Par ailleurs, l'Autorité avait rappelé, dans son avis n° 2023-036 susvisé relatif au DRG 2023, que SNCF Gares & Connexions, qui délègue entièrement sa politique d'achat en énergie à SNCF Immobilier, ne pouvait s'abstraire de sa responsabilité de garantir les meilleurs prix possibles à ses clients, et devait en conséquence mettre en œuvre une stratégie efficace de gestion des achats de gaz et d'électricité et de maîtrise de la consommation énergétique dans les gares de voyageurs.
59. À cet égard, l'Autorité prend acte de la mise en place par le groupe SNCF, d'une part, d'une stratégie de couverture de ses achats en électricité permettant de limiter les risques liés à la volatilité des cours du gaz et de l'électricité et de garantir la couverture des besoins en énergie des gares et bâtiments de SNCF Gares & Connexions, d'autre part, d'une gouvernance spécifique aux opérations d'achats d'énergie, permettant à SNCF Gares & Connexions de piloter, sur une base mensuelle, ses besoins en énergie et de réaliser des parangonnages sur les bonnes pratiques de l'industrie. Ces évolutions répondent aux demandes exprimées par l'Autorité dans son avis n° 2023-036, et contribuent à rapprocher les coûts de SNCF Gares & Connexions de ceux d'un opérateur efficace.

2.2.6 La hausse du coût moyen pondéré du capital retenu est cohérente avec les données de marché

60. Dans le cadre du DRG 2024, SNCF Gares & Connexions retient un coût moyen pondéré du capital (ci-après « CMPC ») de 5,2 % avant impôt pour la rémunération du capital des activités régulées et de 8,5 % avant impôt pour celle des activités non régulées.
61. L'augmentation de 40 points de base du taux de CMPC du périmètre régulé par rapport au DRG 2023 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.
62. Le taux retenu pour le périmètre non régulé est en augmentation de près de 50 points de base par rapport à celui du DRG 2023. La méthodologie retenue par le gestionnaire de gares est identique à celle retenue dans le cadre du DRG 2023 et est conforme aux recommandations formulées par l'Autorité dans l'avis n° 2022-057 relatif au DRG 2022 susvisé. La progression du taux s'explique par la révision à la hausse, en raison du contexte macroéconomique, des estimations des analystes financiers retenues dans le calcul du CMPC du périmètre non régulé.
63. 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.

2.2.7 Les hypothèses de revenus des activités non régulées retenues pour le calcul de la rétrocession apparaissent sous-estimées

64. Dans son avis n° 2023-036 susvisé, l'Autorité avait relevé que les prévisions de revenus du périmètre non régulé, correspondant aux activités commerciales et à la location d'espaces apparaissaient trop conservatrices, ce qui se traduisait par une sous-estimation de la rétrocession.
65. Dans le DRG 2024, SNCF Gares & Connexions anticipe un chiffre d'affaires généré par les activités du périmètre non régulé de 370 millions d'euros, en hausse de 15,2 % par rapport au DRG 2023. Pour autant, ces prévisions semblent encore sous-estimées à l'Autorité, s'agissant des revenus issus des concessions, au regard du dynamisme de la reprise des activités commerciale à la sortie de la crise sanitaire.
66. Les travaux d'instruction ont abouti à ce que SNCF Gares & Connexions produise une estimation plus vraisemblable des revenus prévisionnels issus des concessions. Ces travaux ont également conduit à une estimation, par SNCF Gares & Connexions, plus précise des charges prévisionnelles afférentes. Il en ressort une hausse du montant de la rétrocession de 4,3 millions d'euros.

2.3 L'Autorité valide les tarifs des prestations régulées, sous réserve d'ajustements

- i) *S'agissant des tarifs de la prestation de base unifiée, l'Autorité demande à SNCF Gares & Connexions de revoir le montant de la rétrocession*
67. La construction des tarifs de la prestation de base unifiée n'appelle pas d'autre remarque de la part de l'Autorité que celle relative au montant insuffisant de la rétrocession prise en compte pour le calcul du revenu autorisé mentionnée au point 66. L'Autorité valide par conséquent les tarifs de la prestation de base unifiée, à hauteur des montants résultant d'une révision à la hausse de 4,3 millions d'euros de la rétrocession.
- ii) *S'agissant des prestations d'accès aux portes d'embarquement, l'Autorité a identifié un certain nombre d'erreurs matérielles qui devront être corrigées*
68. L'instruction a mis en évidence l'existence d'erreurs matérielles, d'une part, dans le calcul de la valeur nette comptable des portes d'embarquement, d'autre part, dans l'indexation des charges d'exploitation, engendrant au total une surestimation du revenu autorisé de l'ordre de 150 000 €. L'Autorité demande à SNCF Gares & Connexions de corriger ces erreurs dans le DRG 2024 publié après l'adoption du présent avis.
69. L'Autorité note qu'elle avait déjà relevé des erreurs matérielles dans le modèle de tarification des portes d'embarquement dans les DRG 2022 et 2023. Si l'ampleur de ces erreurs était peu significative, l'Autorité rappelle néanmoins la nécessité de fonder la tarification régulée sur des données et des calculs fiables, et réitère instamment sa demande à SNCF Gares & Connexions de vérifier l'intégrité de son modèle de tarification des portes d'embarquement dans les DRG à venir.
- iii) *S'agissant des autres prestations régulées, le calcul des redevances est satisfaisant*
70. Les analyses menées par les services de l'Autorité ont permis de vérifier que, de façon générale, les tarifs des autres prestations régulées proposées par SNCF Gares & Connexions dans le DRG 2024 sont cohérents avec les revenus autorisés calculés, d'une part, et les unités d'œuvre prévisionnelles, d'autre part.

2.4 SNCF Gares & Connexions a modifié à la marge le dispositif de suivi de la qualité de service dans le DRG 2024 et consulté les parties prenantes sur la révision globale du dispositif dans le DRG 2025

71. SNCF Gares & Connexions n'a pas introduit de modification substantielle dans le dispositif de mesure de la qualité de service du DRG 2024 par rapport au DRG 2023, dans l'attente d'une révision globale dans le DRG 2025. Seul l'objectif de l'indicateur de satisfaction des voyageurs a évolué dans le DRG 2024, en application des règles d'évolution fixées pour cet indicateur. L'objectif s'établit, pour l'horaire de service 2024, à hauteur de la moyenne 2019-2021 augmentée de 0,1 %.
72. S'agissant de l'adéquation du dispositif d'incitation à la qualité de service avec les attentes des transporteurs, l'Autorité relève que plusieurs entreprises ferroviaires ont exprimé leur insatisfaction, tant sur le choix des indicateurs que sur la façon dont ils étaient suivis.
73. À cet égard, l'Autorité rappelle que l'objectif d'un dispositif de suivi de la qualité de service est *in fine* de maximiser la satisfaction des clients.
74. Par conséquent, l'Autorité accueille favorablement la démarche de consultation publique engagée par SNCF Gares & Connexions auprès des transporteurs en vue du DRG 2025. Cette consultation, menée du 29 janvier au 29 février 2024, répond à l'engagement formel pris par SNCF Gares & Connexions auprès de l'Autorité en juin 2023 de réviser de manière globale son dispositif d'incitation à la qualité de service à l'occasion du DRG 2025. Elle a permis de recueillir les attentes des transporteurs quant à la pertinence et à l'importance des indicateurs de qualité de service mesurés et des dispositifs d'incitation mis en place.
75. SNCF Gares & Connexions s'appuiera sur les résultats de cette consultation pour réviser les indicateurs utilisés dans le DRG, les indicateurs objectifs de qualité de service, d'une part, les indicateurs de satisfaction des voyageurs, d'autre part. Elle envisage de définir des objectifs de qualité de service avec les AOT, pour adapter le dispositif à leurs attentes. Afin de renforcer le caractère incitatif du dispositif, elle prévoit la suppression des bonus liés à la qualité de service et le maintien des seuls malus. Enfin, SNCF Gares & Connexions a indiqué à l'Autorité la mise en place d'un observatoire de la qualité de service publié sur le site internet du gestionnaire des gares, susceptible de fournir une plus grande transparence auprès des transporteurs.
76. L'Autorité appelle de ses vœux l'intégration de l'ensemble de ces éléments dans le DRG 2025.

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 2024.

Article 2 L'Autorité émet un avis favorable sur les tarifs de la prestation de base unifiée, à hauteur des montants résultant d'une révision à la hausse de 4,3 millions d'euros de la rétrocession.

Article 3 L'Autorité émet un avis favorable sur les tarifs de la prestation de portes d'embarquement, à hauteur des montants résultant de la correction des erreurs matérielles dans le calcul des charges d'exploitation et de la valeur nette comptable des portes d'embarquement.

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 21 mars 2024.

Présents : Monsieur Thierry Guimbaud, président ; Madame Florence Rousse, vice-présidente ; Monsieur Patrick Vieu, vice-président ; Madame Sophie Auconie, vice-présidente.

Le Président

Thierry Guimbaud

ANNEXE
RÉCAPITULATIF DES DEMANDES ET RECOMMANDATIONS FORMULÉES DANS LE PRÉSENT AVIS

N°	Recommandation pour le DRG 2024
1	<p>Clarifier la définition des unités d'œuvres prévisionnelles retenues pour la tarification de la plateforme unique PMR/PSH et la facturation en cas d'appel pour plusieurs entreprises ferroviaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - remplacer, dans l'annexe 3.2, au point 1.2, la phrase suivante : « <i>la tarification est établie sur la base de coûts prévisionnels de la plateforme unique et du nombre prévisionnel d'appels.</i> » par « <i>la tarification est établie sur la base de coûts prévisionnels de la plateforme unique et du nombre prévisionnel de contacts avec la plateforme (par téléphone, via le formulaire digital ou via le centre relais pour sourds et malentendants)</i> ». - remplacer, dans l'annexe A1.1, la mention « <i>Tarif pour chaque contact téléphonique, en € HT</i> » par la mention « <i>Tarif pour chaque contact (téléphonique, digital ou via le centre relais), en € HT</i> ». - préciser dans l'annexe 12A, partie 4 « Tarification et facturation », la répartition de la facture d'un trajet impliquant plusieurs entreprises ferroviaires.

N°	Demandes pour le DRG 2025
2	Revoir les règles encadrant le mécanisme de régularisation des charges de capital entrant dans le revenu autorisé en cas de reports ou d'annulations de mise en service d'investissements, pour en corriger les imperfections, notamment en élargissant l'assiette d'éligibilité des investissements.
3	Présenter à l'Autorité les feuilles de route relatives aux projets de systèmes d'information lors des prochaines saisines et mieux isoler les charges de systèmes d'information dans la comptabilité analytique.
4	Garantir l'intégrité du modèle de tarification des portes d'embarquement.