

Avis n° 2025-082 du 13 novembre 2025

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 2026 et 2027

L'essentiel

L'Autorité émet un avis favorable sur les tarifs des prestations régulées proposées par SNCF Voyageurs dans les installations de service de ses centres d'entretien, dès lors que la méthode d'élaboration de ces tarifs est conforme au cadre juridique applicable et que plusieurs évolutions, notamment de structure et de simplification des tarifs, ont été introduites, conformément aux demandes émises par l'Autorité dans son précédent avis.

L'Autorité formule néanmoins un certain nombre de demandes et de recommandations, dont la mise en œuvre apparaît indispensable pour que les opérateurs puissent bénéficier de conditions d'accès aux centres de maintenance transparentes et non-discriminatoires.

En particulier, dans un contexte de développement de la demande, l'Autorité invite en premier lieu SNCF Voyageurs à donner davantage de visibilité et de sécurité sur la capacité et les tarifs applicables. À cet égard, l'Autorité accueille très favorablement l'initiative de SNCF Voyageurs de lancer une étude pour analyser l'efficacité d'utilisation de la capacité et quantifier la capacité résiduelle sur les technicentres TGV du Landy et TER Sud Hauts-de-France. Elle recommande à SNCF Voyageurs :

- d'une part, d'élargir cette démarche à l'ensemble des sites accueillant régulièrement des matériels roulants exploités dans le cadre de services librement organisés, en vue d'une publication de cette capacité prévisionnelle ;
- d'autre part, d'étudier la faisabilité d'un mécanisme permettant de sécuriser l'attribution de la capacité aux candidats suffisamment en amont de l'horaire de service.

En deuxième lieu, SNCF Voyageurs devra s'assurer de la matérialisation des hypothèses de gains de productivité en vue de produire des effets durables et cumulatifs sur les coûts. Alors que SNCF Voyageurs (i) n'a pas matérialisé les hypothèses de gains d'efficacité annoncées au titre des horaires de service 2024 et 2025, et (ii) prévoit une baisse de [0 - 2] % par an des charges d'exploitation (hors fourniture de pièces et prestations de nettoyage sous-traitées) pour les horaires de service 2026 et 2027, l'Autorité recommande à SNCF Voyageurs d'adopter un plan d'action concret permettant de réaliser et de tracer les gains de productivité annoncés.

En troisième lieu, l'Autorité constate que SNCF Voyageurs a fait évoluer la structure tarifaire afin de refléter le plus grand degré d'autonomie autorisé aux clients. Elle a ainsi opéré une simplification bienvenue de la grille tarifaire concernant les prestations de prise en charge de matériels roulants. Toutefois, l'Autorité demande à SNCF Voyageurs d'améliorer la justification des charges rattachées à la planification et à la coordination des mouvements de matériels roulants, et lui recommande de finaliser la mise en œuvre des systèmes de suivi des entrées, sorties et déplacements des matériels roulants de l'ensemble des candidats afin de disposer d'unités d'œuvres durablement fiabilisées. En outre, l'Autorité considère que SNCF Voyageurs doit renoncer aux critères conditionnant la mise à disposition de voies dédiées qui, malgré un élargissement depuis la précédente ORM, restent potentiellement discriminatoires. Elle recommande à SNCF Voyageurs de définir la liste des critères objectifs susceptibles d'être pris en compte lors de l'analyse de la demande.

En quatrième lieu, l'Autorité accueille favorablement l'évolution de la méthode de détermination des tarifs d'utilisation des installations pour adopter une approche additive, comme elle l'avait recommandé et comme SNCF Voyageurs l'a déjà fait pour les ORM de ses sociétés dédiées. Cette évolution méthodologique permet, par construction, de proposer des grilles tarifaires progressives et cohérentes au sein de chaque barème. L'Autorité formule cependant plusieurs recommandations visant à améliorer la fiabilité et la robustesse de cette nouvelle structure et demande notamment à SNCF Voyageurs, pour l'ORM 2028, de réaliser avec rigueur et complétude les exercices de réconciliation, de simulation de factures et de bilan des prestations facturées sur devis et au forfait.

Cette synthèse a un caractère strictement informatif. Elle ne saurait se substituer aux motifs et conclusions ci-après, qui seuls font foi.

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 23 septembre 2025 puis, à la suite de modifications de l'offre, le 31 octobre 2025 ;

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 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'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 ;

Vu l'« Offre de référence de maintenance de SNCF Voyageurs pour l'horaire de service 2026 » et l'« Offre de référence de maintenance de SNCF Voyageurs pour l'horaire de service 2027 » (ci-après « ORM 2026 » et « ORM 2027 », et ensemble « ORM 2026-2027 ») ;

Vu les consultations du Gouvernement effectuées par courriers en date du 24 septembre 2025 puis du 3 novembre 2025 en application de l'article L. 2132-8 du code des transports ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Le collège en ayant délibéré le 13 novembre 2025 ;

Considérant les éléments qui suivent :

Table des matières

1. Contexte.....	5
1.1. Les centres d'entretien du matériel roulant ferroviaire constituent des installations de service dont les conditions d'accès et de tarification sont régulées.....	5
1.2. SNCF Voyageurs est le principal exploitant d'installations de service pour la maintenance des matériels roulants destinés au transport de voyageurs	6
1.3. SNCF Voyageurs propose des prestations de stationnement, de nettoyage, de maintenance légère et de maintenance lourde	7
1.4. La transparence de l'offre et l'efficacité des services fournis dans le cadre de l'ORM sont cruciales pour le développement de la concurrence sur le marché des services librement organisés	8
1.5. Pour les horaires de service 2026 et 2027, SNCF Voyageurs a procédé à deux évolutions majeures de son modèle tarifaire	9
2. Analyse	11
2.1. À court comme à moyen terme, l'offre devra continuer à progresser pour offrir plus de visibilité et d'autonomie aux candidats	11
2.1.1. Au sein des technicentres, la dynamique d'autonomisation des candidats se poursuit avec plusieurs avancées majeures	11
2.1.2. L'offre devra rester visible, lisible et accessible malgré le transfert d'installations à des sociétés dédiées et la migration des canaux de commande	11
2.1.3. SNCF Voyageurs devra concrétiser les réflexions déjà engagées afin d'offrir davantage de visibilité et de sécurité sur la capacité et les tarifs	12
2.2. Des évolutions positives de l'offre sont à noter et doivent se poursuivre, notamment pour répondre à l'enjeu de la qualité de service dont le suivi reste limité.....	14
2.2.1. SNCF Voyageurs s'est engagée à réfléchir aux modalités d'application des critères de priorité d'accès, qui demeurent imprécis à ce jour	14
2.2.2. Le catalogue de pièces réparables du matériel a été mis à jour	15
2.2.3. Les conditions de mise à disposition de voies dédiées, bien qu'élargies, demeurent peu transparentes et potentiellement discriminatoires.....	15
2.2.4. Le suivi de la qualité de service demeure embryonnaire.....	16
2.3. Les évolutions de méthodologie tarifaire, qui répondent aux recommandations de l'Autorité, devront reposer sur une mise en œuvre plus robuste pour le prochain horaire de service	18
2.3.1. SNCF Voyageurs devra s'assurer de la matérialisation des hypothèses de gains de productivité en vue de produire des effets durables et cumulatifs sur les coûts....	18
2.3.2. La simplification de la grille tarifaire des prestations de prise en charge des matériels roulants permet de mieux refléter l'autonomie offerte aux candidats	20
2.3.3. La mise en œuvre d'une méthodologie additive pour la détermination des tarifs d'utilisation des installations constitue une avancée majeure.....	22
2.3.4. Le code informatique mettant en œuvre la méthodologie tarifaire devra être simplifié et commenté.....	24
2.3.5. La robustesse de l'exercice de réconciliation des tarifs et des charges devra être renforcée.....	25
Annexe 1 – Récapitulatif des demandes et recommandations formulées.....	27
Annexe 2 – Carte des sites de maintenance de SNCF Voyageurs.....	29

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, et dont l'Autorité régule les conditions d'accès et de tarification des prestations qui y sont fournies.
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 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 d'un accès transparent, équitable et non discriminatoire aux installations d'entretien de SNCF Voyageurs et aux services qui y sont fournis, pour l'ensemble des candidats qui exploitent ou envisagent d'exploiter des services de transport ferroviaire de voyageurs (ci-après « candidats »), constituent des éléments essentiels au bon fonctionnement du marché.
4. La régulation tarifaire de l'accès à ces installations de service représente ainsi un enjeu central en vue de l'ouverture à la concurrence du marché de transport ferroviaire de passagers.

1.1. Les centres d'entretien du matériel roulant ferroviaire constituent des installations de service dont les conditions d'accès et de tarification sont régulées

5. Conformément à l'article préliminaire du décret du 20 janvier 2012 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 2 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 susmentionné. Sont également qualifiées d'installations de service les « *autres infrastructures techniques, y compris les installations de nettoyage et de lavage* » (article 1^{er}, f)). 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 2012/34/UE susvisée, auquel renvoie le II de l'article 2 du décret précité.

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. Tout exploitant d'une installation de service 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 transports².
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 de façon non discriminatoire (articles 1 et 2 du décret du 20 janvier 2012 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'établir une description détaillée des installations de service et des services associés (article 4) et de la publier (article 5). En outre, le règlement d'exécution décrit les processus spécifiques applicables aux demandes d'accès (articles 7, 8, 9, 10, 12 et 13) et aux installations de service inutilisées (article 15).
9. La tarification de l'accès aux installations de service ainsi que des prestations qui y sont fournies est régulée. Le I de l'article 3 du décret précité 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* ».
10. Les prestations « régulées » 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 connexes³ lorsqu'elles ne sont proposées que par un seul fournisseur* ». Le dernier alinéa du I de l'article 3 de ce même décret 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* ».
11. Ces dispositions transposent les paragraphes 7 et 8 de l'article 31 de la directive 2012/34/UE susvisée.

1.2. SNCF Voyageurs est le principal exploitant d'installations de service pour la maintenance des matériels roulants destinés au transport de voyageurs

12. 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 requise⁴. 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.

² L'article L. 2123-3-1 du code des transports transpose le paragraphe 2 de l'article 13 de la directive 2012/34/UE : « *Les exploitants d'installations de service fournissent à toutes les entreprises ferroviaires, de manière non discriminatoire, un accès, y compris aux voies d'accès, aux infrastructures visées à l'annexe II, point 2, et aux services offerts dans ces infrastructures.* »

³ 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 du 20 janvier 2012 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.

⁴ Cette définition reprend celle de la norme NF EN 13306 datant de janvier 2018.

13. 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, SNCF Réseau, Trenitalia, Transdev et quelques entreprises ferroviaires de fret, notamment).
14. Le référentiel interne de SNCF Voyageurs sur l'organisation générale de la maintenance du matériel roulant distingue cinq niveaux de maintenance⁵, sur la base d'une progressivité dans la consistance et dans la fréquence des opérations. SNCF Voyageurs segmente son organisation entre :
- des « technicentres de maintenance » en charge de la maintenance dite « d'exploitation », ayant vocation à réaliser les travaux de maintenance de niveaux 1 à 3⁶. 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) ;
 - des « technicentres industriels », en charge des opérations qualifiées par SNCF Voyageurs de « patrimoniales » (révisions majeures, transformation et modernisation d'engins) ainsi que de toutes les réparations des pièces dénommées « Pièces Réparables du Matériel » (ci-après « PRM »). Les travaux de maintenance de niveaux 4 et 5⁷ sont réalisés dans ces technicentres industriels.
15. Au total, SNCF Voyageurs exploite 19 technicentres de maintenance⁸, regroupant 175 sites de maintenance légère, de nettoyage, de logistique et de stationnement, et sept technicentres industriels correspondant chacun à un site de maintenance lourde. Ces installations sont présentes sur l'ensemble du territoire et implantées à proximité des grandes gares et nœuds ferroviaires (voir carte en **annexe 2**).

1.3. SNCF Voyageurs propose des prestations de stationnement, de nettoyage, de maintenance légère et de maintenance lourde

16. Dans ses technicentres de maintenance, SNCF Voyageurs propose une offre d'accès pour compte propre (permettant de réaliser en autonomie des opérations de maintenance, de nettoyage et du stationnement) ainsi que des services de maintenance. Dans ses technicentres industriels, SNCF Voyageurs propose uniquement des services de maintenance lourde, sans proposer d'accès pour compte propre. Les tarifs applicables sont différenciés par technicentre.

⁵ Issus des normes NF X60-000 d'avril 2016 et NF EN 13306 de janvier 2018.

⁶ Le niveau de maintenance 1 correspond aux opérations de surveillance et de tests généralement assurées par les entreprises ferroviaires elles-mêmes, le niveau 2 aux opérations de tests, de vérification et de remplacement de pièces de durée courte et le niveau 3 aux opérations plus lourdes nécessitant des outillages et appareils dédiés spécifiques au centre de maintenance.

⁷ Les niveaux de maintenance 4 et 5 sont constitués d'opérations lourdes et de durées importantes, notamment les révisions de PRM, les opérations mi-vie et les réparations à la suite d'accident.

⁸ 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.

17. L'offre s'articule en six grandes catégories de prestations :

Catégorie	Prestation	Tarification
Accès aux installations	Prise en charge de matériel roulant et prestations logistiques ⁹ , selon trois 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
	Mise à disposition de voies dédiées	Tarif sur devis
	Utilisation de la machine à laver	Tarif unitaire par 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	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	

1.4. La transparence de l'offre et l'efficacité des services fournis dans le cadre de l'ORM sont cruciales pour le développement de la concurrence sur le marché des services librement organisés

18. L'ouverture à la concurrence des services conventionnés conduit à un recentrage des enjeux de l'offre de référence de maintenance (ci-après « ORM ») sur les technicentres assurant la maintenance des matériels utilisés par les services librement organisés.

⁹ 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.

19. Dans le contexte d'une mise en concurrence progressive des services de transport conventionnés, la régulation *ex ante* de l'accès aux technicentres de SNCF Voyageurs pour ce segment de marché devient moins déterminante dans la mesure où une concurrence pour le marché devient effective et peut s'accompagner du transfert aux autorités organisatrices de la mobilité des centres de maintenance dont l'activité est majoritairement consacrée à leurs services conventionnés¹⁰.
20. En revanche, l'accès aux installations et prestations offertes au travers de l'ORM dans les technicentres accueillant des matériels roulants, notamment aptes à la grande vitesse, exploités pour des services librement organisés, demeure un enjeu central pour le développement de ces services. Les installations de SNCF Voyageurs, par leur localisation, permettent de réaliser les opérations de maintenance courante minimales à proximité immédiate des grands pôles desservis en France. Cette proximité contribue à l'efficacité de l'intégration des opérations de maintenance courante dans le cycle de production des services de transport, et donc à leur viabilité. Ces installations offrent également la capacité nécessaire pour commencer l'activité dès que le matériel roulant est disponible, sans attendre la mise en service d'un nouveau centre de maintenance, dont le financement peut être difficile à sécuriser sans avoir encore atteint un volume d'activité critique et dont la construction peut nécessiter plusieurs années.
21. Dans ce contexte, il est essentiel que l'ORM constitue une offre visible et lisible, effectivement accessible, et qui corresponde aux besoins exprimés par les nouveaux opérateurs, notamment en fournissant des solutions transitoires, alternatives ou complémentaires à des « bases arrière » plus éloignées.
22. Parallèlement, comme l'Autorité le précisait déjà dans son avis du 20 janvier 2022 susvisé, l'offre doit également être proposée à des conditions correspondant à celles d'offres commerciales pertinentes, c'est-à-dire avec garanties de niveau de service et un tarif se rapprochant des coûts d'un opérateur efficace.
23. Dans son avis du 21 décembre 2023 susvisé, l'Autorité a notamment formulé dix recommandations à l'attention de SNCF Voyageurs en vue de proposer des améliorations de la consistance de l'offre, de sa performance et de sa tarification pour les horaires de services 2026 et 2027.

1.5. Pour les horaires de service 2026 et 2027, SNCF Voyageurs a procédé à deux évolutions majeures de son modèle tarifaire

24. En application du II de l'article L. 2133-5 du code des transports, SNCF Voyageurs a saisi l'Autorité de ses projets d'ORM pour les horaires de service 2026 et 2027, le 23 septembre 2025, puis, à la suite de modifications de ces offres, le 31 octobre 2025.
25. 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 plateforme de services aux entreprises ferroviaires (PSEF) le 23 septembre 2025, ce qui, ainsi que l'avait déjà relevé l'Autorité dans son avis du 21 décembre 2023 susvisé, 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.

¹⁰ Comme le permet l'article 21 de la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire.

26. L'offre, qui n'a pas connu d'évolution notable dans la consistance des prestations depuis l'ORM 2025, est désormais mise en œuvre sur un périmètre géographique plus resserré, du fait des transferts d'installations et de services de maintenance intervenus ces dernières années au gré de l'attribution des marchés de services de transport public dans le cadre de processus de mise en concurrence. Au cours de l'horaire de service 2025, cinq lots sont entrés en exploitation et ont donné lieu au transfert d'installations de services à de nouveaux exploitants¹¹ et d'autres lots devraient suivre la même voie en 2027¹².
27. Malgré le transfert de ces installations de maintenance, le nombre de sites concernés par l'ORM de SNCF Voyageurs est en légère hausse, de huit sites¹³, par rapport à l'ORM 2025. Cette augmentation s'explique par la mise en service de nouvelles installations¹⁴ et la division de sites existants, mais aussi par une fiabilisation de l'inventaire des installations de services exploitées par SNCF Voyageurs ayant notamment conduit à intégrer à l'ORM des sites appartenant à SNCF Réseau pour lesquels SNCF Voyageurs bénéficie de conventions de mise à disposition.
28. Sur le plan tarifaire, SNCF Voyageurs propose deux principales évolutions :
- D'une part, pour des prestations de prise en charge et de mouvement des matériels roulants demeurant inchangées, la grille tarifaire est simplifiée, passant de cinq à trois formules (cf. 2.3.2) ;
 - D'autre part, la méthode d'élaboration des tarifs d'utilisation des installations a été refondue, sans modification de la structure de la grille tarifaire, afin de construire les tarifs selon une approche additive, de sorte que le tarif d'utilisation de plusieurs installations est désormais égal à la somme des tarifs d'utilisation de chacune (cf. 2.3.3).
29. 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 dossier¹⁵.

¹¹ Cinq lots sont entrés en service lors de l'horaire de service 2025, pour lesquels les installations de services ont été transférées au nouvel exploitant : Étoile de Nice, attribué à SNCF Voyageurs Sud Azur et Inter-métropoles, attribué à Transdev en région PACA, Étoile d'Amiens, attribué à SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens en Hauts-de-France, Tram-Train, attribué à SNCF Voyageurs Loire Océan dans la région Pays de la Loire et T4/T11 et Branche Esbly Crécy, attribué à Stretto en Île-de-France.

¹² Selon les informations connues à date, sept lots pourraient conduire à des transferts d'installations d'ici l'horaire de service 2027. Les installations des lots Bourgogne Ouest Nivernais (Bourgogne Franche Comté), Ligne L (Île-de-France), Train Nantes Lyon et Nantes Bordeaux (État), déjà attribués à SNCF Voyageurs, seront transférées à des sociétés dédiées de SNCF Voyageurs. Les installations du lot Étoile de Caen (région Normandie), récemment attribué à RATP Dev, pourraient être transférées à son nouvel exploitant. Il en va de même des installations des lots Transfrontalier Est Strasbourg et Transfrontalier Ouest Metz (région Grand Est), pas encore attribués.

¹³ Le nombre de sites soumis à l'offre de SNCF Voyageurs passe de 167 à 175.

¹⁴ Notamment pour la maintenance des rames « Oxygène » avec la création de trois « satellites » du technicentre Paris Austerlitz : Clermont-Ferrand, Villeneuve-Saint-Georges et Brive-la-Gaillarde.

¹⁵ Conformément au III de l'article 3 du décret du 20 janvier 2012 susvisé.

2. Analyse

2.1. À court comme à moyen terme, l'offre devra continuer à progresser pour offrir plus de visibilité et d'autonomie aux candidats

2.1.1. Au sein des technicentres, la dynamique d'autonomisation des candidats se poursuit avec plusieurs avancées majeures

30. Pour les horaires de service 2026 et 2027, l'ORM évolue pour laisser davantage d'autonomie opérationnelle aux candidats qui le souhaitent. En sus de la mise à disposition de voies dédiées et de la possibilité offerte de réaliser des opérations en compte propre, certaines opérations auparavant réservées à SNCF Voyageurs peuvent désormais être réalisées en autonomie par les candidats :
- conduite du matériel roulant au sein des technicentres ;
 - déplacement des pièces détachées ;
 - utilisation des appareils de maintenance, à l'exception des vérins, tours en fosse et dispositifs de levage des matériels roulants.
31. Ces nouvelles possibilités, bien que soumises aux nécessaires procédures de sécurité (formation, habilitation, etc.), constituent autant d'avancées majeures pour permettre aux candidats de maîtriser les conditions d'entretien de leurs matériels roulants, au travers d'une optimisation des coûts et d'une montée en compétence.
32. Corollaire de cette autonomisation, la prestation de visite de toiture, désormais presque systématiquement assurée par les candidats eux-mêmes, n'est plus proposée au catalogue avec un tarif unitaire. Restant réalisée par SNCF Voyageurs pour ses matériels roulants, elle demeure accessible sur devis dans les rares cas où elle serait demandée par les tiers.
33. L'Autorité accueille favorablement ces évolutions et sera attentive à la mise en œuvre de ce processus d'autonomisation des candidats. Elle veillera en particulier à ce que les formations et habilitations qui découlent de sa mise en œuvre soient proposées dans des conditions transparentes, équitables et non discriminatoires.

2.1.2. L'offre devra rester visible, lisible et accessible malgré le transfert d'installations à des sociétés dédiées et la migration des canaux de commande

34. La visibilité et la lisibilité de l'offre de SNCF Voyageurs sont des éléments indispensables à sa transparence. Cette visibilité est actuellement assurée au travers :
- de la plateforme de services aux entreprises ferroviaires (PSEF)¹⁶, service de SNCF Réseau à qui SNCF Voyageurs sous-traite la publication et la commercialisation de l'ORM et des offres de maintenance de ses sociétés dédiées ;
 - du système d'information géographique ORIS de SNCF Voyageurs¹⁷, qui cartographie les installations et précise leurs caractéristiques détaillées.
35. SNCF Voyageurs a récemment entrepris d'internaliser la commercialisation des prestations de l'ORM, en s'appuyant, d'ici mi-2026, sur une nouvelle plateforme informatique dénommée PAVIS¹⁸.

¹⁶ <https://www.psef.sncf-reseau.fr/content/nos-produits-et-services#offres-actuelles-sncf-voyageurs>

¹⁷ <https://oris.sncf.fr/>

¹⁸ Plateforme d'accès voyageurs aux installations de service.

36. Dans un contexte par ailleurs marqué par le transfert d'installations à des filiales dédiées ou à d'autres exploitants, il apparaît indispensable que SNCF Voyageurs accompagne suffisamment ses clients et prospects afin que la transition soit la plus fluide possible. L'Autorité estime que SNCF Voyageurs devra notamment s'assurer d'une bonne information préalable, individualisée si besoin, des candidats déjà clients.
37. Dès lors, afin de renforcer l'autonomie des candidats dans la recherche d'installations de service compatibles avec leur besoins, l'Autorité recommande à SNCF Voyageurs d'ouvrir en libre accès la plateforme ORIS, actuellement accessible après inscription. Le renforcement de la publicité de l'offre pourrait en outre se matérialiser par un renseignement plus complet et détaillé des informations publiées sur les portails internet communs tels que le *Rail Facilities Portal*¹⁹.

N°	Recommandation	Échéance
1	Renforcer l'accessibilité et la lisibilité de l'offre, ainsi que l'accompagnement et l'information des candidats en : <ul style="list-style-type: none"> i. Accompagnant la transition vers la plateforme PAVIS pour la commercialisation des prestations de maintenance ii. Ouvrant en libre accès la plateforme d'information géographique ORIS iii. Complétant et détaillant les informations renseignées sur les portails internet communs tels que le <i>Rail Facilities Portal</i> 	S2 2026

2.1.3. SNCF Voyageurs devra concrétiser les réflexions déjà engagées afin d'offrir davantage de visibilité et de sécurité sur la capacité et les tarifs

38. L'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs fait émerger un besoin croissant de transparence et de prévisibilité, à la fois sur les capacités disponibles dans les centres de maintenance exploités par SNCF Voyageurs et sur la tarification applicable aux prestations qui y sont fournies.
39. S'agissant de la capacité disponible, ce besoin est d'autant plus prégnant qu'elle est limitée. À cet égard, l'Autorité accueille très favorablement l'initiative de SNCF Voyageurs de lancer une étude pour analyser l'efficacité d'utilisation de la capacité et quantifier la capacité résiduelle sur les technicentres TGV du Landy et TER Sud Hauts-de-France.
40. Compte tenu de l'enjeu crucial de l'accès à des installations de service pour le marché du transport de voyageurs, et en particulier de l'accès aux technicentres de SNCF Voyageurs pour l'exploitation de services à grande vitesse, l'Autorité recommande à SNCF Voyageurs d'adopter une feuille de route visant, d'ici 2027 :
- d'une part, à élargir la démarche d'évaluation de la capacité disponible et d'identification des pistes d'optimisation de son usage à l'ensemble des sites accueillant régulièrement des matériels roulants exploités dans le cadre de services librement organisés, en vue d'une publication de cette capacité ;
 - d'autre part, à étudier la faisabilité d'un mécanisme permettant de sécuriser l'attribution de la capacité aux candidats suffisamment en amont de l'horaire de service et sur un horizon pluriannuel²⁰.

¹⁹ railfacilitiesportal.eu

²⁰ À l'instar, par exemple, des accords-cadres de capacité conclus avec SNCF Réseau en application de l'article L. 2122-6 du code des transports.

41. L'Autorité observe par ailleurs que SNCF Voyageurs publie, sur le site de la PSEF, une liste d'installations de maintenance indisponibles en raison de travaux, une initiative bienvenue pour les opérateurs ferroviaires²¹. Elle relève toutefois que ces informations ne s'avèrent que très peu exploitables en raison de la difficulté à les rapprocher de la liste des installations existantes. En effet, le format utilisé diffère à la fois des informations sommaires de description des installations présentes dans les annexes 1.1 à 1.4 de l'ORM, qui sont publiques, et des informations plus détaillées, qui ne sont accessibles qu'après inscription sur la plateforme ORIS. Au surplus, l'absence d'utilisation d'identifiants uniques dans ces référentiels complexifie la tâche.
42. Par conséquent, l'Autorité recommande à SNCF Voyageurs d'assurer un effet utile à la publication des informations relatives aux indisponibilités en les rapprochant directement des informations détaillées de description des installations.
43. En ce qui concerne la tarification, l'Autorité estime que le passage à un rythme triennal, comme c'est le cas pour les redevances d'utilisation du réseau ferroviaire, voire plus long, offrirait davantage de visibilité et de stabilité aux acteurs. Dès lors que l'Autorité considère que les évolutions méthodologiques et de la structure tarifaire apportées par SNCF Voyageurs pour l'ORM 2026-2027 sont pertinentes et de nature à refléter de manière plus juste et plus robuste les coûts des prestations de maintenance (cf. 2.3.2 et 2.3.3), elle recommande à SNCF Voyageurs de passer à une tarification au moins triennale.

N°	Recommandations	Échéance
2	Adopter une feuille de route visant, d'ici 2027, à : i. Élargir la démarche d'évaluation de la capacité disponible et d'identification des pistes d'optimisation de son usage à l'ensemble des sites accueillant régulièrement des matériels roulants exploités dans le cadre de services librement organisés, en vue d'une publication de cette capacité ; ii. Étudier la faisabilité d'un mécanisme permettant de sécuriser l'attribution de la capacité aux candidats en amont de l'horaire de service et sur un horizon pluriannuel.	S1 2026
3	Assurer une présentation cohérente des informations relatives aux indisponibilités et des informations détaillées de description des installations afin de permettre aux candidats d'effectuer aisément un rapprochement entre les différentes informations.	S2 2026
4	Mettre en place une tarification au moins triennale.	ORM 2028 (saisine)

²¹ <https://www.psef.sncf-reseau.fr/content/installations-de-maintenance-sncf-voyageurs-indisponibles>

2.2. Des évolutions positives de l'offre sont à noter et doivent se poursuivre, notamment pour répondre à l'enjeu de la qualité de service dont le suivi reste limité

2.2.1. SNCF Voyageurs s'est engagée à réfléchir aux modalités d'application des critères de priorité d'accès, qui demeurent imprécis à ce jour

44. Dans l'éventualité où toutes les demandes d'accès ne pourraient être pleinement satisfaites du fait de la limitation de la capacité des installations, l'ORM prévoit une procédure de coordination afin de tenter de répondre favorablement aux demandes concurrentes au moyen de solutions qui ne nécessitent pas d'investissements supplémentaires. Si la procédure de coordination échoue, SNCF Voyageurs peut répartir la capacité demandée entre les demandeurs en appliquant des critères de priorité ou proposer aux candidats des alternatives viables.
45. Dans l'ORM 2026-2027, SNCF Voyageurs fait évoluer les critères de priorité applicables. Ils font désormais référence aux trois éléments impératifs et aux deux premiers éléments facultatifs prévus par l'article 11 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 de la Commission du 22 novembre 2017 susvisé²² qui doivent ou peuvent être pris en compte pour la détermination des critères. La référence aux « sillons déjà attribués en liaison avec la fourniture des services demandés » et à « la présentation des demandes en temps voulu » figurant dans l'ORM 2025 est supprimée de la liste des « critères de priorité ». Néanmoins, le préambule du point 6.4 relatif au traitement des demandes concurrentes prévoit que le traitement des demandes d'accès dépend de la « date de la demande » et de « l'attribution des sillons par le gestionnaire d'infrastructure », ce qui interroge sur l'articulation de ces éléments avec les critères de priorité.
46. Si cet ajustement de l'ORM apporte diverses clarifications rédactionnelles et met en cohérence les termes employés dans l'ORM avec ceux de la réglementation applicable, l'Autorité considère toutefois que la façon dont ces critères seraient appliqués en pratique (pondération, hiérarchisation ou autre) demeure imprécise, ce qui nuit à la transparence de l'offre et fait perdurer le risque d'un traitement non équitable entre candidats. Par conséquent, l'Autorité recommande à SNCF Voyageurs d'apporter toutes les précisions nécessaires permettant l'application de ces critères dans des conditions objectives et non discriminatoires.
47. Dans le cadre de l'instruction, SNCF Voyageurs a d'ores et déjà indiqué que la méthodologie d'utilisation de ces critères faisait partie des chantiers envisagés dans son programme de travail 2026-2028. Compte-tenu de l'importance du sujet, les travaux doivent aboutir au plus tôt pour que les résultats puissent être intégrés à l'ORM 2027.

N°	Recommandation	Échéance
5	Apporter toutes les précisions nécessaires à l'application effective, transparente et non discriminatoire des critères de priorité d'accès.	ORM 2027

²² Cet article prévoit que « [les critères de priorité] tiennent compte de la finalité de l'installation, de l'objet et de la nature des services de transport ferroviaires concernés, ainsi que de l'objectif de garantir une utilisation efficace de la capacité disponible. Les critères de priorité peuvent également tenir compte des aspects suivants :

- les contrats existants ;
- l'intention et la faculté d'utiliser la capacité demandée, y compris, le cas échéant, le défaut d'utilisation de tout ou partie de la capacité allouée par le passé, et les raisons de ce défaut d'utilisation ;
- les sillons déjà attribués en liaison avec la fourniture des services demandés ;
- les critères de priorité régissant l'allocation des sillons ;
- la présentation des demandes en temps voulu. »

2.2.2. Le catalogue de pièces réparables du matériel a été mis à jour

48. S'agissant de la prestation de réparation de pièces réparables du matériel (PRM), l'Autorité a recommandé dans son précédent avis de « *préciser le périmètre de l'offre de réparation de pièces, en clarifiant la notion de "connues" actuellement inscrite dans le projet d'ORM* »²³.
49. Dans le cadre de l'ORM 2026-2027, SNCF Voyageurs a mis à jour le catalogue de pièces (annexe 5.1.5) et s'est engagée à continuer de l'enrichir régulièrement avec les dernières PRM connues²⁴. L'Autorité note que près du quart du catalogue présenté au titre de l'ORM 2026 correspond à de nouvelles références. L'Autorité sera attentive à ce que SNCF Voyageurs tienne cet engagement.

2.2.3. Les conditions de mise à disposition de voies dédiées, bien qu'élargies, demeurent peu transparentes et potentiellement discriminatoires

50. Depuis l'horaire de service 2024, SNCF Voyageurs a introduit la possibilité d'une mise à disposition de voies dédiées à un candidat lorsque les capacités disponibles au sein d'un technicentre le permettent. L'utilisation systématique des mêmes emplacements permet en effet une exploitation plus efficace des capacités par leur bénéficiaire, notamment lorsqu'il y accède pour compte propre afin de réaliser des opérations de maintenance et de nettoyage. En pratique, un candidat peut ainsi réserver une voie spécifique pour une durée déterminée.
51. Cette offre était initialement réservée aux entreprises ferroviaires titulaires de contrats de service public. Dans son avis du 21 décembre 2023 susvisé, l'Autorité avait relevé que « *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 [...] aux obligations d'accès* » et avait enjoint à SNCF Voyageurs d'offrir la prestation à l'ensemble des entreprises ferroviaires²⁵. À la suite de cet avis, l'ORM a été modifiée et SNCF Voyageurs propose désormais cette prestation dans des conditions identiques aux entreprises ferroviaires, que celles-ci opèrent des services conventionnés ou librement organisés.
52. Les conditions d'éligibilité à la mise à disposition de voies dédiées restent néanmoins potentiellement discriminatoires. En effet, SNCF Voyageurs restreint l'accès à cette prestation aux candidats qui :
- exploitent un « nouveau » service librement organisé ou qui sont « nouvellement » attributaires d'un contrat de service public ; et qui, dans le même temps,
 - ne seraient pas en mesure d'utiliser leurs propres installations de service notamment « *en raison de travaux en cours pour l'aménagement et/ou la construction de celles-ci* », impliquant que le candidat doit avoir un projet de construction de centre de maintenance en cours pour être éligible à la prestation.
53. Dans le cadre de l'instruction, SNCF Voyageurs n'a pas apporté d'éléments permettant d'objectiver les raisons pour lesquelles une différence de situation justifierait une différence de traitement :
- d'une part, entre un candidat nouvel attributaire d'un contrat de service public ou exploitant d'un nouveau service librement organisé et un candidat qui opérerait déjà des services ferroviaires ; et
 - d'autre part entre un candidat ayant un projet de construction d'installation de service et un candidat n'en n'ayant pas.

²³ Points 34 à 36 et recommandation figurant à l'annexe 1 de l'avis du 21 décembre 2023 précité.

²⁴ Voir note de bas de page 11 page 26 de l'ORM.

²⁵ Point 28 et injonction figurant à l'annexe 1 de l'avis du 21 décembre 2023 précité.

54. Il en résulte que ces critères d'éligibilité sont potentiellement discriminatoires. Dès lors, l'Autorité estime que SNCF Voyageurs doit renoncer à tout critère d'éligibilité propre à la nature ou aux motivations du demandeur. L'Autorité recommande également à SNCF Voyageurs de définir la liste des critères objectifs susceptibles d'être pris en compte lors de l'analyse de la demande. En tout état de cause, le refus de mise à disposition d'une voie extérieure à un candidat sur le fondement d'un critère relatif à la situation du candidat sur le marché ou à ses motivations pourrait être constitutif d'un manquement de SNCF Voyageurs à l'obligation d'offrir un accès dans des conditions équitables, transparentes et non discriminatoires.
55. De plus, l'Autorité relève que la fourniture de la prestation est conditionnée à « *la conclusion d'un contrat de bail assorti d'un devis* », sans autre précision. Si SNCF Voyageurs a pu produire les conditions générales du contrat de bail au cours de l'instruction, l'Autorité estime que l'absence de publication des stipulations de ce contrat ainsi que les modalités d'établissement du devis manquent de transparence.
56. L'Autorité recommande à SNCF Voyageurs (i) de préciser dans l'ORM l'articulation entre la tarification issue de l'ORM et le loyer dû au titre du contrat de bail, d'ici sa prochaine saisine, et (ii) d'annexer à l'ORM le modèle de contrat de bail applicable, dès maintenant. L'Autorité restera vigilante aux conditions, notamment tarifaires, de cette mise à disposition dans le cadre de la prochaine saisine.

N°	Recommandations	Échéance
6	Supprimer les critères d'éligibilité à la mise à disposition de voies dédiées propres à la nature ou aux motivations du demandeur.	ORM 2026-2027 (dès à présent)
7	Préciser dans l'ORM l'articulation entre la tarification issue de l'ORM et le loyer dû au titre du contrat de bail.	ORM 2028 (saisine)
8	Annexer à l'ORM le modèle de contrat de bail relatif à la mise à disposition de voies dédiées.	ORM 2026-2027 (dès à présent)

2.2.4. Le suivi de la qualité de service demeure embryonnaire

57. Outre la compréhension des prestations proposées et notamment de la consistance exacte des opérations de maintenance inscrites au catalogue, le respect d'un niveau de qualité de service et de délais de réalisation est une attente forte des candidats.
58. En 2023, SNCF Voyageurs avait annoncé initier (i) la digitalisation du processus de commande des prestations au moyen du logiciel DUNE de SNCF Réseau, (ii) le suivi des temps de présence et déplacements de l'ensemble des matériels roulants dans l'ensemble des technicentres²⁶ et (iii) la mise en place d'indicateurs de respect des heures de sortie des technicentres.

²⁶ Du fait de la diversité des logiciels en service et de l'absence de certaines fonctionnalités, le suivi des matériels roulants de tiers était complexe et demeurerait très lacunaire.

59. Dans son avis du 21 décembre 2023 susvisé, l'Autorité a rappelé l'importance de mesurer la qualité de service fournie aux tiers et de s'engager sur des garanties de niveau de qualité de service. En particulier, elle a formulé deux recommandations pour SNCF Voyageurs pour l'ORM 2026-2027 :
- « Assurer un suivi des délais de réponse aux demandes formulées par les entreprises ferroviaires, au titre de l'ORM, dans les systèmes d'information prévus à cet effet (logiciel DUNE) » ;
 - « Mettre en place des garanties de niveau de service, notamment des garanties liées aux délais de réalisation des services ».
60. S'agissant du délai de réponse aux demandes de prestations, SNCF Voyageurs a entretemps décidé de substituer la plateforme PAVIS, mentionnée au point 35, au logiciel DUNE. Ce changement devrait notamment permettre un suivi précis du délai de réponse aux expressions de besoins émises par les candidats, bien que diverses améliorations doivent encore être apportées. Pour l'année 2024, SNCF Voyageurs indique que 77 % des expressions de besoins font l'objet d'une réponse en moins de deux jours ouvrés²⁷, sans distinction entre les demandes pour l'année et les demandes ponctuelles. L'Autorité considère ce résultat comme insatisfaisant en ce qui concerne les demandes ponctuelles pour lesquelles l'ORM prévoit un délai de deux jours ouvrés. Par ailleurs, l'Autorité note qu'à ce stade, aucune publication d'indicateur n'est prévue. Aussi l'Autorité souhaite que SNCF Voyageurs (i) publie le temps de réponse effectif par type de demande²⁸ et (ii) mette en place un plan d'action pour respecter l'engagement de délai pris dans l'ORM.
61. S'agissant des délais de réalisation des prestations, SNCF Voyageurs a mené à bien l'expérimentation annoncée de suivi des heures de sortie dans les technicentres traitant des matériels aptes à la grande vitesse, en proposant un indicateur retranscrivant le taux de respect de l'heure de sortie réelle à celle prévue. Toutefois, ce suivi pâtit d'un manque de fiabilité des horaires de référence fournis par les candidats et du caractère manuel des saisies opérées par le gestionnaire de site. En effet, à défaut d'intégration des matériels roulants des clients externes au sein des systèmes d'information de SNCF Voyageurs²⁹, l'indicateur proposé par SNCF Voyageurs est établi sur la base de données déclaratives transmises et traitées manuellement entre le gestionnaire de site et les clients. En 2024, sur les sites accueillant des matériels à grande vitesse, l'heure de sortie annoncée serait respectée en moyenne dans 76 % des cas³⁰. Il convient de relever que la dispersion entre technicentres est importante, atteignant un minimum de 54,2 % [] et un maximum de 89,4 % [].
62. L'Autorité considère qu'il revient à SNCF Voyageurs de mettre en place un système d'information pertinent pour collecter et fiabiliser les indications horaires nécessaires au calcul de l'indicateur de respect des heures d'entrée et de sortie, et qu'en tout état de cause cela ne saurait empêcher de suivre le délai effectif de réalisation des prestations.
63. Compte-tenu des faibles progrès réalisés par SNCF Voyageurs en matière de suivi de la qualité de service, l'Autorité réitère sa recommandation de mettre en place des garanties de niveau de service, notamment des garanties de temps de réalisation des prestations.
64. Dès lors que la fiabilité de la mesure de l'adéquation entre les tarifs et les coûts dépend de la consistance des prestations fournies, qui est notamment caractérisée par le niveau de qualité de service offert, l'Autorité sera attentive à ce que SNCF Voyageurs puisse proposer une tarification qui tienne compte de la qualité de service effective, en intégrant par exemple un mécanisme incitatif.

²⁷ Une réponse est apportée à 77% sous 2 jours, 19% entre 3 et 6 jours et 4% en plus de 7 jours.

²⁸ Il s'agit de distinguer les demandes formulées pour l'année et les demandes ponctuelles.

²⁹ Systèmes d'information ODEON et SPID.

³⁰ L'indicateur de respect des heures de sortie est de [90 - 95] % en moyenne pour les candidats tiers (Trenitalia et Eurostar).

N°	Recommandations	Échéance
9	Publier le temps de réponse effectif aux demandes de prestations.	S2 2026
10	Mettre en place un plan d'efficacité pour respecter l'engagement de temps de réponse pris dans l'ORM.	S2 2026
11	Mettre en place des garanties de niveau de service, notamment des garanties de temps de réalisation des prestations.	S2 2026

2.3. Les évolutions de méthodologie tarifaire, qui répondent aux recommandations de l'Autorité, devront reposer sur une mise en œuvre plus robuste pour le prochain horaire de service

2.3.1. SNCF Voyageurs devra s'assurer de la matérialisation des hypothèses de gains de productivité en vue de produire des effets durables et cumulatifs sur les coûts

65. Dans la continuité des offres de référence précédentes, SNCF Voyageurs fonde sa tarification sur les derniers comptes séparés audités disponibles, soit en l'occurrence les comptes 2024. L'Autorité considère que la base de charges issue de ces comptes présente un niveau de fiabilité suffisant pour établir la tarification de l'ORM 2026-2027, dès lors que l'attestation de conformité aux règles de séparation comptable de SNCF Voyageurs approuvées par l'Autorité³¹ ne comporte pas de réserve.
66. Les revenus autorisés des technicentres de maintenance s'élèvent respectivement à [1000 - 2000] M€ et [1000 - 2000] M€ pour les horaires de service 2026 et 2027³², soit une hausse de [6 - 8] % par rapport à l'horaire de service 2025. Cette hausse est notamment due à la hausse des charges de personnel sur l'exercice 2024, supérieure à l'hypothèse d'inflation qui avait été retenue (cf. point 70 ci-dessous).
67. Pour déterminer la part des revenus autorisés 2026 et 2027 relative aux charges de capital, SNCF Voyageurs s'appuie sur une base d'actifs régulée construite en utilisant les actifs comptabilisés au 31 décembre 2024, tenant compte du retrait des sites sortant du périmètre de l'ORM, et des investissements significatifs dont la mise en service est prévue pour les exercices 2026 et 2027 pour les sites y demeurant. Le coût moyen pondéré du capital (CMPC) avant impôt retenu par SNCF Voyageurs, qui s'élève à [6 - 8] %, correspondant à la borne haute des estimations issues des travaux menés par l'Autorité, peut être admis.
68. Pour les investissements projetés pour 2026 et 2027, l'Autorité relève que SNCF Voyageurs prend en compte des dotations aux amortissements au titre de l'année de mise en service, mais que les valeurs nettes comptables des actifs correspondants, estimées au 31 décembre de cette même année, ne prennent pas en compte ces dotations. Si l'impact est négligeable pour l'ORM 2026-2027, l'Autorité demande à SNCF Voyageurs de prendre en compte des valeurs nettes comptables et des dotations aux amortissements cohérentes afin de ne pas surestimer le montant des charges de capital pour les prochains horaires de service.
69. Pour déterminer la part des revenus autorisés 2026 et 2027 relative aux charges d'exploitation, SNCF Voyageurs projette les charges 2024 dans les conditions économiques 2025, puis leur applique des taux d'inflation et de productivité prévisionnels jusqu'aux horizons 2026 et 2027.

³¹ Décision n° 2024-051 du 2 juillet 2024 relative à la modification des règles de séparation comptable de SNCF Voyageurs.

³² Montants intégrant les frais de gestion des pièces détachées et de contrôle de la sous-traitance de nettoyage, prestations réalisées par SNCF Voyageurs, retraités du coût des pièces détachées et des prestations de nettoyage sous-traitées, fournis par des tiers, et refacturées à l'euro aux clients.

70. L'Autorité constate que le montant de charges d'exploitation figurant dans la saisine au titre de 2025 est en hausse par rapport à celui qui avait été déterminé en 2023 pour établir la tarification 2025. SNCF Voyageurs considère en effet que ses prévisions pour 2024 étaient sous-estimées, notamment en raison :
- d'une part, d'une réévaluation de la masse salariale plus importante que prévue, sous l'effet des négociations annuelles obligatoires (NAO) ;
 - d'autre part, d'une insuffisante prise en compte des conséquences des réorganisations internes liées tant à la mise en place de nouvelles unités de production relatives à la préparation de l'arrivée de nouveaux matériels roulants³³ qu'à l'ouverture de nouveaux ateliers³⁴.
71. Dans ce contexte, l'Autorité note que SNCF Voyageurs n'a pas matérialisé les hypothèses de gains d'efficacité annoncées au titre des horaires de service 2024 et 2025.
72. S'agissant des charges de personnel retenues pour 2025, SNCF Voyageurs a, dans un premier temps, retraité les charges de personnel 2024 pour neutraliser les éléments de rémunération variables spécifiques aux Jeux Olympiques et Paralympiques (JOP). L'Autorité constate que SNCF Voyageurs a procédé à ce retraitement de manière uniforme dans l'ensemble des barèmes, alors que certains sites semblent davantage concernés. Toutefois, l'instruction a pu confirmer que cette approximation n'emportait pas de conséquences significatives sur les revenus autorisés.
73. Dans un second temps, SNCF Voyageurs a intégré (i) un effet prix de + 2,2 %, en lien avec les NAO de 2025, et (ii) un effet volume correspondant à l'augmentation des effectifs, dans la lignée des années précédentes. Cette augmentation est notamment justifiée par l'évolution du modèle d'activité de SNCF Voyageurs, avec une intensification de l'utilisation du matériel roulant, et donc de sa maintenance, et la montée en charge de nouveaux sites.
74. S'agissant des autres charges d'exploitation retenues pour 2025, l'Autorité relève une baisse significative des frais de structure et de siège, due à un changement dans l'allocation des redevances entre entités de SNCF Voyageurs et de SNCF SA. Si les justifications fournies par SNCF Voyageurs sont acceptables, l'Autorité relève toutefois que le lien entre certains postes de charges de structure pris en compte et les activités de maintenance pourrait être davantage justifié.
75. L'Autorité souligne ainsi la nécessité pour SNCF Voyageurs de mieux justifier les hypothèses de projection retenues, notamment en décomposant les effets prix et volume pris en compte pour le calcul des charges de personnel et celui des autres charges d'exploitation.
76. Les charges d'exploitations 2026 et 2027 sont ensuite obtenues en tenant compte de prévisions d'inflation et de productivité.
77. L'hypothèse d'inflation retenue par SNCF Voyageurs correspond aux projections établies et publiées par la Banque de France pour l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH) hors énergie et alimentation. L'Autorité considère que la proposition de SNCF Voyageurs est acceptable dans la mesure où, en l'absence d'indice macro-économique représentatif de l'évolution des charges d'un opérateur de maintenance ferroviaire et de projections robustes et partagées, l'IPCH permet de correctement prendre en compte la conjoncture économique, paramètre exogène à l'évolution des charges de SNCF Voyageurs.
78. L'hypothèse de productivité présentée par SNCF Voyageurs, qui simule les gains d'efficacité auxquels elle veut tendre pour les exercices 2026 et 2027, correspond à une baisse de [0 - 2] % par an des charges d'exploitation, hors fourniture de pièces et prestations de nettoyage sous-traitées.

³³ Notamment les rames Oxygène en remplacement de trains Corail ou les RER NG sur la ligne D du Transilien.

³⁴ Notamment les sites de Saint-Etienne, Clermont-Ferrand et Strasbourg.

79. L'Autorité salue l'ambition du niveau des coefficients de productivité proposés par SNCF Voyageurs pour les horaires de service 2026 et 2027, plus élevés que ceux proposés pour les horaires de service précédents (respectivement [0 - 2] % pour 2024 et [0 - 2] % pour 2025).
80. Toutefois, l'Autorité constate que ces gains de productivité, qui s'appliquent au premier ordre aux charges de main d'œuvre, ne compensent pas la dynamique et les écarts de productivité de la main d'œuvre observables entre les technicentres demeurés à l'ORM et ceux des sociétés dédiées. Elle relève par exemple que :
- le nombre d'heures productives de maintenance par équivalent temps plein (ETP) s'améliore globalement dans les technicentres TER de l'ORM, mais demeure moindre que celui présenté au titre des ORM des sociétés dédiées dans les mêmes régions (ratio [2 - 4] % supérieur en moyenne à celui observé pour les sites ORM comparables³⁵, et [10 - 20] % supérieur en région [...] ³⁶) ;
 - le nombre d'heures productives de maintenance par ETP se dégrade (de [2 - 4] % en moyenne) dans l'ensemble des technicentres TGV ;
 - les prestations de prise en charge sont réalisées plus efficacement dans les sociétés dédiées, où le nombre d'heures productives des personnels en charge des mouvements de matériels roulants rapporté au nombre d'entrées-sorties est nettement moindre que pour les technicentres TER des mêmes régions, où l'efficacité de ces prestations semble se dégrader³⁷.
81. Au regard de l'ambition de productivité affichée, de la sensibilité des tarifs à cette hypothèse et de l'importance que revêt la performance des prestations fournies au titre de l'ORM dans le contexte de marché, l'Autorité considère essentiel d'inscrire l'ORM dans une dynamique d'efficacité analogue à celle des sociétés dédiées. Elle recommande à SNCF Voyageurs d'adopter un plan d'action concret permettant de réaliser les gains de productivité annoncés et de produire des effets durables et cumulatifs sur les coûts.

N°	Demande	Échéance
1	Mettre en cohérence les valeurs nettes comptables avec les dotations aux amortissements pour les investissements projetés.	ORM 2028 (saisine)

N°	Recommandation	Échéance
12	Adopter un plan d'action concret permettant de réaliser les gains de productivité annoncés et de produire des effets durables et cumulatifs sur les coûts.	S1 2026

2.3.2. La simplification de la grille tarifaire des prestations de prise en charge des matériels roulants permet de mieux refléter l'autonomie offerte aux candidats

82. SNCF Voyageurs a fait évoluer la structure tarifaire afin de refléter le plus grand degré d'autonomie autorisé aux clients, opérant opportunément une simplification de la grille tarifaire concernant les prestations de prise en charge de matériels roulants. Trois formules³⁸ remplacent désormais les cinq qui préexistaient³⁹.

³⁵ [900 - 1 000] heures productives par ETP en moyenne pour les sociétés dédiées contre [900 - 1 000] tous barèmes confondus des régions concernées (hors barèmes TGV et Techninat).

³⁶ [900 - 1 000] heures productives par ETP pour le lot [...] contre [800 - 900] en moyenne en région [...].

³⁷ Pour les sociétés dédiées, le nombre d'heures productive par entrée-sortie est au maximum de [1 - 2] h alors que, dans les technicentres ORM de ces mêmes régions, il se situe entre [1 - 2] et [2 - 5] h.

³⁸ Trois formules dont deux font l'objet d'une modulation tarifaire, soit cinq tarifs.

³⁹ Cinq formules dont le tarif unitaire était modulé selon que la longueur du matériel roulant excédait ou pas 27 m, soit 10 tarifs.

83. Ces nouvelles formules sont construites selon une logique additive comprenant les prestations suivantes :
- la planification de l'occupation des emplacements et la coordination des mouvements de matériels roulants par l'agent chargé de la gestion opérationnelle du site ainsi que la fourniture des prestations logistiques (formule A) ;
 - le pilotage, et la conduite si demandée, du matériel roulant lors de son entrée et de sa sortie, jusqu'à la première voie utile (qui, avec les prestations de la formule A, composent la formule B) ;
 - le pilotage, et la conduite si demandée, du matériel roulant pour les déplacements à l'intérieur d'un site autres que l'entrée ou la sortie (qui, avec les prestations de la formule B, composent la formule C) .
84. Si SNCF Voyageurs indique clairement dans une note incluse dans le dossier de saisine que « dans le cas où le candidat assure seul la conduite de son matériel roulant sous la coordination du gestionnaire opérationnel de site de SNCF Voyageurs, c'est la formule A qui est appliquée », l'Autorité relève que la rédaction de l'ORM est ambiguë sur ce point. En effet, des indications contradictoires et équivoques figurent au 4.1.1.3 du texte de l'ORM⁴⁰.
85. Au cours de l'instruction, SNCF Voyageurs s'est engagée à clarifier le texte de l'ORM de telle sorte qu'un candidat assurant seul la conduite du matériel roulant se voie appliquer sans ambiguïté la formule A et que, pour chaque formule B et C, la responsabilité de la conduite et du pilotage soit explicitement mentionnée.
86. Compte tenu de cet engagement, l'Autorité considère que la nouvelle structure tarifaire est bienvenue en ce qu'elle permettra effectivement aux candidats autonomes, n'utilisant qu'un minimum d'emplacements, de bénéficier pleinement des gains de productivité qu'ils pourraient réaliser en conduisant eux-mêmes leurs matériels roulants. En effet, le tarif de la formule A est en moyenne moitié moindre que celui applicable auparavant dans le cas d'une entrée-sortie sans déplacement au sein du site, pour laquelle la conduite et le pilotage du matériel roulant étaient nécessairement assurés par SNCF Voyageurs (ancienne formule 5).
87. S'agissant de la tarification de ces prestations de prise en charge, l'Autorité a pu vérifier que les temps normatifs pris en compte pour les prestations de pilotage apparaissent globalement cohérents avec les heures productives des agents. Toutefois, l'Autorité observe une certaine hétérogénéité, entre les barèmes, du temps de planification et de coordination pris en compte rapporté au nombre d'entrées-sorties, qui apparaissent relativement très élevés dans les technicentres Hauts-de-France, Paris Austerlitz, Transilien et Occitanie notamment. L'Autorité relève également que la mesure du nombre de déplacements au sein des sites manque de fiabilité du fait de lacunes des systèmes d'information de suivi des entrées, sorties et déplacements des matériels roulants.
88. Pour les prochains horaires de service, l'Autorité demande à SNCF Voyageurs d'améliorer la justification des charges rattachées à la planification et à la coordination des mouvements de matériels roulants, en analysant notamment les facteurs d'inefficacité sur les sites présentant les ratios les plus défavorables. Elle recommande en outre de finaliser la mise en œuvre des systèmes de suivi des entrées, sorties et déplacements des matériels roulants de l'ensemble des candidats afin de disposer d'unités d'œuvres durablement fiabilisées.

⁴⁰ Il est indiqué en page 40 que « [le tarif applicable] est identique quelle que soit la manière selon laquelle la prise en charge est réalisée (conduite par le Candidat, déplacement par SNCF Voyageurs avec un engin de manœuvre, conduite par SNCF Voyageurs) ». En page 41, il est écrit que la formule A correspond à un « cas de conduite par le candidat sans pilotage de SNCF Voyageurs », la formule B inclut « le pilotage par SNCF Voyageurs », alors que rien n'est précisé quant à la responsabilité du pilotage pour la formule C.

N°	Demande	Échéance
2	Améliorer la justification des charges rattachées à la planification et à la coordination des mouvements de matériels roulants, en analysant notamment les facteurs d'inefficacité sur les sites présentant les ratios les plus défavorables.	ORM 2028 (saisine)
N°	Recommandation	Échéance
13	Finaliser la mise en œuvre des systèmes de suivi des entrées, sorties et déplacements des matériels roulants de l'ensemble des candidats afin de disposer d'unités d'œuvres durablement fiabilisées.	ORM 2028 (saisine)

2.3.3. La mise en œuvre d'une méthodologie additive pour la détermination des tarifs d'utilisation des installations constitue une avancée majeure

89. SNCF Voyageurs a revu la méthode de détermination des tarifs d'utilisation des installations pour adopter une approche additive, comme le lui avait recommandé l'Autorité⁴¹ et comme elle l'a déjà fait pour les ORM de ses sociétés dédiées. En revanche, la grille tarifaire d'utilisation des installations n'évolue pas⁴². Ainsi, les tarifs sont désormais construits en additionnant des composantes suivantes :
- une brique « socle-voie », appliquée à tous les emplacements, correspondant aux coûts des surfaces extérieures, des équipements de voie standards et des aiguilles, c'est-à-dire du niveau d'équipement utilisés pour le stationnement et le nettoyage ;
 - une brique générique « atelier », correspondant aux bâtiments, passerelles et autres agès de levage disponibles en intérieur ;
 - cinq briques spécifiques pour des types d'équipement précis « fosse », « vérin en fosse », « tour en fosse », « machine à laver » et « vidange WC ».
90. Le tarif de chaque brique est obtenu en divisant les charges rattachables à cette brique par les unités d'œuvres d'utilisation correspondantes pour le barème considéré.
91. L'Autorité constate que cette évolution méthodologique majeure occasionne un renchérissement significatif du tarif des voies extérieures, très utilisées par les tiers et notamment par les nouveaux entrants pour du stationnement. A contrario, les évolutions tarifaires sont, globalement, nettement moins marquées pour un panel d'opérations plus varié et représentatif de l'activité de maintenance dans son ensemble.
92. L'Autorité accueille favorablement cette évolution méthodologique qui permet, par construction, de proposer des grilles tarifaires progressives et cohérentes au sein de chaque barème. Cette évolution contribue à corriger les incohérences, à la hausse comme à la baisse, parfois observées par le passé dans la hiérarchie des tarifs entre installations intérieures et extérieures⁴³.

⁴¹ Dans son avis du 21 décembre 2023 susvisé, l'Autorité « demand[ait] 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 » (point 92), « invit[ait] 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. » (point 101) et recommandait (annexe) de « [p]oursuivre 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.) ».

⁴² Dans chaque barème, huit catégories d'emplacement sont considérées, donnant chacune lieu à un tarif : voie extérieure, voie intérieure, fosse extérieure, fosse intérieure, vérin en fosse, tour en fosse, machine à laver et emplacement de vidange WC.

⁴³ Point 92 de l'avis du 21 décembre 2023 précité.

93. La mise en œuvre de cette nouvelle méthode de construction des tarifs appelle cependant plusieurs observations de la part de l'Autorité.
94. En premier lieu, les clés d'allocation des charges aux différentes briques devront être mises à jour. Les charges liées aux installations sont ventilées entre les briques en croisant l'inventaire des installations avec des grandeurs normatives définies pour chaque type d'actif (surfaces au sol et valeurs de reconstruction). Les charges rattachables aux terrains sont par exemple affectées au prorata de surfaces normatives alors que celles rattachables aux bâtiments sont allouées intégralement à la brique atelier.
95. SNCF Voyageurs indique ne pas avoir mis à jour les grandeurs normatives utilisées, qui demeurent ainsi inchangées par rapport au précédent ORM, par souci de circonscrire les évolutions méthodologiques proposées au titre du présent ORM, ce qui apparaît acceptable dans le cadre de cette saisine. Néanmoins, dans la mesure où les grandeurs normatives utilisées n'ont pas évolué depuis l'ORM 2020-2021, l'Autorité recommande à SNCF Voyageurs de procéder à leur mise à jour en vue de la prochaine saisine. Dans ce cadre, l'Autorité sera en particulier attentive aux valeurs de reconstruction des voies afin de s'assurer que la brique « socle » reflète plus fidèlement la consistance des seules installations utiles au stationnement.
96. En deuxième lieu, l'Autorité a constaté au cours de l'instruction que SNCF Voyageurs procédait à l'allocation de certaines charges en deux étapes, ce qui complexifie inutilement le calcul des tarifs et dégrade l'auditabilité du modèle tarifaire. Pour les prochains horaires de service, elle recommande à SNCF Voyageurs d'opérer ces allocations de charges en une seule étape, en s'appuyant sur une table unique permettant une lecture directe de la ventilation des valeurs normatives retenues pour chaque type d'actif entre les briques de tarifs.
97. En troisième lieu, l'Autorité relève que certaines hypothèses d'utilisation des installations⁴⁴, influant sur les unités d'œuvres utilisées dans le calcul des briques de tarifs, ont été reconduites cette année par souci de stabilité méthodologique, et demeurent ainsi inchangées depuis plusieurs horaires de service. Dès lors que l'évolution continue de l'organisation des activités de maintenance et de nettoyage ces dernières années aurait raisonnablement pu affecter ces hypothèses d'utilisation des installations, l'Autorité demande à SNCF Voyageurs de réinterroger leur pertinence en vue de la prochaine saisine.
98. En quatrième et dernier lieu, l'Autorité s'interroge sur la pertinence de l'unité de facturation de l'utilisation des voies de vidange WC, à savoir l'heure-mètre. En effet, le volume d'eaux vidangées semble constituer la principale variable explicative du coût, alors que la longueur du matériel roulant, la durée de sa présence sur site ou encore le montant des prestations de nettoyage ne sauraient le refléter aussi bien. Par conséquent, l'Autorité recommande à SNCF Voyageurs de mener un travail d'analyse de la structure des coûts afférents aux installations de vidange WC et d'en ajuster les modalités de facturation, le cas échéant.

N°	Demande	Échéance
3	Confirmer la pertinence des certaines hypothèses d'utilisation des installations demeurées inchangées depuis plusieurs horaires de services et reconduites cette année par souci de stabilité méthodologique.	ORM 2028 (saisine)

⁴⁴ L'Autorité observe notamment que (i) aucune utilisation des vérins en fosse n'est retenue au titre des prestations facturées forfaitairement aux clients internes, (ii) une utilisation quasi-nulle des ateliers est retenue pour le nettoyage et (iii) aucune utilisation des ateliers ou fosses n'est retenue pour les opérations de maintenance concernant les wagons.

N°	Recommandations	Échéance
14	Procéder à la mise à jour des grandeurs normatives utilisées pour l'allocation des charges aux briques de tarif.	ORM 2028 (saisine)
15	Opérer les allocations de charges entre les briques de tarifs en une seule étape, en s'appuyant sur une table unique permettant une lecture directe de la ventilation des valeurs normatives retenues pour chaque type d'actif entre les briques de tarifs.	ORM 2028 (saisine)
16	Mener un travail d'analyse de la structure des coûts afférents aux installations de vidange WC et en ajuster les modalités de facturation, le cas échéant.	ORM 2028 (saisine)

2.3.4. Le code informatique mettant en œuvre la méthodologie tarifaire devra être simplifié et commenté

99. Depuis l'ORM 2024-2025, SNCF Voyageurs a abandonné le tableur Microsoft Excel et met en œuvre la méthodologie au moyen d'un code informatique en langage R.
100. Par construction, le recours à un code informatique permet des formules de calcul plus économes et plus robustes⁴⁵. Toutefois, le recours à un tel code nécessite (i) le chargement des données d'entrée, (ii) l'exécution du code et (iii) une vérification de la conformité des données de sortie obtenues aux résultats fournis dans le dossier de saisine, là où auparavant, dans un tableur, le résultat d'un calcul était indissociable de sa formule.
101. Dans le cadre de l'instruction, l'audit du code informatique par les services l'Autorité s'est avéré complexe.
102. Premièrement, le code n'est pas suffisamment explicité. Il comporte très peu de commentaires, qui en tout état de cause ne peuvent s'adresser qu'à un programmeur. La note technique de cinq pages, annexée à la saisine, est extrêmement sommaire et fournit seulement un aperçu rapide de la structure du code, sans aucune justification des traitements effectués au long des lignes de code (plusieurs milliers).
103. Deuxièmement, le code est fractionné en de nombreux fichiers. L'Autorité considère que l'ensemble des instructions devraient être présentées les unes à la suite des autres dans un unique fichier afin de ne laisser aucun doute quant à la chronologie des instructions de calcul des tarifs.
104. Troisièmement, le code comprend de nombreux retraitements comptables ou techniques relatifs à des situations particulières, non documentés, qui devraient être effectués en amont du code de calcul des tarifs et intégrés dans les données d'entrée.
105. Quatrièmement, le code permet de calculer les tarifs de l'ORM 2026-2027 ainsi que d'autres hypothèses de tarifs selon des méthodologies tarifaires différentes. Ce choix complexifie l'analyse du code, qui vise à s'assurer que les tarifs sont calculés sur la stricte base des données rendues nécessaires par la méthodologie retenue. L'Autorité attend, dans le cadre de la prochaine saisine, que SNCF Voyageurs fournisse un code distinct et autonome pour chacune des méthodologies tarifaires.

⁴⁵ À titre d'exemple, une instruction de code peut permettre de modifier l'ensemble des lignes d'un tableau, sans qu'il soit besoin de dupliquer la formule de calcul à chaque ligne, comme ce serait le cas avec un tableur, ce qui risquerait d'occasionner des erreurs.

106. Dans la perspective de l'ORM 2028, l'Autorité recommande à SNCF Voyageurs de procéder à une mise en qualité du code informatique, notamment une simplification (pour ne conserver que les opérations strictement nécessaires au calcul des sorties pertinentes) et une documentation pas-à-pas (au moyen de commentaires clairs et détaillés, formulés en regard de chaque ligne ou bloc de lignes d'instruction).

N°	Recommandation	Échéance
17	Procéder à une mise en qualité du code informatique, notamment une simplification et une documentation pas-à-pas.	ORM 2028 (saisine)

2.3.5. La robustesse de l'exercice de réconciliation des tarifs et des charges devra être renforcée

107. Dans le cadre de l'ORM 2026-2027, malgré les recommandations formulées par l'Autorité dans son avis du 21 décembre 2023, SNCF Voyageurs n'a pas été en mesure de présenter des éléments complets et robustes relativement à la réconciliation des tarifs et des charges⁴⁶, la simulation de l'évolution des factures, ainsi que la traçabilité des prestations facturées sur devis et au forfait.
108. Compte-tenu de la complexité méthodologique et technique du modèle tarifaire, du nombre important de tarifs mis en œuvre dans l'ORM et de la proportion importante du chiffre d'affaires réalisé sur devis et au forfait, la conduite rigoureuse de ces trois exercices est centrale pour contrôler la conformité de la tarification proposée et en prévoir les effets sur les factures des tiers.
109. Or, les données présentées à ce titre se sont avérées incomplètes, ne couvrant ni toutes les prestations, ni tous les agrégats de charges. En particulier, certaines prestations facturées aux tiers avaient été omises ; les données afférentes aux prestations facturées sur devis étaient partielles, ne permettant pas d'en mesurer toute l'ampleur ; les devis facturés au titre des études de compatibilité et des formations n'ont pas été produits.
110. Par conséquent, en vue des prochains horaires de service, l'Autorité demande à SNCF Voyageurs de réaliser avec rigueur et complétude les exercices de réconciliation, de simulation de factures et de bilan des prestations facturées sur devis et au forfait, notamment (i) en adoptant une approche homogène pour l'ensemble des clients, internes comme externes, (ii) en couvrant toutes les prestations fournies au titre de l'ORM et (iii) en s'appuyant uniquement sur les tarifs et les volumes pour déterminer les chiffres d'affaires prévisionnels.

N°	Demande	Échéance
4	Réaliser avec rigueur et complétude les exercices de réconciliation, de simulation de factures et de bilan des prestations facturées sur devis et au forfait.	ORM 2028 (saisine)

⁴⁶ La réconciliation consiste à comparer les agrégats de charges sur lesquels la tarification se base avec le chiffre d'affaires simulé à partir des tarifs publiés et des unités d'œuvres.

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 2026 et 2027.

Elle appelle SNCF Voyageurs à poursuivre ses efforts d'amélioration de l'ORM, en lui communiquant, d'ici le 30 mars 2026, un programme de travail engageant, visant à mettre en œuvre les demandes et les 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 émis le présent avis le 13 novembre 2025.

Présents :

Monsieur Thierry Guimbaud, président ;
Madame Florence Rousse, vice-présidente ;
Monsieur Patrick Vieu, vice-président ;
Monsieur Charles Guéné, vice-président.

Le président

Thierry Guimbaud

ANNEXE 1 – RÉCAPITULATIF DES DEMANDES ET RECOMMANDATIONS FORMULÉES

N°	Demande	Échéance
1	Mettre en cohérence les valeurs nettes comptables avec les dotations aux amortissements pour les investissements projetés.	ORM 2028 (saisine)
2	Améliorer la justification des charges rattachées à la planification et à la coordination des mouvements de matériels roulants, en analysant notamment les facteurs d'inefficacité sur les sites présentant les ratios les plus défavorables.	ORM 2028 (saisine)
3	Confirmer la pertinence des certaines hypothèses d'utilisation des installations demeurées inchangées depuis plusieurs horaires de services et reconduites cette année par souci de stabilité méthodologique.	ORM 2028 (saisine)
4	Réaliser avec rigueur et complétude les exercices de réconciliation, de simulation de factures et de bilan des prestations facturées sur devis et au forfait.	ORM 2028 (saisine)

N°	Recommandation	Échéance
1	Renforcer l'accessibilité et la lisibilité de l'offre, ainsi que l'accompagnement et l'information des candidats en : <ul style="list-style-type: none"> i. Accompagnant la transition vers la plateforme PAVIS pour la commercialisation des prestations de maintenance ii. Ouvrant en libre accès la plateforme d'information géographique ORIS iii. Complétant et détaillant les informations renseignées sur les portails internet communs tels que le <i>Rail Facilities Portal</i> 	S2 2026
2	Adopter une feuille de route visant, d'ici 2027, à : <ul style="list-style-type: none"> i. Élargir la démarche d'évaluation de la capacité disponible et d'identification des pistes d'optimisation de son usage à l'ensemble des sites accueillant régulièrement des matériels roulants exploités dans le cadre de services librement organisés, en vue d'une publication de cette capacité ; ii. Étudier la faisabilité d'un mécanisme permettant de sécuriser l'attribution de la capacité aux candidats en amont de l'horaire de service et sur un horizon pluriannuel. 	S2 2026
3	Assurer une présentation cohérente des informations relatives aux indisponibilités et des informations détaillées de description des installations afin de permettre aux candidats d'effectuer aisément un rapprochement entre les différentes informations.	S1 2026
4	Mettre en place une tarification au moins triennale.	ORM 2028 (saisine)
5	Apporter toutes les précisions nécessaires à l'application effective, transparente et non discriminatoire des critères de priorité d'accès.	ORM 2027
6	Supprimer les critères d'éligibilité à la mise à disposition de voies dédiées propres à la nature ou aux motivations du demandeur.	ORM 2026-2027 (dès à présent)

N°	Recommandation	Échéance
7	Préciser dans l'ORM l'articulation entre la tarification issue de l'ORM et le loyer dû au titre du contrat de bail.	ORM 2028 (saisine)
8	Annexer à l'ORM le modèle de contrat de bail relatif à la mise à disposition de voies dédiées.	ORM 2026-2027 (dès à présent)
9	Publier le temps de réponse effectif aux demandes de prestations.	S2 2026
10	Mettre en place un plan d'efficacité pour respecter l'engagement de temps de réponse pris dans l'ORM.	S2 2026
11	Mettre en place des garanties de niveau de service, notamment des garanties de temps de réalisation des prestations.	S2 2026
12	Adopter un plan d'action concret permettant de réaliser les gains de productivité annoncés et de produire des effets durables et cumulatifs sur les coûts.	S1 2026
13	Finaliser la mise en œuvre des systèmes de suivi des entrées, sorties et déplacements des matériels roulants de l'ensemble des candidats afin de disposer d'unités d'œuvres durablement fiabilisées.	ORM 2028 (saisine)
14	Procéder à la mise à jour des grandeurs normatives utilisées pour l'allocation des charges aux briques de tarif.	ORM 2028 (saisine)
15	Opérer les allocations de charges entre les briques de tarifs en une seule étape, en s'appuyant sur une table unique permettant une lecture directe de la ventilation des valeurs normatives retenues pour chaque type d'actif entre les briques de tarifs.	ORM 2028 (saisine)
16	Mener un travail d'analyse de la structure des coûts afférents aux installations de vidange WC et en ajuster les modalités de facturation, le cas échéant.	ORM 2028 (saisine)
17	Procéder à une mise en qualité du code informatique, notamment une simplification et une documentation pas-à-pas.	ORM 2028 (saisine)

ANNEXE 2 – CARTE DES SITES DE MAINTENANCE DE SNCF VOYAGEURS

La carte ci-dessous, fournie par SNCF Voyageurs, présente les principaux sites exploités par SNCF Voyageurs en France dans le cadre de la maintenance des matériels roulants.

