

Avis n° 2026-027 du 10 mars 2026

portant sur la fixation des redevances relatives aux prestations régulées fournies par SNCF Réseau au titre des installations de service pour l'horaire de service 2027

L'essentiel

L'Autorité émet un avis favorable sur le projet de tarification des redevances relatives aux prestations régulées fournies par SNCF Réseau au titre des installations de service pour l'horaire de service (HDS) 2027, à l'exception de la prestation de remisage de nuit en gare, dont le tarif n'est validé qu'à hauteur du tarif applicable à l'HDS 2026.

Pour l'HDS 2027, SNCF Réseau présente des tarifs en hausse, notamment pour ce qui est de la prestation relative à l'usage courant des voies de service, dans un objectif de rattrapage de la couverture de son coût complet de gestion et de financement des investissements de régénération. Dans ce contexte, l'analyse menée par l'Autorité vise, d'une part, à évaluer la conformité des tarifs de l'HDS 2027 aux principes et règles en vigueur, d'autre part, à s'assurer d'une mise en œuvre satisfaisante du programme de travail par SNCF Réseau. Compte tenu des importantes hausses tarifaires, l'Autorité attache à cet égard une importance particulière aux avancées en matière de qualité de service, dont elle rend compte dans le présent avis.

L'Autorité relève que SNCF Réseau a entrepris de manière volontariste la mise en œuvre de son programme de travail en vue de renforcer la robustesse des tarifs et d'améliorer la qualité de service. En particulier, SNCF Réseau lui a présenté des avancées en matière de fiabilisation du modèle tarifaire et de décompte des unités d'œuvre, qui ont vocation à devenir opérationnelles à compter de la fixation des redevances relatives aux prestations régulées fournies par SNCF Réseau au titre des installations de service pour, respectivement, l'HDS 2028 et l'HDS 2030.

Surtout, SNCF Réseau a mis en place un indicateur composite reflétant la qualité de service, notamment telle que perçue par les utilisateurs, conformément à la demande formulée par l'Autorité dans son précédent avis.

Pour l'HDS 2027, SNCF Réseau s'est en outre engagé à renforcer le mécanisme incitatif à la qualité de service, mis en place pour la première fois à l'occasion de la tarification de l'HDS 2026, en le fondant sur ce nouvel indicateur composite, ce qui est de nature à l'inciter davantage à améliorer la qualité du service rendu aux entreprises ferroviaires utilisatrices.

Enfin, l'Autorité formule cinq demandes et quatre recommandations à l'attention de SNCF Réseau, qui pourront être intégrées à un programme de travail actualisé.

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 »),

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 son article 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 les avis de l'Autorité n° 2024-016 du 29 février 2024 et n° 2025-023 du 13 mars 2025 portant sur la fixation des redevances relatives aux prestations régulées fournies par SNCF Réseau au titre des installations de service pour les horaires de service 2025 et 2026 ;

Vu le « *Document de référence du réseau ferré national - Horaire de service 2027 - Version 1 du 11 décembre 2025* » publié sur le site internet de SNCF Réseau ;

Vu la consultation du Gouvernement effectuée par courrier en date du 15 décembre 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 10 mars 2026 ;

Considérant les éléments qui suivent :

Table des matières

1. Contexte et cadre juridique	4
1.1. Les diverses installations de service exploitées par SNCF Réseau représentent un enjeu opérationnel pour les entreprises ferroviaires.....	4
1.2. La tarification des services fournis ne peut excéder le coût de leur prestation majoré d'un bénéfice raisonnable	5
1.3. La hausse des tarifs pour l'horaire de service 2027 a pour objectif de rattraper le coût complet de gestion et de couvrir les investissements de régénération	6
1.3.1. Le revenu autorisé présenté par SNCF Réseau est en hausse de 6 %	6
1.3.2. SNCF Réseau propose de nouvelles hausses dynamiques des tarifs relatifs à l'usage courant des voies de service	7
1.3.3. SNCF Réseau s'attache à renforcer la robustesse des tarifs et à améliorer la qualité de service.....	9
2. Analyse	10
2.1. La détermination du revenu autorisé a connu plusieurs avancées, qui devront se concrétiser à compter de l'HDS 2028	10
2.1.1. SNCF Réseau a progressé sur la connaissance de ses coûts et le suivi des investissements, mais ne justifie pas les coûts imputés au stationnement de nuit en gare de voyageurs	10
2.1.2. Le décompte des unités d'œuvre entre dans une phase de finalisation.....	12
2.2. Les dispositifs de suivi et d'incitation à la qualité de service connaissent des avancées notables	13
2.2.1. SNCF Réseau a doublé le nombre d'indicateurs de qualité de service et suit désormais la qualité de service perçue par les utilisateurs	14
2.2.2. La progression du nombre de sites couverts par les indicateurs affiche un objectif ambitieux pour 2027	15
2.2.3. La création d'un indicateur composite de suivi de la qualité de service et le système de malus associé constituent des avancées importantes	17
Émet l'avis suivant	21
Annexe 1 – Récapitulatif des demandes et des recommandations formulées dans le présent avis	22
Annexe 2 – Liste des indicateurs	23
Annexe 3 – Grille « SAMI » de SNCF Réseau	26

1. Contexte et cadre juridique

1.1. Les diverses installations de service exploitées par SNCF Réseau représentent un enjeu opérationnel pour les entreprises ferroviaires

1. SNCF Réseau exploite un ensemble varié d'installations de service reliées au réseau ferroviaire, qui sont essentielles à la production des services de transport ferroviaire de fret comme de voyageurs. Ces installations, qui permettent un certain nombre d'opérations indispensables à la bonne exécution du service ferroviaire, représentent un linéaire cumulé de voies d'environ 2 500 km¹ et comprennent :
 - des voies de garage, de triage, de formation et de manœuvre des trains, dont l'utilisation correspond, selon SNCF Réseau dans le document de référence du réseau (ci-après « DRR »), à « l'usage courant des voies de service » ;
 - des installations spécifiques au triage « à la gravité », dont l'utilisation fait l'objet d'une redevance spécifique ; et
 - des terminaux de marchandises, qui recouvrent à la fois des chantiers de transport combiné² et des cours de marchandises³.
2. D'autres installations exploitées par SNCF Réseau, qui sont généralement destinées à des fonctions de gestion de l'infrastructure peuvent, le cas échéant, remplir des fonctions d'installations de service lorsque leur capacité est commercialisée au titre de « l'usage courant des voies de service ». Il s'agit :
 - des voies de gestion des circulations (ci-après, « VGC »⁴) à usage mixte, qui ne sont pas affectées exclusivement aux besoins de gestion des circulations et peuvent être allouées par SNCF Réseau au titre de la prestation d'usage courant des voies de service ;
 - des voies réservées aux services d'entretien de l'infrastructure dites « bases travaux », lorsqu'elles sont utilisées comme voies de garage, de triage, de formation et de manœuvre ;
 - des voies de desserte d'installations de tiers, lorsqu'elles sont utilisées pour la formation et la manœuvre ; et
 - des voies principales en gare de voyageurs, lorsqu'elles sont utilisées pour le stationnement des matériels roulants en l'absence de service commercial.

¹ Sources : SNCF Réseau, DRR 2026 et site de la Plateforme de Services aux Entreprises Ferroviaires (ci-après, « PSEF »).

² Transfert de marchandises conditionnées sous la forme d'unités de transport intermodal (UTI) entre le mode ferroviaire et le mode routier ou fluvial.

³ Plateformes d'échanges de marchandises non conditionnées en UTI.

⁴ Dans le cadre de l'activité de gestion de l'infrastructure, les VGC permettent (i) le stationnement d'un train nécessitant des opérations techniques, (ii) le stationnement d'un train de courte durée pour opérer un dépassement et (iii) de désencombrer les voies principales. L'accès est soumis à l'autorisation du service de SNCF Réseau en charge de la gestion opérationnelle des circulations.

	Type	Nombre d'installations	Linéaire de voies	Coût prévisionnel de gestion pour 2027 ⁵
Voies de service	Voies de garage et de tri à plat ⁶	727 sites avec des voies commercialisables	1 995 km de voies commercialisables	106,7 M€
	VGC à usage mixte ⁷	177 sites avec des voies commercialisables	266 km de voies commercialisables	
	Voies principales en gare ⁸	2 969 gares théoriquement accessibles		
	Tri à la gravité ⁹	4 sites	136 km de voies	6,4 M€
Terminaux de marchandises	Chantiers de transport combiné ¹⁰	18 sites	39 km de voies aptes à la manutention	2,2 M€
	Cours de marchandises ¹¹	161 sites immédiatement accessibles 130 sites accessibles après diagnostic	67 km de voies immédiatement accessibles	2,0 M€

Figure 1 - Description des installations de service et coûts de gestion associés (source : données SNCF Réseau et site de la PSEF)

- Les voies de service, d'une part, parce qu'elles représentent la plus grande part du linéaire (90 %) et du coût complet de gestion (91 %) des installations de service exploitées par SNCF Réseau, d'autre part, parce qu'elles sont utilisées aussi bien par les entreprises ferroviaires fret que voyageurs, concentrent les principaux enjeux.

1.2. La tarification des services fournis ne peut excéder le coût de leur prestation majoré d'un bénéfice raisonnable

- En application du II de l'article L. 2133-5 du code des transports, l'Autorité émet un avis conforme sur la fixation des redevances relatives à l'accès aux installations de service de SNCF Réseau ainsi qu'aux prestations régulées qui y sont fournies, au regard des principes et des règles de tarification applicables.
- En application de l'article 17 du décret du 7 mars 2003 susvisé, SNCF Réseau décrit les conditions tarifaires et non tarifaires d'accès aux installations de service dont il assure l'exploitation au sein du DRR. Le 11 décembre 2025, SNCF Réseau a publié sur son site internet le « Document de référence du réseau ferré national – Horaire de service 2027 – Version 1 » (ci-après « DRR 2027 ») fixant ces conditions pour l'horaire de service 2027¹².

⁵ Coûts prévisionnels de gestion des installations de service pour 2027 fournis par SNCF Réseau dans ses fichiers de saisine.

⁶ Nombre de sites et linéaire de voies commercialisables des voies de garage et de tri à plat fournis sur le site de la PSEF.

⁷ Nombre de sites et linéaire de voies commercialisables au titre des installations de service des voies dites « VGC » à usage mixte fournis sur le site de la PSEF.

⁸ Nombre de sites de gares de voyageurs fournis dans l'annexe A1.1 du document de référence des gares 2026.

⁹ Nombre de sites et linéaire de voies commercialisables des voies de tri à la gravité fournis sur le site de la PSEF.

¹⁰ Nombre de sites et linéaire de voies des chantiers de transport combiné fournis dans l'annexe 7.6 au DRR.

¹¹ Nombre de sites et linéaire de voies des cours de marchandises fournis dans l'annexe 7.6 au DRR.

¹² Voir notamment le chapitre 7 du DRR 2027 et ses annexes 7.7 et 7.8.

6. Conformément au IV de l'article 3 du décret du 20 janvier 2012 susvisé, l'Autorité dispose d'un délai de trois mois à compter de cette publication pour émettre son avis.
7. En application de ce même article 3, « 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 ». Par conséquent, chaque tarif unitaire ne doit pas dépasser le coût de la prestation fournie majoré d'un bénéfice raisonnable (ci-après le « revenu autorisé »), rapporté à la quantité réalisée afférente¹³. En outre, cet article prévoit la possibilité de moduler le tarif de chaque redevance pour divers motifs¹⁴ et de recourir à une tarification au devis lorsque la spécificité d'une prestation ne permet pas de déterminer un tarif unitaire¹⁵.
8. Dans ce cadre, l'office de l'Autorité est de deux ordres :
 - elle examine, en premier lieu, (i) la robustesse méthodologique et (ii) la fiabilité technique des éléments présentés par SNCF Réseau afin, notamment, de s'assurer de la bonne identification et de la bonne allocation des coûts ainsi que de la pertinence et de la conformité au cadre juridique des modulations tarifaires (segmentation fret/voyageurs) et des tarifications spécifiques (prestations sur devis¹⁶) ;
 - elle évalue, en second lieu, la cohérence des hypothèses retenues pour déterminer le revenu autorisé au regard, notamment, de la consistance des prestations fournies. Il importe en effet, en l'absence de mécanismes de marché et dans un cadre réglementaire prévoyant une orientation des tarifs vers les coûts, de s'assurer de la cohérence entre les tarifs correspondant aux coûts mobilisés pour produire une prestation donnée et la consistance réelle de la prestation effectivement fournie.

1.3. La hausse des tarifs pour l'horaire de service 2027 a pour objectif de rattraper le coût complet de gestion et de couvrir les investissements de régénération

1.3.1. Le revenu autorisé présenté par SNCF Réseau est en hausse de 6 %

9. Pour l'horaire de service (ci-après « HDS ») 2027, SNCF Réseau présente un revenu autorisé global de 117,4 millions d'euros, soit une hausse de 6 % par rapport à celui présenté pour l'HDS 2026.

¹³ Aux termes de cet article : « 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. Pour la détermination du coût de ces prestations et du tarif des redevances, l'exploitant de l'installation de service tient une comptabilité analytique de l'ensemble des recettes et des charges relatives aux prestations régulées de l'installation ou de la catégorie d'installation de service. Il prend 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 ».

¹⁴ Aux termes de cet article : « Le 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 (...) ».

¹⁵ « 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 ».

¹⁶ Cinq prestations tarifées sur devis sont proposées par SNCF Réseau :

- le diagnostic et la remise en état éventuelle des cours de marchandises non immédiatement accessibles ;
- la mise à disposition d'espaces industriels ;
- la consignation de caténaire (mise hors tension d'une section de ligne aérienne de traction électrique) ;
- la manœuvre d'installations de sécurité simples ;
- l'assistance à la circulation des trains de transport exceptionnel particulièrement encombrant (TEPE).

10. Le revenu autorisé est estimé à partir de l'agrégation de quatre types de charges issues de la comptabilité analytique de SNCF Réseau pour l'exercice 2024, réparties entre les différentes catégories d'installations de service. Il prend ainsi en compte :
- les charges de renouvellement (ou charges de capital), qui correspondent aux dotations aux amortissements assorties d'une rémunération du capital employé ;
 - les charges d'entretien et de surveillance des actifs, qui correspondent aux opérations de maintenance courante des installations (voies, appareils de voie, signalisation, etc.) ;
 - les charges de gestion des circulations, correspondant à l'emploi de personnels aux postes d'aiguillage opérant exclusivement sur voies de service ; et
 - les charges de gestion et de pilotage de l'activité, correspondant notamment à l'emploi de personnels ayant la charge de l'allocation de la capacité et de la gestion des programmes d'investissement.
11. Afin de déterminer le niveau de ces charges pour l'HDS 2027, SNCF Réseau applique au niveau de charges 2024¹⁷ (i) l'évolution prévisionnelle du « coût moyen agent »¹⁸ aux charges de personnel, (ii) l'IPCH¹⁹ aux autres charges et (iii) une trajectoire prévisionnelle de productivité de 1,6 % par an²⁰ – soit 4,9 % en cumul sur la période – à la majeure partie des dépenses²¹.

Montants courants tels que présentés par SNCF Réseau (M€)	VS ²²	FTG ²³	CTC ²⁴	CM ²⁵	Total
Renouvellement (charges de capital)	43,9	0,7	1,0	0,3	45,8
Maintenance	52,8	2,6	0,4	0,8	56,6
Circulations	8,9	3,0	0,2	0,5	11,6
Gestion	1,9	0,3	0,7	0,5	3,4
Revenu autorisé	106,7	6,4	2,2	2,0	117,4

Figure 2 - Synthèse des coûts relatifs à chaque catégorie d'installations de service présentés par SNCF Réseau pour l'HDS 2027 (source : SNCF Réseau)

1.3.2. SNCF Réseau propose de nouvelles hausses dynamiques des tarifs relatifs à l'usage courant des voies de service

12. Pour l'HDS 2027, SNCF Réseau propose des hausses tarifaires variables, notamment supérieures à l'inflation s'agissant de l'usage courant des voies de service²⁶, prestation la plus usitée.

¹⁷ Les données 2024 correspondent aux dernières données récentes de comptabilité analytique disponibles lors de l'établissement de la tarification de l'HDS 2027.

¹⁸ 2,5 % entre 2024 et 2025, 1,5 % entre 2025 et 2026 et 1,7 % entre 2026 et 2027, soit 5,8 % en cumul sur la période.

¹⁹ 1,6 % entre 2024 et 2025, 1,7 % entre 2025 et 2026 et 1,9 % entre 2026 et 2027, soit 5,3 % en cumul sur la période, conformément aux projections publiées par la Banque de France en décembre 2024.

²⁰ Cette trajectoire de productivité est issue du contrat de performance de SNCF Réseau.

²¹ Dépenses de maintenance, de circulations et de gestion.

²² Usage courant des voies de service, y compris stationnement en gare.

²³ Usage de la fonctionnalité de tri à la gravité.

²⁴ Usage des chantiers de transport combiné.

²⁵ Usage des cours de marchandises, y compris demandes de programmation.

²⁶ SNCF Réseau établit une tarification à deux composantes pour « l'usage courant des voies de service » : la première (composante A), facturée au nombre de train accédant, a pour objectif de recouvrer les charges de gestion des circulations et de pilotage des installations de service ; la seconde composante (composante B), facturée au nombre de kilomètre de voies mises à disposition par jour, a quant à elle vocation à couvrir les charges de maintenance et de capital.

	Prestation	Unité	Tarifs 2025 validés ²⁷	Tarifs 2026 validés ²⁸	Tarifs 2027 faisant l'objet de la saisine	Évolution 2027 vs. 2026
Voies de services	Usage courant des voies de service – segment fret	€/train	2,50	2,92	3,29	12,7%
		€/km/j	37	43,15	48,69	12,8%
	Usage courant des voies de service – segment voyageurs	€/train	5	5,83	6,58	12,9%
		€/km/j	59	68,81	77,64	12,8%
	Usage courant des voies de service – stationnement en gare	€/train	5	5,83	6,58	12,9%
		€/km/j	59	68,81	77,64	12,8%
Terminaux de marchandises	Usage de la fonctionnalité de tri à la gravité	€/train	315,85	321,22	327,00	1,8%
	Usage des installations ferroviaires des chantiers de transport combiné	€/train	154,36	158,52	162,81	2,7%
	Usage des cours de marchandises (IA et AAD ²⁹)	€/train	78,83	80,17	81,61	1,8%
	(Re)programmation de réservations dans les cours de marchandises	€/demande	35,82	35,82	36,46	1,8%

Figure 3 - Synthèse des tarifs proposés pour les différentes prestations (source : DRR 2027)

13. Ainsi :

- les tarifs proposés pour l'usage courant des voies de service et le stationnement en gare de nuit sont en hausse de près de 13 % par rapport aux tarifs 2026 ; et
- les tarifs proposés pour les prestations relatives au tri à la gravité et aux cours de marchandises évoluent selon l'inflation (+1,8 %), tandis que les tarifs applicables aux chantiers de transport combiné augmentent de +2,7 %, soit légèrement plus que l'inflation, par rapport aux tarifs 2026.

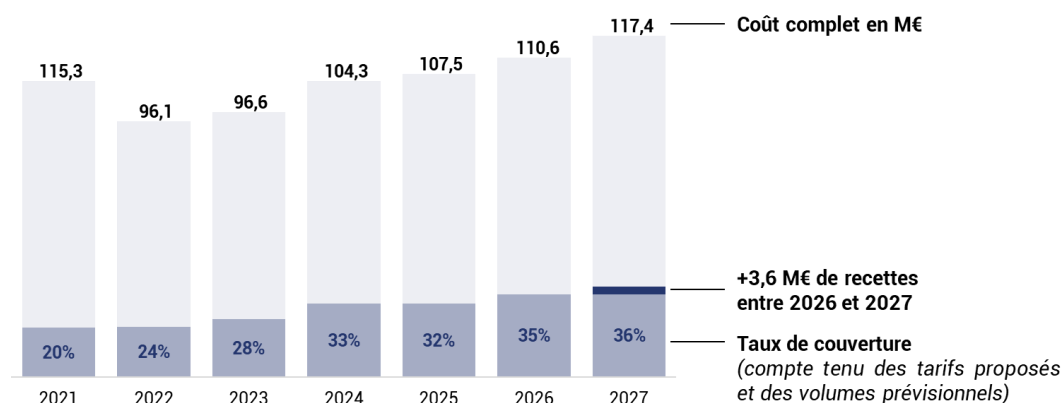


Figure 4 - Évolution du taux de couverture prévisionnel du coût complet de gestion des installations de service (source : ART, d'après données SNCF Réseau)

Nota : Les chiffres présentés correspondent aux estimations présentées par SNCF Réseau à l'occasion des différentes saisines tarifaires.

²⁷ Tarifs validés par l'avis du 29 février 2024 susvisé.

²⁸ Tarifs validés par l'avis du 13 mars 2025 susvisé.

²⁹ Immédiatement accessibles et accessibles après diagnostic et remise en état éventuelle. Pour ce dernier cas, la redevance peut être complétée, le cas échéant, du montant des travaux de remise en état établis sur devis.

14. Comme pour le précédent HDS, SNCF Réseau justifie cette hausse par la nécessité de (i) couvrir l'augmentation des coûts complets de gestion résultant de l'ensemble des investissements consentis en 2026 pour endiguer la paupérisation des voies de service, (ii) maintenir une capacité d'investissement en fonds propres et (iii) couvrir l'inflation. En dépit de cette forte hausse, le taux de couverture du coût complet de gestion des installations de service n'augmente que d'un point, passant de 35 % en 2026 à 36 % en 2027.

1.3.3. SNCF Réseau s'attache à renforcer la robustesse des tarifs et à améliorer la qualité de service

15. Depuis 2022, l'Autorité a formellement demandé à SNCF Réseau de justifier tout rattrapage de la couverture du coût complet de gestion de ses installations de service en affinant la connaissance de ses coûts et de l'activité des sites qu'il exploite au moyen d'un programme de travail permettant, *in fine*, d'établir une corrélation entre les tarifs et la consistance des prestations effectivement fournies. Ce programme vise, en particulier, à améliorer l'intégrité du modèle tarifaire et la connaissance de l'activité effectivement réalisée par l'exploitant, afin d'écarter tout risque de surestimation du revenu autorisé, et donc de sur-tarification des prestations.
16. La couverture de son coût complet de gestion étant partielle, SNCF Réseau est structurellement peu incité à corréler la hausse de ses tarifs à l'amélioration de la consistance de son offre et à la qualité de service. Les demandes de l'Autorité formulées dans ses précédents avis visaient à remédier à cette difficulté. Celles-ci ont été retranscrites dans le programme de travail élaboré par SNCF Réseau et communiqué à l'Autorité, régulièrement mis à jour depuis.

2. Analyse

17. L'analyse menée par l'Autorité vise à évaluer la conformité des tarifs de l'HDS 2027 aux principes et règles en vigueur et à s'assurer d'une mise en œuvre satisfaisante du programme de travail par SNCF Réseau mentionné aux points 15 et 16.

2.1. La détermination du revenu autorisé a connu plusieurs avancées, qui devront se concrétiser à compter de l'HDS 2028

2.1.1. SNCF Réseau a progressé sur la connaissance de ses coûts et le suivi des investissements, mais ne justifie pas les coûts imputés au stationnement de nuit en gare de voyageurs

18. Dans son avis du 13 mars 2025 susvisé, relatif à la tarification applicable à l'HDS 2026, l'Autorité a relevé les efforts de fiabilisation de la détermination du revenu autorisé fournis par SNCF Réseau. Elle a appelé ce dernier à les compléter en formulant trois demandes relatives à la détermination du revenu autorisé et une recommandation relative à la structure de la tarification des voies de service.
19. En premier lieu, l'Autorité a demandé à SNCF Réseau de développer, pour décembre 2025, un modèle technico-économique permettant de reconstituer le coût de chaque prestation selon une approche « ascendante » et de rapprocher les résultats obtenus selon la méthode « descendante » consistant à ventiler un coût global constaté. Elle a en effet estimé qu'en l'absence d'une comptabilité analytique permettant d'assurer un suivi précis des opérations d'entretien et de surveillance rattachables aux voies de service commercialisables, la proposition alternative de SNCF Réseau d'œuvrer à une meilleure connaissance des coûts en adoptant une telle méthode « ascendante » était de nature à assurer une meilleure cohérence entre les charges prévisionnelles prises en compte dans l'élaboration des tarifs et les coûts effectivement mobilisés pour fournir chaque prestation.
20. Par ailleurs, après avoir relevé que les tarifs proposés par SNCF Réseau ne reflétaient pas systématiquement les différences objectives entre installations de service, notamment leurs caractéristiques techniques nominales³⁰, l'Autorité a recommandé à SNCF Réseau d'affiner la grille tarifaire relative à l'usage courant des voies de service pour mieux tenir compte des variétés d'usage et de qualité intrinsèque des sites³¹.
21. Lors de l'instruction, SNCF Réseau a présenté à l'Autorité les résultats de ces travaux. Au terme d'une première revue du modèle tarifaire qui en découle et sans préjudice des analyses qui seront menées par l'Autorité dans le cadre de l'instruction de la tarification applicable à l'HDS 2028, ces travaux – bien que devant encore être approfondis – semblent constituer une bonne base pour l'élaboration de la future tarification des voies de service. En particulier, ils permettront d'affiner la grille tarifaire afin de mieux refléter les différences objectives de coûts liées à certaines caractéristiques des voies.
22. Dans ces conditions, l'Autorité demande à SNCF Réseau de poursuivre et finaliser le modèle technico-économique en vue de son utilisation pour la construction des tarifs de l'HDS 2028.

N°	Demande	Échéance
1	Achever les travaux (i) de reconstitution du coût de chaque prestation selon une approche ascendante et (ii) d'affinage de la grille tarifaire relative à l'usage courant des voies de service en vue d'une utilisation pour l'HDS 2028.	Septembre 2026

³⁰ Par exemple : l'aptitude de la voie, l'accessibilité aux extrémités, l'électrification.

³¹ Point 38 et recommandation n° 1 de l'avis du 13 mars 2025 susvisé.

23. En deuxième lieu, l'Autorité a demandé à SNCF Réseau de lui présenter, en décembre 2025, un tableau consolidé de suivi des mises en service annuelles des programmes d'investissements³². Cette demande faisait suite au constat, dressé par l'Autorité, que le suivi du financement et des mises en service des programmes d'investissement demeurait difficile, avec des données réparties dans divers documents et présentées selon des formats différents. Elle s'inscrit par ailleurs dans un contexte où SNCF Réseau prévoit de poursuivre l'augmentation des investissements, qui doivent passer de 76 millions d'euros en 2026 à 95 millions d'euros environ en 2027³³.
24. À cet égard, l'Autorité constate que SNCF Réseau a amélioré le pilotage du financement et des mises en service des programmes d'investissement. En particulier, SNCF Réseau a transmis à l'Autorité un tableau de suivi amélioré, offrant une meilleure traçabilité des investissements et de leur mise en œuvre effective, conformément à la demande qu'elle avait formulée.
25. En troisième lieu, l'Autorité a demandé à SNCF Réseau de lui présenter, en décembre 2025, les résultats définitifs de l'étude sur l'identification des coûts effectivement rattachables au stationnement en gare que SNCF Réseau avait indiqué avoir lancée³⁴. Elle a en effet relevé que la méthodologie de détermination des charges d'entretien et de surveillance au titre de la prestation de stationnement de nuit en gare de voyageurs demeurait identique à celle présentée pour l'HDS 2025, alors même que l'Autorité avait précédemment indiqué qu'il n'existait pas de causalité clairement établie entre cette prestation et ses coûts tels qu'exposés par SNCF Réseau.
26. Lors de l'instruction, SNCF Réseau a de nouveau indiqué ne pas pouvoir répondre à la demande de l'Autorité. Il en résulte que SNCF Réseau n'est pas en mesure de justifier l'augmentation du coût de la prestation de stationnement de nuit en gare de voyageurs et, partant, l'augmentation du tarif de cette prestation.
27. Dès lors, l'Autorité :
- d'une part, réitère sa demande d'identifier les coûts rattachables à la prestation de stationnement en gare ;
 - d'autre part, ne peut que valider les tarifs de cette prestation à hauteur des tarifs actuellement en vigueur, faute pour SNCF Réseau d'être en mesure de justifier l'augmentation du coût de cette prestation.

N°	Demande	Échéance
2	Identifier les coûts effectivement rattachables au stationnement en gare.	Décembre 2026

28. Par ailleurs, l'Autorité relève que SNCF Réseau envisage une « horairisation » de la tarification de la composante B à compter de l'HDS 2028, c'est-à-dire une tarification au nombre de kilomètre de voies utilisées par *heure*, au lieu d'une tarification au nombre de kilomètre de voies utilisées par *jour*, telle qu'elle est actuellement pratiquée. Cette modification a pour but d'inciter les entreprises ferroviaires à demander des prestations correspondant à leurs besoins réels et, partant, à optimiser l'utilisation des voies de service, en libérant les voies inutilisées.

³² Point 26 et demande n° 3 de l'avis du 13 mars 2025 susvisé.

³³ Dont environ 35 millions d'euros en 2026 et 43,5 millions d'euros en 2027 en fonds propres SNCF Réseau.

³⁴ Point 26 et demande n° 1 de l'avis du 13 mars 2025 susvisé. Cette demande faisait notamment suite à la demande n° 2 de l'avis n° 2024-016 du 29 février 2024 : « Identifier les coûts effectivement rattachables au stationnement en gare, qui légitiment la tarification de cette prestation. »

29. En vue de cette modification, le DRR 2027 prévoit de demander aux candidats, lors de la formalisation de leurs demandes au titre de l'HDS 2027, de « *renseigner obligatoirement une durée d'utilisation prévue pour chaque demande de capacité par le biais d'un horaire prévisionnel de début et d'un horaire prévisionnel de fin d'occupation de la voie* »³⁵. Cette « marche à blanc » a vocation à fiabiliser les unités d'œuvre qui serviront à l'élaboration de la tarification horaire, et à sensibiliser les entreprises ferroviaires à cette nouvelle tarification.
30. Sans préjudice de l'appréciation qu'elle pourra porter sur la tarification « horairisée », l'Autorité accueille favorablement l'introduction de cette « marche à blanc », et sera attentive à ce que SNCF Réseau accompagne effectivement les candidats dans sa mise en œuvre.

2.1.2. Le décompte des unités d'œuvre entre dans une phase de finalisation

31. Historiquement, la détermination des unités d'œuvre servant de base à la tarification des installations de service repose principalement sur des données déclaratives, sans possibilité pour SNCF Réseau de vérifier de manière exhaustive l'adéquation entre les volumes déclarés par les clients et l'utilisation effective des installations. Afin de remédier à cette limite structurelle, SNCF Réseau a engagé, depuis 2023, l'exploration de nouvelles méthodes visant à fiabiliser la connaissance de l'activité réelle des sites exploités.
32. Dans son avis du 13 mars 2025 susvisé, l'Autorité a rappelé que la fiabilité du décompte des unités d'œuvre constitue un enjeu prioritaire conditionnant directement la robustesse de la détermination des tarifs et la prévention de tout risque de sur-tarification. Elle a ainsi demandé à SNCF Réseau de mener les développements des systèmes d'information nécessaires à l'automatisation du décompte des unités d'œuvre, afin de reconstruire une donnée d'occupation réelle des installations de service d'ici décembre 2026³⁶.
33. Dans le cadre de la mise en œuvre de son programme de travail, SNCF Réseau a structuré sa stratégie autour de deux chantiers, s'inscrivant dans des horizons temporels différents.
34. Le premier chantier visait à mettre en œuvre, à court terme, une méthode statistique de vérification du nombre de trains accédant aux installations de service et de leur temps d'occupation, reposant sur des campagnes de collecte de données et des extrapolations à l'échelle du réseau. Les résultats de ce chantier étaient attendus courant 2025³⁷. Toutefois, face à des problématiques de fiabilisation de la donnée, ce premier chantier n'a pas abouti et SNCF Réseau a indiqué ne pas le poursuivre.
35. Le second chantier, qui repose (i) sur le rapprochement des données issues des systèmes d'information de gestion opérationnelle et commerciale et (ii) sur le déploiement, prévu pour fin 2026, d'un nouveau système d'information afin de reconstruire, *ex post*, l'occupation réelle des installations, est quant à lui toujours en cours.
36. Dans la mesure où l'approche de vérification statistique de court terme n'a pas abouti, le chantier relatif à l'automatisation du décompte des unités d'œuvre constitue désormais le principal levier de fiabilisation de la connaissance de l'activité réelle des sites exploités. Dès lors, il apparaît nécessaire que SNCF Réseau mène à son terme ce second chantier conformément au calendrier annoncé, afin de disposer d'un dispositif automatisé et généralisé permettant de sécuriser durablement la détermination des unités d'œuvre servant de base à la tarification des installations de service.
37. Au vu de ces éléments, l'Autorité demande donc à SNCF Réseau de mener à terme, d'ici décembre 2026, les développements nécessaires pour reconstruire une donnée d'occupation réelle des installations de service, en vue d'une utilisation pour l'établissement de la tarification applicable à compter de l'HDS 2030.

³⁵ Partie 7.3.5.6 du DRR 2027, p. 243.

³⁶ Points 28 à 32 et demande n° 4 de l'avis du 13 mars 2025 susvisé.

³⁷ Point 31 de l'avis du 13 mars 2025.

N°	Demande	Échéance
3	Mener à terme les développements des systèmes d'information relatifs à l'automatisation du décompte des unités d'œuvre.	Décembre 2026
4	Établir la tarification des installations de service à partir des données d'occupation réelle (2027) à compter de l'HDS 2030.	Septembre 2028

2.2. Les dispositifs de suivi et d'incitation à la qualité de service connaissent des avancées notables

38. Dans son avis n° 2025-023 du 13 mars 2025, l'Autorité a identifié deux chantiers prioritaires concernant le suivi de la qualité de service fourni par SNCF Réseau sur les installations dont il est l'exploitant.
39. D'une part, après avoir relevé que SNCF Réseau avait mis en place une batterie d'indicateurs de qualité de service, l'Autorité lui a demandé, (i) pour décembre 2026, de fiabiliser et d'étendre ces indicateurs à l'ensemble des sites de voie de service³⁸ et (ii) pour décembre 2025, de mettre en place un indicateur composite reflétant la qualité générale du service fourni à l'échelle de tous les sites exploités³⁹.
40. D'autre part, l'Autorité a émis un avis favorable sur la tarification 2026, « *considérant l'engagement pris par SNCF Réseau de mettre en place un mécanisme de malus adossé à des cibles de satisfaction client préfigurant un dispositif incitatif à la qualité de service afin d'accompagner les hausses tarifaires* ». À cet égard, l'Autorité a indiqué qu'elle serait attentive au bilan à mi-parcours (décembre 2025) que pourrait lui présenter SNCF Réseau, notamment aux évolutions attendues des indicateurs, et lui a recommandé de lui présenter les pistes d'évolution du mécanisme de malus en question⁴⁰.
41. Pour l'HDS 2026, le mécanisme incitatif « *[repose] sur le reversement de pénalités financières aux entreprises ferroviaires utilisatrices des voies de service en fonction de leur niveau de circulation et du palier atteint par SNCF Réseau* »⁴¹ sur deux indicateurs : (i) le nombre de comités de sites tenus dans l'année, et (ii) le niveau de consommation de l'enveloppe budgétaire allouée aux travaux de régénération des voies de service. Le montant maximal du malus est de 937 k€ pour chacun de ces deux indicateurs, soit 1,87 M€ au total⁴².
42. Le mécanisme pour l'HDS 2026 a effectivement été mis en place dans le DRR 2026 modifié, publié le 11 décembre 2025. Le DRR 2026 contient ainsi une partie 7.5 (« Pénalité incitative à l'amélioration de la qualité de service rendu dans les installations de service »), qui reprend les éléments mentionnés dans l'avis conforme de l'Autorité.
43. Pour l'HDS 2027, en vue de répondre aux demandes et à la recommandation de l'Autorité, SNCF Réseau a (i) défini des indicateurs de qualité de service supplémentaires, (ii) mis en œuvre un indicateur composite reflétant la qualité générale du service rendu et (iii) proposé un nouveau mécanisme incitatif à la qualité de service fondé sur ce nouvel indicateur.
44. Compte tenu des importantes hausses tarifaires proposées par SNCF Réseau, l'Autorité attache une importance particulière à ces avancées, qu'elle analyse précisément dans les sections suivantes du présent avis.

³⁸ Demande n° 5 de l'avis du 13 mars 2025.

³⁹ Demande n° 6 de l'avis du 13 mars 2025.

⁴⁰ Recommandation n° 2 de l'avis du 13 mars 2025.

⁴¹ Point 46 de l'avis du 13 mars 2025 susvisé.

⁴² Ce mécanisme figure à la partie 7.5 du DRR « Pénalité incitative à l'amélioration de la qualité de service rendu dans les installations de service ».

2.2.1. SNCF Réseau a doublé le nombre d'indicateurs de qualité de service et suit désormais la qualité de service perçue par les utilisateurs

45. En 2025, SNCF Réseau a déployé un total de 21 indicateurs de mesure de la qualité de service sur les voies de service⁴³, soit un quasi-doublement par rapport à 2024. Ceux-ci sont désormais organisés en cinq groupes⁴⁴, qui servent de base au calcul du nouvel indicateur composite de qualité de service (cf. partie 2.2.3 *infra*) :
- Groupe 1 : Standardisation et déploiement des comités de site ;
 - Groupe 2 : Qualité perçue par les utilisateurs ;
 - Groupe 3 : Consommation des budgets d'investissement ;
 - Groupe 4 : Informations commerciales et techniques sur les triages ;
 - Groupe 5 : Qualité de l'allocation de capacité.
46. Les onze nouveaux indicateurs déployés en 2025 concernent essentiellement ceux relatifs à la mise en place de l'indicateur composite reflétant la qualité générale du service rendu appelé de ses vœux par l'Autorité et sont inclus dans les groupes 1⁴⁵, 2⁴⁶, 3⁴⁷ et 5⁴⁸.
47. En particulier, le groupe 1 permet (i) de suivre la tenue des comités de site selon le programme établi par SNCF Réseau et (ii) de s'assurer que le fonctionnement de ces comités de site est conforme aux procédures standardisées établies par SNCF Réseau afin d'assurer la cohérence de ceux-ci au niveau national⁴⁹. Pour les sites sur lesquels sont tenus des comités de site standardisés, les indicateurs du groupe 2 visent à mesurer la qualité de service perçue par les utilisateurs sur cinq dimensions, régulièrement évoquées par ces derniers comme « irritantes » pour leur exploitation : (i) disponibilité des voies de service⁵⁰, (ii) végétation, (iii) sûreté, (iv) éclairage et (v) pistes et itinéraires.
48. Il est ainsi demandé aux utilisateurs présents aux comités de site de donner un avis objectif sur la qualité de service pour chacune de ces dimensions. Cet avis se formalise soit par une note exprimée en pourcentage, soit par une appréciation sur la base d'une grille dite « SAMI », qui se fonde sur quatre niveaux de satisfaction (cf. annexe 3). Dans le cas où la qualité de service n'est pas directement exprimée en pourcentage par le client mais à travers la grille « SAMI⁵¹ », une correspondance est mise en place⁵².
49. L'Autorité accueille favorablement l'introduction de ces indicateurs visant à prendre en compte l'avis des utilisateurs de voies de service. Elle sera toutefois attentive à ce que la méthode retenue, notamment la grille « SAMI », ainsi que les modalités de détermination de la notation permettent effectivement de refléter de manière la plus objective possible la qualité de service sur les sites considérés.

⁴³ Si SNCF Réseau avait prévu d'en déployer 22, en pratique, l'indicateur sur la capacité commerciale neutralisée pour les besoins de SNCF Réseau (indicateur n° 3), qui nécessite la mise en service – prévue fin 2026 – du nouveau système d'information de gestion de voies de service de SNCF Réseau, n'est pas encore déployé.

⁴⁴ Voir le détail en Annexe 2.

⁴⁵ Indicateurs n°s 12 (avancement du déploiement des comités de site) et 13 (avancement de la standardisation des comités de sites).

⁴⁶ Indicateurs n°s 14 (qualité perçue sur la disponibilité des voies de service), 15 (qualité perçue sur la végétation), 16 (qualité perçue sur la sûreté), 17 (qualité perçue sur l'éclairage) et 18 (qualité perçue sur les pistes et itinéraires).

⁴⁷ Indicateurs n°s 19 (performance travaux fret) et 20 (performance travaux voyageurs).

⁴⁸ Indicateurs n°s 21 (performance de l'allocation initiale et complémentaire) et 22 (performance de l'allocation pour l'HDS complet).

⁴⁹ En particulier, chaque comité doit respecter un ordre du jour structuré et doit faire l'objet d'un compte rendu respectant le standard.

⁵⁰ Voies affectées aux travaux, voies interdites à la circulation, voies dont l'aptitude ne correspond plus aux demandes, etc.

⁵¹ Où S correspond à une situation satisfaisante, A à une situation acceptable, M à une situation demandant des actions et I à une situation inacceptable.

⁵² S=100 %, A=75 %, M=50 %, I=25 %.

50. L'Autorité note cependant le retard pris dans la mise en œuvre⁵³ des trois indicateurs développés en 2024 relatifs à la stabilité des attributions capacitaires, qui doivent permettre de suivre les allocations à chaque jalon temporel de commande (à l'horaire de service, en adaptation ou en dernière minute)⁵⁴.
51. Par conséquent, l'Autorité demande à SNCF Réseau de mettre en œuvre ces trois indicateurs à la publication du DRR 2027 modifié.

N°	Demande	Échéance
5	Mettre en œuvre les indicateurs relatifs à la stabilité des attributions capacitaires, permettant le suivi des allocations à chaque jalon temporel de commande (à l'horaire de service, en adaptation ou en dernière minute).	Décembre 2026

2.2.2. La progression du nombre de sites couverts par les indicateurs affiche un objectif ambitieux pour 2027

52. Le périmètre des dix indicateurs locaux initiaux⁵⁵ n'a pas significativement évolué en 2025, dans l'attente d'un déploiement plus ambitieux à compter de 2026.
53. Ainsi, le périmètre de sept d'entre eux correspondant aux indicateurs du groupe 4⁵⁶, relatifs aux informations commerciales et techniques sur les triages, est resté stable, avec 23 sites sur lesquels le déploiement est effectif. Les objectifs de déploiement, pour les HDS 2026 et 2027, sont cependant ambitieux, avec un passage de 23 sites en 2025 à 40 sites en 2026, et un objectif de 80 sites en 2027. À terme, SNCF Réseau prévoit de déployer ces indicateurs sur environ 120 sites, représentant 80 % de son chiffre d'affaires sur les voies de service⁵⁷.
54. Le périmètre des indicateurs n° 8, relatif à la part des sites avec plusieurs entreprises ferroviaires en activité⁵⁸, et n° 9, relatif au nombre de sites retenus pour le déploiement de comités de site, s'est en revanche fortement élargi en 2025, passant de 23 à 47 sites. À terme, SNCF Réseau prévoit de déployer ces indicateurs sur les sites totalisant au moins 960 départs-train par an⁵⁹. Les 47 sites ainsi concernés représentent environ 40 % du chiffre d'affaires généré sur les voies de service en 2025 et comportent notamment des dessertes de sites tiers d'importance stratégique⁶⁰.
55. Compte tenu de (i) l'importance des sites ainsi retenus, (ii) de leur fréquentation par plusieurs opérateurs et (iii) de leur usage dense, le choix de SNCF Réseau quant au déploiement de ces deux indicateurs apparaît pertinent.

⁵³ Ils seront déployés à la mise en service du nouveau système d'information relatif aux voies de service, dont le déploiement est attendu pour fin 2026 (cf. point 35).

⁵⁴ Ces indicateurs sont mentionnés au point 41 de l'avis du 13 mars 2025 susvisé. Il s'agit des trois indicateurs suivants : (i) taux d'utilisation des voies de service commandées en HDS : nombre de voies de service utilisées en opérationnel/nombre de voies de service commandées en HDS, (ii) taux d'utilisation des voies de service commandées en adaptation du service : nombre de voies de service utilisées en opérationnel/nombre de voies de service commandées en adaptation du service et (iii) taux d'utilisation des voies de service commandées en S-5 : nombre de voies de service utilisées en opérationnel/nombre de voies de service commandées en S-5.

⁵⁵ L'indicateur n° 1 (enquête de satisfaction client), calculé à partir du baromètre annuel de SNCF Réseau, couvre un périmètre national.

⁵⁶ À l'exception de l'indicateur n° 3, non encore déployé, soit les indicateurs n°s 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10 et 11.

⁵⁷ Selon les données 2025 communiquées par SNCF Réseau.

⁵⁸ Indicateur non publié en raison d'un risque d'atteinte au secret des affaires.

⁵⁹ Selon la règle suivante : quatre trains de fret au départ par jour, du lundi au vendredi, sur 48 semaines d'activité en A-1.

⁶⁰ Notamment les réseaux ferrés portuaires et les plateformes multimodales dont l'exploitant n'est pas SNCF Réseau.

56. Toutefois, SNCF Réseau ne publie aucune liste des sites sur lesquels les indicateurs n° 8 et n° 9 sont déployés, ce qui nuit à la transparence de l'information sur la qualité de service et du mécanisme incitatif qui découle des indicateurs mesurés sur ces sites. Dès lors, l'Autorité recommande à SNCF Réseau de publier annuellement, sur l'observatoire de la qualité de service, la liste des sites couverts par ces deux indicateurs.

N°	Recommandation	Échéance
1	Publier annuellement sur l'observatoire de la qualité de service la liste des sites pour lesquels SNCF Réseau tient des comités de site.	Décembre 2026

57. En définitive, les objectifs de déploiement des dix indicateurs locaux initiaux paraissent suffisamment justifiés et ambitieux pour satisfaire la demande d'extension des indicateurs formulée par l'Autorité dans son précédent avis.
58. S'agissant des onze nouveaux indicateurs, deux⁶¹ sont liés directement à l'indicateur n° 9 de suivi des comités de site, et cinq⁶² sont relatifs à la qualité de service perçue et sont déterminés lors des comités de site. Ainsi, le déploiement de ces sept indicateurs est attendu sur l'ensemble des sites retenus pour le déploiement de comités de site, soit 46 sites en 2026 et 48 en 2027, à l'exception de ceux dont SNCF Réseau n'est pas l'exploitant.
59. Parmi les quatre autres nouveaux indicateurs, deux visent à mesurer la performance des travaux sur voies de service fret et voyageurs au travers de la consommation des enveloppes travaux⁶³. Deux autres visent à mesurer la performance des allocations capacitaires initiale et complémentaire via le taux de réponses aux demandes d'allocation capacitaire déposées par les candidats en phase d'allocation initiale, complémentaire et totale tout au long de l'HDS⁶⁴. Ces quatre indicateurs ont donc vocation à être déployés nationalement.
60. Au global, l'Autorité considère que le déploiement géographique des indicateurs de qualité de service proposé par SNCF Réseau est satisfaisant, et relève positivement que SNCF Réseau a publié les indicateurs sur le site internet de la PSEF⁶⁵.

Groupe	Indicateurs	Situation à date	Objectif de déploiement en nombre de sites			
		2025	2026	2027	2028	
1	8, 9	47*	46	48	À définir	
	12, 13	47*	46	48	À définir	
2	14, 15, 16, 17, 18	40*	46**	48**	À définir	
4	2, 4, 5, 6, 7, 10, 11	23	40	80	À définir	
	3	0	23	80	À définir	

Figure 6 - Évolution du déploiement des dix indicateurs locaux déjà suivis (nos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11) et des sept nouveaux indicateurs locaux (nos 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18) (source : SNCF Réseau)

Nota : Cinq indicateurs ont vocation à être déployés nationalement. Il s'agit des indicateurs nos 1, 19 et 20 (groupe 3), ainsi que les indicateurs nos 21 et 22 (groupe 5).

* Chiffre non encore stabilisé.

** Chiffre à diminuer des sites sur lesquels SNCF Réseau n'est pas l'exploitant, non encore connus pour les HDS 2026 et 2027.

⁶¹ Au sein du groupe 1 : indicateurs nos 12 (avancement du déploiement des comités de site) et 13 (avancement de la standardisation des comités de site).

⁶² Au sein du groupe 2 : indicateurs nos 14 à 18.

⁶³ Au sein du groupe 3 : indicateurs nos 19 et 20.

⁶⁴ Au sein du groupe 5 : indicateurs nos 21 et 22.

⁶⁵ <https://psef.sncf-reseau.fr/content/observatoire-qualite-de-service>

2.2.3. La création d'un indicateur composite de suivi de la qualité de service et le système de malus associé constituent des avancées importantes

- a. L'indicateur composite proposé, bien que perfectible, permet notamment de tenir compte de la qualité de service perçue par les utilisateurs

61. En réponse à la demande formulée par l'Autorité dans son avis du 13 mars 2025 susvisé et rappelé au point 39⁶⁶, SNCF Réseau a développé un indicateur composite calculé à partir des cinq groupes d'indicateurs présentés au point 45. Pour chaque groupe, un score (exprimé en pourcentage) est calculé à partir de tout ou partie des indicateurs qui le composent. Chacun de ces groupes se voit ensuite affecter une pondération permettant le calcul de l'indicateur composite.

	Groupe 1 – Standardisation et déploiement des comités de site	Groupe 2 – Qualité perçue par les utilisateurs	Groupe 3 – Consommation des budgets d'investissement	Groupe 4 – Informations commerciales et techniques sur les triaux	Groupe 5 – Qualité de l'allocation de capacité
Indicateurs utilisés	12, 13	14, 15, 16, 17, 18	19, 20	2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11	21, 22
Périmètre	Sites assurant 960 départs- trains par an	Sites assurant 960 départs- trains par an et dont SNCF Réseau est l'exploitant	National	Sites générant 80 % du chiffre d'affaires	National
Pondération	20 %	20 %	20 %	15 %	25 %

Figure 7 - Synthèse de l'indicateur composite

62. L'Autorité relève que le score du groupe 1, qui mesure le déploiement des comités de site standardisés, constitue une légère amélioration du premier indicateur retenu pour le calcul du malus, décrit au point 41, prévu dans le DRR 2026, qui se fondait sur le nombre de comités de site tenus dans l'année⁶⁷. Cependant, une fois la cible de déploiement du groupe 1 atteinte, ce dernier a vocation à ne plus servir au calcul de l'indicateur composite.
63. Le score du groupe 3, qui mesure la consommation de l'enveloppe travaux dédiée à la régénération des voies de service, est quant à lui identique au second indicateur utilisé pour le calcul du malus pour l'HDS 2026. Ainsi que l'avait relevé l'Autorité dans son précédent avis⁶⁸, bien que cet indicateur reflète davantage un objectif de dépense qu'une amélioration effective de la qualité de service, il est le témoin d'un engagement du gestionnaire d'infrastructure à accentuer l'effort attendu des clients d'une augmentation de l'investissement dans les voies de service. Cependant, l'Autorité sera notamment attentive (i) aux explications qui seront apportées par SNCF Réseau pour justifier les taux atteints et (ii) à ce que les budgets consommés (en valeur) permettent effectivement de réaliser les investissements prévus (en volume), c'est-à-dire à ce que ces indicateurs reflètent la performance industrielle de SNCF Réseau dans la réalisation des investissements prévus.
64. Dans ces conditions, la pondération de ces deux scores, de 20 % pour chacun, apparaît acceptable pour une première mise en œuvre à l'HDS 2027.

⁶⁶ Demande n° 6.

⁶⁷ Soit l'indicateur n° 9.

⁶⁸ Point 46 de l'avis du 13 mars 2025 susvisé.

65. Le score du groupe 2, qui est égal à la moyenne des scores de chacune des cinq dimensions de qualité de service évaluées par site⁶⁹, semble refléter assez fidèlement la qualité de service perçue par les utilisateurs. Ainsi, sa pondération, de 20 %, est acceptable pour une première mise en œuvre afin d'apprécier la réception et l'utilisation à bon escient par les entreprises ferroviaires. À cet égard, l'Autorité sera notamment attentive à ce que le score du groupe 2 permette une appréciation objective, par ces dernières, de la qualité du service qui leur est rendu.
66. Le score du groupe 4 reflète quant à lui le déploiement des informations sur les triages, pour chaque indicateur du groupe. Les indicateurs qui le composent renseignent sur (i) la capacité commerciale offerte par SNCF Réseau sur ses sites⁷⁰, (ii) le montant des investissements de régénération sur les voies de service⁷¹, (iii) le nombre de signalements opérés par les utilisateurs⁷² et (iv) le nombre de déraillements⁷³. À l'exception des indicateurs relatifs aux nombres de déraillements et de signalements, qui pourraient plus naturellement trouver leur place au sein du groupe 2 (ou d'un autre groupe distinct), ces indicateurs ont un caractère essentiellement informatif et ne permettent donc pas réellement de mesurer la qualité de service, en dépit de leur utilité pour les utilisateurs. Sa pondération, de 15 %, dans le calcul de l'indicateur composite, plus faible que celle des scores des autres groupes, paraît ainsi opportune pour une première mise en œuvre.
67. Enfin, le score du groupe 5 est égal à la moyenne des performances de l'allocation initiale et complémentaire⁷⁴, d'une part, et pour l'HDS complet⁷⁵, d'autre part. Ces indicateurs paraissent effectivement refléter de manière objective une partie de la qualité de service offerte par SNCF Réseau. Sa pondération de 25 % paraît ainsi raisonnable pour une première mise en œuvre. À l'avenir, le calcul du score du groupe 5 devra intégrer les indicateurs de stabilité de l'allocation, non repris par SNCF Réseau à ce stade, conformément à la demande n° 5 *supra*, afin de refléter la réelle qualité d'allocation capacitaire de SNCF Réseau sur ses installations de service.
68. En définitive, l'Autorité considère que l'indicateur composite proposé par SNCF Réseau constitue une première base de travail satisfaisante, applicable dès l'HDS 2027. Néanmoins elle recommande à SNCF Réseau d'intégrer dans son programme de travail un suivi et un ajustement régulier de cet indicateur – tant en ce qui concerne les indicateurs utilisés pour le calcul des scores des différents groupes que la pondération de ces derniers – afin d'en faire un véritable indicateur de suivi de la qualité de service.

N°	Recommandation	Échéance
2	Intégrer dans le programme de travail un suivi et un ajustement régulier de l'indicateur composite afin d'en faire un véritable indicateur de suivi de la qualité de service.	Juin 2026

⁶⁹ Qualité perçue sur : (i) la disponibilité des voies de service, (ii) la végétation, (iii) la sûreté, (iv) l'éclairage et (v) les pistes et itinéraires (cf. point 47).

⁷⁰ Indicateurs n°s 2 (capacité commerciale par catégorie commerciale – Premium, C1 à C4), 3 (capacité commerciale neutralisée pour besoins SNCF Réseau), 5 (pourcentage de voies de service commercialisées – en usage courant et en usage spécifique), 6 (pourcentage de voies de service commercialisées en usage courant), 7 (pourcentage de voies de service commercialisées en usage spécifique). La capacité commerciale correspond à la capacité réellement accessible aux candidats, i.e. à la capacité non réservée pour des travaux ou rendue indisponible pour d'autres raisons (convention de mise à disposition, état de la voie la rendant inutilisable, etc.).

⁷¹ Indicateur n° 4.

⁷² Au moyen du système d'information VIGIEXPRESS (indicateur n° 10).

⁷³ Indicateur n° 11.

⁷⁴ La performance des allocations initiales (relatives aux demandes formulées entre le 1^{er} avril et le 15 juin N-1) et complémentaires (relatives aux demandes formulées entre le 15 juin et le 15 octobre N-1) est calculée en faisant le ratio des demandes encore à l'étude au 15 octobre de l'année N-1 sur le nombre total des demandes exprimées au 15 octobre de l'année N-1.

⁷⁵ La performance de l'allocation pour l'HDS complet est calculée en faisant le ratio du nombre de refus d'allocation par SNCF Réseau sur le nombre total de demandes pour l'HDS.

b. Le mécanisme incitatif à la qualité de service évolue pour se fonder sur le nouvel indicateur composite

69. Au cours de l'instruction, SNCF Réseau a présenté à l'Autorité des évolutions significatives du mécanisme incitatif à la qualité de service pour l'HDS 2027, en vue de répondre à la recommandation formulée par l'Autorité dans son précédent avis, rappelée au point 40. En réponse à une mesure d'instruction, SNCF Réseau s'est engagé à ce que cette modification soit inscrite dans le DRR 2027 modifié, publié au plus tard en septembre 2026.
70. Pour l'HDS 2027, le mécanisme incitatif sera ainsi fondé sur un malus financier déterminé à partir de la valeur de l'indicateur composite décrit ci-avant, en lieu et place des deux indicateurs retenus pour l'HDS 2026 et rappelés au point 41. Le montant maximal du malus est égal à 2 M€, soit une hausse de 126 k€ par rapport à celui prévu pour l'HDS 2026. Ces évolutions renforceront l'incitation à la qualité de service, notamment telle que perçue par les utilisateurs.
71. Le montant effectif du malus est calculé comme un pourcentage du montant maximal visé au point précédent, selon les modalités suivantes.
72. D'une part, le malus est maximal lorsque la valeur de l'indicateur composite est inférieure à un « seuil plancher » de qualité de service, fixé à 68 % pour l'HDS 2027. Ce « seuil plancher » est déterminé, selon les groupes d'indicateurs, soit à partir des scores observés pour l'HDS 2025⁷⁶, soit en divisant les valeurs des indicateurs observées pour l'HDS 2025 par les valeurs cibles pour l'HDS 2027⁷⁷. Cette prise en compte d'une exigence de qualité minimale, qui vise à tout le moins à éviter toute dégradation de la qualité de service, apparaît satisfaisante.
73. D'autre part, SNCF Réseau estime qu'au-delà d'une certaine valeur de l'indicateur composite, il ne doit pas être pénalisé. Ce « seuil plafond » de qualité de service est fixé à 90 % pour l'HDS 2027. L'Autorité considère que, dès lors que le mécanisme de malus n'a pas pour objet de pénaliser systématiquement SNCF Réseau, mais bien de l'inciter à améliorer la qualité du service rendu à ses usagers, le principe d'un tel « seuil plafond » est acceptable ; elle considère toutefois que, si le « seuil plafond » de 90 % proposé par SNCF Réseau peut être raisonnablement retenu pour une première mise en œuvre du nouveau mécanisme de malus, ce seuil devra être réinterrogé chaque année afin de maintenir une incitation effective à l'amélioration de la qualité de service.

N°	Recommandation	Échéance
3	Réévaluer chaque année le « seuil plafond » intervenant dans le calcul du malus, afin de maintenir une incitation effective à l'amélioration de la qualité de service.	Décembre 2026

74. Entre le « seuil plafond » et le « seuil plancher », le montant du malus évolue linéairement avec la valeur de l'indicateur composite :

$$\text{Malus} = \frac{\text{seuil plafond} - \text{valeur de l'indicateur composite}}{\text{seuil plafond} - \text{seuil plancher}} \times \text{Plafond maximal de pénalités}$$

⁷⁶ Pour les groupes 2 (qualité de service perçue par les utilisateurs) et 5 (qualité de l'allocation de la capacité).

⁷⁷ Pour les groupes 1 (standardisation et déploiement des comités de site), 3 (consommation des budgets d'investissement) et 4 (informations commerciales et techniques sur les triages).

75. Enfin, SNCF Réseau prévoit un système de reversement de la pénalité aux entreprises ferroviaires utilisatrices des sites pour lesquels la qualité de service, mesurée par les indicateurs du groupe 2 – qualité perçue par les utilisateurs –, est définie (soit 48 sites pour l'HDS 2027), et dont SNCF Réseau sera l'exploitant. Ce versement se fera sous la forme d'un avoir sur la facture de l'HDS N+1 (i.e., en l'espèce, l'HDS 2028), sur la base de deux clés de répartition :
- une répartition entre ces sites de sorte que les sites (i) les plus importants et (ii) pour lesquels la qualité de service est la plus faible se voient reverser une part plus importante du malus⁷⁸ ;
 - au sein de ces sites, une répartition de l'enveloppe ainsi définie entre leurs utilisateurs au prorata du chiffre d'affaires généré par ceux-ci sur ces sites.
76. L'Autorité estime que cette répartition du montant du malus est pertinente. Cependant, afin d'assurer la transparence du mécanisme, elle recommande à SNCF Réseau de publier sur l'observatoire de la qualité de service le montant du malus total de chaque site reversé aux utilisateurs.

N°	Recommandation	Échéance
4	Publier annuellement sur l'observatoire de la qualité de service le montant du malus total reversé par site.	Mars 2028

⁷⁸ En pratique, l'enveloppe est ventilée entre ces sites selon une clé de répartition fondée sur une moyenne géométrique pondérée des deux critères suivant : (i) part du chiffre d'affaires du site dans le chiffre d'affaires de l'ensemble de ces sites, avec un poids de 0,7, et (ii) ratio entre le « coefficient de pénalité » (égal à un moins le score du groupe 2 – par exemple, si le score du groupe 2 est de 80 % pour un site donné, le « coefficient de pénalité » de ce site sera de 20 %) et la somme des « coefficients de pénalité » de ces sites, avec un poids de 0,3.

Émet l'avis suivant

Article 1 Sous réserve de l'article 2 ci-après, l'Autorité émet un avis favorable sur la tarification des redevances relatives aux prestations régulées fournies par SNCF Réseau au titre des installations de service pour l'horaire de service 2027.

Article 2 L'Autorité émet un avis favorable sur la tarification de la redevance pour le remisage de nuit de matériel roulant voyageurs en gare de voyageurs à hauteur du tarif ayant fait l'objet d'un avis conforme pour l'horaire de service 2026, tel que rappelé ci-dessous :

Redevance	Tarif (en euros HT)
Remisage de nuit de matériel roulant voyageurs en gare de voyageurs	5,83€ /train/site et 68,81€/km/jour

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

L'Autorité a émis le présent avis le 10 mars 2026.

Présents :

Monsieur Thierry Guimbaud, président ;
Monsieur Patrick Vieu, vice-président ;
Madame Sophie Auconie, vice-présidente ;
Monsieur Charles Guené, vice-président.

Le président

Thierry Guimbaud

ANNEXE 1 – RÉCAPITULATIF DES DEMANDES ET DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES DANS LE PRÉSENT AVIS

N°	Demandes	Échéance
1	Achever les travaux (i) de reconstitution du coût de chaque prestation selon une approche ascendante et (ii) d'affinage de la grille tarifaire relative à l'usage courant des voies de service en vue d'une utilisation pour l'HDS 2028.	Septembre 2026
2	Identifier les coûts effectivement rattachables au stationnement en gare.	Décembre 2026
3	Mener à terme les développements des systèmes d'information relatifs à l'automatisation du décompte des unités d'œuvre.	Décembre 2026
4	Établir la tarification des installations de service à partir des données d'occupation réelle (2027) à compter de l'HDS 2030.	Septembre 2028
5	Mettre en œuvre les indicateurs relatifs à la stabilité des attributions capacitaires, permettant le suivi des allocations capacitaires à chaque jalon temporel de commande (à l'horaire de service, en adaptation ou en dernière minute).	Décembre 2026

N°	Recommandations	Échéance
1	Publier annuellement sur l'observatoire de la qualité de service la liste des sites pour lesquels SNCF Réseau tient des comités de site.	Décembre 2026
2	Intégrer dans le programme de travail un suivi et un ajustement régulier de l'indicateur composite afin d'en faire un véritable indicateur de suivi de la qualité de service.	Juin 2026
3	Réévaluer chaque année le « seuil plafond » intervenant dans le calcul du malus, afin de maintenir une incitation effective à l'amélioration de la qualité de service.	Décembre 2026
4	Publier annuellement sur l'observatoire de la qualité de service le montant du malus total reversé par site.	Mars 2028

ANNEXE 2 – LISTE DES INDICATEURS

#	indicateur	Groupe	Granularité	Unité	Définition / calcul
1	Enquête de satisfaction client	2 - Qualité perçue par les clients	National	Note / 10	Note globale de satisfaction client
2	Capacité commerciale par catégorie commerciale (Premium, C1 à C4)	4 - Information sur les triages	Par site	Longueur propre en Km	Une VS commercialisable est apte à recevoir des trains, donc en bon état d'entretien. Calcul : Longueur propre commercialisable / longueur propre totale
3	Capacité commerciale neutralisée pour besoins SNCF-R	4 - Information sur les triages	Par site	%	Longueur (en km) de voie de service dédiée à SNCF Réseau pour travaux / longueur (en km) de voie de service totale du site
4	Investissements de régénération sur VS	4 - Information sur les triages	Par site	€	L'indicateur par site mesure le montant dépensé en travaux sur les VS commercialisables sur chacun des sites
5	% VS commercialisées (usage courant + usage spécifique)	4 - Information sur les triages	Par site	Longueur propre en Km	VS commercialisées / commercialisables
6	% VS commercialisées dans l'usage courant	4 - Information sur les triages	Par site	Longueur propre en Km	VS commercialisées pour l'usage courant sous contrat HDS / VS commercialisées sous contrat HDS
7	% VS commercialisées dans l'usage spécifique (CMD, COT, CUT)	4 - Information sur les triages	Par site	Longueur propre en Km	VS commercialisées pour l'usage spécifique (CMD/CUT/COT) sous contrat HDS /VS commercialisées sous contrat HDS
8	Part des sites avec plusieurs EF en activité	NA	Par site	Nb de sites	Nb de sites utilisés par au moins 2 entreprises ferroviaires / nb de sites total

#	indicateur	Groupe	Granularité	Unité	Définition / calcul
9	Comités de sites réalisés	1 - Déploiement et standardisation des comités de site	National et par site	Nombre de comités de site déployés et standardisés et dates	Nombre de comités de site déployés et standardisés et dates de tenue des comités
10	Signalements VIGIEXPRESS par type	4 - Information sur les triages	Par site	Nombre de signalements	Nb de faits déclarés en gare
11	Déraillements	4 - Information sur les triages	Par site	Nombre de déraillements	Nb de déraillements sur VS
12	Avancement du déploiement des comités de site	1 - Déploiement et standardisation des comités de site	National	%	Pourcentage d'avancement du déploiement des comités de site par rapport à un objectif annuel fixé
13	Avancement de la standardisation des comités de site	1 - Déploiement et standardisation des comités de site	National	%	Pourcentage d'avancement de la standardisation des comités de site par rapport à un objectif annuel fixé
14	Qualité perçue sur la disponibilité des voies de service	2 - Qualité perçue par les clients	Par site	Grille SAMI ou %	Moyenne de l'ensemble des indicateurs perçus pour tous les COSIT tenus sur un HDS pour la thématique disponibilité des voies de service. Dans le cas où la qualité de service n'est pas directement exprimée en % par le client mais à travers la grille SAMI, une correspondance est mise en place (S=100%, A=75%, M=50%, I=25%)
15	Qualité perçue sur la végétation	2 - Qualité perçue par les clients	Par site	Grille SAMI ou %	Moyenne de l'ensemble des indicateurs perçus pour tous les COSIT tenus sur un HDS pour la thématique végétation. Dans le cas où la qualité de service n'est pas directement exprimée en % par le client mais à travers la grille SAMI, une correspondance est mise en place (S=100%, A=75%, M=50%, I=25%)

#	indicateur	Groupe	Granularité	Unité	Définition / calcul
16	Qualité perçue sur la sûreté	2 - Qualité perçue par les clients	Par site	Grille SAMI ou %	Moyenne de l'ensemble des indicateurs perçus pour tous les COSIT tenus sur un HDS pour la thématique sûreté. Dans le cas où la qualité de service n'est pas directement exprimée en % par le client mais à travers la grille SAMI, une correspondance est mise en place (S=100%, A=75%, M=50%, I=25%)
17	Qualité perçue sur l'éclairage	2 - Qualité perçue par les clients	Par site	Grille SAMI ou %	Moyenne de l'ensemble des indicateurs perçus pour tous les COSIT tenus sur un HDS pour la thématique éclairage. Dans le cas où la qualité de service n'est pas directement exprimée en % par le client mais à travers la grille SAMI, une correspondance est mise en place (S=100%, A=75%, M=50%, I=25%)
18	Qualité perçue sur les pistes et itinéraires	2 - Qualité perçue par les clients	Par site	Grille SAMI ou %	Moyenne de l'ensemble des indicateurs perçus pour tous les COSIT tenus sur un HDS pour la thématique pistes et itinéraires. Dans le cas où la qualité de service n'est pas directement exprimée en % par le client mais à travers la grille SAMI, une correspondance est mise en place (S=100%, A=75%, M=50%, I=25%)
19	Performance travaux fret	3 - Consommation des budgets d'investissement	National	€ et %	Montant total consommé en fonds propres pour les travaux sur VS fret par rapport à l'objectif fixé dans la convention nationale signée avec la DGITM
20	Performance travaux voyageurs	3 - Consommation des budgets d'investissement	National	€ et %	Montant total consommé en fonds propres pour les travaux sur VS voyageurs par rapport à l'objectif fixé dans le budget alloué par SNCF Réseau en début d'année
21	Performance de l'allocation initiale et complémentaire	5 - Qualité de l'allocation de capacité	National	nombre et %	1 – (nombre de demandes avec réponse « à l'étude » au 15-10-N / nombre de demandes total au 15-10-N)
22	Performance de l'allocation pour l'HDS complet	5 - Qualité de l'allocation de capacité	National	nombre et %	1-(Nombre de refus à l'HDS N échu / nombre de demandes total pour l'HDS N)

ANNEXE 3 – GRILLE « SAMI » DE SNCF RÉSEAU

Note attribuée	Signification	Exemples
S	Satisfaisant	<i>"Rien de significatif", "Rien à signaler"</i>
A	Situation acceptable sous réserve que les actions en cours soient réalisées	<i>"Des améliorations sont nécessaires, elles sont identifiées et planifiées", "Des signalements sont en cours de traitement mais sont pris en compte et sans impact sur la production ou les risques SST", "Pas de signalement non traité ouvert depuis plus de 3 mois sans prévision d'action"</i>
M	Actions nécessaires	<i>"Impact production non significative : perte de temps non significative, irritant pour les agents", "Pas de signalement non traité ouvert depuis plus de 6 mois sans prévision d'action", "Une dégradation significative du niveau de sûreté"</i>
I	Situation inacceptable	<i>"La situation n'est pas acceptable", "Des signalements VigiExpress prioritaire ouverts depuis plus de 6 mois et non traités", "Des signalements ouverts avec un risque SST significatif", "Des conditions de production très fortement dégradées avec par exemple une perte de la majorité des voies de services nécessaires à la production", "Risque sûreté important"</i>