

Besançon, le

25 mai 2017

La Présidente

MONSIEUR PATRICK ROPERT
DIRECTEUR GENERAL DE SNCF GARES
ET CONNEXIONS
GARES ET CONNEXIONS
16 AVENUE D'IVRY
75634 PARIS CEDEX

→ SA INB IPLR

Monsieur le Directeur général,

Dans le cadre des dispositions du décret 2012-70 du 20 janvier 2012, et par courrier en date du 3 mai 2017, vous sollicitez l'avis du conseil régional de Bourgogne - Franche-Comté sur le projet de Document de Référence des Gares (DRG) pour les horaires de service 2018, 2019 et 2020. Il s'agit seulement du document édité par SNCF Mobilités Gares & Connexions, SNCF Réseau ayant réalisé sa consultation en parallèle.

Tout d'abord, je salue l'effort fourni par SNCF Mobilités Gares & Connexions sur la refonte du modèle économique, ainsi que la pédagogie effectuée par vos services autour de ce nouveau modèle. Je suis satisfaite que certaines remarques formulées dans mon courrier du 8 juillet 2016 relatif à la consultation publique de votre nouveau modèle tarifaire aient été prises en compte. Votre nouvelle proposition se veut désormais conforme avec le décret « gares » n°2012-70 du 20 janvier 2012.

Pour commencer, je souhaite vous informer que je rejoins pleinement l'avis rédigé par Régions de France qui vous parviendra en parallèle du présent courrier. Je tiens également à signaler que les délais de concertation se sont avérés très restreints, d'autant que le document n'était pas accessible dans son intégralité dès l'annonce de sa mise en ligne, date de départ du délai réglementaire de deux mois. Il s'agit tout de même d'une démarche engagée depuis mai 2016, le premier avis émis par la région remontant à juillet 2016.

Dans un premier temps, je souhaiterais revenir sur les points pour lesquels je vous exprime mon entière satisfaction.

Pour la première fois, vous proposez une trajectoire tarifaire pluriannuelle pour laquelle j'avais déjà souligné le caractère novateur. Elle offre en effet à la région une vision de moyen terme en phase avec ses objectifs de maîtrise budgétaire.

Je reviens à présent sur le principe de modulation de la prestation de base, retenant deux coefficients au lieu de neuf, coefficient 1 pour les trains régionaux et 2,3 pour les autres trains en cible. Cette modulation me paraît équitable quant au partage de charges à opérer entre les trains régionaux et les trains grandes lignes.

Concernant le principe d'affectation des charges entre les activités régulées et non régulées, je constate avec satisfaction le maintien en double caisse sur les périmètres régionaux, ce principe étant désormais conforme avec le décret 2012-70 du 20 janvier 2012 et garantissant un système de redistribution financière plus équitable pour les régions.

Enfin, comme formulé dans mon courrier du 8 juillet 2016, je reste favorable au maintien de la rétrocession, ce principe impliquant que 50% du bénéfice des activités non régulées d'un périmètre de gestion, s'il est positif, vient en diminution des charges des activités régulées, au sein du même périmètre de gestion.

A ce jour, et en dépit de quelques propositions jugées intéressantes, j'observe toutefois, après analyse du document, que ce modèle tarifaire reste toujours pénalisant pour les transporteurs et par conséquent la Région. Je vous propose ainsi de revenir sur certains points pour lesquels j'émetts quelques réserves et remarques.

Malgré une trajectoire financière apparaissant globalement stable pour les gares de segments A, B et C pour les trois années, il apparaît nécessaire de mettre en place des plans et des objectifs de productivité à présenter et à mettre en perspective des années passées, pour une meilleure maîtrise de la facturation.

De plus, ce DRG présente un nombre de périmètres de gestion passant de 146 en 2017 à 65 en 2018, reposant sur la segmentation des gares par région. Pour la région Bourgogne - Franche-Comté, cela se traduit par un nombre de périmètres de gestion passant de 7 à 4. Dijon-Ville devenant la seule grande gare A, vous ne fournirez désormais que le compte détaillé de cette gare. Je vous rappelle que lors des précédentes consultations, la région avait émis le souhait de disposer des comptes de chaque gare de segment B, en plus de ceux des gares de segment A afin de disposer davantage de transparence dans le processus de calcul des redevances. Je tiens à vous indiquer qu'il est inenvisageable de n'avoir à disposition qu'un compte pour l'ensemble des gares A et un pour l'ensemble des gares B, dans la mesure où les régions deviennent de plus en plus le principal investisseur des gares.

Par ailleurs, je conçois qu'un renforcement du niveau de sûreté dans les lieux publics impose des investissements dans ce domaine. Vous comprendrez cependant que des précisions sont nécessaires pour mesurer l'impact financier des prestations de gardiennage et de SUGE, ces dernières étant supportées à 50% par les transporteurs sur la part régulée en 2018, la région ne souhaitant pas une augmentation de ce ratio à 100% en 2019 et 2020 comme proposé dans le DRG. Je note que les coûts de gestion de ces services doublent entre 2017 et 2020 pour les gares de segment A (464.3 k€ en 2017 et 821.8 k€ en 2020) et de segment B (539.20 k€ en 2017 et 1136.6 k€ en 2020). Par conséquent, une rencontre entre SNCF Mobilités Gares & Connexions et la région est fortement souhaitée pour aborder ce sujet, conformément à l'avis exprimé par la région Bourgogne - Franche-Comté aux dernières Instances Régionales de Concertation (IRC) du 13 juin 2017.

Concernant le coût moyen pondéré au capital (CMPC ou WACC), je prends acte du taux cible de 4,9 % après impôts en 2020 tel que défini par le cabinet NERA Economic Consulting.

Je m'étonne également de l'augmentation injustifiée des frais relatifs à la maîtrise d'ouvrage et d'émergence de projets de rénovation, ceux-ci paraissant déjà élevés au regard des frais proposés par d'autres prestataires.

Vous proposez ensuite de mettre en place un compte de régularisation des charges et des produits (CRCP), sur la base des écarts entre le prévisionnel et le réalisé. Comme demandé par Régions de France, je souhaite avoir la déclinaison du mécanisme de calcul pour la région Bourgogne-Franche-Comté afin de connaître le taux réel du CRCP.

Avec ce nouveau modèle tarifaire, vous mettez l'accent sur la qualité de service dans les gares. J'attire votre attention sur le fait que ce sujet doit faire l'objet d'un véritable travail de concertation avec la région, particulièrement sur la définition des seuils à atteindre, la qualité de service faisant par ailleurs partie intégrante des négociations à venir entre la région et SNCF dans le cadre de la future convention TER 2018-2025. Je souligne l'effort réalisé par SNCF Mobilités Gares & Connexions de disposer d'un prestataire extérieur pour effectuer les mesures. Toutefois, celles-ci ne doivent pas uniquement concerner les gares de segment A. Les modalités proposées en annexe 4 du DRG restent imprécises pour les autres catégories de gares. Par ailleurs, je vous rappelle qu'il s'agit d'une prestation obligatoire comprise dans le service de base.

De plus, et comme demandé les années précédentes, la région souhaite disposer du découpage des gares qui sont au cœur du mécanisme de fixation des redevances d'occupation, ceux-ci devant être publiés sur le site internet de SNCF Mobilités Gares et Connexions. Ceci permettra à la région de localiser les différents types d'espace et leur affectation dans l'assiette de facturation des charges. A cet effet, je tiens à vous interpeller sur les règles d'affectation des immobilisations et des programmes d'investissements. La région considère que les programmes d'accessibilité et de vidéosurveillance mais également le service de consignes /objets trouvés ou encore le nettoyage des toilettes en gare devraient être imputés au cœur de gare plutôt qu'aux seuls transporteurs, car ils bénéficient à l'ensemble des occupants de la gare.

Pour finir, la région vous demande une nouvelle fois d'instaurer un plan d'action relatif à la valorisation du patrimoine, notamment pour les gares faisant l'objet de fermeture de guichets. Cela favoriserait également le principe de rétrocession, en optimisant davantage les espaces dédiés aux activités non régulées.

En conclusion, je salue les efforts fournis par SNCF Mobilités Gares & Connexions sur la refonte d'un nouveau modèle économique. Toutefois, le système proposé comporte encore des éléments pénalisants pour le TER. J'émetts donc un avis réservé sur le projet de DRG pour les horaires de service de 2018 à 2020, dans l'attente des réponses à nos interrogations.

Mes services se tiennent à votre disposition et en cas de besoin, je vous invite à les contacter (Jennifer Mignon - chargée de mission services en gares et tarification - jennifer.mignon@bourgognefranchecomte.fr).

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de ma considération distinguée.


Marie-Guite Dufay

Copie à : Monsieur Bernard ROMAN, Président de l'ARAFER

Monsieur Philippe RICHERT, Président des Régions de France



Direction Transports et Mobilités Durables
Dossier suivi par : Aurélie MILHAVET
Tél : 02 38 70 25 41

Nos références : DTMD AM/LB 251-17

CS n°1215

→ SN / NB / PL

Monsieur Patrick ROPERT
Directeur général
SNCF Gares et Connexions
16 avenue d'Ivry
75013 PARIS

Orléans, le **21 JUL. 2017**

Objet : Observations de la Région Centre-Val de Loire sur la proposition de DRG 2018-2020

Monsieur le Directeur général,

Conformément aux dispositions du Décret Gares et par courrier en date du 3 mai 2017, vous m'avez soumis le Document de Référence des Gares (DRG) pour les horaires de service 2018-2020 de SNCF Gares et Connexions dans le cadre d'une consultation auprès des parties prenantes.

Tout d'abord, je souhaite vous faire part de ma reconnaissance quant aux efforts de pédagogie et de transparence réalisés par SNCF Gares et Connexions dans le cadre de l'élaboration de ce nouveau modèle économique. Les rencontres techniques et institutionnelles organisées par vos soins nous ont permis de mieux appréhender certains principes décrits dans le document.

Le DRG 2018-2020 appelle un certain nombre d'observations de notre part.

De façon générale, la Région Centre-Val de Loire souscrit aux remarques émises par l'association Régions de France.

En complément, je souhaite attirer votre attention sur plusieurs éléments.

Concernant le modèle économique :

- Vous avez réalisé une étude dont les conclusions amène à moduler les tarifs selon des **coefficients de 1 pour les trains régionaux et de 2,3 pour les trains longue distance** afin de garantir une équité de traitement. Cette mesure sera toutefois pleinement mise en œuvre qu'à compter de 2025. Je souhaite que cette équité soit assurée **dès 2018**. Dans le cas contraire, cela reviendrait à ce que le TER supporte des charges attribuées aux trains longue distance, et ceci est inacceptable.
- **L'affectation à 100% des charges de SUGE aux activités régulées ne me paraît pas souhaitable.** En effet d'une part, même si la SUGE n'intervient pas sur le périmètre non régulé, elle participe à la sécurisation de la gare dans son ensemble, il n'est donc pas juste que les transporteurs soient les seuls à la financer. D'autre part G&C ne s'engage pas sur la maîtrise de ces coûts, l'affectation à 100% aux activités régulés fait ainsi supporter le risque lié à leur augmentation aux seuls transporteurs.
- Vous proposez de mettre en place **des mécanismes incitatifs applicables aux indicateurs de performance. Ce point reste à travailler.** Il me paraît indispensable que les indicateurs de performance soient mesurés par un organisme extérieur à SNCF, et que les objectifs soient fixés ensemble. De plus, l'articulation avec les mesures de qualité et de satisfaction prévues dans

le cadre de la convention TER Centre-Val de Loire 2014-2020 reste à appréhender, les deux démarches doivent être complémentaires et non redondantes. L'état des gares pourrait à notre sens faire l'objet d'un indicateur à part entière compte-tenu des enjeux financiers d'entretien et de maintenance qu'il représente. Je vous serais reconnaissant de nous transmettre la méthodologie (grille de contrôle, périodicité...) suivie par SNCF Gares et Connexions pour réaliser les enquêtes ainsi qu'une simulation financière par périmètre de gestion et par indicateur des bonus et malus envisagés. En l'état, **les objectifs proposés paraissent peu ambitieux, et les mécanismes financiers (malus) pas assez incitatifs.**

- L'ARAFER a fixé le **coût moyen pondéré du capital à 4,2% après IS dans son précédent avis. Je ne suis donc pas favorable à son augmentation en 2019 et 2020.**
- Les conséquences financières pour la Région Centre-Val de Loire de **l'évolution de la tarification des espaces en gare pour les activités régulées ne sont pas connues.** Je m'attends toutefois à ce que les loyers régulés augmentent fortement ce qui aurait potentiellement à terme un impact sur la présence de personnel en gare. Un travail reste donc à réaliser avec l'activité TER **pour chiffrer cette mesure**, qui de prime abord, ne me paraît pas souhaitable.

Concernant les tarifs, ceux présentés dans le DRG 2018-2020 ne tiennent pas compte du **transfert des lignes TET Paris-Orléans-Tours, Paris-Bourges-Montluçon et Paris-Montargis-Cosne à la Région Centre-Val de Loire. Ces tarifs doivent être actualisés en fonction de ce transfert.** Je vous serais reconnaissant de transmettre à mes services l'actualisation du montant des redevances qui seront à acquitter par TER-Centre Val de Loire.

Je souligne également le tarif très élevé de la gare de Paris Austerlitz, gare la plus chère de France. Un tel niveau de tarification n'est justifié ni par le niveau de trafic, ni par la qualité du service offert. Je demande donc qu'une réévaluation de ces charges soit mise en œuvre, afin de les ramener à un niveau cohérent par rapport aux autres gares. Vous noterez qu'avec le transfert des TET Paris-Orléans-Tours, la Région Centre-val de Loire devient la principale AOT contributrice au financement des charges de cette gare, et serait particulièrement pénalisée par cette situation. J'appelle donc de mes vœux une rectification rapide de cette situation.

De plus, je souhaite que **la Région valide la liste finale des investissements qui sera prise en compte dans le calcul des tarifs des gares du segment B et C en région Centre-Val de Loire.**

Enfin, plus globalement, vous soulignez dans le DRG 2018-2020 le vieillissement du patrimoine. C'est effectivement une réelle inquiétude. Mis à part les investissements décrits dans le DRG, je souhaiterais connaître la politique de G&C pour valoriser cet important patrimoine et éviter que les gares ne ferment les unes après les autres en raison de leur état, notamment les gares des segments B et C.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de ma considération distinguée.

Le Vice-Président du Conseil Régional,
Délégué aux transports et à l'intermodalité,



Philippe FOURNIÉ

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE CHARGÉ DES TRANSPORTS

Direction générale des infrastructures,
des transports et de la mer

La Défense, le

10 JUL. 2017

Monsieur le directeur,

Je fais suite à notre entretien du 7 juin, lors duquel vous m'avez présenté le nouveau modèle tarifaire des gares pour lequel SNCF Gares & Connexions a lancé le 4 mai dernier une consultation publique afin de recueillir l'avis des parties prenantes sur les évolutions proposées. Sous son double titre de ministère de tutelle de la SNCF et d'autorité organisatrice pour les trains d'équilibre du territoire (TET), le ministère chargé des transports émet l'avis suivant.

Sur la pluriannualité

La pluriannualité tarifaire introduite dans le nouveau DRG constitue une orientation positive pour procurer aux acteurs du secteur la visibilité qu'ils attendent. Cette visibilité reste toutefois encore conditionnée au choix de la méthode utilisée pour calculer l'actualisation annuelle, qu'il conviendra de préciser rapidement. L'État sera particulièrement attentif à ce que ce choix aboutisse à des trajectoires financières soutenables à terme pour le secteur ferroviaire. En particulier, l'application d'un indice d'actualisation de type indice à la consommation ne doit pas conduire Gares & Connexions à distendre le lien avec la recherche de productivité et avec la réalité des coûts.

Sur l'évolution des périmètres de gestion

L'État prend acte de la réduction du nombre de périmètres de gestion, qui passe de 173 à 65. L'application d'un périmètre par grande gare nationale permet en effet une application plus transparente des principes d'incitation à la qualité de service et paraît mieux répondre aux exigences de la réalité des coûts supportés par Gares & Connexions. Je rappelle toutefois que le décret n°2012-70 vous permet d'étendre le périmètre de gestion d'une grande gare à un ensemble fonctionnel de gares de voyageurs. A ce titre, je vous saurais gré d'étudier la possibilité d'inclure la gare d'Austerlitz dans un ensemble fonctionnel plus vaste, afin d'assurer une meilleure péréquation qu'aujourd'hui et de diminuer ainsi le montant des redevances acquittées par les TET.

Par ailleurs, le regroupement des gares de catégories B et C par région ne doit pas conduire Gares & Connexions à abandonner l'objectif de transparence tarifaire pour les gares régionales et les

M. Patrick Ropert

Directeur de SNCF Gares & Connexions
16, avenue d'Ivry

75013 PARIS

petites gares. Je vous remercie de me préciser quelles mesures vous entendez mettre en œuvre dans le DRG pour garantir que cet objectif sera rempli.

Sur la modulation tarifaire

Les nouvelles modalités proposées pour le calcul de la modulation des redevances ne sont pas acceptables dans la mesure où, de façon totalement injustifiée, elles font augmenter la facture payée par l'État pour les TET en tant qu'autorité organisatrice et contribuent à augmenter les charges supportées par les TGV.

Gares & Connexions propose en effet de simplifier le système de modulation des redevances, actuellement basé sur l'application de 9 coefficients (selon les capacités d'emport des trains et leur destination), en le réduisant à 2 coefficients (1 pour les TER/Transiliens et 2,3 pour les trains longue distance). L'État s'interroge très fortement sur le système retenu, qui prend pour postulat de départ que les trains longue distance (TGV et TET) doivent être plus fortement mis à contribution que les trains régionaux. Un tel système ne prend pas en considération la réalité du trajet parcouru, des TET pouvant ainsi être affectés d'un coefficient de 2,3 alors qu'ils effectuent le même trajet qu'un TER (et une liaison TET qui serait reprise par une autorité organisatrice régionale pouvant voir sa redevance diminuer à service strictement identique). Une telle modification conduit à faire peser un effort bien plus important, et sans aucune justification, sur les trains « longue distance » (TET et TGV), et doit par conséquent être revue.

Sur le mécanisme de régularisation des écarts

Le compte de régularisation des écarts prend en compte les investissements, les plans de transport, et les revenus des activités non régulées. Cependant, ce compte n'assure pas un suivi par poste des écarts mais prend en compte uniquement des agrégats. On peut donc s'interroger sur son caractère peu incitatif à la maîtrise des coûts. Je vous remercie de me préciser quelles mesures vous entendez mettre en œuvre dans le DRG pour éviter une telle dérive.

Sur la ventilation des coûts entre activités régulées et non régulées

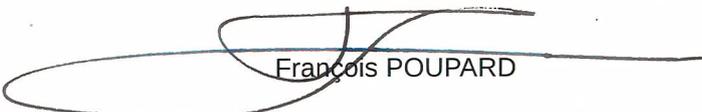
Dans la situation économique actuelle, difficile pour les transporteurs qui doivent faire face à une concurrence intermodale croissante, comme pour les autorités publiques dont les finances restent fortement contraintes, il apparaît primordial de veiller à ce que la tarification des activités régulées en gare soit maintenue au plus bas niveau possible afin de ne pas constituer un frein au développement du transport ferroviaire de voyageurs.

Au contraire, le DRG soumis à consultation fait apparaître une augmentation très significative (+25 M€ en 2018, +65 M€ en cumulé sur la période 2018-2020) du montant total des prestations de base payées par les transporteurs pour le périmètre régulé par rapport au DRG 2017. Cette augmentation, non étayée dans le DRG, ne saurait être acceptable : en particulier, l'allocation de la totalité des charges liées à la SUGE au périmètre régulé repose sur un choix de Gares & Connexions et non sur une quelconque obligation.

Si G&C doit dégager des marges en vue de réaliser les investissements dont il a besoin pour la rénovation des gares, cela doit avant tout passer par la recherche de gains de productivité et un plan d'économies, et non par une augmentation du champ du périmètre régulé dont les charges sont nécessairement totalement couvertes par les opérateurs. A ce titre, les efforts entamés pour réaliser des gains de productivité, mis en avant dans le DRG, doivent être accentués pour ne pas faire peser un poids insoutenable pour les transporteurs, qui conduirait in fine à une attrition du système ferroviaire. Je rappelle en particulier qu'une étude réalisée par l'IGF concluait que les redevances payées par les TET pour l'usage des gares étaient déjà trop élevées d'une vingtaine de millions d'euros. Je vous demande donc de revoir votre proposition d'évolution tarifaire.

Je vous prie de croire, Monsieur le directeur, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Bien à toi,


François POUPARD



A l'attention du Directeur des Gares
SNCF Gares & Connexions
Consultation sur le DRG 2018-2020
16 avenue d'Ivry - 75013 PARIS

Paris, le 07 juillet 2017.

Envoyé par LRAR et par courrier électronique (guichet.gares@sncf.fr)

**Objet : Consultation relative au DRG 2017, 2018 et 2019
Commentaires d'Eurostar International Limited**

Monsieur le Directeur des Gares,

Vous trouverez, ci-après, les commentaires d'Eurostar International Limited (« EIL ») sur le Document de Référence des Gares de Voyageurs relatif aux horaires de service 2018, 2019 et 2020. Le réel travail de pédagogie et de clarification par Gares & Connexions à l'occasion de cette consultation a été très appréciable, grâce à de nombreuses réunions et d'une évaluation détaillée de l'impact financier pour Eurostar.

Sous réserve de l'avis du Régulateur, le nouveau modèle prévoit un réajustement des charges d'accès gare favorable à Eurostar. C'est une reconnaissance que nos clients ne sont pas aussi consommateurs de la Prestation de Base que les précédents DRGs le supposaient jusqu'à présent, ce qui conforte l'analyse d'EIL en ce sens lors des consultations précédentes.

Dans l'intérêt du bon fonctionnement du système gares, et comme nous l'avons fait jusqu'à présent, il me semble utile malgré tout de partager notre analyse des nouvelles modalités, d'identifier les paramètres à faire évoluer et de proposer des ajustements dans le fonctionnement futur. Je vous remercie de l'attention que vous porterez à ces éléments, et espère que vous y donnerez les suites utiles. Dans cette attente, je vous prie de croire, Monsieur le Directeur des Gares, à l'assurance de ma considération la meilleure.

Philippe Mouly,
Chief Operations Officer

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Mouly', with a horizontal line extending to the right.

Eurostar International Ltd
5-7 Rue du Delta
F-75427 Paris Cedex

eurostar.com

Commentaires d'Eurostar International Limited sur le

Document de Référence des Gares de Voyageurs relatif aux horaires de service 2018 – 2019 – 2020 (version de consultation de mai 2017)

(I) LA SIMPLIFICATION DU MODELE ACTUEL

a. Réduction du nombre de tarifs

Gares & Connexions propose de fusionner les charges des gares considérées interchangeable (par exemple Lille Europe et Lille Flandres, Lyon Part Dieu et Lyon St Exupéry) ou similaires (par exemple, Calais Fréthun serait regroupée avec les autres gares de la région Hauts de France). C'est ce qui permet de passer de 146 à 65 tarifs. Bien qu'il semble produire un effet bénéfique pour EIL à court terme, le principe de substituabilité de gares est très discutable, par exemple pour une desserte Bruxelles Midi – Londres via Lille Flandres que le réseau ne permet pas. Nous rappelons par ailleurs notre interrogation sur l'intérêt pour le système global de réduire le nombre de tarifs.

b. Evolution de la modulation

Le principe antérieur visant à refléter dans le tarif payé par les Opérateurs Ferroviaires l'utilisation réelle ou supposée des services en gare par ses clients respectifs est maintenu, mais avec une modulation revue sur la base de l'étude NERA.

Cette évolution appelle les commentaires suivants :

- ce principe est mis à mal dans des gares comme Paris Saint Lazare, dans lesquelles une partie des services est utilisée par des clients du centre commercial intégré qui ne voyagent pas ;
- si elle a le mérite de tenter de rationaliser statistiquement la modulation des tarifs, l'étude NERA prend pourtant quelques raccourcis gênants, comme l'exclusion des gares parisiennes. EIL avait remonté ses craintes sur la validité d'une telle étude lors de la consultation sur le nouveau modèle tarifaire ;
- EIL avait déjà relevé lors des consultations antérieures l'incohérence existant entre la modulation maximale qui lui était facturée et la faible utilisation des services de la Prestation de Base par ses clients, dans la mesure où leur expérience en gare se produit essentiellement dans les Terminaux Transmanche. Le changement du ratio de modulation tarifaire pour EIL entraîne mécaniquement la baisse du coût d'accès gare. Mais cette évolution accrédite surtout l'analyse de longue date d'EIL d'après laquelle ses clients utilisent surtout les services de la Prestation Transmanche. A ce titre, nous continuons à penser que certains services de la Prestation de Base devraient migrer dans la Prestation Transmanche.

c. Prise en compte des remarques antérieures de l'ARAFER

Observant les différents avis conformes défavorables de l'ARAFER et des différents autour des principes du DRG actuel, Gares & Connexions veut que ce nouveau DRG soit le plus consensuel possible et intègre les remarques du Régulateur (comme l'introduction d'un

objectif de performance). La méthode de travail, avec une première phase de consultation sur le Nouveau Modèle Tarifaire, va effectivement dans ce sens, et nous avons observé la prise en compte de certaines demandes de la part d'EIL, comme par exemple l'abandon du principe d'indexation automatique des coûts pour 2019 et 2020, le maintien de la facturation au départ train. Certaines remarques n'ont, par contre, pas été suivies d'effet : par exemple, la régularisation des charges à A+2 nous semble toujours s'opposer à une gestion comptable saine qui rapproche les écarts de l'exercice fiscal au cours duquel ils ont été générés, quand bien même cela se pratiquerait dans d'autres secteurs régulés.

(II) RENFORCEMENT DE LA ROBUSTESSE FINANCIERE DU SYSTEME

a. Augmentation du nombre de commerces dans les gares

En revoyant la ventilation des charges entre les prestations régulées et non-régulées en réduction de ces dernières, Gares & Connexions compte attirer davantage de commerces dans ses gares, et profiter des bénéfices des activités non-régulées pour financer une partie des investissements massifs dans les années à venir. Dans ce système, les charges facturées aux Entreprises Ferroviaires sont donc augmentées, et ces dernières seront en définitive redevables de la différence entre ce plus fort volume de charges et la rétrocession de 50% des bénéfices par Gares & Connexions sur le non-régulé. EIL renouvelle son alerte à ce que l'ouverture de davantage de commerces ne nuise pas aux flux dans les gares, et que les Entreprises Ferroviaires soient associées au choix des enseignes car elles ont la connaissance de leurs clients

La facturation progressive de la totalité du coût de la SUGE vers la Prestation de Base régulée fait partie des transferts de charge visant à réduire le ticket d'entrée des boutiques dans les gares. Nous n'avons pas été convaincus par le raisonnement de Gares & Connexions d'après lequel les commerces n'utilisent pas les services de la SUGE, car nous observons que les agents de cette dernière patrouillent et interviennent aussi bien sur les quais que dans les zones d'attente publiques des gares. Il paraît assez improbable qu'en cas de besoin, la SUGE n'intervienne pas dans une boutique. Ce commentaire est également valable pour les charges relatives à la vidéo-surveillance et vidéo-protection.

b. Augmentation du CMPC

Dans ses avis successifs¹, l'ARAFER a critiqué le taux de CMPC utilisé par Gares & Connexions, que le Régulateur estimé déconnecté de la réalité économique et de la prise de risque réelle de la part du Gestionnaire de Gares dans ces investissements. Pourtant, dans le présent projet de DRG pour les Horaires de Service 2018 à 2020, une augmentation graduelle du CMPC est proposée. EIL s'étonne de ce retour en arrière compte-tenu de l'analyse de l'ARAFER.

¹ Les avis 2015-002 (pour les gares Parisiennes) et 2015-017 (pour celles du Pays de la Loire) ont entraîné une baisse du CMPC de 9,2% à 6,9% pour les Horaires de Service 2014 et 2015.

L'avis conforme n° 2015-005 pour l'Horaires de Service 2016 a entraîné un élargissement de la même baisse de 9,2% à 6,9% du CMPC à l'ensemble des gares.

L'avis conforme n° 2016-046 pour l'Horaires de Service 2017 a entraîné une nouvelle baisse à 6,4% (maximum) du CMPC pour toutes les gares

(III) AMELIORATION DE LA PREVISIBILITE DES COUTS

a. Durée triennale du DRG

La visibilité sur les coûts à trois ans est la grande avancée de ce nouveau projet de DRG pour EIL. Les données économiques des gares desservies se sont faites plus précises au fil des années, et cela rejoint nos demandes antérieures de prévisibilité. D'ailleurs, les estimations pour la Prestation de Base et la Prestation Transmanche de 2018 à 2020 ont été communiquées au cours de la consultation. La volonté de Gares & Connexions de viser une durée de 5 ans pour le DRG suivant va dans le bon sens.

Pour ne pas réduire l'intérêt d'une visibilité à trois ans, il est important que Gares & Connexions s'engage sur le respect du niveau de charges publié, et pas uniquement sur celles de la première année. EIL n'a pas la même lecture que Gares & Connexions sur le Décret Gares² qui, selon notre analyse, n'interdit pas au Gestionnaire de Gares de s'astreindre à respecter le budget annoncé l'année A concernant les années A+2 et A+3. Aucune Entreprise Ferroviaire ne pourrait s'appuyer sur ce projet de DRG pour monter son plan de charges à 3 ans si le fournisseur de services en gare s'autorise à faire évoluer les charges en cours de route.

b. Régularisation des charges

L'intérêt pour toutes les parties est de s'écarter le moins possible de la direction financière annoncée pour les trois années que le DRG est prévu durer : pour les Entreprises Ferroviaires, en évitant de trop payer le Gestionnaire de Gares, et pour ce dernier en ne percevant pas moins de produits que les charges auxquelles il doit faire face. A ce titre, toutes les mesures doivent être engagées pour réduire le risque d'écart. C'est dans cet esprit qu'EIL avait sollicité Gares & Connexions pour lisser le montant annuel des charges Transmanche à parts égales chaque mois, et ainsi s'affranchir de l'effet plan de transport lorsque le nombre de départs réalisés n'est pas le même que celui, prévu, sur lequel le tarif était construit. Par ailleurs, il nous semble impératif que les ajustements soient réalisés de la façon la plus proche possible de l'exercice fiscal auquel ils se rapportent dans l'intérêt de la transparence de ses comptes.

Dans son fonctionnement prévu, le Compte de Régularisation des Charges ne joue pas ce rôle d'atténuation des écarts, et d'autant moins avec un effet comptable à A+2, qui ne répond pas aux attentes d'EIL en matière de transparence budgétaire. Par ailleurs, le fait que ce type de régularisation se pratique dans d'autres secteurs régulés n'en fait pas pour autant un mécanisme pertinent dans le secteur ferroviaire. Enfin, le trop-perçu éventuel n'est toujours pas rémunéré, ce qui aurait pu être une incitation supplémentaire à la rigueur de la prévision budgétaire à trois ans. Par ailleurs, le plafonnement du remboursement éventuel aux Entreprises Ferroviaires ne va pas dans le sens d'une transparence de gestion, et n'est pas incitatif pour le Gestionnaire de Gare à prévoir ses charges de façon plus fine.

² Article 13.1 du Décret n° 2012-70 (modifié par le Décret n° 2016-1468) : les prévisions de charges prises en compte pour la détermination des redevances tiennent compte des coûts constatés en comptabilité pour l'exercice le plus récent et des objectifs de performance et de productivité pour la gestion des gares de voyageurs

(IV) INTRODUCTION D'UN MECANISME D'INCITATION A LA QUALITE DE SERVICE

La mise en place d'un tel dispositif est une avancée significative, qui répond à une demande plusieurs fois exprimée par EIL et l'ARAFER, mais qui manque d'ambition dans son état actuel. A ce titre, le mécanisme d'incitation à la qualité de service appelle les remarques suivantes :

a. Définition incomplète des objectifs et indicateurs

Les indicateurs repris ne concernent que la Prestation de Base. EIL ne peut naturellement que regretter que la qualité de service dans les Terminaux Transmanche soit exclue du dispositif, alors que c'est la principale Prestation que ses clients utilisent et qui représentera plus des 2/3 de ses coûts d'accès gare dès 2018, selon les modalités du nouveau DRG analysées plus haut. Par ailleurs, certains indicateurs (comme l'information voyageur) ne sont pas clairement définis ou objectivés, ce qui est fâcheux alors que la présente consultation est en cours. Enfin, les assistances en gare (notamment la prise en charge des Personnes à Mobilité Réduite) ont été exclues du dispositif, alors que c'est un service qui concerne de plus en plus de passagers et pour lequel une Entreprise Ferroviaire internationale comme EIL attend un niveau de qualité élevé pour permettre à ses passagers de profiter d'un service similaire dans tous les pays desservis. Nous souhaitons qu'un indicateur de performance relatif aux assistances soit introduit dès l'Horaire de Service 2018.

L'attention de Gares & Connexions est attirée sur l'importance que chaque gare publie son plan d'action d'amélioration de la qualité de service, afin de rendre le dispositif d'incitation correspondant réellement efficace. Les actions menées dans les gares en matière de service sont présentées en IRC, mais le véritable plan d'action détaillé l'est uniquement dans les réunions de suivi que certaines grandes gares animent (comme Paris-Nord). Il est important que ces plans d'actions existent et soient proposés dans les gares desservies par EIL.

b. La mesure des indicateurs qualité doit être orientée client

Parmi les outils de mesure existants qui serviront à mesurer l'atteinte des objectifs de qualité retenus, plusieurs reposent sur des tournées ponctuelles, au mieux une fois par jour. C'est le cas de la mesure du fonctionnement des installations en gare. EIL encourage Gares & Connexions à considérer et encourager également les remontées clients et des Entreprises Ferroviaires fréquentes en matière de dysfonctionnements et également de la rapidité de leur réparation. C'est ce qui traduira le plus fidèlement le bon fonctionnement réel des installations et la qualité de l'expérience client.

Il nous semble souhaitable que la mesure des indicateurs intègre à la fois des données quantitatives sur le fonctionnement des appareils, mais également qualitatives provenant du ressenti client. Par exemple, un écran en état de fonctionnement n'est pas pertinent si un voyageur a du mal à le trouver parce que sa localisation doit être changée, ou que l'information qu'il diffuse n'est pas celle qui est utile à un passager pour s'orienter de façon autonome dans la gare.

c. La méthode de calcul et les périmètres sur lesquelles elle s'applique

Le niveau de qualité atteint est prévu être calculé pour chaque périmètre de gestion, bien que chaque gare ait individuellement un objectif (identique) à atteindre. Cela signifie que dans les groupements de gares considérées substituables ou similaires, une gare ayant de très bons résultats peut compenser une ou plusieurs autres du même périmètre de gestion qui auraient atteint un niveau plus faible, sans impact majeur sur le bonus / malus. Par exemple, la satisfaction globale de la gare de Lille Europe est sous la moyenne nationale des gares de catégorie A alors que celle de la Lille Flandres est au-dessus de cette moyenne³. Le mécanisme à mettre en place doit chercher à mettre en qualité les indicateurs choisis pour être réellement incitatif.

De plus, dans un esprit d'amélioration continue, nous ne pouvons comprendre que ce mécanisme puisse conduire à fixer à des gares un objectif moins élevé que celui qu'elles peuvent atteindre. C'est le cas de Lille, dont l'indicateur de propreté atteignait 96% de conformité en 2016, mais qui est maintenant ramené à 90% dans son périmètre de gestion pour 2018. Un indicateur pertinent doit tenir compte des résultats atteints et de la marge de progrès de chaque gare.

³ Sur la base de la vague d'enquête clients de Septembre 2016, Lille Europe atteint un niveau de 7,4/10 alors que Lille Flandres est à 7,8/10, la moyenne des gares de catégorie A s'établissant à 7,6.



→ SN / NB
PLR

Monsieur Patrick ROPERT
Directeur Général
SNCF Gares & Connexions
Consultation sur le DRG 2018-2020
16, avenue d'Ivry
75 013 PARIS

Metz, le **31 JUL. 2017**

Monsieur le Directeur,

Pour faire suite à la consultation menée sur le modèle économique des gares, sur lequel la Région Grand Est vous a fait part de ses observations par courrier du 12 juillet 2016, le projet de document de références des gares pour la période triennale 2018-2020 est soumis à consultation, avec une date de transmission des avis initialement fixée au 07 juillet, qui a été reportée en raison de la tenue tardive de plusieurs réunions d'IRC.

Conformément aux dispositions du décret n°2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux gares de voyageurs et aux autres infrastructures de service du réseau ferroviaire, la Région Grand Est a bien été conviée, en qualité de membre de droit aux Instances Régionales de Concertation (IRC) des gares de Champagne-Ardenne TGV, Charleville-Mézières, Colmar, Lorraine TGV, Metz, Meuse TGV, Mulhouse, Nancy, Reims, Strasbourg, Thionville et Troyes, qui se sont tenues le 20 juin 2017 à Strasbourg.

Afin de mieux appréhender les évolutions du modèle économique que vous proposez d'appliquer sur la période 2018-2020, les services de la Région ont pu rencontrer les équipes de Gares et Connexions à plusieurs reprises, soit dans le cadre du groupe gares de l'ARF, soit localement en lien avec la Direction de l'agence gares est-européen.

Ces rencontres qui se sont tenues en 2016 puis en 2017 sur les évolutions consolidées, suite à la consultation, ont permis à vos équipes d'explicitier les propositions de Gares et Connexions, et de présenter une projection des impacts financiers de ce projet de modèle à l'échelle du nouveau périmètre de la collectivité.

.../...

Région Grand Est

Adresse postale :

Maison de la Région · 1 place Adrien Zeller
BP 91006 · 67070 Strasbourg Cedex
Tél. 03 88 15 68 67

Maison de la Région · 5 rue de Jéricho
CS70441 · 51037 Châlons-en-Champagne Cedex
Tél. 03 26 70 31 31

Maison de la Région · place Gabriel Hocquard
CS 81004 · 57036 Metz Cedex 01
Tél. 03 87 33 60 00

www.grandest.fr

Toutefois, la Région a bien noté que ces propositions ne pourront entrer en application qu'à partir du moment où l'ARAFER aura émis un avis conforme, ce qui nécessite de maintenir une vigilance accrue quant aux impacts économiques réels du nouveau modèle proposé.

Les remarques de la Région ont déjà fait l'objet d'interventions lors des réunions auxquelles ses représentants ont pu prendre part. Ces remarques seront détaillées dans l'avis qui sera rendu par Régions de France, et auquel la Région Grand Est s'associe tant sur les analyses que sur les propositions qui y sont portées.

Concernant l'analyse du document, la Région tient à saluer la mise en place d'une tarification pluriannuelle sur trois ans et souhaite, dès que cela sera possible, que ce principe puisse évoluer sur une durée plus longue de 5 ans. En effet, le développement d'une visibilité partagée, portant sur les investissements structurants, notamment ceux concernant le patrimoine et les mises aux normes, permettra une anticipation de leur programmation au bénéfice de l'ensemble des partenaires concernés.

Concernant la trajectoire financière, la Région sera attentive à ce que SNCF Gares et Connexions s'engage sur sa mise en œuvre dans les conditions annoncées, notamment pour ce qui relève des gains de productivité et de la stabilisation des charges.

En la matière, la Région regrette que la progressivité des gains de productivité, des mécanismes de modulation, ainsi que des charges de rémunération du capital et de sûreté, rende les impacts financiers à long terme complexes à appréhender.

Ainsi, l'apparente stabilisation de la contribution régionale ne semble à ce stade pas totalement acquise au regard de l'évolution de la conjoncture et des incertitudes sur la validation de la proposition de ce nouveau modèle.

Au-delà des débats sur la valeur du CMPC, qui apparaît encore trop élevée par rapport aux préconisations formulées par l'ARAFER et aux coûts traditionnellement appliqués pour l'immobilisation du capital, la Région regrette la transparence toute relative du système par lequel SNCF Réseau et Gares et Connexion se facturent des prestations (CSG), sans que les Régions, principales utilisatrices des gares, ne puissent prendre connaissance des principales conditions contractuelles liant les deux acteurs et conduisant à une inflation des coûts associés.

Enfin, la Région déplore que la connaissance partielle des périmètres du patrimoine des deux acteurs concernés et du périmètre des prestations assurées conduise encore à des variations notables du montant des charges à posteriori pour cause de rebasage, et ce surtout lorsque ces variations interviennent ultérieurement à la fixation du niveau de compensation de ces charges par l'Etat aux Régions.

Au regard de ces éléments, la Région Grand Est émet, par conséquent, un avis réservé sur le projet de DRG 2018-2020, tant sur le périmètre SNCF Gares & Connexions que sur le périmètre SNCF Réseau.

.../...

Dans une dynamique constructive et responsable visant à la maîtrise de l'évolution des charges de fonctionnement impactant le compte TER, la Région souhaite poursuivre et accroître sa politique de portage financier des investissements dans les gares.

Pour que ces investissements portés par des fonds régionaux, puissent se traduire directement et intégralement par une réduction des charges de fonctionnement impactant le compte TER, la Région souhaite que soit examinée la mise en place d'une redevance spécifique réduite au bénéfice unique de la collectivité régionale, tout en permettant de laisser à la charge des autres transporteurs leur quote-part proportionnelle au nombre de départs-trains.

La Région demande à ce que la mise en place de ce système de redevance réduite soit examinée prioritairement pour les gares de catégories « a », tant sur le périmètre de SNCF Gares et Connexions que sur celui de SNCF Réseau. En effet, la prédominance des circulations régionales dans les gares de catégorie « b » et « c » permet déjà de tirer le plein effet des investissements qui sont pris en charge par la Région dans ces gares.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'assurance de ma considération la plus distinguée

Pour le Président du Conseil Régional

Par délégation

L'Adjoint au Directeur des Transports et de la Mobilité

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned over the text of the delegation.

Alain ABEYA

Affaire suivie par Alain ABEYA
Tél : 03 87 33 61 68
Alain.abeya@grandest.fr

Monsieur Patrick ROPERT
Directeur Général
SNCF Gares et Connexions
16, avenue d'IVRY
75013 PARIS

Paris, le 6 juillet 2017

Envoi par courrier électronique à guichet.gares@sncf.fr

Courrier recommandé avec avis de réception N° 2C 095 816 9221 5

Objet : Commentaires de Lyria SAS sur le projet de DRG 2018/2020 (partie A)
en consultation

Monsieur le Directeur,

Vous avez publié en mai 2017 un projet de version du nouveau Document de Référence des Gares (DRG) 2018, 2019 et 2020 intégrant un nouveau modèle tarifaire. Nous comprenons que ce nouveau modèle a été construit dans le cadre des principes posés par le décret 2012-70, repris dans le décret 2016-1468, qui dispose notamment dans son article 3 :

"La fourniture des prestations régulées donne lieu à la perception d'une redevance liée au coût de la prestation calculé d'après le degré d'utilisation réel. Le montant de chaque redevance peut être modulé, en tenant compte de la situation de la concurrence et dans des conditions transparentes et non discriminatoires, pour tenir compte, selon la prestation régulée :

- a) Du type de convoi, notamment de sa capacité d'emport ou de sa longueur ;*
- b) Du type de service de transport qu'assure le convoi ;*
- c) Du nombre de voyageurs susceptibles de bénéficier de la prestation ;*
- d) De la période horaire d'utilisation ;*
- e) Du délai entre la demande et la date prévue de fourniture de la prestation ;*
- f) De la quantité de marchandises exprimée en unités de transport intermodal ou en tonnes".*

Ce projet appelle les commentaires suivants de la part de Lyria SAS, société gestionnaire de la coopération entre SNCF Mobilités et les CFF pour l'exploitation des offres à grande vitesse reliant la France à la Suisse :

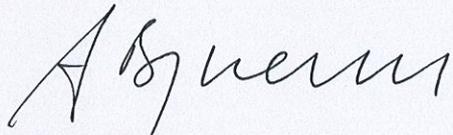
- L'objectif de simplification recherché pour le nouveau modèle a abouti à une grille tarifaire très simplifiée, combinant seulement deux paramètres : d'une part, le périmètre de gestion (très grande gare, gare a, b ou c) et, d'autre part, la modulation distinguant uniquement les activités longue distance/train régional avec un coefficient progressivement accru au détriment de la longue distance (1,6 en 2018, 1,7 en 2019, 1,8 en 2020 avec l'objectif d'atteindre 2,3 en 2025).
- Nous souhaitons attirer votre attention sur l'impact très pénalisant de l'application de cette grille pour TGV Lyria, qui subirait de plein fouet l'addition de coûts très élevés pour les principales gares desservies, en particulier Paris Gare de Lyon, et l'application d'une pondération discutable pour les trains de passagers TGV Lyria (internationaux et nationaux) censés représenter de 1,6 à 2,3 trains de passagers régionaux, indépendamment de la capacité des rames et de leur fréquentation.
A périmètre constant en termes de plan de transport, la grille tarifaire publiée se traduirait en 2018 par une très forte hausse du coût des prestations de base pour TGV Lyria atteignant **+13,2%** dès 2018, qui serait encore plus drastique les années suivantes étant donné l'évolution projetée du coefficient de modulation longue distance vs train régional.
- La conformité du modèle tarifaire proposé aux principes de tarification fixés par la réglementation pourrait légitimement être interrogée dans la mesure où celui-ci ne tient désormais plus compte des facteurs de modulation objectifs cités dans le décret susvisé tels que : capacité d'emport ou longueur du convoi, nombre de voyageurs susceptibles de bénéficier de la prestation, période horaire d'utilisation.
- Les prestations de base des départs trains de Lyria étaient majoritairement calculées jusqu'en 2017 en appliquant un coefficient C1 correspondant à un train de moyenne capacité offrant une capacité comprise entre 281 et 560 places assises, et un coefficient C2 "national" lié à la longueur du parcours en kilomètres. Cette variabilisation de la prestation de base, fondée sur des critères objectifs, assurait une affectation des charges plus logique et plus équitable que le nouveau système proposé.
- Celui-ci va mettre à mal la compétitivité de l'offre TGV Lyria vis-à-vis de ses concurrents aériens (notamment low cost), mais aussi routiers (autocar, covoiturage), alors même que celle-ci est déjà pénalisée par le niveau très élevé des charges d'infrastructure entre Paris et Genève (plus de 45% du chiffre d'affaires). En comparaison, les redevances acquittées par les compagnies aériennes sont calculées sur la base de critères beaucoup plus nombreux et détaillés, et de capacités d'emport réelles et non théoriques, afin d'appréhender au mieux la complexité et les différences entre les différentes offres concurrentes.

Nous avons bien noté que l'ARAFER avait demandé depuis 2012 la révision d'un système de modulation qu'elle estimait insuffisamment justifié, mais l'évolution proposée supprimant toute référence à la capacité ou la fréquentation associées à un départ-train ne nous semble pas de nature à assurer davantage une allocation équilibrée selon "le degré d'utilisation réel [...] en tenant compte de la situation de la concurrence et dans des conditions transparentes et non discriminatoires". Bien au contraire, le nouveau mode de calcul proposé serait de nature à accroître les distorsions de concurrence éventuelles.

- A partir de 2018, du fait de l'application d'une structure de tarification très simplifiée à une flotte majoritairement constituée de rames opérées en unités simples¹, la coopération TGV Lyria contribuerait de manière déséquilibrée aux coûts des gares relevant de la prestation de base, les trains TGV Lyria étant surpondérés par le coefficient longue distance sans qu'il soit tenu compte du volume effectif de voyageurs qu'ils transportent comparativement à celles des autres transporteurs.

Nous sollicitons donc à partir de 2018 une révision des principes de tarification envisagés, pour assurer une juste affectation des charges tenant compte de principes de modulation plus équitables intégrant la capacité d'emport et la fréquentation des trains.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.



Andreas Bergmann
Directeur Général

¹ TGV Lyria opère aujourd'hui son offre avec une flotte homogène de 19 rames POS à un niveau (360 sièges), principalement opérées en unités simples, complétée par 2 rames Euroduplex à 2 niveaux (510 sièges).



RÉGION
NORMANDIE

→ SA/NB/PLR

MONSIEUR PATRICK ROPERT
DIRECTEUR GENERAL
SNCF GARES ET CONNEXIONS
CONSULTATION PUBLIQUE
SUR LE NOUVEAU MODELE TARIFAIRE
16 AVENUE D'IVRY
75013 PARIS CEDEX

Objet du dossier : Avis de la Région Normandie à la consultation publique sur le nouveau modèle tarifaire Gares et Connexions

Votre dossier n° / D17-10067 est suivi par
Samuel ANQUETIN
02.35.52.56.00 / Samuel.ANQUETIN@normandie.fr
Direction Mobilités et Infrastructures

Caen, le 07 JUIL. 2017

Monsieur le Directeur Général,

Dans le prolongement de la consultation que vous aviez menée en 2016, et pour laquelle la Région Normandie avait émis un avis défavorable par courrier en date du 26 juillet 2016, vous avez soumis à consultation un nouveau projet de "document de référence des gares" intégrant la révision du modèle tarifaire de Gares et Connexions.

Comme dans son précédent courrier, la Région Normandie tient à saluer la volonté de Gares & Connexions d'apporter de la lisibilité au sein d'un modèle économique des gares actuellement complexe et porteur d'incertitudes. La première consultation a permis de mettre en évidence la nécessité de mettre en place une tarification pluriannuelle et des indicateurs de qualité de service.

Après analyse du dossier de consultation, je remarque également des évolutions positives sur certains points important notamment concernant le maintien du principe de double caisse ainsi que la définition d'un périmètre de gestion distinct pour chaque très grande gare.

Toutefois, des interrogations subsistent notamment quant aux conséquences financières de ce nouveau modèle tarifaire :

- La progressivité des gains de productivité, des mécanismes de modulation, ainsi que des charges de rémunération du capital et de sûreté, rend l'impact financier à long terme complexe à appréhender. Concernant les charges de capital, leur forte croissance amène la Région à s'interroger sur la pertinence d'un cofinancement des investissements par Gares et Connexions. Cela pose également la question du rôle joué par Gares et Connexions en tant que propriétaire des gares. Par ailleurs, conscient de l'importance d'une gestion patrimoniale dynamique visant à attirer des activités commerciales dans les gares, la Région Normandie souhaite que s'engage une réflexion sur les modalités de prise en charge des investissements lourds de maintenance par le périmètre non-régulé.

.../...

REGION NORMANDIE

ABBAYE AUX DAMES – PLACE REINE MATHILDE – CS 50523 – 14035 CAEN CEDEX 1
STANDARD - TEL: 02 31 06 98 98 – FAX: 02 31 06 95 95



- De même, la proposition de fusionner en un seul segment les gares "A" ainsi que les très grandes gares, soulève des interrogations quant aux impacts, notamment en termes de niveau de rétrocession aux transporteurs, que de mesure fine de la qualité de service dans chacune des gares.
- De plus, des interrogations fortes demeurent sur les propositions de réaffectation des charges de sûreté aux seuls transporteurs, sur l'évolution du taux de rémunération du capital, ainsi que sur les propositions de recalcul des loyers des espaces régulés.

Ainsi, malgré un rebasage des charges lors de la mise en œuvre du DRG, la dynamique de croissance de ces dernières, évaluée à +1,6% par an, apparaît supérieure à l'inflation et aux objectifs du contrat de performance signé entre l'Etat et SNCF Réseau en avril dernier.

Au regard de ces observations et de ces dernières réserves, la Région Normandie émet un **avis défavorable** au projet de "document de référence des gares" pour la période triennale 2018-2020.

La Région Normandie souhaite néanmoins rester dans une démarche constructive et pragmatique. C'est dans cet esprit que je vous transmets en annexe l'analyse détaillée de la Région Normandie afin de déterminer ensemble un modèle économique équilibré et partagé.

Ce courrier et ses annexes sont également adressés à l'Autorité de Réglementation des Activités Ferroviaires et Routières (ARAFER).

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur Général, à l'assurance de ma considération distinguée.

POUR LE PRESIDENT ET PAR DELEGATION
LE DIRECTEUR GENERAL ADJOINT



Vincent BRETEAU

ANNEXE AVIS DOCUMENT REFERENCE GARES 2018

Avis de la Région Normandie
en date du 03 juillet 2017

Les remarques que la Région émet sur le DRG sont valables pour les Instances Régionales de Concertation (IRC).

a) Le modèle tarifaire actuel de Gares & Connexions

Gares & Connexions a engagé à la demande des Régions et de l'ARAFER dès 2016 une réflexion sur la refonte de son modèle tarifaire.

Jusqu'à présent, celui-ci fait état de plus de **1 400 tarifs**, en fonction des **périmètres de gestion** (un par gare nationale, par groupe de gares régionales, et par groupe de gares locales, soit 173 périmètres), des **types de trains** (urbain, régional, longue distance, segmentés selon le nombre de places), et est en conséquence d'une grande complexité.

b) Propositions tarifaires du DRG 2018-2020

L'objectif de la refonte du document de référence des gares pour 2018-2020 est d'aboutir à une simplification du modèle tarifaire, en intégrant notamment :

- les principes de **tarifications pluriannuelles** (sur trois ans), et d'engagements de **productivité** (avec un engagement d'évolution des coûts de +0,6%/an) et de **qualité de service**,
- un plafonnement de la **régularisation des écarts** dans une fourchette de +/- 5% pour chaque périmètre de gestion, lesquels seraient réduits à **65 périmètres de gestion**, avec un périmètre de gestion par grande gare a ou ensemble fonctionnel de grandes gares a, par région pour les autres gares a, par région pour les gares b et par région pour les gares c. Les mécanismes de double caisse et de rétrocession sont maintenus en cohérence avec le cadre réglementaire actuel,
- la mise en place d'un **mécanisme de type bonus-malus** basé sur des indicateurs de la qualité constatée et la qualité perçue par le client, l'objectivité des critères, les seuils de qualité à atteindre, et leur mesure de manière impartiale par un acteur tiers proposés par Gares & Connexions sont des conditions essentielles à leur prise en compte dans le système d'incitation proposé (sous la forme de bonus/malus sur 0,2%/0,5% du CA national de Gares & Connexions),
- la mise en place d'un **coefficient de modulation** unique cible de la prestation de base de 1 pour les trains conventionnés et 2,3 pour les autres activités. Toutefois, des interrogations subsistent sur la progressivité de la modulation de 1-1,6 à 1-1,8 de 2018 à 2020,
- la mise en place d'un **mécanisme d'allocation des charges simplifié** entre les activités régulées et les activités non régulées. Celles-ci portent notamment sur une évolution de l'allocation des charges de la SUGE, avec une cible de 100% des charges de SUGE affectées au cœur de gare régulée d'ici 2020. Les charges de **coût moyen pondéré du capital (CMPC)** évolueraient également vers une cible de 4,9% après IS, soit +0,7 points par rapport aux analyses de l'ARAFER au DRG 2017. Enfin, la tarification des espaces en gare pour des activités régulées passeraient d'un calcul au prix du marché à un calcul au coût de revient : l'impact de cette mesure, fonction de l'évolution des baux commerciaux, est aujourd'hui difficilement appréhendable pour les AOM.

Sur ce dernier point, les Régions déplorent le fait de ne pas disposer des **conventions de services en gares (CSG)** alors qu'elles en supportent directement ou indirectement les impacts financiers très inflationnistes (+6% entre 2017 et 2018). La contribution des services en gare ne fait l'objet d'aucune explication de la part de Gares & Connexions auprès des Régions, alors même que la précédente convention 2012-2014 avait fait l'objet d'une présentation détaillée.

A noter que **cette précédente convention prévoyait une stabilisation de la trajectoire financière à périmètre constant dès 2014**, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui.

L'évolution des trajectoires financières, en l'absence d'association à l'élaboration des CSG et de ses objectifs, et sous réserve de principes d'évolution progressifs des charges de capital et des coefficients de modulation, rend toute prévision des impacts financiers complexes pour les Régions.

c) Conséquences financières pour la Région Normandie

Sur les aspects financiers, la proposition de Gares & Connexions inclut un engagement de productivité permettant de stabiliser les montants consacrés à la prestation de base ils passeraient pour la Normandie de 9,68 millions d'euros en 2018 à 9,63 millions d'euros en 2020, **soit une baisse des coûts limitée à 0,48% entre 2017 et 2020.**

Cette stabilisation du volume de la prestation de base est en grande partie due à l'investissement massif consenti par la Région sur le périmètre G&C (notamment concernant les travaux de mise en accessibilité) ainsi que la fermeture programmée d'un certain nombre de points de vente réduisant ainsi les charges d'accueil général.

La Région Normandie note néanmoins que les coûts liés aux investissements : amortissement +CMPC toutes segmentations confondues augmentent de 10,25% sur la période 2018-2020 soit un rythme moyen de +5,12 % par an nettement supérieur à l'inflation (+1,6%),

Par ailleurs concernant le taux de CMPC, il faut souligner que l'étude économétrique ayant servi à le fixer n'a pas été mise à disposition des Régions et ce malgré une demande formulée en réunion bilatérale. Son niveau apparaît très élevé et pourrait inciter les Région à financer intégralement les investissements, ce qui pose la question du rôle de Gares et Connexions en tant que propriétaire des gares.

Sur la question de la gestion patrimoniale, donc sur l'affectation des coûts d'investissement à l'ensemble des utilisateurs, la Région Normandie propose qu'une réflexion spécifique soit menée afin de ne pas faire peser uniquement sur des utilisateurs du périmètre non régulé des charges héritées du passé qui peuvent grever fortement les capacités de développement de l'activité commerciale.

Un traitement à part de ces ouvrages complété par un mécanisme d'amortissement dédié permettrait de faire face aux pics d'investissement lourds imposés par le renouvellement de ces actifs sur du très long terme.

Enfin, la Région Normandie souligne l'absence d'objectifs de performance et de maîtrise du coût global des investissements (investissement, exploitation, impact tarif) ainsi que les moyens de recherche d'économie (tels que les appels d'offre systématiques, maîtrise des frais de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre).

La Région s'interroge sur la stratégie de Gares et Connexions de s'appuyer sur une maîtrise d'œuvre interne qui présente des surcoûts de 30 à 40% par rapport à une maîtrise d'œuvre retenue par appel d'offre. Cette stratégie fait supporter à la Région une part non négligeable des frais de structure Gares et Connexions.

d) Principe de pluriannualité des tarifs et régularisation des écarts

La Région Normandie **est favorable à un principe de simplification et de vision pluriannuelle des tarifs** sur 3 ans sur la période 2018-2020, sous réserve d'afficher une transparence des prévisions et de l'exécution par des bilans annuels. A ce titre, il apparaît essentiel que Gares & Connexions s'engage sur une trajectoire financière précise, y compris sur les gains de productivité.

La Région Normandie à l'instar des autres Régions de France s'interrogent toutefois **sur la portée des tarifs pluriannuels** au regard du cadre juridique conventionnel existant, nécessitant un avis annuel de l'ARAFER sur les tarifications 2018, 2019 et 2020. Cette source d'incertitude pourrait réduire la fiabilité de la prévision affichée par Gares & Connexions.

De même, la Région s'interroge sur **les hypothèses préalables à l'évolution de la demande de prestation**, en l'absence de mise à disposition de l'annexe A0bis. Les évolutions des trafics, de l'ordre de 2,2% sur la période concernée, entre en contradiction avec les évolutions de trafics prévisionnels du contrat de performance signé entre l'Etat et SNCF Réseau (estimées à -0,3% sur la période donnée).

Les engagements pluriannuels se heurtent également au **mécanisme de régularisation des charges et produits (CRCP)**, dont la déclinaison par périmètre de gestion est saluée. Le **lissage à année+2**, en 2019 et 2020 pour 2021 et 2022, conduit indirectement à une revalorisation des écarts en dehors de la période des engagements pluriannuels de Gares & Connexions. De même, **les subventions attribuées a posteriori**, notamment les fonds européens, ne seraient pas pris en compte qu'à année+2 dans le calcul des écarts des charges de capital correspondant aux investissements mis en service.

La mise en œuvre d'une régularisation à année+1 apparaîtrait souhaitable pour les Régions ; sa faisabilité mériterait en conséquence d'être étudiée par Gares & Connexions.

La Région souhaite que le mécanisme de régularisation des écarts soit **incitatif à la maîtrise des coûts** par Gares & Connexions, notamment pour les investissements ou la construction des coûts. Un mécanisme de régularisation trop souple peut conduire à reporter des risques trop importants sur les transporteurs. Dans ce cadre, la gestion des écarts par rapport au prévisionnel doit être intégrée dans les règles de gouvernance des projets et faire l'objet d'informations régulières des Régions et transporteurs.

La mise en place de **mécanismes homogènes d'encadrement et de régularisation des charges** (en plus ou en moins) répond à une demande des Régions exprimée dans les précédentes consultations sur les DRG successifs. Cependant, des explications pourraient être apportées sur l'impact de l'élargissement de la fourchette, fixée à +/- 4% lors de la consultation, et fixée à +/- 5% dans le présent DRG soumis à consultation. La prise en compte des écarts positifs uniquement dans le cas des revenus non régulés va dans le sens d'une meilleure prise de responsabilité du gestionnaire de gares sur son métier de valorisation des espaces. Elle aurait donc pour conséquence l'engagement de Gares & Connexions sur le mécanisme de rétrocession.

La mise en œuvre des mécanismes de plafonnement traduirait également une relative mise en évidence **d'une sous-couverture temporaire de la couverture des coûts complets** du gestionnaire des gares. En l'absence d'engagement et de réalisation des gains de productivité de Gares & Connexions, cette sous-couverture des coûts pourrait nécessiter une révision du modèle tarifaire au terme de la période de tarification, et se traduirait par un renchérissement des coûts supportés par les transporteurs. Il semble donc essentiel, au regard des charges transférées vers les transporteurs, que **Gares & Connexions s'engage dès à présent sur une trajectoire de gains de productivité**.

A ce titre, il existe des interrogations sur la compatibilité juridique du nouveau modèle tarifaire proposé au regard des dispositions réglementaires et des potentiels risques jurisprudentiels encourus. Dans ce cadre, **les mécanismes de plafonnement des charges n'ont pas de justification claire au sein des directives européennes sur la tarification des prestations minimales**. Leur justification auprès du régulateur pourrait faire l'objet de recours d'autres entreprises ferroviaires notamment

Enfin, **un bilan économique** est également à présenter à l'issue des 3 années. Comme précisé durant la phase de consultation préalable, la durée d'application du nouveau modèle pourrait être amenée à évoluer en fonction de ce bilan.

e) Evolution des périmètres de gestion

Comme exprimé durant la phase de consultation préalable, **la Région Normandie n'est pas fermée à la réduction du nombre de périmètres de gestion**. D'ores et déjà, leur nombre est passé de 11 à 9 sur le périmètre Normand.

La Région salue la proposition de Gares & Connexions de **conserver des périmètres de gestion distincts pour chacune des 30 très grandes gares A**. Dans l'hypothèse d'une évolution consistant à regrouper les très grandes gares à l'échelle nationale, **la Région Normandie sera très attentive à ce que les investissements consentis par les Régions pour maîtriser l'évolution du touché gare soient bien pris en compte et que les péréquations existantes soient maintenues**.

Par ailleurs, la Région Normandie demande que d'autres simulations financières soient menées afin de mesurer l'impact dans la durée de regroupements ou non des gares de segments A. Les éventuels regroupements ne peuvent **s'entendre qu'entre gares implantées sur un même territoire régional**, et **doivent pouvoir être étudiées région par région** entre Gares&Connexions, les Régions concernées et les transporteurs. En particulier, il convient de s'assurer que les rétrocessions générées dans certaines gares ne sont pas amenées à disparaître ou dans une telle hypothèse, que le bilan reste positif pour la Région.

Enfin, la Région Normandie, compte tenu de la reprise de compétence sur les lignes Intercités, est favorable à l'évolution de la réglementation afin de fusionner les segments b et c. Ces segmentations permettant une distinction entre gares mono et multi-transporteurs n'étant plus d'actualité pour le périmètre Normand, la suppression de ceux-ci permettrait une meilleure lisibilité dans la construction des tarifs.

Ce regroupement, s'il devait avoir lieu, devrait néanmoins être assorti d'indicateurs permettant d'assurer pour chaque gare du périmètre le suivi et le pilotage du niveau de service, des investissements et des coûts de gestion.

f) Modulation des redevances

Gares & Connexions prévoit l'introduction **d'une modulation progressive** avec pour cible un coefficient de 1 pour les trains régionaux et 2,3 pour les autres, sans modifier les unités d'œuvre qui resteraient les départs trains (et non les arrivées/terminus). L'intégration de cette modulation est toutefois très progressive, puisqu'elle n'est que de 1,6 en 2018, avec un objectif d'augmentation de +0,1 point par an pour atteindre le taux cible de 2,3 en 2025.

Cette modulation semble favorable pour les trains régionaux pour une meilleure équité de l'assiette charges à partager entre trains régionaux et les grandes lignes tout en maintenant la solidarité des transporteurs. Gares & Connexions souligne ainsi à juste titre que les gares représentent, dans la chaîne de valeur du train, une charge quatre fois plus importante pour les activités conventionnées par rapport aux autres segments de marchés.

Cependant, la faible progressivité du dispositif interroge sur l'impact réel du dispositif, et sa pérennisation jusqu'à la prochaine période tarifaire.

g) Mécanisme de rétrocession

La Région Normandie **n'était pas favorable à la mise en œuvre d'un système de simple caisse**, non applicable dans le cadre du décret actuel, pour les grandes gares. La Région est satisfaite du maintien de la double caisse car ce dispositif garanti un mécanisme financier de redistribution plus équitable pour les Régions et incite G&C à porter ses efforts sur l'ensemble des segments dans le cadre de politiques menées aux échelles régionales.

Le principe de rétrocession dans les gares de voyageurs consiste à ce que 50 % du bénéfice des activités non régulées d'un périmètre de gestion soit reversé au périmètre régulé. Le DRG 2018 soumis à consultation maintient les principes réglementaires en vigueur. La rétrocession totale prévue est de 35 K€ d'euros pour le DRG 2018 et 21,3 K€ d'euros pour le DRG 2020.

Le retour d'expérience des Régions sur les années 2014 et 2015 invite la Région Normandie à **considérer avec beaucoup de prudence la pérennité de la rétrocession tirée des commerces** : le modèle de

développement des gares « valorisables » porté par Gares&Connexions repose sur une forte croissance des investissements non régulés par la branche et le recours fréquent à des concessionnaires partenaires qui perçoivent également une part importante de la rémunération. Le bénéfice net pour les transporteurs à ces différents projets n'apparaît généralement que 15 ou 20 ans après la mise en service des nouvelles gares. Compte tenu des projets actuellement en cours de définition/réalisation sur les grandes gares, l'évolution prévisionnelle de la rétrocession paraît très incertaine.

h) Evolution et affectation des charges

Même s'ils apparaissent compensés par les efforts de productivité du gestionnaire des gares, et, dans une moindre mesure par l'introduction progressive d'une modulation entre trains conventionnés et les autres services ferroviaires, la Région Normandie s'interroge sur des évolutions conséquentes de plusieurs postes de charges au niveau national :

- +24 millions d'euros de **charges gardiennage et de surveillance**, avec, notamment, une évolution des coûts de la SUGE de +18 millions d'euros et des frais de gardiennage de +6 millions d'euros.
Le rebasage progressif des activités de la SUGE uniquement sur les activités de cœur de gare, et non l'ensemble des surfaces régulées et non régulées interroge également les Régions,
- +27 millions d'euros de dotations aux amortissements, dont un impact de **+17 millions d'euros** liés à l'évolution du CMPC de 4,2% à 4,9% après impôts entre 2018 et 2020.

L'évolution des principes de **tarification des espaces en gare** pour des activités régulées d'un calcul au prix du marché à un calcul au coût de revient aurait également un impact non négligeable pour les AOM. Toutefois, l'impact de cette mesure, fonction de l'évolution des baux commerciaux, est aujourd'hui difficilement appréhendable pour les Régions.

Globalement, l'introduction de ce mécanisme reviendrait à **surenchérir les loyers régulés à une moyenne nationale de 832€/m² contre 199€/m² pour les loyers non régulés**, avec des loyers particulièrement élevés au sein des très grandes gares et des gares d'intérêt régional.

La Région Normandie s'interroge par ailleurs, sur la portée du principe de facturation pour des activités de service public, non lucrative et non directement liée au domaine ferroviaire puisque dans chaque DRG, les conditions de mise à disposition d'espaces ou de locaux ne mentionnent que les entreprises ferroviaires. **Aucune mesure n'est clairement prévue concernant la mise à disposition d'espaces ou de locaux pour des associations ou collectivités territoriales** qui offrirait un service d'intérêt général à l'ensemble des usagers de la gare.

Il paraît à ce titre difficilement acceptable de demander aux Régions d'investir dans les bâtiments (valorisation des espaces) puis de louer les espaces à des acteurs publics ou soutenus par eux (associations) à des prix dissuasifs.

Il est demandé d'intégrer une modulation des prix pour ne pas mettre au même niveau activités commerciales et activités publiques ou relevant de l'économie sociale et solidaire.

Outre le manque à gagner en termes d'animation de la gare, la Région met de nouveau en garde sur le risque de voir disparaître de l'enceinte de la gare les fonctions liées au transport et à l'intermodalité en raison de tarifs prohibitifs et de nuire ainsi au développement des services publics de mobilité.

i) Indicateurs de qualité de service

Concernant les grandes gares, la Région est favorable à **la mise en place d'indicateurs permettant un suivi de la qualité de service**. S'agissant d'engagements de services liés à la prestation de base, seul le principe d'un malus doit être retenu, ce qui est conforme aux propositions de Gares et Connexions.

Ces derniers intègrent notamment un indicateur de disponibilité des ascenseurs et escalators, de disponibilité de l'information voyageurs, de propreté mesurée et de satisfaction des voyageurs.

Néanmoins ces indicateurs devraient également intégrer :

- **l'accueil en gare et l'évaluation des prestations PMR.**

- **l'état des installations et des délais de remise en service.**
- **la vidéosurveillance ainsi que l'ensemble des prestations de sûreté.** Ces indicateurs de moyens, la vidéosurveillance ayant également un rôle pour le suivi de l'exploitation et la disponibilité des équipements, apparaissent complémentaires à l'évaluation de la perception de la sûreté introduite dans l'indicateur de satisfaction voyageurs.
- **l'extension des indicateurs d'information voyageurs** au-delà de la disponibilité des écrans, par la pertinence des contenus et également des annonces sonores.

Concernant l'indicateur de satisfaction client, le principe d'une bande passante est acceptable. Le principe de bonus ne peut s'entendre uniquement dans le cadre de trajectoire de progrès attendu concerté avec les entreprises ferroviaires et les Régions, avec un **double engagement sur leur trajectoire et leurs coûts.**

Concernant les autres gares, certaines Régions ont déjà adopté le principe de suivi par un prestataire extérieur avec une logique de bonus-malus dans le cadre des Contrats d'exploitation. Ces éléments devraient également être intégrés dans les logiques de contractualisation des Régions avec SNCF Mobilités dans le cadre des conventions TER. Les Régions sont favorables au système sous réserve de fiabiliser les mesures qualité avec un **organisme extérieur** (AFNOR, organisme habilité...).

Les Régions sont favorables aux partages des objectifs et à la co-construction des indicateurs pour se fixer une trajectoire. Il faut également un engagement sur la réduction des coûts, ce qui n'apparaît pas au niveau des incitations financières. De même, des engagements sont attendus sur les délais de remise en état des installations.

Enfin, la Région Normandie considère que le mécanisme proposé construit sur des indicateurs moyennés ne permet pas de rendre compte et de sanctionner d'importants écarts de qualité entre gares d'un même segment. L'intégration d'indicateurs basés sur l'écart lié à la moyenne pourrait constituer une première piste de réflexion.

REMARQUES ANNEXES

Programmes d'investissements et produits de cessions

La Région Normandie souhaite que le DRG intègre **des objectifs de performance et de maîtrise du coût global des investissements** (investissement, exploitation, impact tarif) ainsi que les moyens de recherche d'économie (tels que les **appels d'offre systématiques, maîtrise des frais de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre**).

La Région souhaite que l'affectation des produits de cessions aux différents périmètres de gestion soit précisée. Les produits de **cessions doivent contribuer en priorité aux investissements de patrimoine**, et clairement identifiés dans les compte de gare. **Ils doivent échapper également à tout processus de valorisation d'actifs répercutables sur la redevance gares.** Cela paraît constituer une juste compensation du fait que les Régions contribuent par leurs subventions et redevances à la valorisation d'un patrimoine aujourd'hui dégradé sans en recueillir les bénéfices (augmentation des impôts, amortissements, coûts des capitaux...).

Document de Référence des Gares (DRG) pour la période 2018 – 2020

(Périmètre SNCF Gares et Connexions)

Avis de la Région Nouvelle-Aquitaine

(sous réserve de la délibération des élus régionaux réunis en Commission Permanente le 9 octobre prochain)

La Région Nouvelle-Aquitaine émet un avis défavorable sur le DRG 2018 - 2020 (périmètre SNCF Gares et Connexions), pour les raisons suivantes :

Le DRG définit les grands principes qui régissent les relations entre les entreprises ferroviaires (EF), SNCF Gares&Connexions (SNCF/Gares&Connexions) d'une part et SNCF Réseau d'autre part. Il est issu du décret n°2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux gares de voyageurs.

1. Point d'ordre

La Région Nouvelle-Aquitaine rappelle que cet avis vient compléter l'avis défavorable, adopté en séance plénière du 19 décembre 2016, sur la partie du DRG relative au périmètre SNCF Réseau (sujet de la Redevance Quai notamment).

Il convient à cet égard de noter que, à l'inverse de SNCF Gares et Connexions, SNCF Réseau n'a pas engagé d'évolution sur son modèle économique des gares.

Cette **avancée à 2 vitesses** représente un obstacle supplémentaire à la lisibilité des **coûts globaux** des gares.

2. Avis régional sur le DRG (périmètre Gares et Connexions)

a) Quelques avancées sont à noter :

- Durée du DRG – Pluriannualité

La demande d'une meilleure lisibilité, grâce à la pluriannualité sur 3 ans, a été entendue. La Région est favorable à la vision pluriannuelle des tarifs, sous réserve d'afficher une transparence des prévisions et de l'exécution par des bilans annuels. Il est essentiel que Gares&Connexions s'engage sur une trajectoire financière précise, y compris sur les gains de productivité.

La Région s'interroge toutefois sur la portée des tarifs pluriannuels au regard du cadre juridique existant, nécessitant un avis annuel de l'ARAFER sur les tarifications 2018, 2019 et 2020. Cette source d'incertitude pourrait réduire la fiabilité de la prévision affichée par Gares&Connexions. La Région demande que le risque soit porté par Gares&Connexions.

Un bilan économique devra être présenté à l'issue des 3 années. Comme précisé durant la phase de consultation préalable, la durée d'application du modèle pourrait être amenée à évoluer, en fonction de ce bilan, et des observations des partenaires, dont les Régions.

- **Réduction des périmètres de gestion et modulation des redevances**

En Nouvelle-Aquitaine, le nombre de tarifs passera de 144 à 8, dont 4 pour les seuls TER (gare de Bordeaux, gares A, gares B, gares C). **Cette évolution est de nature à simplifier et rendre plus lisible la grille tarifaire.**

La mise en place d'un coefficient unique de modulation cible de 1 pour les trains conventionnés et de 2,3 pour les autres activités permet également une plus grande lisibilité. Néanmoins, la mise en place progressive de cette modulation entre 2018 et 2025 pose question, et semble contraire au décret relatif aux gares de voyageurs visant une tarification liée au degré d'utilisation réel, et à l'avis du 3 février 2015 de l'ARAF, qui avait estimé que Gares&Connexions devait mettre en œuvre « un nouveau système de modulation des redevances pour le service de base (...) qui tient compte d'une allocation des charges en lien avec l'utilisation des services par chaque transporteur ». **La Région demande une application immédiate dès le DRG 2018 du nouveau coefficient de modulation, et non une progressivité sur 7 ans.**

- **Régularisation des écarts**

La régularisation des écarts d'investissements porte désormais sur les écarts supérieurs à 5 000 €, contre 5 000 000 € auparavant. Il est enfin introduit une régularisation sur le plan de transport pour tous les périmètres de gestion ainsi que de nouveaux postes de régularisations.

La régularisation des écarts est prévue en année n+2, soit 2021 et 2022 pour les années 2019 et 2020, ce qui conduit à un lissage des coûts en dehors de la période d'engagements pluriannuels dans le cadre du DRG 2018-2020. La mise en œuvre d'une régularisation à année n+1 paraît souhaitable, et mériterait d'être étudiée par Gares&Connexions.

La Région Nouvelle-Aquitaine souhaite que le mécanisme de régularisation des écarts soit incitatif à la maîtrise des coûts par Gares&Connexions, notamment pour les investissements ou la construction des coûts. Un mécanisme de régularisation trop souple peut conduire à reporter des risques trop importants sur les transporteurs. Dans ce cadre, la gestion des écarts par rapport au prévisionnel doit être intégrée dans les règles de gouvernance des projets, et faire l'objet d'informations régulières auprès de la Région.

Dans ce cadre, la Région demande la transmission de la convention de service en gare entre SNCF Gares&Connexions et Réseau, qui apparaîtrait comme un gage de transparence dans la compréhension des mécanismes de construction des coûts relatifs aux prestations de base.

b) Mais des interrogations subsistent :

- Incitation à la qualité de service et productivité (indicateurs de performance)

La Région est favorable à la mise en place d'indicateurs permettant un suivi de la qualité de service, intégrant, comme il est proposé, la disponibilité des ascenseurs et escalators, la disponibilité de l'information voyageurs, la propreté et la satisfaction des voyageurs. D'autres indicateurs devraient également être pris en compte, notamment l'accueil des personnes en situation de handicap, essentiel dans le contexte de mise en œuvre des Schémas d'Accessibilité Programmée des transports régionaux et nationaux, et l'état des installations et leurs délais de remise en état.

De plus, la Région Nouvelle-Aquitaine souhaite que les référentiels de qualité inclus dans les conventions d'exploitation TER Aquitaine, Limousin et Poitou-Charentes, servent de référence en matière de qualité dans les gares.

La Région demande que la qualité perçue soit mesurée par un organisme indépendant, pour éviter que Gares&Connexions soit juge et partie.

Les résultats des évaluations de la qualité de service produite doivent être communiqués par Gares&Connexions aux parties intéressées dans le cadre du rapport d'activité annuel, tels que mentionné à l'article 11-2-IV du décret, ainsi qu'à l'occasion des Instances Représentative de Concertation (IRC).

La Région est favorable au partage des objectifs et à la co-construction des indicateurs pour se fixer une trajectoire. Il est bien dommage que la première réunion sur les indicateurs ait eu lieu quelques jours avant la fin de cette consultation. Un engagement sur la réduction des coûts ainsi que sur les délais de remise en état des installations est attendu.

c) L'imputation des charges de gares reste déséquilibrée entre les Activités, en défaveur du TER

- Principes de tarification concernant l'utilisation de locaux en gares

La Région Nouvelle-Aquitaine n'est pas favorable au fait que les charges de SUGE (Surveillance Générale) soient dorénavant exclusivement affectées au périmètre régulé (Transporteurs), alors qu'auparavant elles étaient affectées à l'ensemble des périmètres, donc y compris les concessions. Pourtant, les commerces bénéficient également d'un accroissement de la sûreté. Cette disposition accroît sensiblement les charges affectées au périmètre Transporteur.

En ce qui concerne les loyers régulés, la Région demande de maintenir une référence au prix du marché environnant plutôt qu'au coût de revient. L'impact, non négligeable de cette évolution étant à terme facturé aux AOT (832€/m² contre 199€/m²).

- **Coût rapporté au passager transporté : TER paie relativement plus que Voyages (TGV)**

Les tarifs au départ-train montrent que, rapportés au passager transporté, les coûts imputés aux TER sont supérieurs à ceux imputés aux TGV.

Certes, le coefficient coût TGV/coût TER augmente progressivement : 1,6 en 2018, puis 1,7 en 2019 et enfin 1,8 en 2020.

Une première approche de la Région montre que, pour que le coût imputé au passager TER soit équivalent à celui imputé au passager TGV, le coefficient de remplissage des TER devrait atteindre 169 % en 2018 (161 % en 2019 et 150 % en 2020).

Même à l'horizon 2025, où le coefficient coût TGV/coût TER atteindra sa valeur cible, soit 2,3 (contre 2,4 en Allemagne), le coefficient de remplissage moyen d'un TER pour que le coût au passager transporté soit équivalent à celui d'un TGV devra atteindre 119%, ce qui montre un désavantage relatif du TER par rapport au TGV : le coefficient de remplissage moyen des TGV est en effet de l'ordre de 80 %.

- **Même si le partage des coûts entre TER et trains nationaux est légèrement rééquilibré par rapport à l'ancien système, l'effort demandé aux TER reste comparativement plus élevé que celui demandé aux TGV.**
- **La Région exige un rééquilibrage en faveur de TER rapporté au coût du passager transporté.**
- **Les tarifs prévisionnels 2019 et 2020 doivent prendre en compte ce rééquilibrage.**

d) Le Coût Moyen Pondéré du Capital

Gares et Connexions présente dorénavant le taux du CMPC « après impôt », alors qu'auparavant ce taux était présenté « avant impôt ».

Dans le tableau ci-dessous, les taux présentés apparaissent en gras.

	2016	2017	2018	2019	2020
Avant impôt	6,9 %	6,4 %	6,4 %	6,9 %	7,4 %
Après impôt	4,55 %	4,2 %	4,2 %	4,55 %	4,9 %

La Région s'insurge contre cet artifice qui permet l'affichage d'une baisse nominale du taux par rapport à la situation actuelle, alors qu'en réalité ce taux repart à la hausse.

La Région Nouvelle-Aquitaine considère que cette évolution à la hausse n'est pas justifiée. Le taux cible de 4,9% après impôt est supérieur de 0,7% aux analyses de l'ARAFER dans le cadre du DRG 2017.

Dans ses avis sur les précédents DRG, la Région avait déjà souligné que le coût des capitaux engagés paraissait surévalué, au regard notamment du faible niveau de risque des activités de SNCF Gares&Connexions, compte-tenu du poids des activités conventionnées

dans le trafic global des gares.

Ce coût excessif, financé en grande partie par la Région, compromet le maintien de sa capacité d'investissement dans les gares, dans un contexte de raréfaction des ressources.

e) Evaluation du coût pour la Région du nouveau dispositif

Les projections financières réalisées par Gares et Connexions montrent, pour les TER Aquitaine, Limousin et Poitou-Charentes, dont la Région Nouvelle-Aquitaine est l'Autorité Organisatrice, une **augmentation de 1,22 M€ HT des charges de service de gare entre 2017 et 2020** (passage de 27,79 M€ HT à 29,01 M€ HT, **soit une évolution de 4,4 %**).

En conclusion, la Région note les évolutions positives du modèle économique des gares (pluriannualité, simplification, meilleure lisibilité).

Elle émet néanmoins un avis négatif sur le DRG 2018-2020, compte tenu notamment de la hausse prévisionnelle des coûts pour TER, du maintien d'un coût élevé du capital, d'une absence réelle d'incitation à la qualité de service et de productivité, et du déséquilibre des charges, en défaveur du TER par rapport aux commerces (charges de Surveillance Générale) ou par rapport aux TGV (en termes de coût rapporté au voyageur transporté).

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

→ SA / AB / ALR

Direction des Infrastructures et des Grands
Equipements
Dossier suivi par :
Marine DOLLE - Poste : 04 88 73 60 25

Monsieur Patrick ROPERT
Directeur Général de Gares &
Connexions
Gares & Connexions
16 avenue d'Ivry
75013 PARIS

Marseille, le 12 JUL. 2017

N/Réf : DIGE-D17-01375

Objet : Avis Document de référence des gares (DRG)

Monsieur le Directeur Général,

Dans le prolongement de la consultation sur le modèle économique des gares, pour laquelle la Région Provence Alpes Côte d'Azur avait déjà fait part de ses principales observations en 2016, vous avez soumis à consultation le projet de « document de référence des gares » pour la période triennale 2018-2020.

Je tenais à vous remercier pour la disponibilité de vos équipes, pour les échanges dans ce cadre et la volonté de Gares & Connexions d'apporter de la lisibilité au sein d'un modèle économique des gares actuellement incertain et complexe.

Dans ce cadre, il est utile d'insister sur le besoin de visibilité des impacts des propositions d'évolution des principes tarifaires, en ce qui concerne les périmètres de gestion, les périmètres de responsabilité et d'affectation des charges, les plans de financements, les engagements de productivité et de qualité de service, ainsi que l'état du patrimoine des gares.

Dans le contexte réglementaire actuel, il apparaît essentiel que la planification d'une tarification pluriannuelle s'accompagne d'un engagement précis sur la trajectoire financière du gestionnaire des gares, en sus des avis annuels conformes du régulateur sur la tarification. Seules de telles garanties valideraient le bon fonctionnement des mécanismes homogènes d'encadrement et de régularisation des charges.

Hôtel de Région
27 place Jules-Guesde
13481 Marseille Cedex 20
Téléphone : 04 91 57 55 30
Télécopie : 04 91 57 51 72
www.regionpaca.fr

.../...



A ce stade, des interrogations subsistent notamment sur les conséquences financières du nouveau modèle tarifaire pour les Régions. La progressivité des gains de productivité, des mécanismes de modulation, ainsi que des charges de rémunération du capital et de sûreté, rend l'impact financier à long terme pour la Région complexe à appréhender.

Ainsi, l'introduction d'une progressivité au coefficient de modulation semble contraire au décret relatif aux gares de voyageurs visant à une tarification liée au degré d'utilisation réel. De même, les justifications apportées sur l'évolution du coût moyen pondéré du capital ne paraissent pas justifiées par rapport aux recommandations du régulateur sur le maintien d'un taux dans une fourchette de 3,4% à 4,2% après impôts sur les sociétés.

Des interrogations portent également sur les propositions de réaffectation des charges de sûreté aux seuls transporteurs ainsi que sur les propositions de re-calcul des loyers des espaces régulés.

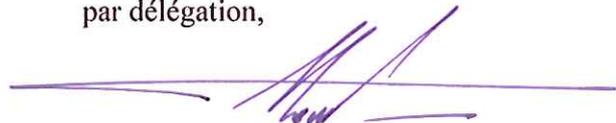
Par ailleurs, si Gares & Connexions prévoit des économies dans les prochaines années sur certains postes de charges comme l'accueil en gare, et les systèmes d'information voyageurs, malgré les demandes de la Région, elle n'a pas explicité les impacts sur le niveau de service en gare, ou les éventuels transferts de charges vers d'autres prestations. Ainsi, malgré un rebasage des charges lors de la mise en œuvre du Document de Référence des Gares, la transparence paraît insuffisante et la dynamique de croissance de ces dernières, évaluées en moyenne à +2,4% par an, apparaît supérieure à l'inflation et aux objectifs du Contrat de performance.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur tient, malgré ces observations, à souligner les évolutions positives apportées aux grands principes du modèle économique de Gares & Connexions et au projet de « document de référence des gares » pour la période triennale 2018-2020.

Des réserves sont toutefois apportées au regard des interrogations précitées ; vous en trouverez le détail en pièce jointe.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de mes salutations distinguées.

Pour le Président du Conseil régional et
par délégation,



Paul MOURIER
Directeur Général des Services

Avis de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur la consultation de Gares et Connexions relative au projet de DRG 2018-2020.

1) **Eléments de contexte** :

L'objectif de la refonte du document de référence des gares pour 2018-2020 est d'aboutir à une simplification du modèle tarifaire, en intégrant notamment :

- les principes de **tarifications pluriannuelles** (sur trois ans), et d'engagements de **productivité** (avec un engagement d'évolution des coûts de +0,6%/an) et de **qualité de service**,
- un plafonnement de la **régularisation des écarts** dans une fourchette de +/- 5% pour chaque périmètre de gestion, lesquels seraient réduits à **65 périmètres de gestion**, avec un périmètre de gestion par grande gare a ou ensemble fonctionnel de grandes gares a, par région pour les autres gares a, par région pour les gares b et par région pour les gares c. Les mécanismes de double caisse et de rétrocession sont maintenus en cohérence avec le cadre réglementaire actuel,
- la mise en place d'un **mécanisme de type bonus-malus** basé sur des indicateurs sur la qualité constatée et la qualité perçue par le client, L'objectivité des critères, les seuils de qualité à atteindre, et leur mesure de manière impartiale par un acteur tiers proposés par Gares & Connexions sont des conditions essentielles à leur prise en compte dans le système d'incitation proposé (sous la forme de bonus/malus sur 0,2%/0,5% du CA national de Gares & Connexions), mais le niveau est à peine symbolique,
- la mise en place d'un **coefficient de modulation** unique cible de la prestation de base de 1 pour les trains conventionnés et 2,3 pour les autres activités. Toutefois, la progressivité de la modulation de 1-1,6 à 1-1,8 de 2018 à 2020 est vraiment trop faible,
- la mise en place d'un **mécanisme d'allocation des charges simplifié** entre les activités régulées et les activités non régulées. Celle-ci portent notamment sur une évolution de l'allocation des charges de la **SUGE**, avec une cible de 100% des charges de SUGE affectées au cœur de gare régulée d'ici 2020. Les charges de **coût moyen pondéré du capital** évolueraient également vers une cible de 4,9% après IS, soit +0,7 points par rapport aux analyses de l'ARAFER au DRG 2017. Enfin, la **tarification des espaces en gare** pour des activités régulées passeraient d'un calcul au prix du marché à un calcul au coût de revient : l'impact de cette mesure, fonction de l'évolution des baux commerciaux, est aujourd'hui difficilement appréhendable pour les AOT.

Sur ce dernier point, les Régions déplorent le fait de ne pas disposer des éléments régionaux issus de la **convention de service en gare** alors qu'elles en supportent directement ou indirectement les impacts financiers très inflationnistes (+6% entre 2017 et 2018). La contribution des services en gare ne fait l'objet d'aucune explication de la part de SNCF Réseau et Gares & Connexions auprès des Régions, alors même que la

précédente convention 2012-2014 avait fait l'objet d'une présentation détaillée auprès des Régions en janvier 2013. A noter que **cette précédente convention prévoyait une stabilisation de la trajectoire financière à périmètre constant dès 2014**, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui. La mise à disposition de la convention de service en gare auprès des Régions contribuerait à renforcer la transparence des informations relatives à la construction des prestations de bases.

L'évolution des trajectoires financières, en l'absence d'association à l'élaboration de la CSG et de ses objectifs, et sous réserve de principes d'évolution progressifs des charges de capital et des coefficients de modulation, rend toute prévision des impacts financiers complexe pour les Régions. De même, **la tenue tardive de plusieurs instances régionales de concertation** jusqu'à mi-juillet, ne permet pas à l'ensemble des Régions de bénéficier d'une lisibilité sur les propositions soumises à consultation.

Sur les aspects financiers, la proposition de Gares & Connexions inclut un engagement de productivité permettant de limiter l'augmentation du volume de la prestation de base de 958 millions d'euros en 2018 à 962 millions d'euros en 2020, soit **une augmentation des coûts limitée à 1,69% entre 2017 et 2020**, avec les principales évolutions suivantes :

- +24 millions d'euros de charges **gardiennage et de surveillance**, avec, notamment, une évolution des coûts de la SUGE de +18 millions d'euros et des frais de gardiennage de +6 millions d'euros,
- -15 millions d'euros de **charges de service en gare**, notamment du fait d'une diminution des charges de l'accueil général (-19 M€ contre une prévision initiale de -45 M€ lors de la phase de consultation) liées à une diminution des accueils physiques, et d'une augmentation des charges assistances PMR de +4 M€. Toutefois, les évolutions des postes de charge des services en gares apparaissent comme des hypothèses prospectives de Gares & Connexions, pour lesquelles la faisabilité et l'acceptabilité par l'ensemble des parties concernées n'est pas acquise, et rendant incertaine le rebasage de ces périmètres fonctionnels. De surcroît, il est nécessaire de rappeler que les contributions liées à la CSG (66,8m€ en 2017) ne sont pas détaillées,
- +27 millions d'euros de dotations aux amortissements, dont un impact de +17 millions d'euros liés à l'évolution du **cout moyen de rémunération du capital** de 4,2% à 4,9% après impôts entre 2018 et 2020,
- -2 millions d'euros de **charges de gestion** de site dont la stabilité des coûts s'explique par des efforts de productivité de Gares & Connexions sur l'entretien locatif notamment.

Sous couvert d'une prise en compte des évolutions progressives des mécanismes de modulation et d'évolution du CMPC, l'impact pour TER et Transilien serait contrasté : +26,4 millions d'euros pour Transilien et -4,6 millions d'euros pour TER entre 2017 et 2018, suivi d'une évolution moyenne de +1,74% entre 2018 et 2019 et +1,91% entre 2019 et 2020. Si la dynamique de croissance des charges sur

la période du DRG pluriannuel est plus faible que les constats des Régions sur les années précédentes, elle reste néanmoins supérieure à l'inflation (+2,4% pour les activités conventionnées), malgré les efforts de productivité du gestionnaire de gares.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur craint que ces économies présentées par Gares & Connexions, correspondent en réalité à des changements de périmètres de responsabilité avec SNCF Réseau, et SNCF mobilités, et que cela se traduise en définitive par une augmentation de la redevance quai ou du coût du service TER.

2) Principe de pluriannualité des tarifs et régularisation des écarts

Les Régions sont **favorables à un principe de simplification et de vision pluriannuelle des tarifs** sur 3 ans sur la période 2018-2020, sous réserve d'afficher une transparence des prévisions et de l'exécution par des bilans annuels. A ce titre, il apparaît essentiel que Gares & Connexions s'engage sur une trajectoire financière précise, y compris sur les gains de productivité. La trajectoire des coûts d'exploitation n'augmenterait ainsi que de 0,6% sur la période 2018-2020.

Les Régions s'interrogent toutefois sur **la portée des tarifs pluriannuels** au regard du cadre juridique conventionnel existant, nécessitant un avis annuel de l'ARAFER sur les tarifications 2018, 2019 et 2020. Cette source d'incertitude pourrait réduire la fiabilité de la prévision affichée par Gares & Connexions.

Enfin, les Régions s'interrogent sur les **hypothèses préalables à l'évolution de la demande de prestation**, en l'absence de mise à disposition de l'annexe A0bis. Les évolutions des trafics, de l'ordre de 2,2% sur la période concernée, entrent en contradiction avec les évolutions de trafics prévisionnels du contrat de performance signé entre l'Etat et SNCF Réseau (estimées à -0,3% sur la période donnée).

Les engagements pluriannuels se heurtent également au **mécanisme de régularisation des charges et produits (CRCP)**, dont la déclinaison par périmètre de gestion est saluée. Le **lissage à année+2**, en 2019 et 2020 pour 2021 et 2022, conduit indirectement à une revalorisation des écarts en dehors de la période des engagements pluriannuels de Gares & Connexions. De même, les **subventions attribuées a posteriori**, notamment les fonds européens, ne seraient pris en compte qu'à année +2 dans le calcul des écarts des charges de capital correspondant aux investissements mis en service. Enfin, **la mise en œuvre d'une régularisation à année+1 apparaîtrait souhaitable pour les Régions** ; sa faisabilité mériterait en conséquence d'être étudiée par Gares & Connexions.

Les Régions souhaitent que le mécanisme de régularisation des écarts soit **incitatif à la maîtrise des coûts** par Gares & Connexions, notamment pour les investissements ou la construction des coûts. Un mécanisme de régularisation trop souple peut conduire à reporter des risques trop importants sur les transporteurs. Dans ce cadre, la gestion des écarts par rapport au prévisionnel doit être intégrée dans les règles de gouvernance des projets et faire l'objet d'informations régulières des Régions et transporteurs.

Dans ce cadre, la mise à disposition auprès des Régions de la **convention de service en gare**, à l'instar de la précédente convention 2012-2014, apparaîtrait comme un gage de transparence dans la compréhension des mécanismes de construction des coûts relatifs aux prestations de base. Celle-ci présente pourtant une dérive inflationniste importante, +6% entre 2017 et 2018, alors même que la précédente convention prévoyait une stabilisation de la trajectoire financière à périmètre constant dès 2014, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui.

La mise en place de **mécanismes homogènes d'encadrement et de régularisation des charges** (en plus ou en moins) répond à une demande des Régions exprimée dans les précédentes consultations sur les DRG successifs. Cependant, des explications pourraient être apportées sur l'impact de l'élargissement de la fourchette, fixée à +/- 4% lors de la consultation, et fixée à +/- 5% dans le présent DRG soumis à consultation. La prise en compte des écarts positifs uniquement dans le cas des revenus non régulés va dans le sens d'une meilleure prise de responsabilité du gestionnaire de gares sur son métier de valorisation des espaces. Aurait-elle donc pour conséquence l'engagement de Gares & Connexions sur le mécanisme de rétrocession ?

La mise en œuvre des mécanismes de plafonnement traduirait également une relative mise en évidence **d'une sous-couverture temporaire de la couverture des coûts complets** du gestionnaire des gares. En l'absence d'engagement et de réalisation des gains de productivités de Gares & Connexions, cette sous-couverture des coûts pourrait nécessiter une révision du modèle tarifaire au terme de la période de tarification, et se traduirait par un renchérissement des coûts supportés par les transporteurs. Il semble donc essentiel, au regard des charges transférées vers les transporteurs, que **Gares & Connexions s'engage dès à présent sur une trajectoire de gains de productivité**.

A ce titre, il existe des interrogations sur la compatibilité juridique du nouveau modèle tarifaire proposé au regard des dispositions réglementaires et des potentiels risques jurisprudentiels encourus. Dans ce cadre, **les mécanismes de plafonnement des charges n'ont pas de justification claire au sein des directives européennes sur la tarification des prestations minimales**. Leur justification auprès du régulateur pourrait faire l'objet de recours d'autres entreprises ferroviaires notamment.

Enfin, un **bilan économique** est également à présenter à l'issue des 3 années. Comme précisé durant la phase de consultation préalable, la durée d'application du nouveau modèle pourrait être amenée à évoluer en fonction de ce bilan.

3) Evolution des périmètres de gestion

Comme exprimé durant la phase de consultation préalable, **les Régions ne sont pas fermées à la réduction du nombre de périmètres de gestion**. D'ores et déjà, leur nombre est passé de 173 à 146 du fait de la fusion des Régions.

Les Régions saluent la proposition de Gares & Connexions de **conserver des périmètres de gestion distincts pour chacune des 30 très grandes gares A**. Des réserves sont toutefois émises sur le regroupement de gares A suivant les deux critères de substituabilité ferroviaire et de fréquentation, sous la forme d'ensembles fonctionnels de gestion.

Ces regroupements de gares ne doivent pas avoir pour effet d'accentuer le déficit d'exploitation supporté par les activités TER. Un coefficient d'ajustement (ratio TER) est à étudier dans certaines Régions.

Des simulations financières sont nécessaires pour mesurer l'impact dans la durée de regroupements ou non de gares de segments a. Les éventuels regroupements ne peuvent s'entendre qu'entre gares implantées sur un même territoire régional, et **doivent pouvoir être étudiées région par région entre Gares & Connexions, les Régions concernées et les transporteurs**.

Enfin, il semble essentiel que la mise en place des regroupements fonctionnels de très grandes gares A, ainsi que les regroupements des autres gares A par Région, ne conduisent pas à l'arrêt d'une traçabilité des comptes par gares. De telles évolutions iraient à l'encontre des principes de transparence et de séparation comptable tels que fixés par le gestionnaire des gares.

De même, le maintien des segments b et c permet schématiquement de conserver une distinction entre gares mono et multi-transporteurs, et assure en conséquence une meilleure lisibilité dans la construction des tarifs. Une segmentation ultérieure des tarifs pourra toutefois être revue pour **assurer une meilleure distinction entre gares mono et multi-transporteurs**.

Pour chaque regroupement devront être mis en place les indicateurs permettant d'assurer pour chaque gare du périmètre le suivi et le pilotage du niveau de service, des investissements et des coûts de gestion.

4) Modulation des redevances

Gares & Connexions prévoit **l'introduction d'une modulation progressive** avec pour cible un coefficient de 1 pour les trains régionaux et 2,3 pour les autres, sans modifier les unités d'œuvre qui resteraient les départs trains (et non les arrivées/terminus). L'intégration de cette modulation est toutefois très progressive, puisqu'elle n'est que de 1,6 en 2018, avec un objectif d'augmentation de +0,1 point par an pour atteindre le taux cible de 2,3 en 2025.

Cette modulation semble un rééquilibrage au bénéfice des trains régionaux pour une meilleure équité de l'assiette charges à partager entre trains régionaux et les grandes lignes tout en maintenant la solidarité des transporteurs. Gares & Connexions souligne ainsi à juste titre que les gares représentent, dans la chaîne de valeur du train, une charge quatre fois plus importante pour les activités conventionnées par rapport aux autres segments de marchés.

Cependant, la faible progressivité du dispositif interroge sur l'impact réel du dispositif, et sa pérennisation jusqu'à la prochaine période tarifaire. Pour les Régions, il apparaît essentiel que le nouveau mécanisme de modulation, basé sur une estimation du degré réel d'utilisation des infrastructures, soit pleinement opérationnel dès le DRG 2018.

En effet, dans son avis n°2015-002 du 3 février 2015, l'ARAF avait déjà estimé que Gares & Connexions devait mettre en œuvre « *un nouveau système de modulation des redevances pour le service de base dans les gares de voyageurs [...], qui tienne compte d'une allocation des charges en lien avec l'utilisation des services par chaque transporteur.* » De surcroît, l'article 3 du décret n°2012-70 du 20 janvier 2012 précise clairement que « *la fourniture des prestations régulées donne lieu à la perception d'une redevance liée au coût de la prestation calculé d'après le degré d'utilisation réel* ».

Ainsi, l'introduction d'une progressivité au coefficient de modulation n'apparaît ni conforme à la rédaction du décret relatif aux gares de voyageurs, ni aux recommandations de l'ARAFER. Le nouveau coefficient de modulation devrait en conséquence s'appliquer pleinement dès le prochain DRG.

5) Mécanisme de rétrocession

Les Régions **n'étaient pas favorables à la mise en œuvre d'un système de simple caisse**, non applicable dans le cadre du décret actuel, pour les grandes gares. Les Régions sont satisfaites du maintien de la double caisse car ce dispositif garantit un mécanisme financier de redistribution plus équitable pour les Régions et incite G&C à porter ses efforts sur l'ensemble des segments dans le cadre de politiques menées aux échelles régionales.

Le principe de rétrocession dans les gares de voyageurs consiste à ce que 50 % du bénéfice des activités non régulées d'un périmètre de gestion. Le DRG 2018 soumis à consultation maintient les principes règlementaires en vigueur. La rétrocession totale prévue est de 23 millions d'euros pour le DRG 2018 et 30 millions d'euros pour le DRG 2020 (contre 15 millions d'euros en 2017).

Le retour d'expérience des Régions sur les années 2014 et 2015 les invite à **considérer avec beaucoup de prudence la pérennité de la rétrocession tirée des commerces** : le modèle de développement des gares « *valorisables* » porté par Gares&Connexions repose sur une forte croissance des investissements non régulés par la branche et le recours fréquent à des concessionnaires partenaires qui perçoivent également une part importante de la rémunération. Le bénéfice net pour les transporteurs à ces différents projets n'apparaît généralement que 15 ou 20 ans après la mise en service des nouvelles gares. Compte tenu des projets actuellement en cours de définition/réalisation sur les grandes gares, l'évolution prévisionnelle de la rétrocession paraît très incertaine.

6) Evolution et affectation des charges

Même s'ils apparaissent compensés par les efforts de productivité du gestionnaire des gares, et, dans une moindre mesure par l'introduction progressive d'une modulation entre trains conventionnés et les autres services ferroviaires, les Régions s'interrogent des évolutions conséquentes de plusieurs postes de charges :

- +24 millions d'euros de charges **gardiennage et de surveillance**, avec, notamment, une évolution des coûts de la SUGE de +18 millions d'euros et des frais de gardiennage de +6 millions d'euros. **Le rebasage progressive des activités de la SUGE uniquement sur les activités de cœur de gare, et non l'ensemble des surfaces régulées et non régulées interroge également les Régions,**
- +27 millions d'euros de dotations aux amortissements, dont un impact de +17 millions d'euros liés à l'évolution du **cout moyen de rémunération du capital** de 4,2% à 4,9% après impôts entre 2018 et 2020. Les Régions s'interrogent toutefois sur les justifications apportées à une évolution du CMPC, dont le niveau fixé pour 2018 correspond aux recommandations de l'ARAFER dans son avis n°2016-046 du 16 avril 2016.

De même, les Régions s'interrogent sur-la potentielle baisse de l'ordre de 15 millions d'euros de charges de service en gare, notamment du fait d'une diminution des charges de l'accueil général. Ces évolutions apparaissent aujourd'hui comme des hypothèses prospectives de Gares & Connexions, pour lesquelles la faisabilité et l'acceptabilité par l'ensemble des parties prenantes ne sont pas acquises. Les Régions sont ainsi attentives à ce que les évolutions de services proposées par Gares & Connexions ne se traduisent pas par un transfert des charges auprès des entreprises ferroviaires sur commande de prestations complémentaires par leurs concédants.

L'évolution des principes de **tarification des espaces en gare** pour des activités régulées d'un calcul au prix du marché à un calcul au coût de revient aurait également un impact non négligeable pour les AOT. Toutefois, l'impact de cette mesure, fonction de l'évolution des baux commerciaux, est aujourd'hui difficilement appréhendable pour les Régions.

Globalement, l'introduction de ce mécanisme reviendrait à **surenchérir les loyers régulés à une moyenne de 832€/m² contre 199€/m² pour les loyers non régulés**, avec des loyers particulièrement élevés au sein des très grandes gares et des gares d'intérêt régional.

Les moyennes suivantes peuvent être estimées à partir de l'annexe 2 du DRG :

- prix moyen du loyer de 908€/m² au sein des CDG des TGA, contre 275€/m² pour le non-régulé,
- prix moyen du loyer de 685€/m² au sein des CDG des autres gares a, contre 179€/m² pour le non-régulé,

- prix moyen du loyer de 990€/m² au sein des CDG des gares b, contre 196€/m² pour le non-régulé,
- prix moyen du loyer de 518€/m² au sein des surfaces CDG des gares c, contre 95€/m² pour le non-régulé.

7) Indicateurs de qualité de service

Concernant les grandes gares, les Régions sont favorables à **la mise en place d'indicateurs permettant un suivi de la qualité de service**. S'agissant d'engagements de services liés à la prestation de base, seul le principe d'un malus doit être retenu, ce qui est conforme aux propositions de Gares et Connexions. Ces derniers intègrent notamment :

- un indicateur de disponibilité des ascenseurs et escalators (malus max de 0,1% du CA, calculé par 0,01% du CA par tranche de 0,2% en deçà de l'objectif), avec un objectif cible de 97% de disponibilité en 2020 (contre 96% en 2018),
- un indicateur de disponibilité de l'information voyageur, lequel n'est pas défini actuellement dans le projet de DRG (malus max de 0,1% du CA),
- un indicateur de propreté mesurée (malus max de 0,1% du CA, calculé par 0,01% du CA par tranche de 10% en deçà de l'objectif), avec un objectif de 90% de conformité,
- un indicateur de satisfaction des voyageurs (bonus/malus 0,2%, calculé par 0,02% du CA par tranche de 0,1 point par rapport à l'objectif), basé sur une notation client de 1 à 10, celle-ci doit être supérieure à 8 pour un bonus et inférieure à 7 pour un malus.

Pour les Régions, ces indicateurs devraient également intégrer **l'accueil et prestations PMR**. Des indicateurs complémentaires sur **l'état des installations** et leurs **délais de remise en états** seraient également appréciés. La mesure de la qualité doit être faite par un tiers.

Concernant l'indicateur de satisfaction client, le principe d'une bande passante est acceptable. Le principe de bonus ne peut s'entendre uniquement dans le cadre de trajectoire de progrès attendu concerté avec les entreprises ferroviaires et les Régions, avec **un double engagement sur leur trajectoire et leurs coûts**. A ce stade, la logique de tarification en fonction du niveau de service n'est toujours pas perceptible, d'autant que les bonus malus sont dérisoires (0.2% - 0.5% max).

Concernant les autres gares, certaines Régions ont déjà adopté le principe de suivi par un prestataire extérieur avec une logique de bonus-malus dans le cadre des Contrats d'exploitation. Ces éléments devraient également être intégrés dans les logiques de contractualisation des Régions avec SNCF Mobilités dans le cadre des conventions TER. Les Régions sont favorables au système sous réserve de fiabiliser les mesures qualité avec **un organisme extérieur** (AFNOR, organisme habilité...).

Les Régions sont favorables aux partages des objectifs et à la co-construction des indicateurs pour se fixer une trajectoire,

Il faut également un engagement sur la réduction des coûts, ce qui n'apparaît pas au niveau des incitations financières. De même, des engagements sont attendus sur les délais de remise en état des installations.

Au-delà de ces remarques d'ordre général, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur souhaite soulever les points et interrogations complémentaires suivants :

- Le dispositif porte principalement sur les grandes gares du segment A avec un principe de péréquation pour alimenter le financement des travaux sur l'ensemble des gares. Faute de dispositifs incitatifs précis tant sur la maîtrise des coûts que sur le maintien en état, la Région s'interroge sur la réelle volonté de G&C de valoriser les gares de segments B et C.
- Pour Provence-Alpes-Côte d'Azur, le nombre de périmètres de gestion passe de 11 à 7, avec un tarif par gare pour Aix TGV, Avignon TGV, Marseille, Nice, un tarif commun pour les gares de Toulon, Les Arcs, Saint-Raphaël, Cannes et Antibes, et le maintien d'un tarif pour les gares B, et d'un tarif pour les gares C. La Région s'interroge sur l'opportunité et la fonctionnalité du regroupement dans un seul périmètre, des autres gares de segment A alors qu'elles présentent de grosses différences (de 0,75 à 3,5 M de voyages/an). Concrètement, la redevance gare pour notre Région est estimée à 33 M € pour 2018 dont 3,93 M€ pour Nice, 6,88 M€ pour Marseille et 6 M€ globalisés pour Toulon, les Arcs, Saint Raphael, Cannes et Antibes, le reste, soit 16 M€ correspondant au 138 gares et haltes desservies par TER.
- Comment pourra être conciliée la vision pluri-annuelle proposée par G&C et l'évaluation tarifaire annuelle de l'Arafer ?
 - Au moment où la Région souhaite s'engager dans le processus d'ouverture à la concurrence, ce qui se traduira par le besoin d'un gestionnaire de gares le plus neutre possible, cette proposition faite par G&C d'une durée de 3 ans (2018-2020) s'apparente à une diversion.

Le Président

DTM/BR/CG/SL/2017-07-8651

→ SN/IB/PLR
Nantes, le

20 JUIL. 2017

Monsieur Patrick ROPERT
Directeur Général
Gares et Connexions
16 avenue d'Ivry
75634 PARIS CEDEX 13

Monsieur le Directeur,

Dans le cadre de la consultation de SNCF Gares et Connexions sur le projet de «document de référence des gares» pour la période triennale 2018-2020, vos équipes ont présenté les propositions de tarifs s'appliquant à la Région des Pays de la Loire en réunion d'Instance Régionale de Concertation (IRC) du 26 juin dernier.

La Région des Pays de la Loire salue la volonté de Gares & Connexions d'apporter de la lisibilité au sein d'un modèle économique des gares actuellement incertain et complexe. Il convient de souligner notamment l'effort de pédagogie pour simplifier les tarifs et je retiens votre engagement à maîtriser la trajectoire financière des gares. La construction d'un tarif triennal 2018-2020 marque ainsi une première étape pour établir une planification budgétaire. De plus, la mise en place de la modulation pour les trains régionaux va dans le bon sens en permettant une meilleure équité de l'assiette des charges à partager entre trains régionaux et les grandes lignes tout en maintenant la solidarité des transporteurs.

La Région des Pays de la Loire partage l'avis émis par Régions de France et précise ci-après les évolutions relevées sur son périmètre.

En Pays de la Loire, les charges totales des gares de catégorie A (Nantes, Angers, Le Mans, Laval, Saint-Nazaire, La Roche-sur-Yon, La Baule Escoublac) progressent de 5% sur la période 2017-2020, et les charges d'exploitation se maintiennent à 1%. La progression est liée à l'impact des amortissements issus des investissements importants réalisés. Selon ces projections, le TER connaîtrait une réduction des charges de 4% dans les gares A. Il a cependant été indiqué qu'un ajustement du tarif serait réalisé dans l'été, afin de tenir compte des actualisations du plan de transport 2017, année du cadencement et de la ligne rapide Angers-Sablé-Laval.

En outre, le modèle économique est présenté sur 2018-2020, période qui ne permet pas de prendre en compte l'entièreté des conséquences financières du PEM – Gare de Nantes dont la mise en service est prévue début 2020.

En l'absence de visibilité complète, la Région reste donc vigilante sur les modifications qui pourraient intervenir et plus globalement sur ce nouveau modèle économique.

En ce qui concerne les périmètres de responsabilité et d'affectation des charges, nous constatons en Pays de la Loire que la nouvelle ventilation des charges relative au nettoyage des voies en gare, passant de SNCF Gares et Connexions à SNCF Réseau se traduit par une augmentation conséquente de la redevance quais (+666 000 € sur la seule année 2017). Ainsi, ce qui pourrait être compris comme un gain de productivité, se révèle être, au moins partiellement, un transfert comptable de charge. Compte tenu du contexte budgétaire de la collectivité régionale, vous savez combien il importe d'assurer une maîtrise de la trajectoire financière sur les deux périmètres SNCF Gares et Connexions et SNCF Réseau.

Quant à la qualité de service, nous restons en attente des conclusions des travaux en cours et la Région des Pays de la Loire s'interroge sur l'échantillonnage des mesures et sur l'articulation de cette démarche avec les enquêtes déjà effectuées sur le périmètre TER, comme relevé dans l'avis de Régions de France.

Cette attente de visibilité concerne également l'état du patrimoine des gares. Il conviendra de s'assurer que les prévisions de tarif pluriannuel tiennent suffisamment compte des besoins issus du diagnostic du patrimoine des gares ligériennes, comme le précisait un courrier de mes services daté du 28 septembre 2016.

La Région s'interroge, comme les autres Régions, sur les conséquences financières du nouveau modèle tarifaire. La progressivité des gains de productivité, des mécanismes de modulation, ainsi que des charges de rémunération du capital et de sûreté, rend l'impact financier à long terme complexe à appréhender. Elle partage l'avis de Régions de France à ce sujet.

La Région des Pays de la Loire est particulièrement attentive à toute augmentation du coût moyen pondéré du capital qui viendrait impacter a posteriori les comptes TER de la Région, dès lors que cela concerne les engagements déjà pris par Gares et Connexions dans de nombreux projets de PEM (Nantes, Laval, Saint Nazaire,...) et d'accessibilité PMR (ADAP).

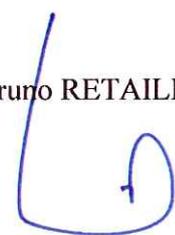
S'agissant de la hausse des charges de sûreté supportées par les seuls transporteurs, la Région confirme sa demande exprimée en IRC de disposer des justifications sur les écarts significatifs constatés entre 2016 et 2017.

Les documents soumis à consultation ont mis en exergue d'autres points qui restent à préciser : les changements de règles de loyers des guichets et les horaires d'ouverture des bâtiments voyageurs. Pour notre région, l'analyse des nouveaux tarifs de loyers fait ressortir des incohérences importantes. A titre d'exemple, le loyer actuel du guichet d'une gare de segment C (Couëron) est de 1500 € pour 42m²/an. Au vu du tarif proposé (1200€/m²/an), ce loyer passerait à 50 000 € annuel après l'échéance du bail à partir de 2020. Cette évolution n'est pas acceptable en l'état. Enfin, il apparaît que les horaires d'ouverture des halls des bâtiments voyageurs ont été réduits. Les hypothèses prises par SNCF Gares et Connexions en matière d'évolutions des services doivent être explicitées de manière transparente et validées par les Régions. La Région des Pays de la Loire, comme les autres Régions est attentive à ce que les évolutions de services proposées par Gares et Connexions ne se traduisent pas par un transfert de charges auprès des entreprises ferroviaires.

Compte tenu des interrogations précitées, la Région prend acte uniquement, sans apporter d'avis, sur cette nouvelle version du modèle économique des gares. La présente position sera présentée aux élus régionaux lors de la Commission Permanente du 29 septembre prochain. Dès lors, je vous transmettrai la délibération correspondante.

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur général, à l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Bruno RETAILLEAU



M. Patrick Ropert
Directeur général
de Gares & Connexions
16 avenue d'Ivry
75013 Paris

Paris, le 30 JUIN 2017

Monsieur le Directeur général,

Cher Patrick

Dans le prolongement de votre consultation sur le modèle économique des gares, pour laquelle Régions de France avait déjà fait part de ses principales observations le 20 juillet 2016, vous avez soumis à consultation le projet de « document de référence des gares » pour la période triennale 2018-2020.

Je tiens à vous remercier pour votre disponibilité ainsi que celle de vos équipes, pour les échanges réguliers tenus lors des groupes de travail et lors de la commission transports et mobilité de Régions de France, malgré un calendrier contraint. En effet, la tenue tardive de plusieurs instances régionales de concertation jusqu'à mi-juillet, ne permet pas à l'ensemble des Régions de bénéficier d'une vision consolidée des propositions soumises à consultation.

Les Régions saluent la volonté de Gares & Connexions d'apporter de la lisibilité au sein d'un modèle économique des gares actuellement incertain et complexe. Dans ce cadre, il est utile d'insister sur le besoin de visibilité des impacts des propositions d'évolutions des principes tarifaires, en ce qui concerne les périmètres de gestion, les périmètres de responsabilité et d'affectation des charges, les plans de financements, les engagements de productivité et de qualité de service, ainsi que l'état du patrimoine des gares.

Dans le contexte réglementaire actuel, il apparaît essentiel que la planification d'une tarification pluriannuelle s'accompagne d'un engagement précis sur la trajectoire financière du gestionnaire des gares, en sus des avis annuels conformes du régulateur sur la tarification. Seules de telles garanties valideraient le bon fonctionnement des mécanismes homogènes d'encadrement et de régularisation des charges.

Toutefois, des interrogations subsistent notamment par rapport aux conséquences financières du nouveau modèle tarifaire pour les Régions. La progressivité des gains de productivité, des mécanismes

de modulation, ainsi que des charges de rémunération du capital et de sûreté, rend l'impact financier à long terme pour les Régions et le STIF complexe à appréhender.

Ainsi, l'introduction d'une progressivité au coefficient de modulation semble contraire au décret relatif aux gares de voyageurs visant à une tarification liée au degré d'utilisation réel. De même, les justifications apportées sur l'évolution du coût moyen pondéré du capital ne semblent pas justifiées par rapport aux recommandations du régulateur sur le maintien d'un taux dans une fourchette de 3,4% à 4,2% après impôts sur les sociétés.

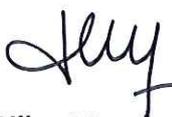
Des interrogations portent également sur les propositions de réaffectation des charges de sûreté aux seuls transporteurs, du recalcul des charges d'accueil au risque d'un transfert de ces prestations auprès des transporteurs, ainsi que sur les propositions de recalcul des loyers des espaces régulés. Ainsi, malgré un rebasage des charges lors de la mise en œuvre du DRG, la dynamique de croissance de ces dernières, évaluée en moyenne à +2,4% par an, apparaît supérieure à l'inflation et aux objectifs du contrat de performance.

Au regard de ces observations, Régions de France tient à souligner les évolutions positives apportées aux grands principes du modèle économique de Gares & Connexions et au projet de « document de référence des gares » pour la période triennale 2018-2020. Des réserves sont toutefois apportées au regard des interrogations précitées, et détaillées en pièce jointe.

Les Régions se tiennent à votre disposition pour continuer les échanges engagés durant la concertation afin d'aboutir aux meilleures options techniques et financières, qui permettraient de consolider la proposition d'un modèle tarifaire équilibré pour l'ensemble des parties prenantes.

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur général, à l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Bien à toi.


Gilles Mergy

OBJET	AVIS DETAILLE DE REGIONS DE FRANCE SUR LA CONSULTATION DE GARES & CONNEXIONS RELATIVE AU PROJET DE DRG 2018-2020
DATE	30 JUIN 2017

a) Eléments de contexte

L'objectif de la refonte du document de référence des gares pour 2018-2020 est d'aboutir à une simplification du modèle tarifaire, en intégrant notamment :

- les principes de **tarifications pluriannuelles** (sur trois ans), et d'engagements de **productivité** (avec un engagement d'évolution des coûts de +0,6%/an) et de **qualité de service**,
- un plafonnement de la **régularisation des écarts** dans une fourchette de +/- 5% pour chaque périmètre de gestion, lesquels seraient réduits à **65 périmètres de gestion**, avec un périmètre de gestion par grande gare a ou ensemble fonctionnel de grandes gares a, par région pour les autres gares a, par région pour les gares b et par région pour les gares c. Les mécanismes de double caisse et de rétrocession sont maintenus en cohérence avec le cadre réglementaire actuel,
- la mise en place d'un **mécanisme de type bonus-malus** basé sur des indicateurs de sur la qualité constatée et la qualité perçue par le client, L'objectivité des critères, les seuils de qualité à atteindre, et leur mesure de manière impartiale par un acteur tiers proposés par Gares & Connexions sont des conditions essentielles à leur prise en compte dans le système d'incitation proposé (sous la forme de bonus/malus sur 0,2%/0,5% du CA national de Gares & Connexions),
- la mise en place d'un **coefficient de modulation** unique cible de la prestation de base de 1 pour les trains conventionnés et 2,3 pour les autres activités. Toutefois, des interrogations subsistent sur la progressivité de la modulation de 1-1,6 à 1-1,8 de 2018 à 2020,
- la mise en place d'un **mécanisme d'allocation des charges simplifié** entre les activités régulées et les activités non régulées. Celle-ci portent notamment sur une évolution de l'allocation des charges de la **SUGE**, avec une cible de 100% des charges de SUGE affectées au cœur de gare régulée d'ici 2020. Les charges de **coût moyen pondéré du capital** évolueraient également vers une cible de 4,9% après IS, soit +0,7 points par rapport aux analyses de l'ARAFER au DRG 2017. Enfin, la **tarification des espaces en gare** pour des activités régulées passeraient d'un calcul au prix du marché à un calcul au coût de revient : l'impact de cette mesure, fonction de l'évolution des baux commerciaux, est aujourd'hui difficilement appréhendable pour les AOT.

Sur ce dernier point, les Régions déplorent le fait de ne pas disposer des éléments régionaux déclinant la **convention de service en gare** alors qu'elles en supportent directement ou indirectement les impacts financiers très inflationnistes (+6% entre 2017 et 2018). La contribution des services en gare ne fait l'objet d'aucune explication de la part de SNCF Réseau et Gares & Connexions auprès des Régions, alors même que la précédente convention 2012-2014 avait fait l'objet d'une présentation

détaillée auprès des Régions en janvier 2013. A noter que **cette précédente convention prévoyait une stabilisation de la trajectoire financière à périmètre constant dès 2014**, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui. La mise à disposition de la convention de service en gare auprès des contribuables à renforcer la transparence des informations relatives à la construction des prestations de bases.

L'évolution des trajectoires financières, en l'absence d'association à l'élaboration de la CSG et de ses objectifs, et sous réserve de principes d'évolution progressifs des charges de capital et des coefficients de modulation, rend toute prévision des impacts financiers complexe pour les Régions. De même, **la tenue tardive de plusieurs instances régionales de concertation jusqu'à mi-juillet**, ne permet pas à l'ensemble des Régions de bénéficier d'une lisibilité sur les propositions soumises à consultation.

Sur les aspects financiers, la proposition de Gares & Connexions inclut un engagement de productivité permettant de limiter l'augmentation du volume de la prestation de base de 958 millions d'euros en 2018 à 962 millions d'euros en 2020, soit **une augmentation des coûts limitée à 1,69% entre 2017 et 2020**, avec les principales évolutions suivantes :

- +24 millions d'euros de charges **gardiennage et de surveillance**, avec, notamment, une évolution des coûts de la SUGE de +18 millions d'euros et des frais de gardiennage de +6 millions d'euros,
- -15 millions d'euros de **charges de service en gare**, notamment du fait d'une diminution des charges de l'accueil général (-19m€ contre une prévision initiale de -45m€ lors de la phase de consultation) liées à une diminution des accueils physiques, et d'une augmentation des charges assistances PMR de +4m€. Toutefois, les évolutions des postes de charge des services en gares apparaissent comme des hypothèses prospectives de Gares & Connexions, pour lesquelles la faisabilité et l'acceptabilité par l'ensemble des parties concernées n'est pas acquise, et rendant incertaine le rebasage de ces périmètres fonctionnels. De surcroit, il est nécessaire de rappeler que les contributions liées à la CSG (66,8m€ en 2017) ne sont pas détaillées,
- +27 millions d'euros de dotations aux amortissements, dont un impact de +17 millions d'euros liés à l'évolution du **coût moyen de rémunération du capital** de 4,2% à 4,9% après impôts entre 2018 et 2020,
- -2 millions d'euros de **charges de gestion** de site dont la stabilité des coûts s'explique par des efforts de productivité de Gares & Connexions sur l'entretien locatif notamment.

Sous couvert d'une prise en compte des évolutions progressives des mécanismes de modulation et d'évolution du CMPC, l'impact pour TER et Transilien serait contrasté : +26,4 millions d'euros pour Transilien et -4,6 millions d'euros pour TER entre 2017 et 2018, suivi d'une évolution moyenne de +1,74% entre 2018 et 2019 et +1,91% entre 2019 et 2020. Si la dynamique de croissance des charges sur la période du DRG pluriannuel est plus faible que les constats des Régions sur les années précédentes, elle reste néanmoins supérieure à l'inflation (+2,4% pour les activités conventionnées), malgré les efforts de productivité du gestionnaire de gares.

b) Principe de pluriannualité des tarifs et régularisation des écarts

Les Régions sont **favorables à un principe de simplification et de vision pluriannuelle des tarifs** sur 3 ans sur la période 2018-2020, sous réserve d'afficher une transparence des prévisions et de l'exécution par des bilans annuels. A ce titre, il apparaît essentiel que Gares & Connexion s'engage sur une trajectoire financière précise, y compris sur les gains de productivité. La trajectoire des coûts d'exploitation n'augmenterait ainsi que de 0,6% sur la période 2018-2020.

Les Régions s'interrogent toutefois sur la **portée des tarifs pluriannuels** au regard du cadre juridique conventionnel existant, nécessitant un avis annuel de l'ARAFER sur les tarifications 2018, 2019 et 2020. Cette source d'incertitude pourrait réduire la fiabilité de la prévision affichée par Gares & Connexions.

Enfin, les Régions s'interrogent sur les **hypothèses préalables à l'évolution de la demande de prestation**, en l'absence de mise à disposition de l'annexe A0bis. Les évolutions des trafics, de l'ordre de 2,2% sur la période concernée, entre en contradiction avec les évolutions de trafics prévisionnels du contrat de performance signé entre l'Etat et SNCF Réseau (estimées à -0,3% sur la période donnée).

Les engagements pluriannuels se heurtent également au **mécanisme de régularisation des charges et produits (CRCP)**, dont la déclinaison par périmètre de gestion est saluée. Le **lissage à année+2**, en 2019 et 2020 pour 2021 et 2022, conduit indirectement à une revalorisation des écarts en dehors de la période des engagements pluriannuels de Gares & Connexions. De même, les **subventions attribuées a posteriori**, notamment les fonds européens, ne seraient pas pris en compte qu'à année+2 dans le calcul des écarts des charges de capital correspondant aux investissements mis en service. Enfin, la **mise en œuvre d'une régularisation à année+1 apparaîtrait souhaitable pour les Régions** ; sa faisabilité mériterait en conséquence d'être étudiée par Gares & Connexions.

Les Régions souhaitent que le mécanisme de régularisation des écarts soit **incitatif à la maîtrise des coûts** par Gares & Connexions, notamment pour les investissements ou la construction des coûts. Un mécanisme de régularisation trop souple peut conduire à reporter des risques trop importants sur les transporteurs. Dans ce cadre, la gestion des écarts par rapport au prévisionnel doit être intégrée dans les règles de gouvernance des projets et faire l'objet d'informations régulières des Régions et transporteurs.

Dans ce cadre, la mise à disposition auprès des Régions de la **convention de service en gare**, à l'instar de la précédente convention 2012-2014, apparaîtrait comme un gage de transparence dans la compréhension des mécanismes de construction des coûts relatifs aux prestations de base. Celle-ci présente pourtant une dérive inflationniste importante, +6% entre 2017 et 2018, alors même que la précédente convention prévoyait une stabilisation de la trajectoire financière à périmètre constant dès 2014, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui.

La mise en place de **mécanismes homogènes d'encadrement et de régularisation des charges** (en plus ou en moins) répond à une demande des Régions exprimée dans les précédentes consultations sur les DRG successifs. Cependant, des explications pourraient être apportées sur l'impact de l'élargissement de la fourchette, fixée à +/- 4% lors de la consultation, et fixée à +/- 5% dans le présent DRG soumis à consultation. La prise en compte des écarts positifs uniquement dans le cas des revenus non régulés va dans le sens d'une meilleure prise de responsabilité du gestionnaire de gares sur son

métier de valorisation des espaces. Aurait-elle donc pour conséquence l'engagement de Gares & Connexions sur le mécanisme de rétrocession ?

La mise en œuvre des mécanismes de plafonnement traduirait également une relative mise en évidence **d'une sous-couverture temporaire de la couverture des coûts complets** du gestionnaire des gares. En l'absence d'engagement et de réalisation des gains de productivités de Gares & Connexions, cette sous-couverture des coûts pourrait nécessiter une révision du modèle tarifaire au terme de la période de tarification, et se traduirait par un renchérissement des coûts supportés par les transporteurs. Il semble donc essentiel, au regard des charges transférées vers les transporteurs, que **Gares & Connexions s'engage dès à présent sur une trajectoire de gains de productivité.**

A ce titre, il existe des interrogations sur la compatibilité juridique du nouveau modèle tarifaire proposé au regard des dispositions réglementaires et des potentiels risques jurisprudentiels encourus. Dans ce cadre, **les mécanismes de plafonnement des charges n'ont pas de justification claire au sein des directives européennes sur la tarification des prestations minimales.** Leur justification auprès du régulateur pourrait faire l'objet de recours d'autres entreprises ferroviaires notamment.

Enfin, un **bilan économique** est à également présenter à l'issue des 3 années. Comme précisé durant la phase de consultation préalable, la durée d'application du nouveau modèle pourrait être amenée à évoluer en fonction de ce bilan.

c) Evolution des périmètres de gestion

Comme exprimé durant la phase de consultation préalable, **les Régions ne sont pas fermées à la réduction du nombre de périmètres de gestion.** D'ores et déjà, leur nombre est passé de 173 à 146 du fait de la fusion des Régions.

Les Régions saluent la proposition de Gares & Connexions de **conserver des périmètres de gestion distincts pour chaque des 30 très grandes gares a.** Des réserves sont toutefois émises sur le regroupement de gares a suivant les deux critères de substituabilité ferroviaire et la fréquentation, sous la forme d'ensembles fonctionnels de gestion.

Ces regroupements de gares ne doivent pas avoir pour effet d'accentuer le déficit d'exploitation supporté par les activités TER. Un coefficient d'ajustement (ratio TER) est à étudier dans certaines Régions.

Des simulations financières sont nécessaires pour mesurer l'impact dans la durée de regroupements ou non de gares de segments a. Les éventuels regroupements ne peuvent s'entendre qu'entre gares implantées sur un même territoire régional, et **doivent pouvoir être étudiées région par région entre Gares&Connexions, les Régions concernées et les transporteurs.**

Enfin, il semble essentiel que la mise en place des regroupements fonctionnels de très grandes gares a, ainsi que les regroupements des autres gares a par Région, ne conduisent pas à l'arrêt d'une

traçabilité des comptes par gares. De telles évolutions iraient à l'encontre des principes de transparence et de séparation comptable tels que fixés par le gestionnaire des gares.

De même, le maintien des segments b et c permet schématiquement de conserver une distinction entre gares mono et multi-transporteurs, et assure en conséquence une meilleure lisibilité dans la construction des tarifs. Une segmentation ultérieure des tarifs pourra toutefois être revue pour **assurer une meilleure distinction entre gares mono et multi-transporteurs.**

Pour chaque regroupement devront être mis en place les indicateurs permettant d'assurer pour chaque gare du périmètre le suivi et le pilotage du niveau de service, des investissements et des coûts de gestion.

d) Modulation des redevances

Gares & Connexions prévoit **l'introduction d'une modulation progressive** avec pour cible un coefficient de 1 pour les trains régionaux et 2,3 pour les autres, sans modifier les unités d'œuvre qui resteraient les départs trains (et non les arrivées/terminus). L'intégration de cette modulation est toutefois très progressive, puisqu'elle n'est que de 1,6 en 2018, avec un objectif d'augmentation de +0,1 point par an pour atteindre le taux cible de 2,3 en 2025.

Cette modulation semble favorable pour les trains régionaux pour une meilleure équité de l'assiette charges à partager entre trains régionaux et les grandes lignes tout en maintenant la solidarité des transporteurs. Gares & Connexions souligne ainsi à juste titre que les gares représentent, dans la chaîne de valeur du train, une charge quatre fois plus importante pour les activités conventionnées par rapport aux autres segments de marchés.

Cependant, la faible progressivité du dispositif interroge sur l'impact réel du dispositif, et sa pérennisation jusqu'à la prochaine période tarifaire. Pour les Régions, il apparaît essentiel que le nouveau mécanisme de modulation, basé sur une estimation du degré réel d'utilisation des infrastructures, soit pleinement opérationnel dès le DRG 2018.

En effet, dans son avis n°2015-002 du 3 février 2015, l'ARAF avait déjà estimé que Gares & Connexions devait mettre en œuvre « *un nouveau système de modulation des redevances pour le service de base dans les gares de voyageurs [...], qui tient compte d'une allocation des charges en lien avec l'utilisation des services par chaque transporteur.* » De surcroît, l'article 3 du décret n°2012-70 du 20 janvier 2012 précise clairement que « *la fourniture des prestations régulées donne lieu à la perception d'une redevance liée au coût de la prestation calculé d'après le degré d'utilisation réel* ».

Ainsi, l'introduction d'une progressivité au coefficient de modulation n'apparaît ni conforme à la rédaction du décret relatif aux gares de voyageurs, ni aux recommandations de l'ARAFER. Le nouveau coefficient de modulation devrait en conséquence s'appliquer pleinement dès le prochain DRG.

e) Mécanisme de rétrocession

Les Régions **n'étaient pas favorables à la mise en œuvre d'un système de simple caisse**, non applicable dans le cadre du décret actuel, pour les grandes gares. Les Régions sont satisfaites du maintien de la double caisse car ce dispositif garanti un mécanisme financier de redistribution plus équitable pour les Régions et incite G&C à porter ses efforts sur l'ensemble des segments dans le cadre de politiques menées aux échelles régionales.

Le principe de rétrocession dans les gares de voyageurs consiste à ce que 50 % du bénéfice des activités non régulées d'un périmètre de gestion. Le DRG 2018 soumis à consultation maintien les principes règlementaires en vigueur. La rétrocession totale prévue est de 23 millions d'euros pour le DRG 2018 et 30 millions d'euros pour le DRG 2020 (contre 15 millions d'euros en 2017).

Le retour d'expérience des Régions sur les années 2014 et 2015 les invite à **considérer avec beaucoup de prudence la pérennité de la rétrocession tirée des commerces** : le modèle de développement des gares « *valorisables* » porté par Gares&Connexions repose sur une forte croissance des investissements non régulés par la branche et le recours fréquent à des concessionnaires partenaires qui perçoivent également une part importante de la rémunération. Le bénéfice net pour les transporteurs à ces différents projets n'apparaît généralement que 15 ou 20 ans après la mise en service des nouvelles gares. Compte tenu des projets actuellement en cours de définition/réalisation sur les grandes gares, l'évolution prévisionnelle de la rétrocession paraît très incertaine.

f) Evolution et affectation des charges

Même s'ils apparaissent compensés par les efforts de productivité du gestionnaire des gares, et, dans une moindre mesure par l'introduction progressive d'une modulation entre trains conventionnés et les autres services ferroviaires, les Régions s'interrogent des évolutions conséquentes de plusieurs postes de charges :

- +24 millions d'euros de charges **gardiennage et de surveillance**, avec, notamment, une évolution des coûts de la SUGE de +18 millions d'euros et des frais de gardiennage de +6 millions d'euros. **Le rebasage progressive des activités de la SUGE uniquement sur les activités de cœur de gare, et non l'ensemble des surfaces régulées et non régulées interroge également les Régions,**
- +27 millions d'euros de dotations aux amortissements, dont un impact de **+17 millions d'euros** liés à l'évolution du **cout moyen de rémunération du capital** de 4,2% à 4,9% après impôts entre 2018 et 2020. Les Régions s'interrogent toutefois sur les justifications apportées à une évolution du CMPC, dont le niveau fixé pour 2018 correspond aux recommandations de l'ARAFER dans son avis n°2016-046 du 16 avril 2016.

De même, les Régions s'interrogent sur-la potentielle baisse de l'ordre de 15 millions d'euros de charges de service en gare, notamment du fait d'une diminution des charges de l'accueil général. Ces évolutions apparaissent aujourd'hui comme des hypothèses prospectives de Gares & Connexions, pour lesquelles la faisabilité et l'acceptabilité par l'ensemble des parties prenantes ne sont pas acquises. Les Régions sont ainsi attentives à ce que les évolutions de services proposées par Gares & Connexions ne se traduisent pas par un transfert des charges auprès des entreprises ferroviaires sur commande de prestations complémentaires par leurs concédants.

L'évolution des principes de **tarification des espaces en gare** pour des activités régulées d'un calcul au prix du marché à un calcul au coût de revient aurait également un impact non négligeable pour les AOT. Toutefois, l'impact de cette mesure, fonction de l'évolution des baux commerciaux, est aujourd'hui difficilement appréhendable pour les Régions.

Globalement, l'introduction de ce mécanisme reviendrait à **surenchérir les loyers régulés à une moyenne de 832€/m² contre 199€/m² pour les loyers non régulés**, avec des loyers particulièrement élevés au sein des très grandes gares et des gares d'intérêt régional. Les moyennes suivantes peuvent être estimées à partir de l'annexe 2 du DRG :

- prix moyen du loyer de 908€/m² au sein des CDG des TGA, contre 275€/m² pour le non-régulé,
- prix moyen du loyer de 685€/m² au sein des CDG des autres gares a, contre 179€/m² pour le non-régulé,
- prix moyen du loyer de 990€/m² au sein des CDG des gares b, contre 196€/m² pour le non-régulé,
- prix moyen du loyer de 518€/m² au sein des surfaces CDG des gares c, contre 95€/m² pour le non-régulé.

g) Indicateurs de qualité de service

Concernant les grandes gares, les Régions sont favorables à **la mise en place d'indicateurs permettant un suivi de la qualité de service**. S'agissant d'engagements de services liés à la prestation de base, seul le principe d'un malus doit être retenu, ce qui est conforme aux propositions de Gares et Connexions. Ces derniers intègrent notamment :

- un indicateur de disponibilité des ascenseurs et escalators (malus max de 0,1% du CA, calculé par 0,01% du CA par tranche de 0,2% en deçà de l'objectif), avec un objectif cible de 97% de disponibilité en 2020 (contre 96% en 2018),
- un indicateur de disponibilité de l'information voyageur, lequel n'est pas défini actuellement dans le projet de DRG (malus max de 0,1% du CA),
- un indicateur de propreté mesurée (malus max de 0,1% du CA, calculé par 0,01% du CA par tranche de 10% en deçà de l'objectif), avec un objectif de 90% de conformité,
- un indicateur de satisfaction des voyageurs (bonus/malus 0,2%, calculé par 0,02% du CA par tranche de 0,1 point par rapport à l'objectif), basé sur une notation client de 1 à 10, celle-ci doit être supérieure à 8 pour un bonus et inférieure à 7 pour un malus.

Pour les Régions, ces indicateurs devraient également intégrer **l'accueil et prestations PMR**. Des indicateurs complémentaires sur **l'état des installations** et leurs **délais de remise en états** seraient également appréciés. Une réflexion pourrait également être engagée pour identifier de quelle manière pourrait être développé un indicateur relatif à la **disponibilité de la vidéosurveillance** ainsi que l'ensemble des **prestations de sûreté**. Enfin, la mesure de la qualité doit être faite par un tiers.

Concernant l'indicateur de satisfaction client, le principe d'une bande passante est acceptable. Le principe de bonus ne peut s'entendre uniquement dans le cadre de trajectoire de progrès attendu

concerté avec les entreprises ferroviaires et les Régions, avec **un double engagement sur leur trajectoire et leurs coûts.**

Concernant les autres gares, certaines Régions ont déjà adopté le principe de suivi par un prestataire extérieur avec une logique de bonus-malus dans le cadre des Contrats d'exploitation. Ces éléments devraient également être intégrés dans les logiques de contractualisation des Régions avec SNCF Mobilités dans le cadre des conventions TER, et une réflexion pourrait être engagée sur la définition d'indicateurs ou d'objectifs déclinés régionalement en complément du cadre national. Les Régions sont favorables au système sous réserve de fiabiliser les mesures qualité avec **un organisme extérieur** (AFNOR, organisme habilité...).

Les Régions sont favorables aux partages des objectifs et à la co-construction des indicateurs pour se fixer une trajectoire. Il faut également un engagement sur la réduction des coûts, ce qui n'apparaît pas au niveau des incitations financières. De même, des engagements sont attendus sur les délais de remise en état des installations.

Paris, le 12 JUIL. 2017

**Le Directeur Général Adjoint
Finances et Ressources**

FAC/CAC
DGA-FR/FAC/CAC\CQ\17003740
Tel : 01 82 53 81 13
Mail : charlotte.quint@stif.info

**Monsieur Patrick ROPERT
Directeur Général de Gares &
Connexions**

16, Avenue d'Ivry
75 013 Paris

**Lettre recommandée avec A.R.
2C 096 372 0869 8**

Monsieur le Directeur Général,

Vous avez lancé en mai 2017 une consultation des parties prenantes sur votre proposition de nouveau modèle économique et vos tarifs en gares pour la période 2018-2020.

Le Syndicat des transports d'Ile-de-France reconnaît les efforts consentis par le gestionnaire des gares dans cette nouvelle proposition de modèle économique, qui apporte des améliorations en termes de transparence, de visibilité des tarifs, et de productivité. Ces efforts permettent une amélioration générale de la trajectoire des tarifs des gares franciliennes.

Il reste cependant des points à améliorer comme l'affectation des charges entre le régulé et le non régulé (SUGE), le taux de WACC jugé trop élevé, ou les loyers des espaces régulés dans les gares « b » et « c », ainsi que certains points à préciser, comme la manière dont fonctionneront les mécanismes incitatifs à la qualité de service.

Dès lors, le Syndicat des transports d'Ile-de-France émet un avis défavorable sur le DRG de consultation proposé par Gares & Connexions, tout en soulignant les améliorations apportées à son modèle économique.

Pour bon ordre, vous trouverez en pièce-jointe à ce courrier les éléments qui fondent cet avis.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de mes salutations distinguées.


Julien MATABON



**Avis du Syndicat des
transports d'Ile-de-
France sur le nouveau
modèle économique
Gares & Connexions**

01/07/2017

La présente note a pour objet de synthétiser les observations et les questionnements suscités par l'examen du projet de Document de référence des gares (DRG) de Gares & Connexions pour les horaires de service de 2018 à 2020, qui vient réformer le modèle économique de la gestion des gares.

En préambule, le Syndicat des transports d'Ile-de-France remarque, comme dans son avis relatif au DRG publié par SNCF-Réseau pour sa partie, qu'il est regrettable que les deux gestionnaires des gares aient désolidarisé leurs consultations, ce qui trouble la vision globale du Document de Référence des Gares et des modalités financières qui y sont prévues. En outre, le Syndicat des transports d'Ile-de-France s'interroge sur la manière dont fonctionnera la coordination entre le DRG de Gares & Connexions, élaboré pour une période triennale, et celui de SNCF Réseau, fondé sur une période annuelle. Il serait nécessaire que les deux gestionnaires aboutissent à l'élaboration de périodes tarifaires cohérentes.

Le projet de DRG appelle un certain nombre de remarques, le présent document examine successivement les grandes évolutions proposées par Gares & Connexions. Ces remarques ne présagent pas des adaptations éventuellement nécessaires pour tenir compte des éventuelles recommandations du régulateur en matière de séparation comptable.

1- Remarques générales sur le nouveau modèle économique

De manière générale, le Syndicat des transports d'Ile-de-France reconnaît les efforts réalisés par Gares & Connexions pour contenir ses charges et les efforts de productivité permettant une hausse des charges globales entre 2018 et 2020 à hauteur de 1,7%, (soit +16M€ en euros courants). Les efforts consentis par Gares & Connexions dans sa proposition sont principalement liés aux baisses de charges de gestion de site et de service de gare (-17 M€) qui absorbent en grande partie la forte hausse des charges de sécurité liées à la SUGE et au gardiennage (+24 M€). Sur les gares franciliennes, hors très grandes gares, ces charges augmentent, néanmoins à un rythme plus soutenu : +5% sur les gares « b », +4% sur les gares « c ». Corrélativement, les tarifs qui leur sont applicables progressent également : +8% entre 2018 et 2020 pour le segment « b », +3% entre 2018 et 2020 pour le segment « c ».

Sur les très grandes gares, en outre, les rétrocessions des activités commerciales sont plutôt en hausse par rapport à 2016/2017. Le Syndicat des transports d'Ile-de-France salue le fait que ces rétrocessions conduisent à diminuer les tarifs d'autant, mais rappelle à Gares & Connexions son souhait de voir préserver la fonction principale des gares liée au transport dans ces gares. En outre, les expériences récentes en gares franciliennes montrent que le bénéfice tiré, par les autorités organisatrices du développement commercial apparaît, dans les faits, parfois lointain tant en termes de qualité de service que de retombées financières (comme le PEM de Versailles Chantier ou la gare Saint-Lazare). Par ailleurs, le Syndicat des transports d'Ile-de-France conteste certains transferts de charge. Ainsi les coûts liés à la SUGE sont maintenant complètement supportés par le compte régulé alors **que seuls 50% du résultat compte non régulé est rétrocédé au compte régulé**. Cette modification est donc défavorable aux transporteurs.

En outre, le Syndicat des transports d'Ile-de-France, à l'instar du régulateur, regrette que la convention de service en gare conclue entre Gares & Connexions et SNCF-Réseau, opacifie les flux financiers et majore les charges qu'elle recouvre.

2- Sur la pluriannualité et la régularisation des tarifs

Le Syndicat des transports d'Ile-de-France salue le principe d'une tarification pluriannuelle sur une période de 3 ans, qui permet d'offrir aux entreprises ferroviaires et aux AOT une plus grande visibilité, et devrait permettre théoriquement une plus grande stabilité du montant des redevances d'accès en gare.

Toutefois, il convient de noter que la proposition de Gares & Connexions n'est pas à proprement parler une tarification sur 3 ans, dans la mesure où le décret 2012-70 impose au gestionnaire des gares de publier "annuellement" le montant de ses redevances et de tenir compte des coûts constatés comptablement en n-1 pour établir le tarif. Dès lors Gares & Connexions a prévu une tarification sur 3 ans dont seul le tarif de 2018 serait ferme, tandis que celui de 2019-2020 serait réajusté en fonction des coûts réellement constatés en année n-1.

Toutefois, le Syndicat des transports d'Ile-de-France se réjouit des évolutions intervenus par rapport à la consultation initiale, qui prévoyait de fixer la redevance de la première année de la période tarifaire, puis de la faire évoluer au moyen d'un % défini par périmètre de gestion, selon la forme $IPC \pm X \%$, sans préciser comment le X et sa polarité seraient élaborées, et de prendre en compte une régularisation des écarts entre les produits./charges prévisionnels et constatés qu'à la veille d'une nouvelle période tarifaire. Dans sa nouvelle proposition, Gares & Connexions fait évoluer les redevances n+1 et n+2 d'une période tarifaire au moyen d'un Compte de Régularisation des Charges et des Produits (CRCP), inspiré de la régulation des réseaux de distribution de gaz et d'électricité, et qui devra permettre de **prendre en compte, annuellement, les écarts entre le prévisionnel et le réalisé sur les postes suivants :**

- plan de transport ;
- investissements ;
- charges de sûreté et de sécurité ;
- bonus/malus sur les indicateurs de performance ;
- les écarts constatés sur certains autres produits et charges (Gares & Connexions cite en exemple les recettes de touchers de car issus des aménagements routiers des gares ferroviaires), ainsi que les écarts d'audits éventuels relevés par l'ARAFER ;
- ainsi que les revenus non-régulés s'ils sont en hausse par rapport aux prévisions.

Ce mécanisme de régularisation apparaît au Syndicat des transports d'Ile-de-France comme vertueux dans son principe, d'autant qu'il sera apparemment constaté **au niveau de chacun des périmètres de gestion**, car, reposant sur une logique de constatation des coûts réellement constatés pour la gestion des gares, il devrait également permettre une plus grande lisibilité de ces charges par les AOT et les transporteurs. **Le Syndicat des transports d'Ile-de-France attend dès lors du gestionnaire des gares une grande transparence sur les modalités de calcul des charges et produits pris en compte dans la régularisation, ainsi que la reconnaissance du droit de regard voire d'auditabilité sur ces coûts réellement constatés par les AOT.**

En revanche, le Syndicat des transports d'Ile-de-France regrette que Gares & Connexions n'ait pas pris en compte la remarque formulée, lors de la première consultation, à propos du plan transport. Il est nécessaire que Gares & Connexions élabore un dispositif permettant de sanctionner les transporteurs qui auraient communiqué des plans de transport prévisionnel très éloigné de leur plan de transport réel. Or c'est le contraire qui est appliqué puisque le CRCP devra permettre de régulariser le montants des redevances pour prendre en compte les départs-train effectivement constatés, par rapport au nombre prévisionnel, au-delà d'une franchise de 5k€. Le Syndicat des transports d'Ile de France considère que les entreprises ferroviaires qui ont respecté le plan de transport annoncé ne doivent pas être pénalisées par les comportements de celles qui n'ont pas respecté leurs propres prévisions.

Il est à noter que les coefficients d'ajustement seront en outre plafonnés ($\pm 5\%$) afin de limiter les évolutions, ce qui va dans le sens d'une plus grande stabilité pour les AOT. Le gestionnaire des gares précise en outre que selon la réglementation en vigueur, le régulateur serait a priori amené à porter un avis

sur le tarif de Gares & Connexions de manière annuelle, ce qui constitue pour les AOT une garantie supplémentaire face aux mécanismes d'évolution.

Enfin et de manière générale, le Syndicat des transports d'Ile-de-France souligne que l'application d'une tarification pluriannuelle nécessite également que Gares & Connexions démontre sa capacité à produire des prévisions d'investissements et de trafic fiables sur cet horizon tarifaire. Or, certaines grandes gares d'Ile-de-France (notamment les gares parisiennes) font l'objet de vastes travaux de requalification et de réaménagement. Ces projets sont par nature soumis à de forts aléas de calendrier. **Il n'est pas envisageable que le Syndicat des transports d'Ile-de-France s'acquitte, sur un horizon tarifaire complet, des conséquences financières d'investissements n'ayant pas été réalisés. Le Syndicat des transports d'Ile-de-France sera donc très attentif aux produits et charges réellement pris en compte, sur ses périmètres de gestion, dans le mécanisme de régularisation des tarifs.**

3- Périmètres de gestion

En ce qui concerne les périmètres de gestion, pour le périmètre francilien, **la situation actuelle n'est pas modifiée**. Les segments de gestion franciliens tels qu'ils existent aujourd'hui sont globalement pertinents, il n'apparaît pas au Syndicat des transports d'Ile-de-France nécessaire d'en réduire le nombre.

Toutefois, le Syndicat des transports d'Ile-de-France réitère sa remarque d'ordre général sur la gouvernance des très grandes gares. **Le Syndicat des transports d'Ile-de-France considère que le dispositif actuel de gouvernance de ces gares, via les IRC, n'est pas satisfaisant, et ne permet pas de prendre suffisamment en compte les avis des AOT qui ne sont que consultatifs.**

En outre, le projet de DRG est muet sur le mécanisme de péréquation entre gares nationales, alors que le projet initialement mis en consultation affichait une péréquation entre les gares « a ». **Le Syndicat des transports d'Ile de France rappelle sa totale opposition à un tel système qui n'est pas prévu par la réglementation en vigueur.**

4- Modulation des redevances

Gares & Connexions propose de simplifier le mécanisme actuel de coefficient de modulation des redevances, et de passer de 9 coefficients à 2 coefficients: l'un pour les activités régionales, l'autre pour les autres activités. **La volonté de simplification est appréciable et permet une plus grande visibilité pour les AOT et transporteurs.**

En outre, l'ancienne « Part Fixe » des tarifs est supprimée, Gares & Connexions considérant que toutes les charges sont, à un degré plus ou moins direct, variable selon le type de trains. **Cette évolution est vertueuse.**

Par ailleurs, les coefficients proposés par Gares & Connexions sont fondés sur une étude économétrique du cabinet Nera Economic consulting qui doit être affinée avec l'ARAFER à l'horizon de la prochaine période de tarification : **si cette démarche est à encourager, le Syndicat des transports d'Ile-de-France regrette qu'elle soit prévue pour après 2020, et encourage l'ARAFER à contre-expertiser cette étude.**

Par ailleurs, le Syndicat des transports d'Ile-de-France regrette fortement que le coefficient applicable aux autres activités soit mis en œuvre de manière progressive entre 2018 et 2025. Gares & Connexions explique cette progressivité par la volonté de "faciliter" la mise en œuvre de ce rééquilibrage entre activités. **Le Syndicat des transports d'Ile-de-France considère qu'il n'y a pas de justification objective à cette mise en œuvre progressive, dans la mesure où le régulateur avait enjoint Gares & Connexions de modifier le système de modulation des redevances.**

5- Affectation des charges

La réforme du modèle économique de Gares & Connexions repose sur une nouvelle allocation des charges entre activités régulées et activités non-régulées, et sur une volonté claire de développer encore plus qu'actuellement les activités non-régulées en gares. Le Syndicat des transports d'Ile-de-France avait contesté lors de la consultation initiale la notion de « coûts évitables » sur laquelle était fondée la proposition relative à la nouvelle répartition des charges. Cette méthode renforçait les biais du modèle actuel d'allocation des charges que le Syndicat des transports d'Ile de France avait contesté lors du règlement de différend qui l'avait opposé à Gares & Connexions en 2015. Cette méthode ne permet pas en effet de traiter de manière satisfaisante le bénéfice qu'apportent les transporteurs à ces activités. Alors même que les transporteurs font figure d'apporteurs d'affaires aux activités commerciales, il est proposé de ne faire contribuer que marginalement le compte non régulé à l'équilibre économique des gares.

Cette proposition n'était pas satisfaisante. Or cette méthode est reprise et développée dans la nouvelle proposition du gestionnaire des gares. Certaines charges, comme les charges de SUGE, sont considérées comme « au service exclusif du transport ferroviaire » et dès lors affectables uniquement au périmètre régulé, sachant que les charges de gardiennage privé reste quant à elles partagées entre le périmètre régulé et le périmètre non-régulé. Le Syndicat des transports d'Ile-de-France conteste la justification avancée par Gares & Connexions : la SUGE participe de la sécurité générale des espaces en gare, et il semble évident que la stratégie de développement des espaces commerciaux augmente la fréquentation globale des gares, ce qui entraîne mécaniquement un besoin accru d'effectifs relatifs à la sécurité.

Par ailleurs, Gares & Connexions précise que la simplification de l'allocation des charges passe également par le fait de figer les surfaces utilisées pour la répartition des charges à leur niveau 2018. Cette proposition semble en défaveur du Syndicat des transports d'Ile-de-France, dans la mesure où de nombreuses gares franciliennes font l'objet actuellement de réhabilitations fondées notamment sur le développement de nouvelles surfaces commerciales (Paris Montparnasse, par exemple). Aussi, si la répartition des m² régulés et non-régulés est fixée à son niveau 2018, le périmètre régulé se verra affecter sur la période 2019-2020 une répartition de charges qui ne reflétera plus la réalité, et ce d'autant plus que Gares & Connexions n'évoque pas dans son DRG de mécanisme de régularisation de ce phénomène.

Le Syndicat des transports d'Ile-de-France sera donc doublement perdant avec cette modification : non seulement des charges seraient désormais imputées sur le périmètre régulé alors que le Syndicat des transports d'Ile-de-France considère qu'elles sont elles-mêmes accrues par le développement des surfaces commerciales, mais en plus la clé de répartition entre comptes régulé et non-régulé serait figé au niveau 2018 pour 2 ans au moins, alors que le mouvement général en Ile-de-France va justement vers une augmentation constante des espaces commerciaux en gares. Ainsi, pour la gare Paris Montparnasse, le montant total de la prestation de base augmente de plus de 10% en 2020 par rapport à 2017 (23,8 M€ en 2020 contre 21,2 M€ en 2017), alors même que la réhabilitation en cours vise un développement largement accru des coques commerciales dans cette gare.

Le Syndicat des transports d'Ile de France considère qu'il doit être tenu compte des grands chantiers de réaménagement des gares.

6- Rémunération du capital

Le gestionnaire des gares, dans sa nouvelle proposition, met en avant une trajectoire progressive du Coût Moyen Pondéré du Capital (CMPC), fondée selon lui sur une étude objectivée, réalisée par Nera Economic Consulting. Le niveau du CMPC serait donc fixé, après prise en compte de l'impôt sur les sociétés, à 4,2% en 2018, 4,55% en 2019 et 4,9% en 2020. Le Syndicat des transports d'Ile-de-France note e qu'après 2018, le niveau de CMPC proposé par Gares & Connexions est supérieur à la fourchette qui avait été autorisée par le régulateur dans sa décision 2015-002 (fourchette comprise, pour rappel entre 3,7% et 4,5% après IS). **Cette proposition est donc inacceptable.**

Cela est d'autant plus inacceptable que le mécanisme de régularisation des redevances via le CRCP, s'il favorise une plus grande transparence, réduit également encore plus qu'actuellement le risque supporté par le gestionnaire des gares, qui verra les tarifs appliqués aux EF se rapprocher largement des résultats réellement constatés en comptabilité. Dès lors le Syndicat des transports d'Ile-de-France considère, comme lors du règlement de différend qui l'a opposé à Gares & Connexions, qu'il n'y a pas lieu de tenir compte d'une prime de risque spécifique (fixée par Gares & Connexions à 5% en l'occurrence) car la nature des activités du gestionnaire de gare se caractérise par un **niveau de risque très faible, voire inexistant.**

Le Syndicat des transports d'Ile-de-France s'oppose donc au niveau de rémunération du capital proposé par Gares & Connexions, considère que le niveau du CMPC ne devrait, en tout état de cause, pas dépasser le haut de la fourchette fixée par le régulateur (4,5% après IS).

7- Incitation à la qualité de service

Le Syndicat des transports d'Ile-de-France avait accueilli favorablement la proposition initiale de Gares & Connexions de l'instauration d'un dispositif d'incitation à la qualité de service (QS). Le Syndicat des transports d'Ile-de-France rappelle qu'il avait demandé la prise en compte de l'incitation à la QS dès son règlement de différend (point 249 et suivants de sa saisine). L'ARAFER avait suivi cette demande, et a réitéré cette injonction dans le cadre du très récent règlement de différend de la Région Nouvelle Aquitaine. Syndicat des transports d'Ile-de-France salue le fait que le suivi d'indicateurs de qualité soit assorti d'incitations financières.

Lors de la consultation initiale, le Syndicat des transports d'Ile-de-France avait salué la proposition de mise en œuvre d'un malus (sans possibilité de bonus) pour certains indicateurs. La nouvelle proposition de Gares & Connexions repose sur un nombre moins élevé d'indicateurs (seuls 4 indicateurs sont retenus : disponibilités des ascenseurs et escalators, disponibilité de l'information voyageurs, propreté et satisfaction clients), et seul le 4e, lié à la satisfaction client, pourra faire l'objet d'un bonus, plafonné à 0,2% du CA du périmètre concerné. Le fait que, du moins dans les grandes gares, cet indicateur repose sur une estimation réalisée par un prestataire extérieur choisi après appel d'offres est satisfaisant. Dans les petites et moyennes gares, les modalités de calcul de cet indicateur ne sont pas encore détaillées, et doivent faire l'objet d'une concertation avec les AOT et transporteurs concernés.

Il est à noter que la proposition du gestionnaire est moins incitative que le système réclamé par le Syndicat des transports d'Ile-de-France dans le cadre du règlement de différend porté devant l'ARAFER en 2015. Il avait en effet été demandé le suivi de 23 indicateurs relatifs à 10 critères de performance différents et, pour chacun de ces indicateurs, la définition d'un niveau de qualité de service annuel assortis de pénalités significative. **La proposition actuelle du gestionnaire des gares, si elle va dans le bon sens, reste peu ambitieuse** et le caractère incitatif de la proposition apparaît assez relatif.

Au-delà des questions de principes, le Syndicat des transports d'Ile-de-France veillera à leurs modalités pratiques de mise en œuvre (pondération des critères, échantillonnage des personnes interrogées, conditions de réalisation des enquêtes...). Gares & Connexions indique qu'une concertation sera lancée spécifiquement sur le sujet avant le 1er septembre 2017. Le principe d'une telle concertation était déjà évoquée lors du règlement de différend entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France et Gares & Connexions (« *L'Autorité enjoint à SNCF Mobilités de préciser pour les gares de voyageurs en Ile-de-France, en concertation avec les entreprises ferroviaires et les autorités organisatrices de transport, des indicateurs de performance, et de définir, en concertation avec ces mêmes acteurs, les mécanismes d'incitation financière y afférents, leur mise en œuvre devant intervenir au plus tard pour l'horaire de service 2017* », ARAFER, décision 2015-002). Aussi le Syndicat des transports d'Ile-de-France se réjouit qu'une telle démarche soit engagée. Le Syndicat des transports d'Ile-de-France reste à la disposition de Gares & Connexions pour l'accompagner dans la compréhension des enjeux associés à la qualité de service du point de vue des voyageurs régionaux.

Enfin, le Syndicat des transports d'Ile-de-France rappelle qu'il supporte les conséquences des périodes d'indisponibilité des installations, et souhaite donc que des objectifs de performance soient définis pour tous travaux, aménagements, opérations de maintenance ou mises en œuvre de circonstances exceptionnelles fragilisant les conditions d'exploitation de la gare et de circulation des voyageurs. Le Syndicat des transports d'Ile-de-France rappelle son souhait de voir appliqués par Gares & Connexions (ainsi que par SNCF Réseau) des engagements en termes de délais de réalisation des investissements en gares, dans la mesure où ceux-ci sont cause de désagréments pour les voyageurs. En outre, un mécanisme d'indemnisation et de réfaction sur le tarif appliqué doit être mis en œuvre en cas d'indisponibilité des équipements dont le fonctionnement et l'entretien sont facturés aux EF et donc aux autorités organisatrices. La mise en place d'un tel dispositif n'est pas prévue dans la proposition de Gares & Connexions (en dehors du malus applicable en cas d'indisponibilité des ascenseurs et escalators dans la limite de 0,1% du chiffre d'affaire du périmètre de gestion concerné).

8- Loyers régulés

Dans sa nouvelle proposition, Gares & Connexions indique avoir répondu à une injonction du régulateur en modifiant le mode de calcul des loyers régulés (concernant les espaces de ventes des titres de transport, les locaux de service pour les personnels d'accompagnement ou de conduite de l'entreprise ferroviaire, ou les locaux de service pour l'avitaillement et le nettoyage des trains). Dès 2018, en effet, le loyer de ces espaces est calculé en fonction des charges (c'est-à-dire en fonction du coût de revient), là où ils étaient précédemment établis en rapport avec la valeur locative moyenne au m² du secteur de la gare.

En Ile-de-France, cette nouvelle méthode de calcul conduit à une baisse assez sensible des loyers de tels espaces en cœur de grandes gares parisiennes (par exemple, le tarif de Gare de Lyon passe de 1700 €/m² en 2017 à 1087 €/m² en 2018). En revanche, dans les gares de catégories « b » et « c » franciliennes, ce tarif explose (1652 €/m² en cœur de gares pour les gares « b » et 3103 €/m² en cœur de gares pour les gares « c ».)

Le Syndicat des transports d'Ile-de-France regrette ce changement, qui conduit à une déconnection des loyers régulés en gares avec la réalité du marché locatif local, et pourrait amener, dans les gares « b » et « c » à une réduction des espaces de services régulés ou à une très forte hausse de la facture Transilien. Le Syndicat des transports d'Ile-de-France invite le régulateur à reconsidérer cette décision au moment d'émettre son avis sur le DRG objet de la saisine.

9- Conclusion

Le Syndicat des transports d'Ile-de-France reconnaît les efforts produits par le gestionnaire des gares dans cette nouvelle proposition de modèle économique, qui apporte des améliorations en termes de transparence, de visibilité des tarifs, et de productivité. Ces efforts permettent une amélioration générale de la trajectoire des tarifs des gares franciliennes. Il reste cependant des points à améliorer comme l'affectation des charges entre le régulé et le non régulé (le taux de WACC jugé trop élevé, ou les loyers des espaces régulés dans les gares « b » et « c », ainsi que certains points à préciser, comme la manière dont fonctionneront les mécanismes incitatifs à la qualité de service.

Dès lors, le Syndicat des transports d'Ile-de-France émet un avis défavorable sur le DRG de consultation proposé par Gares & Connexions, tout en soulignant les améliorations apportées à son modèle économique.

Monsieur Patrick ROPERT
Directeur général
SNCF Gares & Connexions
18, Avenue d'Ivry
75634 PARIS cedex 13

Bruxelles, le 7 juillet 2017

Monsieur le Directeur Général,

En tant qu'entreprise ferroviaire exerçant sur le réseau français, THI Factory (Thalys) a tenu à répondre à la consultation organisée par SNCF Gares & Connexions sur les projets de documents de référence des gares de voyageurs (partie A) sur les horaires de service 2018-2020. Thalys salue à ce titre la mise en place d'un tel processus consultatif.

Sur le contenu budgétaire du projet, Thalys est rassuré par les amendements apportés au projet précédent. Ceci a notamment abouti au retrait de la facturation des gares terminus qui entraînait une augmentation de 125% sur notre facture. Cette proposition, jugée déraisonnable par l'ensemble des entreprises ferroviaires, a pu être remplacée par une nouvelle facturation plus juste qui entraînera une augmentation des tarifs de 9% sur les trois prochaines années.

Ce niveau d'augmentation reste cependant élevé et ne semble pas reposer sur des augmentations de productivité. Les tarifs proposés dans le cadre du mécanisme pluriannuel, soit 9% sur 4 ans pour Thalys, devraient alors constituer un maximum. Aucune régularisation à la hausse ne devrait être envisagée, ce mécanisme portant atteinte au principe même de prévisibilité budgétaire induit par la pluri annualité.

De plus, les difficultés de calendrier auxquelles nous faisons face ne facilitent pas l'élaboration de notre exercice budgétaire. En effet comme toute entreprise, nous clôturerons notre calendrier budgétaire en septembre ; pour cette année, il n'y a aucune chance qu'à ce moment-là nous soyons fermement assurés des montants des redevances gares. Or une telle somme n'est pas sans conséquence sur notre budget global. Nous demandons donc que les prochaines consultations soient commencées suffisamment tôt dans l'année pour que cela corresponde aux cycles d'élaboration des budgets des entreprises ferroviaires.

Par ailleurs, nous sommes aujourd'hui conjointement dans l'attente de l'avis de l'ARAFER sur le DRG 2017 modifié qui doit notamment statuer sur la facturation des dispositifs de sécurité en gare du Nord. Nous tenions dès à présent, à vous faire part de deux points préalables :

- Alors que l'état d'urgence vient d'être prolongé, les installations de sécurité sont pour l'instant maintenues. D'un point de vue réglementaire, si le système venait à être reconduit sur les années 2018, 2019 et 2020, il ne pourrait continuer à être financé par une redevance spécifique. En effet, la pérennisation de telles prestations de sécurité devrait s'accompagner de l'instauration d'un impôt spécifique. Dès lors, le DRG devrait être modifié en ce sens.
- De plus, dans le contexte actuel, nous nous accordons sur le fait que la sécurité est l'affaire de tous. Il est donc indispensable et primordial de sécuriser le périmètre global des gares dès l'entrée des voyageurs dans l'enceinte pour permettre leur étanchéité. Ainsi la vérification des sacs et bagages des voyageurs à l'entrée de la Gare du Nord que vous avez mise en place va dans ce sens. Nous encourageons cette démarche qui permettra d'assurer la sécurité de tous.

Je vous remercie par avance de l'attention que vous porterez à ces remarques et aux éventuelles évolutions que vous souhaiterez apporter afin d'apporter d'avantage de visibilité aux entreprises ferroviaires. A ce titre, nous nous tenons à votre disposition pour tout complément ou demande de précision.

Dans cette attente, je vous prie de recevoir, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.

Agnès Ogier





Monsieur Patrick ROPERT
Directeur de Gares & Connexions
16 avenue d'Ivry
75013 PARIS

Issy les Moulineaux,
Le 10 juillet 2017

Objet : Réponse Thello à la consultation sur le nouveau model tarifaire de G&C

Monsieur le Directeur,

L'avis de Thello a été sollicité sur le nouveau modèle pour la tarification des gares de voyageurs et nous vous en remercions. Thello souscrit pleinement aux remarques formulées par l'UTP et souhaite formuler les remarques complémentaires suivantes.

En premier lieu, Thello conteste le principe d'une affectation à 100% des charges de sureté, essentiellement les prestations de la SUGE, au compte transporteurs.

G&C justifie ce principe par un souci de simplification de l'allocation des charges et par le fait que cette prestation entre désormais dans le champ de la régulation. Or, le caractère régulé de cette prestation ne change en rien la nature même de la prestation telle qu'elle est offerte par ce fournisseur unique à G&C depuis toujours.

Le DRS précise en outre que la prestation rendue en gare a pour objectif de « *protéger le patrimoine mobilier et immobilier de [G&C] et de lutter, notamment contre les vols, tags, dégradation et intrusions* ». En gare, la prestation de la SUGE vise plus précisément à « *sécuriser les personnes et à prévenir la commission d'infraction ou d'actes d'incivilité* ».

Il s'agit bien d'un objectif de surveillance général de la gare qui bénéficie à l'ensemble des personnes et acteurs présents et pas aux seuls opérateurs ferroviaires.

Au surplus, nous relevons qu'à certains égards les missions de la SUGE en ce qu'elles incluent l'interpellation « *des auteurs de délits et crimes de droit commun* » pourraient s'assimiler à des missions « quasi-régaliennes » (les agents ayant à tout le moins de prérogatives étendues par rapport

Thello

Société par Actions Simplifiée au Capital de 1 500 000 €
21, rue Camille Desmoulins – 92310 Issy les Moulineaux
520 287 004 RCS Nanterre
Tél : 01 74 34 28 97 – Fax : 01 83 71 14 03



aux agents de sécurité). A ce titre, la participation de l'Etat au financement des activités de la SUGE qui en demande en outre le renforcement, pourrait être questionnée.

En second lieu, Thello demande à ce que les hypothèses qui ont conduit à envisager une modulation « binaire » (TER/autres) soient explicitées. Considérant les seules explications mentionnées dans l'étude économétrique de 2016, Thello est très réservé.

Tout d'abord Thello reproche à l'analyse de ne pas expliciter les inducteurs de coûts pris en considération. S'il est indiqué que les trains longue distance génèrent plus de charges, le différentiel – significatif – de prix doit être justifié par des bases claires (activités génératrices de coûts, quels types de services utilisés en plus, temps de présence en gare des voyageurs, ...). En particulier, il faut souligner que :

- le modèle explique la relation entre les coûts, les mètres carrés et les voyageurs qui passent dans la gare, sans distinguer s'ils sont TER ou long distance.
- les données doivent être sourcées et objectivées. L'analyse repose notamment sur des sondages réalisés en gares dont il conviendrait de connaître par exemple la fréquence, les modalités de réalisation.

Cela est d'autant plus important que G&C :

- tend à rationaliser un certain nombre de prestations offertes en gare, notamment la prestation d'accueil,
- et dans le même temps à augmenter les services offerts aux voyageurs pendulaires en développement des « commerces du quotidien ».

En outre, Thello conteste que la modulation à l'emport n'ait pas été maintenue et qu'aucune justification à l'absence de pertinence de ce critère ne soit avancée.

Le différentiel entre le tarif TER et le tarif longue distance correspond sans doute à la différence de capacité moyenne ? Or le trafic régional recouvre des réalités très différentes. Les trains régionaux qui desservent l'ensemble des grandes gares parisiennes en heure de pointe sont hautement capacitaires, probablement plus que les trains Thello.

A ce titre il convient de remarquer qu'une très grande majorité du trafic régional se concentre dans ces très grandes gares parisiennes. Ce faisant, Thello s'interroge sur la pertinence du modèle qui a été bâti en excluant les trafics observés dans ces gares auxquelles on applique de surcroît le modèle alors que leur spécificité est explicitement pointée. Thello demande à tout le moins à ce qu'une analyse spécifique soit effectuée pour ces grandes gares parisiennes.

Par ailleurs, et comme le mentionne l'UTP, Thello déplore que le transport longue distance soit perçu comme un facteur de charges alors que ce sont les trafics générés qui créent les externalités positives sur les activités non régulées présentes en gare. Ce sont bien les voyageurs transportés qui constituent les clients potentiels des commerces.

Enfin Thello remet en cause le principe d'allocation des coûts selon la méthode des coûts évitables, singulièrement pour l'ensemble des gares de catégorie A et les très grandes gares. Ce système n'est pas juste. Les entreprises ferroviaires devraient seulement payer, conformément aux termes du décret 2012-70, les coûts directement liés à l'utilisation réelle de l'installation.

Les gares aujourd'hui sont de plus en plus envisagées comme des « city booster », des « éléments de vitalité urbaine » dont G&C se revendique être le promoteur. Il n'y a qu'à constater le développement - loin d'être une activité secondaire - des commerces dans les grandes gares nationales qui s'apparentent de plus en plus à de véritables centres commerciaux.

Thello

Société par Actions Simplifiée au Capital de 1 500 000 €
21, rue Camille Desmoulins – 92310 Issy les Moulineaux
520 287 004 RCS Nanterre
Tél : 01 74 34 28 97 – Fax : 01 83 71 14 03





Comment ses évolutions ont-elles été intégrées dans les analyses menées ?

Il n'est pas acceptable que le risque commercial du développement des commerces soit *ab initio* chargé sur les entreprises ferroviaires, ce qui est le cas du fait de l'application du principe des coûts évitables.

L'application de cette méthode nous semble en contradiction avec les ambitions affichées par G&C de développement des gares qui allie de surcroît le développement des commerces différenciés selon les typologies de voyageurs (commerces « luxes » et commerces « du quotidien »). A titre d'illustration comment justifier que l'accroissement d'activité en gare généré par les boutiques n'augmente pas marginalement l'usage de toilettes publiques ?

Thello demande à ce que les éléments de l'analyse soient davantage explicités et justifiés notamment au regard des ambitions de développement des grandes gares.

Aussi et contrairement à ce qu'indique l'étude économique qui vient au soutien de l'application du principe des coûts évitables, Thello estime que les incitations au développement d'activités commerciales proviennent précisément de la création de valeur potentielle offerte par les gares qui tiennent une place centrale dans le développement du tissu économique et aux « *dix millions de visiteurs quotidiens qui souhaitent tirer le meilleur profit de leur temps de trajet* ». Il appartient donc à G&C (qui par ailleurs revendique un risque d'entreprise qu'elle rémunère au travers son taux de CMCP) d'assumer le risque de développement des activités commerciales.

Thello conteste le niveau du coût moyen de capital (CMPC). Thello s'interroge en effet sur l'inclusion dans le CMPC d'un risque d'entreprise, alors même que selon les principes de son modèle économique, l'ensemble des coûts de l'opérateur en situation de monopole sont supportés par les entreprises ferroviaires (par l'application du principe des coûts évitables).

Enfin Thello profite de cette consultation pour indiquer que la politique commerciale de l'entreprise et les solutions de distribution mises en œuvre ne sont pas à ce jour compatibles avec les systèmes de portiques d'embarquement tels que déployés dans certaines gares, notamment en région PACA. Il apparaît néanmoins que pour répondre à un objectif de plus grande efficacité commerciale et de lutte renforcée contre les fraudes, Thello pourra être amenée dans un second temps à revendiquer ce type de prestation. Aujourd'hui et sauf erreur, ces dispositifs sont gérés par SNCF Mobilités. Il conviendrait à terme que :

- leur gestion soit confiée à G&C afin de préserver notamment des données sensibles (commerciales) concernant les flux de chaque opérateur,
- Les règles d'interfaçages soient claires et universelles.

Je vous remercie par avance de l'attention que vous porterez à ces contestations et vous prie de recevoir, Monsieur le directeur, mes sincères salutations.

Roberto Rinaudo
Directeur général

Thello

Société par Actions Simplifiée au Capital de 1 500 000 €
21, rue Camille Desmoulins – 92310 Issy les Moulineaux
520 287 004 RCS Nanterre
Tél : 01 74 34 28 97 – Fax : 01 83 71 14 03

thello



→ SN / NB / LR

Monsieur Patrick ROPERT
Directeur général
SNCF Gares & Connexions
18, Avenue d'Ivry
75634 PARIS cedex 13

Paris, le 7 juillet 2017

Affaire suivie par le département
Législation & Affaires européennes

17/CF/VB/KM/CL-034

Lettre recommandée avec AR n°1A 099 602 71404 8

Et envoi électronique à : guichet.gares@sncf.fr

Objet : Réponse des entreprises ferroviaires membres de l'UTP à la consultation sur le projet de « DRG 2018-2020 » de SNCF Gares & Connexions

Monsieur le Directeur général,

Dans le cadre de la consultation officielle sur le projet de Document de Référence des Gares cité en objet, l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) vous adresse, en annexe, les observations des Entreprises Ferroviaires (EF) adhérentes. Bien entendu, conformément au décret n°2003-194 du 7 mars 2003, chaque entreprise ferroviaire de voyageurs qui le souhaite vous transmettra ses observations spécifiques.

L'UTP tient tout d'abord à vous remercier de votre disponibilité et la qualité des échanges tenus lors de la Commission des affaires ferroviaires du 6 juin dernier. Elle remercie également vos équipes pour les échanges fructueux qui ont eu lieu avec le groupe de travail « DRG » de l'UTP.

Sur la forme, les entreprises ferroviaires soulignent le caractère pédagogique de ce document qui présente les évolutions du modèle tarifaire proposé.

Elles sont, en revanche, plus réservées sur sa lisibilité et sa praticité en tant qu'outil opérationnel pour les entreprises ferroviaires en raison du renvoi à de nombreuses annexes qui précisent ses modalités d'application.

Il est ainsi, par exemple, étonnant que le contenu de la prestation de base, au centre de la mission du gestionnaire de gare, soit détaillé dans une annexe.

Sur le fond, elles soulignent une plus grande simplicité du modèle tarifaire proposé et la réponse positive à leur demande de prévisibilité des charges au moyen d'une trajectoire pluriannuelle des tarifs.

Toutefois, des interrogations et réserves persistent encore concernant notamment le mécanisme d'ajustement de cette trajectoire pluriannuelle via le compte de régularisation des écarts, l'affectation des charges de SUGE et le coefficient de modulation de la prestation de base.

Les entreprises ferroviaires feront part de leurs observations sur le mécanisme d'incitations basé sur des indicateurs de qualité de service dans le cadre de la concertation spécifique qui a débuté le 28 juin 2017.

S'agissant de la procédure de consultation proprement dite, elles souhaitent qu'elle soit plus en phase avec le cycle budgétaire des transporteurs et donc davantage anticipée. De plus, elles demandent que la publication de l'ensemble des annexes soit réalisée concomitamment avec celle du document principal.

L'UTP se tient à disposition pour continuer les échanges en vue d'un modèle tarifaire équilibré pour le système, de nature à pérenniser voire à amplifier les trafics ferroviaires de voyageurs dans un contexte d'ouverture à la concurrence.

Je vous remercie par avance de l'attention que vous porterez à ces observations et vous prie de recevoir, Monsieur le Directeur général, l'expression de ma considération distinguée.



Claude FAUCHER
Délégué général

Copies :

- M. Bernard ROMAN, ARAFER
- M. François POUPARD, DGITM
- MM. Stéphane MIALOT et Pierre LABARTHE, SNCF Gares & Connexions.

PJ :

- Réponse des entreprises ferroviaires membres de l'UTP à la consultation sur le projet de « DRG 2018-2020 » de SNCF Gares & Connexions

Contribution des entreprises ferroviaires adhérentes de l'UTP sur le projet de DRG de SNCF Gares & Connexions (2018-2020)

Dans le cadre de la consultation sur le projet de Document de Référence des Gares (DRG) de SNCF Gares & Connexions (2018-2020), les entreprises ferroviaires adhérentes de l'UTP prennent position sur les huit grands principes du modèle tarifaire en consultation. Elles formulent également quelques observations complémentaires en matière de facturation (cf. point n°9).

1. Une trajectoire pluriannuelle (2018 à 2020) constitue une avancée positive qui reste toutefois limitée

Conformément à leur contribution commune au sein de l'UTP sur une refonte du modèle tarifaire¹, les entreprises ferroviaires adhérentes approuvent la démarche de SNCF Gares & Connexions d'élaborer un projet de DRG avec une trajectoire pluriannuelle des tarifs. La présente proposition triennale (2018-2020) constitue une **avancée positive**. Elles prennent note également du souhait de SNCF Gares & Connexions de proposer, à terme, une durée quinquennale.

Cette évolution positive répond, en partie, à une **demande récurrente** d'une meilleure prévisibilité et anticipation des tarifs afin que les coûts avancés par le(s) gestionnaire(s) de gares soient complets, clairs, partagés et stables sur un horizon pluriannuel leur permettant d'établir leurs prévisions pour ce poste, suffisamment à l'avance.

Néanmoins, les entreprises ferroviaires soulignent l'**absence de précision sur le mécanisme d'ajustement** proposé (cf. point n°3), qui devrait pourtant être partagé avec les entreprises ferroviaires, sous le contrôle de l'ARAFER.

Plus généralement, elles regrettent que le principe de la stricte couverture des coûts, avec le maintien du modèle « COST + » prévu par les dispositions réglementaires (décrets 2012-70 et 2003-194 modifiés) ainsi que le principe d'une régularisation des écarts entre le réalisé et le prévisionnel en A+2, viennent limiter la prévisibilité des tarifs et des coûts.

¹ Contribution UTP du 1^{er} juillet 2016.

5. Un mécanisme d'allocation des charges simplifié entre les activités régulées et non-régulées qui pose la question d'une répartition objective/équitable des charges de SUGE et de vidéo-protection

En matière d'affectation des charges, la simplification n'est pas un objectif en soi. Il convient que chaque contributeur assume les coûts des services dont il bénéficie in fine.

Les entreprises ferroviaires estiment donc nécessaire de revoir certaines clés d'affectation entre transporteurs et commerces, pour une répartition plus juste et équitable entre les activités régulées et non-régulées.

Ainsi, les entreprises ferroviaires sont opposées à l'affectation totale des charges de SUGE sur le périmètre des transporteurs en 2020.

Cette proposition n'apparaît pas légitime. Il ressort clairement des textes en vigueur et du Document de Référence Sureté (DRS) que la police ferroviaire assure la protection d'une part des personnes se trouvant dans les gares, qu'elles soient voyageurs ou non, notamment en interpellant les auteurs de délits et de crimes de droit commun, et d'autre part des biens du domaine public ferroviaire, ce qui inclut les zones de passage situées aux abords des commerces.

Par ailleurs, l'argument des « coûts évitables » pourrait également se poser du point de vue des entreprises ferroviaires au vu du rôle présent et futur des gares (« city booster »).

La SUGE profite donc à tous et non pas exclusivement aux voyageurs ferroviaires. Les prestations de SUGE doivent, par nature, être assumées par l'ensemble des bénéficiaires des gares. Il en va de même des charges de vidéo-surveillance et de vidéo-protection.

Par ailleurs, les entreprises ferroviaires sont également réservées sur la proposition de figer les surfaces utilisées pour l'affectation des charges à leur niveau de projection de 2018 pour la durée triennale du document.

6. La modulation proposée de la prestation de base doit être affinée et objectivée par une nouvelle étude

La proposition d'une modulation limitée à deux coefficients pour la prestation de base répond à l'objectif de simplification, d'autant que l'unité d'œuvre de référence (le départ-train) n'a finalement pas été modifiée.

Le lissage sur 8 ans de la proposition permet de maîtriser les « sauts tarifaires ». Toutefois, les entreprises ferroviaires demeurent très réservées sur les coefficients proposés au terme des 8 ans, à savoir 1 pour le transport conventionné régional et 2.3 pour tous les autres types de transport.

En effet, comme l'UTP l'avait déjà relevé en 2016, l'étude économétrique NERA sur laquelle s'appuie cette proposition exclut les très grandes gares parisiennes du périmètre d'analyse, mais leur applique pourtant le résultat obtenu.

De plus, l'étude est insuffisamment étayée sur les facteurs d'inductions des coûts et seules les charges prévisionnelles ont été retenues. Or, celles-ci peuvent évoluer. C'est par exemple le cas de la prestation d'accueil général.

prendre l'initiative de mises à jour de Houat via de telles demandes ayant une cause imputable au gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire (SNCF Réseau) ou à un cas de force majeure.

D'autre part, le délai figurant à l'article 11 selon lequel toute contestation des factures doit intervenir dans les délais de 60 jours est insuffisant et doit être harmonisé avec celui d'un an dont elles disposent pour élever une réclamation à l'encontre des factures des redevances de SNCF Réseau.