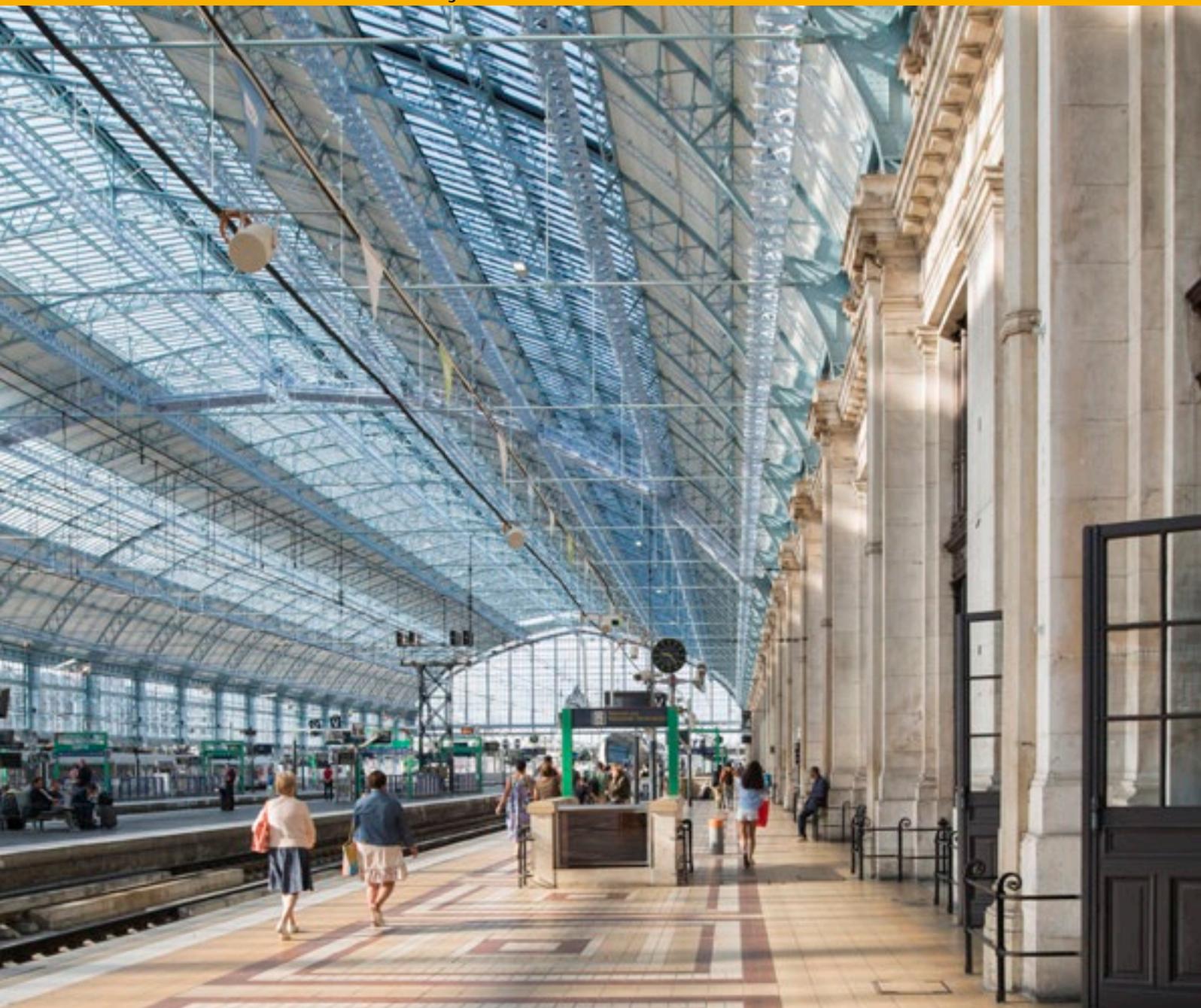


# DOCUMENT DE RÉFÉRENCE DES GARES DE VOYAGEURS

## HORAIRES DE SERVICE 2018 – 2020

VERSION DE CONSULTATION • MAI 2017  
SYNTHÈSE DES AVIS REÇUS



GARES &  
CONNEXIONS



# SOMMAIRE

<b>1</b> ■ LA SYNTHÈSE EN BREF	3
<b>2</b> ■ ÉDITO	6
<b>3</b> ■ OBJET DU DOCUMENT	7
<b>4</b> ■ CADRE RÉGLEMENTAIRE	9
<b>5</b> ■ LA SYNTHÈSE EN DÉTAIL	13
<b>6</b> ■ PROCHAINES ÉTAPES	33

1

## LA SYNTHÈSE EN BREF



17 contributions ont été reçues pour la consultation de SNCF Gares & Connexions sur son projet de document de référence des gares (DRG) 2018-2020: 2 avis réservés, 4 avis défavorables, 10 sans avis exprimé, un avis confidentiel.

Les contributeurs ont salué les efforts de transparence et de lisibilité que SNCF Gares & Connexions propose à travers son nouveau modèle tarifaire, ainsi que la disponibilité et la pédagogie des équipes lors d'échanges réguliers (techniques ou institutionnels).



## ILS ONT EXPRIMÉ LEUR AVIS SUR 10 THÈMES PRINCIPAUX

### MODULATION DE LA PRESTATION DE BASE

Le principe de progressivité est souvent critiqué, tant parce qu'il ne serait pas conforme au décret, que pour le non-respect des recommandations de l'ARAFER. Une mise en œuvre dès 2018 est souvent évoquée.

L'autorité organisatrice TET juge les nouveaux coefficients défavorables aux trains longue distance, alors que les régions – par effet de vases communicants – les saluent, jugeant parfois même que le rééquilibrage en faveur des TER n'est pas suffisant. Plusieurs contributeurs demandent une nouvelle étude pour confirmer ou infirmer ces résultats.

### COÛT MOYEN PONDÉRÉ DU CAPITAL (CMCP)

Le niveau proposé pour 2018 (4,2% après impôts), identique à celui approuvé par l'ARAFER en 2017, n'est pas remis en cause. En revanche, l'augmentation progressive jusqu'en 2020 (4,9% après impôts) est largement dénoncée.



### AFFECTATION DES CHARGES

Le principe d'affectation des coûts de la SUGE<sup>1</sup> à 100% aux activités régulées en 2020 est largement contesté. Plusieurs contributeurs estiment que la SUGE participe à la sécurité générale des espaces en gare. Le maintien du principe de double caisse et de rétrocession est reçu positivement. Le fait de figer les surfaces sur 3 ans ne semble pas pertinent pour certains, en particulier pour les gares concernées par d'importants projets de réaménagement.

### MÉCANISME DE BONUS/MALUS DE QUALITÉ DE SERVICE

La mise en place d'indicateurs de qualité de service, assortis d'incitations financières, est reçue positivement. Cependant les indicateurs sont jugés par certains insuffisants, peu ambitieux et pas assez incitatifs. La moyennisation des indicateurs par périmètre de gestion n'est pas toujours jugée pertinente. Les contributeurs souhaitent fréquemment que les mesures soient réalisées par un organisme extérieur. Ils sont demandeurs d'une concertation approfondie sur la définition des indicateurs et des seuils à atteindre.

### PLURIANNUALITÉ

La majorité des contributeurs sont favorables à des tarifs sur 3 ans car cela répond à un besoin de prévisibilité et d'anticipation.

Toutefois plusieurs contributeurs émettent les réserves suivantes :

- Les dispositions proposées sont-elles conformes aux textes qui imposent à SNCF Gares & Connexions de publier annuellement ses redevances ?
- L'engagement de SNCF Gares & Connexions sur sa trajectoire financière devrait être précis, fiable et associé à des gains de productivité ;
- Les engagements pluriannuels pourraient être atténués par le mécanisme prévu de régularisation des écarts entre les prévisionnel et le réalisé.

### RÉGULARISATION DES ÉCARTS (CRCP)

Les contributeurs apprécient la déclinaison du compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) par périmètre de gestion. Plusieurs souhaiteraient une régularisation des écarts constatés l'année N en année N+1 au lieu de N+2, car cela viendrait limiter la prévisibilité des tarifs selon eux.

### PÉRIMÈTRES DE GESTION

La plupart des contributeurs sont globalement favorables à la réduction du nombre de périmètres de gestion. Certains demandent cependant à continuer à disposer des comptes de chaque gare a. La région Auvergne-Rhône-Alpes s'oppose au regroupement des gares de segment a de la métropole de Lyon. L'autorité organisatrice pour les Trains d'Équilibre du Territoire (TET) demande 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.

### LOYERS RÉGULÉS

Les contributeurs regrettent assez largement la déconnection des nouveaux loyers régulés en gares avec la réalité du marché locatif local et souhaiteraient plus de visibilité sur les conséquences financières d'une telle mesure. Plusieurs demandent à conserver le principe antérieur de détermination des loyers, en fonction de références de marché.

### PRODUCTIVITÉ

Les contributeurs attendent globalement de SNCF Gares & Connexions un engagement sur une trajectoire financière précise, y compris sur les gains de productivité et la stabilisation des charges.

1. Surveillance Générale : Police ferroviaire SNCF.

# 2

## ÉDITO

17 contributions ont été reçues pour cette seconde consultation publique organisée par SNCF Gares & Connexions sur son nouveau modèle tarifaire pour la période 2018-2020.

---

**NOUS REMERCIONS TOUS CEUX QUI Y ONT RÉPONDU POUR LE TEMPS QU'ILS ONT CONSACRÉ À CET EXERCICE ET POUR LA RICHESSE DE LEURS RETOURS.**

---

Cette consultation publique était une étape importante du projet de refonte du modèle tarifaire de SNCF Gares & Connexions, engagée il y a maintenant plus de 2 ans, et qui vise à mieux répondre aux attentes des entreprises ferroviaires, des autorités organisatrices et du régulateur de notre activité, l'ARAFER.

Vous trouverez dans les pages qui suivent la synthèse des contributions reçues.

Elle alimentera la suite des travaux de SNCF Gares & Connexions, en particulier avec l'ARAFER, avec laquelle des échanges approfondis et inédits dans le secteur ferroviaire sont engagés pour finaliser notre nouveau DRG avant saisine, prévue début 2018.

**STÉPHANE MIALOT**  
DIRECTEUR DÉLÉGUÉ À LA RÉGULATION

# 3

## OBJET DU DOCUMENT



### Après quatre tarifs<sup>2</sup> établis sur la base d'un modèle défini en 2012, SNCF Gares & Connexions a proposé de faire évoluer les modalités de tarification de l'accès aux gares de voyageurs.

Une première consultation publique avait été lancée entre le 15 mai 2016 et le 30 juin 2016. 17 acteurs du marché y avaient contribué (synthèse publiée sur le site internet de SNCF Gares & Connexions).

Une seconde consultation a été organisée entre le 4 mai et le 11 juillet 2017 dans le cadre des dispositions prévues par le décret 2012-70 modifié par le décret n° 2016-1468 sur le Document de Référence des Gares (DRG) prévisionnel pour les horaires de services 2018 à 2020.



### 17 AVIS ONT ÉTÉ REÇUS

#### ➤ 10 de la part d'Autorités Organisatrices de transports ferroviaires :

- Région Auvergne-Rhône-Alpes.
- Région Bourgogne-Franche-Comté.
- Région Centre-Val de Loire.
- Région Grand Est.
- Région Normandie.
- Région Nouvelle-Aquitaine.
- Région des Pays de la Loire.
- Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.
- Île-de-France Mobilités (Syndicat des Transports d'Île-de-France).
- Ministère chargé des transports en tant que ministère de tutelle de SNCF et Autorité Organisatrice pour les Trains d'Équilibre du Territoire (TET).

#### ➤ 2 de la part d'associations :

- Régions de France.
- Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP).

#### ➤ 5 de la part d'entreprises ferroviaires :

- Eurostar International Limited (EIL).
- SNCF Mobilités.
- Lyria SAS (TGV Lyria).
- THI Factory (Thalys).
- Thello.

Ces avis ont été transmis à l'ARAFER comme indiqué lors de la consultation. La confidentialité d'un avis a été demandée par son auteur ; les 16 autres avis sont publiés en annexe.

Ce document est une synthèse de tous les avis reçus, à l'exception de celui dont la confidentialité a été demandée<sup>3</sup>.

2. Document de Référence des Gares (DRG) de 2014 à 2017.

3. Le contenu d'un seul avis confidentiel pourrait se déduire d'une synthèse exhaustive, par différence.

# 4

## CADRE RÉGLEMENTAIRE





**Le cadre réglementaire applicable au document de référence des gares de SNCF Gares & Connexions est issu principalement du décret 2012-70 modifié par le décret 2016-1468.**

### ARTICLE 14

➤ Chaque gare ou ensemble fonctionnel de gares relevant de la catégorie a définie au I de l'article 13-1 est suivi par une instance Régionale de concertation. Cette instance est composée de droit d'un représentant de la direction autonome instituée par l'article 25 du décret n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités, d'un représentant de SNCF Réseau, d'un représentant de chaque autorité organisatrice de transports concernée, d'un représentant de chaque entreprise ferroviaire utilisatrice et d'un représentant de chacune de leurs organisations professionnelles. L'instance fixe son règlement intérieur, qui peut prévoir d'associer à ses travaux toute collectivité

ou personne morale directement concernée par la gestion ou l'utilisation des gares de voyageurs correspondantes. Dans chaque région, le représentant de l'État fixe par arrêté la composition de cette instance.

Cette instance examine toute question relative aux prestations rendues dans chacune des gares de son périmètre de gestion. Elle est notamment consultée sur le financement des projets d'investissements de développement et de renouvellement en gare prévus par SNCF Réseau et par la direction autonome mentionnée à l'article 25 du décret n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités. À cette occasion, les membres de droit de cette instance sont en outre consultés sur la part des financements restant à la charge de SNCF Réseau ou de la direction autonome en tant qu'elle peut avoir des conséquences sur les tarifs des redevances dues au titre des prestations régulées.

Elle se réunit une fois par an à l'initiative du directeur des gares et donne un avis sur la partie qui la concerne du document de référence des gares de voyageurs dans le cadre de la consultation prévue par l'article 14-1.

### ARTICLE 14-1

➤ I • Pour l'application de l'article L. 2123-3-2 du code des transports et du IV de l'article 2 du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux installations de service du réseau ferroviaire, le directeur des gares établit chaque année un document de référence des gares de voyageurs gérées par la direction autonome créée par l'article 25 du décret n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités, soit qu'elle en assure directement la gestion soit qu'elle la confie à un tiers. Ce document précise, pour chaque gare de voyageurs du réseau ferré national, les prestations régulées qui y sont rendues, les conditions dans lesquelles elles sont rendues, notamment les horaires et périodes pendant lesquels elles sont fournies, et les tarifs des redevances associées.

Les conditions générales du contrat mentionné à l'article L. 2123-2 du code des transports devant être conclu entre SNCF Mobilités représenté par le directeur des gares et l'entreprise ferroviaire sont annexées au document de référence des gares. [...]

➤ II • Le projet de document de référence des gares intègre les éléments fournis par SNCF Réseau relatifs aux prestations délivrées sur son patrimoine en gare, notamment pour ce qui concerne les caractéristiques techniques de ce patrimoine, les périodes d'ouverture du réseau ferré national et les tarifs des redevances applicables.

La direction autonome créée par l'article 25 du décret n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités et SNCF Réseau soumettent le projet de document, chacun pour la partie qui le concerne, pour avis aux autorités

organisatrices compétentes et aux entreprises ferroviaires utilisant le réseau ferré national et effectuant du transport de voyageurs. Les avis sont réputés favorables s'ils ne sont pas intervenus dans un délai de deux mois suivant la transmission du projet.

**Le document de référence des gares de voyageurs justifie, pour chaque périmètre de gestion défini au I de l'article 13-1, par référence aux principes de détermination des redevances prévues au II de ce même article :**

- a. La méthodologie utilisée pour déterminer ces redevances et leurs modulations, y compris les principes comptables retenus ;
- b. La définition de la clé de répartition entre les charges affectées au transport régional et celles relatives aux autres types de transport ;
- c. La prévision des coûts liés aux installations et aux services en distinguant les charges directement liées aux prestations régulées et les charges communes ;
- d. Les hypothèses relatives à la demande de prestations régulées ;
- e. Les hypothèses ayant permis de déterminer la clé de répartition utilisée pour la prévision des quotes-parts de charges communes affectées respectivement aux prestations régulées et non régulées ;
- f. Les programmes d'investissements ainsi que la structure des financements correspondants justifiant les amortissements et le calcul du coût des capitaux engagés prévus à l'article 13-1 ;
- g. Le détail des produits de cession prévus à l'article 50 du décret n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités.

Le document de référence des gares de voyageurs s'inscrit dans une perspective pluriannuelle et permet une comparaison des coûts affectés aux gares sur les deux années antérieures.

## 4 ■ CADRE RÉGLEMENTAIRE

➤ III • La direction autonome mentionnée au présent article et SNCF Réseau soumettent conjointement, ou chacun pour la partie qui le concerne, le projet de document de référence des gares de voyageurs pour avis à l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières. La publication de ce projet de document vaut saisine de l'Autorité. L'Autorité rend un avis conforme sur les projets de tarifs des redevances dues au titre des prestations régulées dans un délai de quatre mois suivant sa saisine. Elle rend également, dans le même délai, un avis motivé sur les éléments autres que tarifaires du projet de document de référence des gares. Avant la date de publication mentionnée au deuxième alinéa du II de l'article 17, la direction autonome

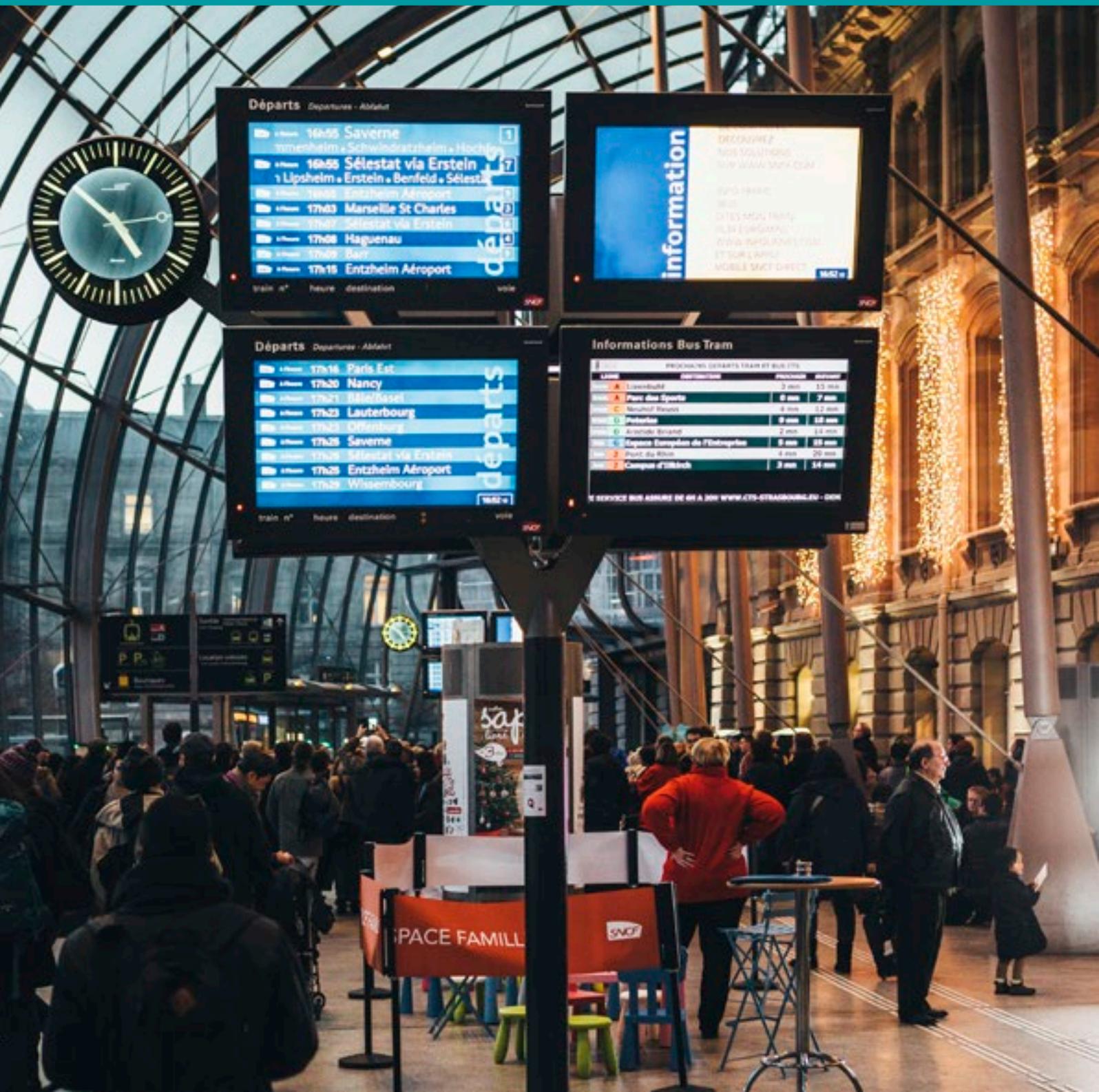
mentionnée au présent article transmet à SNCF Réseau le document de référence des gares de voyageurs comprenant les projets de tarifs des redevances dues au titre des prestations régulées accompagnés d'une mention précisant que leur caractère exécutoire est subordonné à l'avis conforme de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières conformément au II de l'article L. 2133-5 du code des transports.

Trois mois au moins avant l'entrée en vigueur de l'horaire annuel de service prévu à l'article 21, SNCF Réseau publie les tarifs des redevances dues au titre des prestations régulées conformes à l'avis de l'Autorité qui sont alors exécutoires.



# 5

## LA SYNTHÈSE EN DÉTAIL



## 5 ■ LA SYNTHÈSE EN DÉTAIL



### 5.1 ■ AVIS EXPRIMÉS

Seuls 6 avis sur 17 donnent un avis formel sur le projet de DRG soumis :  
4 avis défavorables, 2 avis réservés.

	Région Auvergne-Rhône-Alpes	Région Bourgogne-Franche-Comté	Région Centre-Val de Loire	Région Grand Est	Région Normandie	Région Nouvelle-Aquitaine	Région des Pays de la Loire	Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Île-de-France Mobilités	Ministère chargé des transports (TET)	Régions de France	Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP)	Eurostar International Limited (EIL)	SNCF Mobilités	Lyria SAS (TGV Lyria)	THI Factory (Thalys)	Thello	TOTAL
Avis favorable																		0
Avis réservé		1		1														2
Avis défavorable	1				1	1			1									4
Pas d'avis exprimé			1				1	1		1	1	1	1		1	1	1	10
Avis confidentiel														1				1
<b>NOMBRE D'AVIS</b>	<b>17</b>																	

### 5.2 ■ PANORAMA DES THÈMES ABORDÉS

Contrairement à la consultation précédente sur les principes tarifaires, la consultation publique organisée sur le DRG n'était pas guidée par des questions. Les avis sont donc extrêmement libres dans leur forme.

Le tableau ci-dessous recense les différents thèmes abordés dans chacun des avis. Les avis sur chacun de ces thèmes sont présentés pages suivantes par ordre du nombre de mentions. Les thèmes abordés dans un seul avis sont exposés dans le paragraphe « Autres thèmes ».

THÈMES	Région Auvergne-Rhône-Alpes	Région Bourgogne-Franche-Comté	Région Centre-Val de Loire	Région Grand Est	Région Normandie	Région Nouvelle-Aquitaine	Région des Pays de la Loire	Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Île-de-France Mobilités	Ministère chargé des transports (TET)	Régions de France	Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP)	Eurostar International Limited (EIL)	SNCF Mobilités	Lyria SAS (TGV Lyria)	THI Factory (Thalys)	Thello	TOTAL
Modulation de la prestation de base		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	14
Coût moyen pondéré du capital (CMPC)		1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1				1	12
Affectation des charges	1	1	1			1		1	1	1	1	1	1				1	11
Bonus/malus sur la qualité de service	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1					11
Pluriannualité	1	1		1	1	1		1		1	1	1	1					10
Régulation des écarts		1			1	1		1	1	1	1	1	1			1		10
Périmètres de gestion	1	1			1	1		1	1	1	1	1	1					10
Loyers régulés	1		1		1	1	1	1	1		1	1						9
Productivité	1	1		1	1		1	1		1	1				1			9

### 5.3 ■ MODULATION DE LA PRESTATION DE BASE

#### CONTENU DU DRG 2018-2020 DE CONSULTATION

- 2 COEFFICIENTS DE MODULATION (CONTRE 9 PRÉCÉDEMMENT)
- NIVEAU CIBLE : COEFFICIENT DE 1 POUR LES TRAINS RÉGIONAUX, DE 2,3 POUR LES AUTRES TRAINS SUR LA BASE D'UNE ÉTUDE ÉCONOMÉTRIQUE RÉALISÉE PAR NERA ECONOMIC CONSULTING
- CIBLE ATTEINTE PROGRESSIVEMENT SUR 8 ANS



Le sujet de la modulation de la prestation de base est mentionné dans la quasi-totalité des avis. Lyria SAS (TGV Lyria) en a fait le thème principal de son avis.

Ceci reflète l'importance de ce paramètre pour la facturation des différents transporteurs, indépendamment de son impact sur le niveau global des redevances. En effet, les variations des paramètres de modulation de la prestation de base n'ont aucun impact sur le niveau global de redevances perçues par SNCF Gares & Connexions mais peuvent modifier les factures des différents transporteurs, par un effet de vases communicants.

La région des Pays de la Loire et la région Bourgogne-Franche-Comté estiment la nouvelle modulation plus équitable quant au partage de l'assiette des charges entre les trains régionaux et les trains grandes lignes.

L'association Régions de France, les régions Centre-Val de Loire, Nouvelle-Aquitaine, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Île-de-France Mobilités sont favorables au principe retenu mais estiment qu'il n'y a pas de justification à la mise en œuvre progressive des nouveaux coefficients. Elles considèrent que cette progressivité n'apparaît ni conforme au décret, ni aux recommandations de l'ARAFER et souhaitent leur mise en œuvre dès 2018.

La région Normandie relève également la faible progressivité du dispositif.

La région Nouvelle-Aquitaine estime la nouvelle modulation plus lisible mais considère que les coefficients retenus restent en défaveur de TER par rapport à TGV. Elle a calculé que le coût des gares rapporté au passager transporté serait nettement plus élevé pour TER que TGV. Elle demande donc un rééquilibrage en faveur de TER sur la base du coût du passager transporté.

## 5 • LA SYNTHÈSE EN DÉTAIL

L'Autorité Organisatrice pour les Trains d'Équilibre du Territoire (TET) estime que les nouvelles modalités « *ne sont pas acceptables dans la mesure où, de façon totalement injustifiée, elles font augmenter la facture payée par l'État pour les TET (...) et contribuent à augmenter les charges supportées par les TGV* ». Elle s'étonne également que la réalité du trajet parcouru par un train ne soit pas prise en compte.

Île-de-France Mobilités apprécie la simplification et la simplicité du nouveau système mais souhaiterait une contre-expertise de l'ARAFER de l'étude économétrique réalisée.

L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP), très réservée sur la cible, même si elle estime que le lissage sur 8 ans permet d'éviter les « *sauts tarifaires* », souhaite qu'une nouvelle étude vienne objectiver la modulation proposée (afin d'intégrer en particulier les gares parisiennes exclues de l'étude de NERA Economic Consulting et afin de ne pas uniquement retenir les charges prévisionnelles qui sont appelées à évoluer).

Eurostar International Limited (EIL) note l'exclusion des gares parisiennes de l'étude Nera et rappelle qu'elle avait remonté des craintes sur la validité d'une telle étude. Elle estime néanmoins cette nouvelle

modulation plus représentative car ses voyageurs sont moins utilisateurs de la prestation de base. Elle persiste à considérer que certains services de la prestation de base devraient migrer dans la prestation Transmanche.

THI Factory (Thalys) se réjouit que l'unité d'œuvre ne soit pas revue comme envisagée lors de la précédente consultation (Arrivée terminus), car elle entraînait une augmentation non négligeable de sa facture.

Thello conteste plusieurs aspects méthodologiques (inducteurs de coûts, hypothèses : gares parisiennes exclues de l'analyse en particulier) et estime que le rapport publié n'est pas suffisamment explicite. Il conteste l'abandon de la capacité d'emport comme déterminant et demande qu'une analyse spécifique soit effectuée pour les grandes gares parisiennes.

Lyria SAS (TGV Lyria) insiste sur l'impact très pénalisant pour la compétitivité de ses services du nouveau système de modulation et met en doute la conformité réglementaire de la nouvelle modulation au motif que la capacité d'emport et le nombre de voyageurs susceptibles de bénéficier de la prestation ne sont plus pris en compte. Elle demande la révision de ce principe dès 2018.



### 5.4 ■ COÛT MOYEN PONDÉRÉ DU CAPITAL (CMPC)

#### CONTENU DU DRG 2018-2020 DE CONSULTATION

- **CMPC = TAUX DE 4,9% APRÈS IS, SUR LA BASE D'UNE ÉTUDE DE NERA ECONOMIC CONSULTING**
- **CIBLE ATTEINTE PROGRESSIVEMENT EN 2020. LA VALEUR DE BASE 2018 CORRESPOND À UNE DEMANDE DE L'ARAFER POUR 2017 (4,2% APRÈS IS)**

Régions de France, les régions Grand Est, Normandie, Nouvelle-Aquitaine et Provence-Alpes-Côte d'Azur indiquent que l'évolution du coût moyen pondéré du capital à 4,9% ne semble pas justifié au regard de l'avis du régulateur à 4,2% pour 2017.

La région Bourgogne-Franche-Comté indique « *prendre acte du taux cible de 4,9%* ».

La région Centre-Val de Loire indique ne pas être favorable à l'augmentation du coût moyen pondéré du capital en 2019 et 2020.

La région des Pays de la Loire indique être « *particulièrement attentive à toute augmentation du coût moyen pondéré du capital qui viendrait impacter les comptes TER* » en particulier concernant les engagements déjà pris sur les projets PEM de Nantes, Laval, Saint-Nazaire et d'accessibilité PMR.



Île-de-France Mobilités estime inacceptable l'évolution du coût moyen pondéré du capital proposée, au regard de la décision 2015-002 de l'ARAFER mais aussi compte tenu du fait que le mécanisme de régularisation réduira les risques supportés par SNCF Gares & Connexions. Elle considère que le taux ne devrait pas dépasser le haut de la fourchette fixée par le régulateur (4,5% après IS) dans son dernier avis.

L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) note la proposition de SNCF Gares & Connexions et indique « *qu'il conviendra que le CMPC finalement retenu soit proportionné aux risques pris par le gestionnaire de gares reflétant les spécificités de l'activité ferroviaire et approuvé par l'ARAFER* ».

Eurostar International Limited (EIL) s'étonne de la proposition de hausse du coût moyen pondéré du capital qu'elle considère comme un retour en arrière.

Thello conteste le niveau du coût moyen pondéré du capital estimant qu'il n'y a pas lieu de prévoir un risque spécifique puisque « *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)* ».

### 5.5 ■ AFFECTATION DES CHARGES

#### CONTENU DU DRG 2018-2020 DE CONSULTATION

- **AFFECTATION PROGRESSIVE À 100% AUX ACTIVITÉS RÉGULÉES DES CHARGES DE SUGE, SUR 3 ANS**
- **SURFACES UTILISÉES POUR LES CLEFS D'AFFECTATION DES CHARGES, FIGÉES SUR 3 ANS**
- **MAINTIEN DU PRINCIPE DE DOUBLE CAISSE ET RÉTROCESSION**

La région Auvergne-Rhône-Alpes déclare ne pas accepter les modifications liées au « rebasage » des activités de la SUGE, à la rétrocession et au transfert des charges des services accueil sur les transporteurs en l'absence de visibilité sur leur impact financier.



La région Bourgogne-Franche-Comté est satisfaite du maintien de la double caisse et de la rétrocession. Avec les régions Centre-Val de Loire, Nouvelle-Aquitaine et Île-de-France Mobilités, elle indique ne pas être favorable à l'affectation de la SUGE à 100% en 2020 car elle estime que la SUGE participe à la sécurité générale des espaces en gare.

Régions de France et la région Provence-Alpes-Côte d'Azur indiquent qu'elles s'interrogent sur le « rebasage progressif des activités de la SUGE uniquement sur les activités régulées et non l'ensemble des surfaces régulées et non régulées ». Elles indiquent que le retour d'expérience des régions sur les années 2014-2015 les invite à considérer avec beaucoup de prudence la pérennité de la rétrocession tirée des commerces car, compte tenu des projets en cours sur les grandes gares, elle apparaît très incertaine. Par ailleurs, la diminution des charges de l'accueil général apparaît comme une hypothèse prospective de SNCF Gares & Connexions pour laquelle la faisabilité et l'acceptabilité par les parties prenantes ne sont pas acquises. Les régions seront attentives à ce que cela ne se traduise pas par un transfert des charges auprès des entreprises ferroviaires sur commande de prestations complémentaires par leurs concédants. Île-de-France Mobilités n'est pas favorable au figeage des surfaces sur 3 ans car cela lui semble défavorable dans la mesure où de nombreuses gares font l'objet de réhabilitations fondées sur le développement de nouvelles surfaces commerciales (Montparnasse par exemple). Le syndicat considère « qu'il doit être tenu compte des grands chantiers de réaménagement des gares ».

L'Autorité Organisatrice pour les Trains d'Équilibre du Territoire (TET) estime que l'évolution des charges de la prestation de base n'est pas acceptable, et en particulier « l'allocation de la totalité des charges liées à la SUGE ». Elle considère que « l'affectation des charges de la SUGE au périmètre régulé repose sur un choix de SNCF Gares & Connexions et non sur une quelconque obligation ».

L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) indique que « les entreprises ferroviaires sont opposées à l'affectation totale des charges de SUGE sur le périmètre des transporteurs à l'horizon 2020 » car elles estiment que le Document de Référence Sécurité (DRS) précise que la police ferroviaire assure la protection de toutes les personnes en gares (voyageurs ou non) et des biens du domaine public ferroviaire (ce qui inclut les zones de passage situées aux abords des commerces). Elle ajoute qu'il devrait en être de même pour les charges de vidéosurveillance et de vidéoprotection. Eurostar International Limited (EIL) rejoint l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) sur ces 2 points. L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) ajoute que les entreprises ferroviaires sont également réservées sur le figeage des surfaces.

Thello conteste le principe d'une affectation à 100% des charges de SUGE au compte transporteurs. Elle considère que certaines de ses missions telles que « l'interpellation des auteurs de délits et crimes de droit commun » pourraient s'assimiler à des missions quasi-régaliennes et qu'à ce titre la participation de l'État au financement de ces charges pourrait être envisagée.

THI Factory (Thalys) reprend également ce point et précise que, si les installations de sécurité dans le cadre de l'état d'urgence, devaient être maintenues au-delà de 2017, l'instauration d'un impôt spécifique devrait être envisagée.

## 5.6 ■ MÉCANISME DE BONUS/MALUS SUR LA QUALITÉ DE SERVICE

### CONTENU DU DRG 2018-2020 DE CONSULTATION

- **MISE EN PLACE D'UN BONUS / MALUS SUR DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE**
- **5 INDICATEURS PROPOSÉS, 4 AVEC MALUS UNIQUEMENT, 1 AVEC BONUS/MALUS**

Régions de France indique être favorable à la mise en place d'indicateurs mesurant la qualité de service pour les grandes gares, mais estime que seul un système de malus devrait s'appliquer à la prestation de base, « ce qui est conforme aux propositions de SNCF Gares & Connexions ». Toutefois, elle demande, ainsi que les régions Normandie, Nouvelle-Aquitaine et Provence-Alpes-Côte d'Azur, d'intégrer en complément des indicateurs sur l'accueil et les prestations PMR. Elles ajoutent que « des indicateurs complémentaires sur l'état des installations et leurs délais de remise en état seraient également appréciés », ainsi que sur la disponibilité de la vidéosurveillance et l'ensemble des prestations de sûreté. S'agissant de l'indicateur de satisfaction client, le principe d'un bonus est jugé acceptable dans le cadre « d'une trajectoire de progrès attendu concerté avec les entreprises ferroviaires et les régions, avec un double engagement sur leur trajectoire et leurs coûts ». Pour les autres gares (que les grandes), Régions de France indique que certaines régions ont déjà adopté le principe de suivi par un prestataire externe avec une logique de bonus-malus dans le cadre des contrats TER. Les régions seraient favorables à ce qu'une réflexion soit engagée



sur la définition d'indicateurs ou d'objectifs déclinés régionalement en complément du cadre national.

Régions de France et les régions Normandie, Nouvelle-Aquitaine et Provence-Alpes-Côte d'Azur proposent également un engagement sur la réduction des coûts.

La région Bourgogne-Franche-Comté insiste sur le fait qu'elle souhaiterait que ce sujet fasse l'objet d'une concertation approfondie, particulièrement sur la définition des seuils à atteindre. Elle souhaite que les indicateurs de qualité de service concernent l'intégralité des gares, et pas uniquement les gares de segment a.

La région Centre-Val de Loire indique que ce sujet reste à travailler selon elle. Elle insiste sur la nécessité que les mesures soient réalisées par un organisme extérieur et que les objectifs soient fixés ensemble, en articulation avec ce qui est prévu dans la convention TER. Enfin, les objectifs proposés lui paraissent peu ambitieux et le niveau des malus pas assez incitatif. Elle demande à ce que lui soit transmise « *la méthodologie (grille de contrôle, périodicité...)* suivie par SNCF Gares & Connexions pour réaliser les enquêtes ainsi qu'une simulation financière par périmètre de gestion et par indicateur des bonus et malus envisagés ».



La région Normandie souhaiterait une extension des indicateurs d'information voyageurs au-delà de la disponibilité des écrans (pertinence des contenus, et annonces sonores). Elle considère, par ailleurs, que le principe d'indicateurs moyennés par périmètre de gestion « *ne permet pas 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* ».

La région Nouvelle-Aquitaine ajoute qu'elle 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. Elle insiste, ainsi que la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, sur la nécessité que les mesures soient réalisées par un organisme extérieur et est favorable au partage des objectifs et à une co-construction des indicateurs.

## 5 ▪ LA SYNTHÈSE EN DÉTAIL

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur indique que le dispositif porte principalement sur les grandes gares du segment a et s'interroge, à défaut de dispositif incitatif tant sur la maîtrise des coûts que sur le maintien en état, sur la volonté de SNCF Gares & Connexions de valoriser les gares de segment b et c.

Île-de-France Mobilités accueille favorablement la proposition de mise en place d'un dispositif d'incitation à la qualité de service. Il indique être satisfait que l'indicateur de satisfaction soit assorti d'incitations financières, et mesuré par un prestataire extérieur choisi après appel d'offre. Il souligne néanmoins que le système est moins incitatif que réclamé par le Syndicat des Transports d'Île-de-France dans le cadre du règlement de différend porté devant l'ARAFER en 2015 (23 indicateurs relatifs à 10 critères différents avec des pénalités significatives). Il juge ainsi *« la proposition actuelle peu ambitieuse, même si elle va dans le bon sens et le caractère incitatif de la proposition apparaît assez relatif »*. Le Syndicat des Transports d'Île-de-France indique qu'il veillera aux modalités de mise en œuvre de ces indicateurs (pondération des critères, échantillonnages des personnes interrogées, conditions de réalisations des enquêtes...). Il souhaiterait également que des objectifs de performances soient définis



pour tous les travaux, aménagements, opérations de maintenance, qui fragilisent l'exploitation de la gare et de circulation des voyageurs, avec malus. Des engagements en termes de délais de réalisation des investissements sont également souhaités.

L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) estime le système proposé vertueux, mais que le dossier de consultation n'était pas suffisamment complet. Elle estime que les enjeux financiers semblent trop limités à ce stade.

Eurostar International Limited (EIL) estime que la mise en place d'un tel mécanisme est une avancée significative mais qu'il manque d'ambition dans son état actuel. Elle souhaiterait des indicateurs sur la prestation Transmanche et sur la prise en charge des Personnes à Mobilité Réduite (dès 2018). Elle souhaiterait également que chaque gare publie son plan d'action d'amélioration de la qualité de service (les actions sont présentées lors des Instances régionales de Concertation mais le plan d'action n'est présenté qu'à travers des réunions de suivi, non systématiques, à l'instar de Paris-Gare du Nord). Elle propose également – pour l'exemple de la mesure du dysfonctionnement des installations en gare et de la rapidité de leur réparation – de mesurer à la fois des données quantitatives sur le fonctionnement des appareils, mais également qualitatives provenant du ressenti client. Elle s'inquiète que le mécanisme d'incitation porte sur la moyenne de plusieurs gares d'un même périmètre de gestion, ce qui pourrait limiter l'effet du bonus/malus. Elle estime *« qu'un indicateur pertinent doit tenir compte des résultats atteints et de la marge de progrès de chaque gare »*.

### 5.7 ■ PLURIANNUALITÉ

#### CONTENU DU DRG 2018-2020 DE CONSULTATION

- **PREMIER DRG PLURIANNUEL : 2018, 2019, 2020**
- **AJUSTEMENT DU DRG 2019 EN 2018 (+/- 5 %) ET DU DRG 2020 EN 2019 (+/- 5 %) SUR LA BASE DU MÉCANISME DE RÉGULARISATION (CRCP)**

Régions de France indique que 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* ». Toutefois, les régions « *s'interrogent 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* » et estiment que les engagements pluriannuels sont atténués par le mécanisme de régularisation des charges et des produits. Propos repris par les régions Normandie, Nouvelle-Aquitaine et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

La région Auvergne-Rhône-Alpes est favorable à la détermination pluriannuelle des tarifs, cohérente avec sa volonté de formaliser un plan pluriannuel d'investissements avec SNCF Gares & Connexions. Cette pluriannualité doit être assortie d'une totale transparence financière et de l'engagement de SNCF Gares & Connexions sur sa trajectoire financière nationale et régionale, y compris sur les gains de productivité. Ce dernier point est également repris par les régions Nouvelle-Aquitaine et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

La région Bourgogne-Franche-Comté souligne le caractère novateur d'une trajectoire tarifaire pluriannuelle et son adéquation aux objectifs de maîtrise budgétaire.

La région Grand Est, favorable à une tarification pluriannuelle, ajoute qu'elle souhaite que ce principe puisse évoluer sur une durée plus longue de 5 ans « *dès que possible* » car une visibilité partagée, sur les investissements structurants, permettra une anticipation de la programmation au bénéfice de l'ensemble des partenaires concernés.

La région Nouvelle-Aquitaine précise qu'un bilan devra être présenté à l'issue des 3 années. La durée d'application du modèle pourrait être amenée à évoluer en fonction de ce bilan.

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur précise « *qu'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 SNCF Gares & Connexions d'une durée de 3 ans (2018-2020) s'apparente à une diversion* ».

Île-de-France Mobilités salue le principe d'une tarification pluriannuelle sur 3 ans, mais indique que la proposition de SNCF Gares & Connexions n'est pas à proprement parler une tarification sur 3 ans compte tenu des contraintes réglementaires qui imposent notamment au gestionnaire de gares de publier « *annuellement* » ses redevances et donc à ajuster ultérieurement les tarifs 2019 et 2020. Le syndicat ajoute que « *l'application d'une tarification pluriannuelle nécessite que SNCF Gares & Connexions démontre sa capacité à produire des prévisions d'investissements et de trafic fiables sur cet horizon tarifaire*. Or, certaines grandes gares d'Île-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 ».



L'Autorité Organisatrice pour les Trains d'Equilibre du Territoire (TET) estime que « *la pluri annualité introduite dans le nouveau DRG constitue une orientation positive pour procurer aux acteurs du secteur la visibilité qu'ils attendent* ». Cette visibilité reste conditionnée au choix de la méthode utilisée pour calculer l'actualisation annuelle.

L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) estime que la proposition d'un tarif triennal constitue une avancée positive, d'autant que SNCF Gares & Connexions propose, à terme, une durée quinquennale. Elle répond à une demande de prévisibilité et d'anticipation des tarifs. Elle reste toutefois limitée selon elle en raison de « *l'absence de précision sur le mécanisme d'ajustement proposé* ».

Eurostar International Limited (EIL) estime que la visibilité des coûts à 3 ans est « *la grande avancée de ce nouveau projet de DRG* » et que la « *volonté de SNCF Gares & Connexions de viser une durée de 5 ans pour le DRG suivant va dans le bon sens* ». Toutefois, elle estime que SNCF Gares & Connexions devrait s'engager sur le respect des charges publiées sur les 3 ans [sans régularisation], ce qui serait compatible avec le décret gare selon elle.

### 5.8 ■ RÉGULARISATION DES ÉCARTS (CRCP)

#### CONTENU DU DRG 2018-2020 DE CONSULTATION

- **MISE EN PLACE D'UN COMPTE DE RÉGULARISATION DES CHARGES ET DES PRODUITS (CRCP) POUR CHAQUE PÉRIMÈTRE DE GESTION**
- **RÉGULARISATION SUR LE TARIF DE L'ANNÉE N+2, PLAFONNÉ À +/-5% (REPORT DES EXCÉDENTS L'ANNÉE SUIVANTE)**
- **PRINCIPAUX ÉLÉMENTS RÉGULARISÉS : PLAN DE TRANSPORT, INVESTISSEMENTS, CHARGES DE SÛRETÉ.**

Régions de France ainsi que les régions Normandie, Nouvelle-Aquitaine et Provence-Alpes-Côte d'Azur saluent la déclinaison du CRCP par périmètre de gestion mais s'inquiètent du lissage en N+2 qui conduit indirectement à des évolutions en dehors de la période des engagements pluriannuels de SNCF Gares & Connexions. Elles craignent également l'impact de l'attribution a posteriori de subventions, notamment européennes.

Régions de France, ainsi que les régions Normandie, Nouvelle-Aquitaine et Provence-Alpes-Côte d'Azur souhaiteraient une régularisation à N+1 et demandent à SNCF Gares & Connexions d'en étudier la faisabilité. Elles souhaitent aussi que le mécanisme soit incitatif à la maîtrise des coûts (notamment pour les investissements) et demandent la mise en place d'un encadrement des paramètres d'évolution à la hausse ou à la baisse des charges.

À ce titre les régions demandent la transmission de la Convention de Service en Gare entre SNCF Gares & Connexions et SNCF Réseau, qui apparaît comme un gage de transparence pour la compréhension des coûts relatifs à la prestation de base.

Île-de-France Mobilités estime également *« que la Convention de Service en Gare conclue entre SNCF Gares & Connexions et SNCF Réseau, opacifie les flux financiers et majore les charges qu'elle recouvre »*.

La région Bourgogne-Franche-Comté souhaiterait connaître la déclinaison de ce mécanisme de calcul pour la région afin *« de connaître le taux réel du CRCP »*.

La région Normandie s'inquiète de la conformité de ces dispositions avec les textes en vigueur.

Île-de-France Mobilités estime vertueux le mécanisme présenté, d'autant qu'il sera constaté pour chacun des périmètres de gestion, et *« attend 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 et d'audibilité sur ces coûts réellement constatés par les AOT »*.

En revanche, Île-de-France Mobilités regrette que la régularisation du plan de transport ne pénalise pas les transporteurs qui ne respectent pas leurs prévisions. Il se réjouit que l'ARAFER soit amenée selon la réglementation en vigueur à porter un avis annuellement sur le niveau du CRCP.

L'Autorité Organisatrice pour les Trains d'Équilibre du Territoire (TET) indique être en attente de la méthode utilisée pour calculer l'actualisation annuelle, *« qu'il conviendra de préciser rapidement »*. Il indique que *« en particulier, l'application d'un indice d'actualisation de type indice à la consommation ne doit pas conduire SNCF Gares & Connexions à distendre le lien avec la recherche de productivité et la réalité des coûts »*.

L'Autorité Organisatrice pour les Trains d'Équilibre du Territoire (TET) précise que ce compte de régularisation n'assure pas un suivi par poste des écarts mais prend en compte uniquement des agrégats. D'où son caractère peu incitatif à la maîtrise des coûts. Elle demande de préciser les mesures mises en œuvre dans le DRG pour éviter cette dérive.

L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) souligne l'absence de précision sur le mécanisme d'ajustement proposé et regrette que le principe de stricte couverture des coûts ainsi que le principe d'une régularisation des écarts viennent limiter la prévisibilité des tarifs. Elle estime que la régularisation des écarts est contradictoire avec le principe de pluriannualité et avec la nécessité d'introduire davantage d'incitations pour le gestionnaire des gares à investir à moindre coût et dans le respect des délais, et à améliorer sa productivité. La régularisation à N+2 est jugée trop tardive et l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) souhaiterait une régularisation par des avoirs/factures complémentaires. Elle regrette que sa proposition de rémunérer les sommes régularisées n'ait pas été retenue, que le niveau de plafonnement de la régularisation ne soit pas précisé et souhaite que soient prévues les modalités de contrôle par le régulateur.

Eurostar International Limited (EIL) demande à ce que toutes les mesures soient engagées pour réduire le risque d'écart et que les ajustements soient réalisés de la façon la plus proche de l'exercice fiscal. Elle estime à ce titre que le mécanisme présenté n'atténue pas assez les écarts et que son application à N+2 est préjudiciable. Elle regrette que le trop perçu ne soit pas rémunéré, et considère que le plafonnement des évolutions n'est pas incitatif pour le gestionnaire des gares à prévoir ses charges au mieux.

THI Factory (Thalys) estime qu'aucune régularisation à la hausse ne devrait être réalisée afin de respecter le principe de prévisibilité budgétaire et compte tenu de la forte hausse de sa facture sur 4 ans.

### 5.9 ■ PÉRIMÈTRES DE GESTION

#### CONTENU DU DRG 2018-2020 DE CONSULTATION

- REGROUPEMENT FONCTIONNEL DE QUELQUES TRÈS GRANDES GARES
- REGROUPEMENT FONCTIONNEL DE TOUTES LES AUTRES GARES A PAR RÉGION
- 65 PÉRIMÈTRES DE GESTION (VS 146 EN 2017)

Régions de France indique que les régions ne sont pas fermées à la réduction du nombre de périmètre de gestion. Elles saluent la proposition de conserver un périmètre distinct pour les 30 très grandes gares a. Elles sont en revanche réservées sur le regroupement de gares a sur les deux critères de substituabilité ferroviaire et de fréquentation, afin de ne pas accentuer le déficit d'exploitation supporté par les activités TER. Elles suggèrent l'étude d'un coefficient d'ajustement pour les trains TER dans certaines régions. Elles indiquent que des simulations financières sont nécessaires pour mesurer l'impact des regroupements région par région et que ceux-ci doivent être étudiés entre SNCF Gares & Connexions, les régions concernées et les transporteurs. Enfin les regroupements ne devraient pas conduire à « l'arrêt d'une traçabilité des comptes par gares [...] irait à l'encontre des principes de transparence et de séparation comptable ».

Régions de France indique, concernant les gares de segment b et c, qu'« une segmentation ultérieure des tarifs pourra toutefois être revue pour assurer une meilleure distinction entre gares mono



et multi-transporteurs ». Des indicateurs devront cependant être mis en place pour assurer, par gare, le suivi du niveau de service, des investissements et des coûts de gestion.

La région Auvergne-Rhône-Alpes indique être « fermement opposée au regroupement des gares de segment a de Lyon Part Dieu, Lyon Perrache et Lyon Saint-Exupéry sous forme d'un ensemble fonctionnel de gestion. Ce regroupement de gares a aurait pour effet d'accroître le déficit d'exploitation supporté par l'activité TER Auvergne-Rhône-Alpes dans un contexte où la région investit massivement dans les gares afin de minimiser les coûts d'exploitation. En effet, ce regroupement fonctionnel de gares ferait porter une partie du déficit d'exploitation de la gare de Lyon Saint-Exupéry à l'activité TER, alors même que cette gare n'est pas desservie par TER et que les investissements importants prévus dans cette gare les prochaines années vont peser sur les charges de capital. De surcroît, cette augmentation parfaitement injustifiée du déficit TER serait d'autant plus inacceptable pour la région qu'elle s'ajouterait à une conjoncture difficile du fait de la baisse prévue des recettes sur la période de travaux de la gare de Lyon Part-Dieu entre 2019 et 2023 (ces travaux réduisant notamment les recettes commerciales) ». La région Auvergne-Rhône-Alpes demande également à continuer à disposer des comptes de chaque gare a.

La région Bourgogne-Franche-Comté indique être favorable au principe mais demande, en plus des comptes de sa seule gare a, à disposer des comptes par gare pour les gares de segment b, dans la mesure où les régions deviennent de plus en plus le principal investisseur des gares.

La région Normandie salue la conservation de périmètres de gestion distincts pour ses 30 très grandes gares a et indique être favorable à la fusion des segments b et c, sous réserve du maintien d'indicateurs permettant d'assurer pour chaque gare le suivi de la qualité de service, des investissements et des coûts de gestion.

La région Nouvelle-Aquitaine indique que la réduction des périmètres de gestion est de nature à simplifier et rendre plus lisible la grille tarifaire.

Île-de-France Mobilités rappelle que la situation actuelle n'est pas modifiée pour le périmètre francilien. Elle estime qu'il n'est pas nécessaire de réduire le nombre de périmètres de gestion sur la région Île-de-France. Le Syndicat rappelle sa totale opposition à un système de péréquation entre gares a, non prévu par la réglementation en vigueur.

L'autorité organisatrice pour les Trains d'Équilibre du Territoire (TET) indique que « l'État prend acte de la réduction du nombre de périmètres de gestion, qui passe de 173 à 65 ». Elle note que « l'application d'un périmètre par grande gare nationale permet 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 SNCF Gares & Connexions ».

*Elle rappelle « toutefois que le décret 2012-70 permet d'étendre le périmètre de gestion d'une grande gare à un ensemble fonctionnel de gares de voyageurs » et demande « 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 ».*

La région Centre-Val de Loire « 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 du trafic, ni par la qualité du service offert. [La région] 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 » en particulier dans le cadre du transfert des TET Paris-Orléans-Tours pour lesquels la région devient la principale AO contributrice.

L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) estime que le nombre de périmètres de gestion proposé est plus réaliste et répond aux demandes exprimées lors de la première consultation sur les principes.

Eurostar International Limited (EIL) estime que le principe de substituabilité invoqué pour les regroupements de très grandes gares a, même s'il semble produire un effet bénéfique pour elle, lui semble très discutable, « par exemple pour une desserte Bruxelles Midi – Londres via Lille Flandres que le réseau ne permet pas » et rappelle son « interrogation sur l'intérêt pour le système global de réduire le nombre de tarifs ».



### 5.10 ■ LOYERS RÉGULÉS

#### CONTENU DU DRG 2018-2020 DE CONSULTATION

- **LOYERS DES ESPACES RÉGULÉS (ESPACES DE VENTE PRINCIPALEMENT) ÉTABLIS SUR LA BASE DES CHARGES ET NON SUR LA BASE D'UN PRIX DE MARCHÉ**
- **2 TARIFS (CŒUR DE GARE ET AUTRE) CONTRE 5 AUPARAVANT**
- **LES LOYERS NON RÉGULÉS RESTENT FIXÉS COMME AUPARAVANT**

Régions de France estime que 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 un impact non négligeable pour les AOT. Elle indique toutefois que l'impact de cette mesure est aujourd'hui difficilement appréhendable mais que globalement, ce mécanisme pourrait renchérir les loyers régulés à une moyenne, selon ses calculs, de 832 €/m<sup>2</sup> contre 199 €/m<sup>2</sup> pour les loyers non régulés. Propos repris par les régions Normandie et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

La région Auvergne-Rhône-Alpes indique ne pas pouvoir accepter la modification apportée au traitement des loyers des activités régulées, en l'absence de visibilité sur leur impact financier.

La région Centre-Val de Loire précise que l'évolution de la tarification des espaces en gare n'est pas connue mais que la hausse potentielle des loyers régulés pourrait avoir à terme un impact sur la présence de personnel en gare ce qui, de prime abord, ne paraît pas souhaitable.

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.* »

La région Nouvelle-Aquitaine « 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 ».

La région des Pays de la Loire indique que « l'analyse des nouveaux tarifs de loyers fait ressortir des incohérences importantes » citant l'exemple de la gare c de Couëron dont le loyer du guichet de vente de 42 m<sup>2</sup> passerait de 1 500 €/an [HC] à 50 000 €/an [CC] à partir de 2020. Cette évolution du traitement des loyers régulés est donc inacceptable pour elle.

Île-de-France Mobilités ajoute que « 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 1 700 €/m<sup>2</sup> en 2017 à 1 087 €/m<sup>2</sup> en 2018). En revanche, dans les gares de catégorie b et c franciliennes, ce tarif explose (1 652 €/m<sup>2</sup> en cœur de gare pour les gares b et 3 103 €/m<sup>2</sup> pour les gares c). Le syndicat 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'Île-de-France invite le régulateur à reconsidérer cette décision au moment d'émettre son avis sur le DRG objet de la saisine ».

L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) indique que les entreprises ferroviaires ne sont pas en mesure de se prononcer sur les conséquences financières de cette nouvelle grille tarifaire, à défaut de transmission des impacts financiers individualisés.

## 5.11 ■ PRODUCTIVITÉ

### CONTENU DU DRG 2018-2020 DE CONSULTATION

#### • TRAJECTOIRE DE PRODUCTIVITÉ SUR L'ENSEMBLE DES POSTES MAÎTRISABLES, PERMETTANT DE LIMITER L'IMPACT DES HAUSSES CONTRAINTES (SÛRETÉ) ET NÉCESSAIRES (INVESTISSEMENTS).

Régions de France indique que « 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 des gares ». Elle indique également qu'il lui semble « essentiel que SNCF Gares & Connexions s'engage sur une trajectoire financière précise, y compris sur les gains de productivité ». Propos repris par les régions Auvergne-Rhône-Alpes, Normandie, et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

La région Bourgogne-Franche-Comté ajoute qu'il « apparaît nécessaire de mettre en place des plans et objectifs de productivité à présenter et à mettre en perspective des années passées ». Elle indique s'étonner « 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 ».

La région Grand Est précise qu'elle sera attentive à ce que SNCF Gares & Connexions s'engage sur la mise en œuvre de la trajectoire financière, dans les conditions annoncées, notamment pour ce qui relève des gains de productivité et de la stabilisation des charges.

## 5 • LA SYNTHÈSE EN DÉTAIL

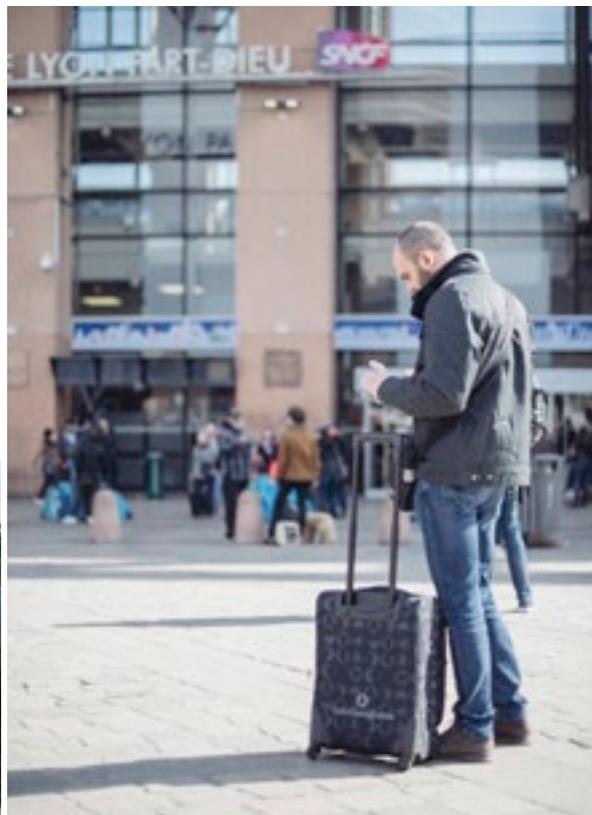
La région Normandie indique que « malgré un rebasage des charges lors de la mise en œuvre du DRG, la dynamique de croissance de ces dernières, évaluées à +1.6% par an, apparaît supérieure à l'inflation et aux objectifs du contrat de performance signé entre l'État et SNCF Réseau en avril dernier ». Elle souligne, par ailleurs, « l'absence d'objectifs de performance et de maîtrise du coût global de 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) [et] s'interroge sur la stratégie de SNCF Gares & 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 ».

La région des Pays de la Loire indique que la progressivité des gains de productivité est complexe à appréhender.

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur craint que les économies « présentées par SNCF 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 ».



L'Autorité Organisatrice pour les Trains d'Équilibre du Territoire (TET) précise que « si SNCF Gares & Connexions 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 ». Elle indique également que « 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 » et rappelle qu'« une étude réalisée par l'IGF [étude non publiée] concluait que les redevances payées par les TET pour l'usage des gares étaient déjà trop élevées d'une vingtaine de millions d'euros<sup>4</sup> ».



4. Ce montant résulte de la comparaison du coût des gares /train.km d'Intercités qui serait 29% plus élevé que le reste du trafic. Les rapporteurs estiment que cet écart s'expliquerait par une tarification des gares. « structurellement » défavorable à IC. Étrangement, la politique d'arrêt d'IC n'est en revanche absolument pas mise en cause.

### 5.12 ■ AUTRES THÈMES

#### ■ CALENDRIER DE LA CONSULTATION

Île-de-France Mobilités trouve « regrettable que les deux gestionnaires des gares aient désolidarisé leurs consultations, ce qui trouble la vision globale du Document de Référence des Gares ». Le syndicat « s'interroge sur la manière dont fonctionnera la coordination entre le Document de Référence des Gares et SNCF 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 ».

THI Factory (Thalys) demande que les prochaines consultations commencent suffisamment tôt dans l'année pour être en phase avec les exercices budgétaires des entreprises ferroviaires (septembre), sachant que les montants de redevance gares ne sont pas sans conséquence sur leur budget.

#### ■ GOUVERNANCE

Régions de France regrette la tenue tardive de plusieurs Instances Régionales de Concertation jusqu'à mi-juillet, ne permettant pas à l'ensemble des régions de bénéficier d'une lisibilité sur les propositions soumises à consultation. Propos repris par la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Île-de-France Mobilités « considère que le dispositif actuel de gouvernance des très grandes gares, via les Instances Régionales de Concertation, n'est pas satisfaisant, et ne permet pas de prendre suffisamment en compte les avis des AOT qui ne sont que consultatifs ».



#### ■ DEMANDES SPÉCIFIQUES

La région Bourgogne-Franche-Comté 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 Gares & Connexions. Elle considère que les programmes d'accessibilité, de vidéosurveillance, le service de consignes/objets trouvés ou encore le nettoyage des toilettes devraient être imputés au cœur de gare plutôt qu'aux seuls transporteurs, car ils bénéficient à l'ensemble des occupants de la gare.

La région Centre-Val de Loire demande que les tarifs soient actualisés avec le transfert des lignes TET Paris-Orléans-Tours, Paris-Bourges-Montluçon et Paris-Montargis-Cosne à la région Centre-Val de Loire et le montant actualisé des redevances soit transmis à ses services. Elle demande également à valider la liste finale des investissements pris en compte dans le calcul des tarifs des gares du segment b et c en région Centre-Val de Loire.

## 5 • LA SYNTHÈSE EN DÉTAIL

La région Normandie souhaite que l'affectation des produits de cessions aux différents périmètres de gestion soit précisée, indiquant que ces produits doivent contribuer en priorité aux investissements de patrimoine et être clairement identifiés dans les comptes 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 dégradé sans en recueillir les bénéfices (augmentation des impôts, amortissements, coût des capitaux...). »*

L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) précise que les entreprises ferroviaires demandent de revoir les modalités de facturation d'accès aux gares. En effet, l'article 9 prévoit *« qu'à défaut de modification de la déclaration dans la base Houat, au plus tard au jour de la circulation, celle-ci est réputée avoir été effectuée et le prix du départ train est dû »*. Or, les entreprises ferroviaires sont pénalisées en cas de modification/suppression de sillons-jours. D'autre-part, le délai de contestation des factures dans un délai de 60 jours est jugé trop court. Il devrait être harmonisé avec celui d'un an de SNCF Réseau.

Thello demande que les systèmes de portiques d'embarquement, gérés aujourd'hui par SNCF Mobilités, soit confiés à SNCF Gares & Connexions afin de préserver notamment les données sensibles (commerciales) concernant les flux de chaque opérateur.

THI Factory (Thalys) demande à sécuriser le périmètre global des gares dès l'entrée des voyageurs dans l'enceinte pour permettre leur étanchéité. Elle suggère, par exemple, la vérification des sacs et bagages dès l'entrée de la gare, à l'instar de ce qui est réalisé à Paris-Gare du Nord.



# 6 PROCHAINES ÉTAPES

---

**TENANT COMPTE DES ATTENTES EXPRIMÉES PAR LES DIFFÉRENTS CONTRIBUTEURS À CETTE CONSULTATION PUBLIQUE, SNCF GARES & CONNEXIONS FERA ÉVOLUER LES PRINCIPES QUI SOUS-TENDENT SA PROPOSITION TARIFAIRE.**

---

Ces principes modifiés seront intégrés dans le DRG 2018-2020 de saisine de l'ARAFER qui sera publié début 2018.

L'ARAFER disposera alors d'un délai de 4 mois pour rendre un avis sur ce document et ses redevances.

Les équipes de SNCF Gares & Connexions se tiennent à la disposition des parties prenantes intéressées pour répondre aux questions et approfondir tout sujet en lien avec ce nouveau DRG.



