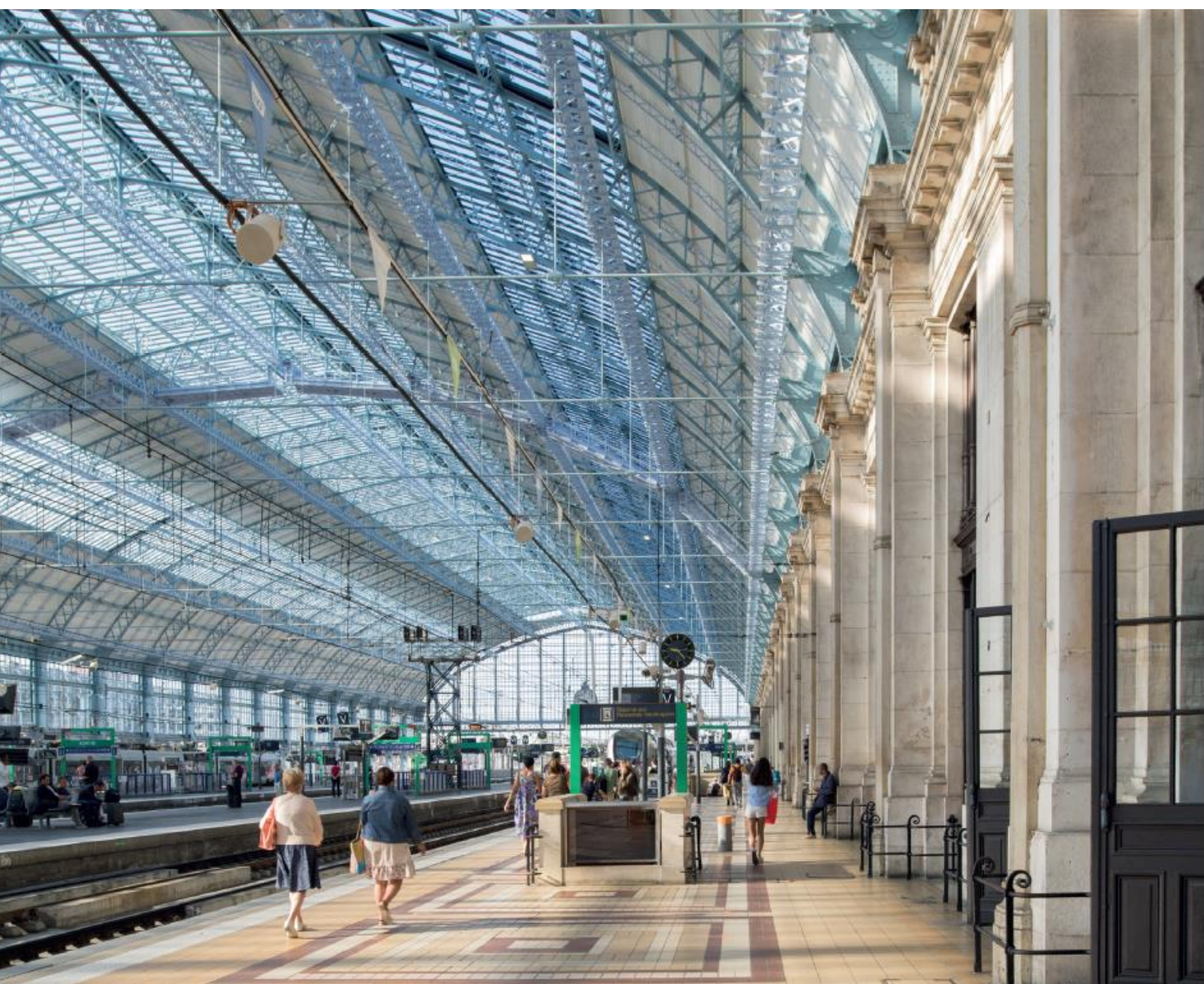


DOCUMENT DE RÉFÉRENCE DES GARES DE VOYAGEURS

HORAIRE DE SERVICE 2022

VERSION DECEMBRE 2021 – POUR CONSULTATION



Conformément à l'article 14-1-III du décret n°2003-194, l'Autorité de Régulation des Transports (ART ci-après) « rend un avis conforme sur les projets de tarifs 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 ».

Le caractère exécutoire des tarifs des redevances dues au titre des prestations régulées est donc subordonné à l'avis conforme de l'ART, conformément au II de l'article L. 2133-5 du code des transports.

SNCF Gares & Connexions est, depuis le 1er janvier 2020, une filiale de SNCF Réseau dotée d'une autonomie organisationnelle, décisionnelle et financière, constituée sous forme de société anonyme, à travers laquelle elle assure, pour le compte de SNCF Réseau, la gestion unifiée des gares de voyageurs.

Après le DRG 2021, le projet de DRG 2022 est donc le deuxième proposé par SNCF Gares & Connexions dans son nouveau statut. Il se situe dans la continuité du précédent, tout en prenant en compte les premiers effets des réformes engagées et en poursuivant la réforme tarifaire initiée pour le DRG 2021, en attendant une réforme plus complète dans le cadre d'un programme de travail dont les résultats pourront être pris en compte dans les DRG 2023 / 2024, le DRG 2022 intègre d'ores et déjà les conclusions du lot 1 du programme de travail convenu avec le régulateur. Il prend également en compte les exigences du décret n°2021-776 du 16 juin 2021 modifiant le décret n°2012-070, lequel exige notamment une tarification séparée pour les prestations d'assistance PMR et tenant compte des services utilisés.

SOMMAIRE

Table des matières

1. EDITORIAL :	5
VISER L'EXCELLENCE POUR MIEUX SERVIR LE FERROVIAIRE	5
2. RESUME INTRODUCTIF	7
2.1 LES GRANDS AXES DE LA POLITIQUE DE SNCF GARES ET CONNEXIONS POUR LA PERIODE 2020-2025	9
2.2 UN GESTIONNAIRE NATIONAL DES GARES AU SERVICE DE L'INTERET GENERAL, POUR DONNER ENVIE DE GARE	11
3. CADRE REGLEMENTAIRE DU DRG ET DEFINITION DES SERVICES	12
3.1 DISPOSITIONS GENERALES DU DRG	12
3.1.1 DUREE D'APPLICATION	13
3.1.2 PERIODES D'OUVERTURE DU RFN	13
3.1.3 INDISPONIBILITE DES INSTALLATIONS	13
3.1.4 HYPOTHESES RELATIVES A LA DEMANDE DE PRESTATIONS	14
3.2 DEFINITION DES PRESTATIONS ET SERVICES EN GARES	14
3.2.1 PRESTATION DE BASE UNIFIEE	15
3.2.2 PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES A MOBILITES REDUITE (PMR)	18
3.2.3 PRESTATION TRANSMANCHE	19
3.2.4 PRESTATION DE MISE A DISPOSITION DES PORTES D'EMBARQUEMENT	20
3.2.5 MISE A DISPOSITION D'ESPACES OU DE LOCAUX ADAPTES A LA REALISATION DES OPERATIONS DE VENTE DE TITRES POUR LES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE	21
3.2.6 OCCUPATION PAR L'ENTREPRISE FERROVIAIRE D'ESPACES OU DE LOCAUX EN GARE AU SEUL USAGE DE L'ENTREPRISE FERROVIAIRE	22
3.2.7 INSTALLATIONS SPECIFIQUES	22
3.3 PRINCIPES GENERAUX DU CALCUL TARIFAIRE	23
3.3.1 UNE TARIFICATION STRICTEMENT BASEE SUR LES COUTS	23
3.3.2 CALCUL DES CHARGES	24
3.3.3 VENTILATION DES COÛTS ENTRE ACTIVITES REGULEES ET NON REGULEES	24
3.3.4 TARIFICATION REGULEE DE L'OCCUPATION DES ESPACES EN GARE	24
3.4 SYSTEME DE BONUS-MALUS POUR LA QUALITE DE SERVICE	25
4. CONSTAT, DIAGNOSTIC ET CIBLE TARIFAIRE	27
4.1 CONSTAT ET DIAGNOSTIC	27
4.1.1 SUIVI DES ATTENTES ET RECOMMANDATIONS DE L'ART	27

4.1.2 UN « MUR D'INVESTISSEMENTS » POUR LA PERIODE 2021-2026	28
4.1.3 LA NECESSITE D'AJUSTEMENTS DE LA TARIFICATION POUR INCITER A UNE UTILISATION OPTIMALE DES RESSOURCES.....	28
4.1.4 UN CADRE REGLEMENTAIRE TRES CONTRAINT.....	29
4.1.5 UNE NECESSAIRE DIVERSIFICATION DES SOURCES DE FINANCEMENT	29
4.1.6 UNE POURSUITE DE LA MAITRISE DES CHARGES D'EXPLOITATION	29
4.2 CIBLE TARIFAIRE A LONG TERME, EN LIEN AVEC NOTRE POSITIONNEMENT STRATEGIQUE	29
4.2.1 MIEUX PRENDRE EN COMPTE LE NOMBRE DE VOYAGEURS DANS LE CALCUL DES TARIFS.....	30
4.2.2 ETABLIR UNE TYPOLOGIE DES GARES PERMETTANT D'HARMONISER PROGRESSIVEMENT LES NIVEAUX DE SERVICES ENTRE GARES COMPARABLES.....	30
4.2.3 ETABLIR UNE NOUVELLE SEGMENTATION DES GARES PAR PERIMETRE DE GESTION	32
4.2.4 ETABLIR UNE TYPOLOGIE DE CLIENTS POUR MIEUX PRENDRE EN COMPTE LA CONSOMMATION REELLE DES SERVICES EN GARES	32
4.2.5 PRENDRE EN COMPTE LA QUALITE DU « POSITIONNEMENT DE LA GARE » DANS LA TARIFICATION	33
4.2.6 AUTRES PISTES D'ANALYSE.....	33
5. PROGRAMME DE TRAVAIL.....	33
<u>6. LE DRG 2022, POURSUITE DE LA CONVERGENCE VERS LA CIBLE TARIFAIRE : PRINCIPALES EVOLUTIONS DES TARIFS ET DE LA STRUCTURE TARIFAIRE.....</u>	<u>35</u>
6.1 ACTUALISATION DES CHARGES (EXPLOITATION ET INVESTISSEMENTS) ET EVOLUTION DU TARIF	35
6.2 TROIS NOUVEAUX PERIMETRES DE GESTION POUR LES GARES TGV SITUÉES SUR DES LIGNES A GRANDE VITESSE	36
6.3 POURSUITE DE LA CONVERGENCE DES TARIFS SUR LE PERIMETRE DES GARES DE SUD PARIS ET ADAPTATION DES TARIFS A PARIS-MONTPARNASSE	37
6.4 EVOLUTION DU PRINCIPE DE MODULATION AU PROFIT D'UNE NOUVELLE METHODOLOGIE DE PARTAGE DES CHARGES	37
<u>7. FOCUS SUR LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE SNCF GARES & CONNEXIONS.....</u>	<u>40</u>
7.1 EVOLUTION DES CHARGES D'EXPLOITATION	40
7.1.1 CONTRIBUTION DES ACTIVITES NON REGULEES A LA BAISSSE DES CHARGES DES TRANSPORTEURS SUR L'ACTIVITE REGULEE	41
7.2 EVOLUTION DU COUT MOYEN PONDERE DU CAPITAL (CMPC).....	41
7.3 FOCUS SUR LES INVESTISSEMENTS PRIS EN COMPTE DANS LE TARIF 2022.....	42
<u>8. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGULARISATION.....</u>	<u>43</u>
<u>9. CONTACTS.....</u>	<u>44</u>

1. EDITORIAL :

VISER L'EXCELLENCE POUR MIEUX SERVIR LE FERROVIAIRE

Chaque jour, nous accueillons plus de 10 millions de visiteurs dans nos 3000 gares sur tout le territoire. C'est une responsabilité qui nous engage au plus haut niveau.

Depuis le 1er janvier 2020, nous sommes une SA dotée d'une gouvernance claire et d'une trajectoire financière solide. La loi a fixé nos missions : offrir un service public de qualité et non discriminatoire pour toutes les entreprises ferroviaires, qui favorise l'intermodalité et participe au développement équilibré des territoires.

En attribuant à SNCF Gares & Connexions ces missions nouvelles, la loi a créé un superbe outil au service du ferroviaire, à un moment crucial de son histoire. La concurrence sous ses multiples formes (jusqu'entre les modes de transport) redistribue vigoureusement les cartes.

Ce nouveau contexte concurrentiel nous engage, également, au plus haut niveau.

Nous sommes prêts.

C'est une première dans notre histoire ferroviaire, notre pays s'est doté d'une entreprise exclusivement dédiée aux gares. Depuis presque deux ans maintenant, SNCF Gares & Connexions rassemble toutes les compétences de gestionnaire de gares, de la conception, à l'exploitation, en passant par la commercialisation. Nous sommes devenus LE spécialiste de la gare.

Auprès des nouveaux transporteurs qui accèdent au marché ferroviaire français, comme auprès de l'Etat et des régions avec lesquels nous travaillons au quotidien, nous projetons une ambition : donner envie de gare, pour donner envie de prendre le train.

Nous voulons donner envie aux transporteurs de développer de nouvelles offres de mobilités, aux régions de travailler avec nous, et bien évidemment aux voyageurs et aux visiteurs de se déplacer dans les gares pour prendre le train ou pour tout simplement profiter de ces nouveaux lieux de vie et de convivialité.

Nous avons, pour réussir, de nombreux atouts : l'humain, les territoires, l'environnement et le digital.

L'humain, car les gares sont logées au cœur du quotidien des Français. SNCF Gares & Connexions contribue à tisser de vrais liens de proximité, au service de toutes les mobilités. Avec, évidemment, le train en figure de proue.

Les territoires, car nous sommes un véritable outil de solidarité nationale, de solidarité entre les régions et entre les territoires. SNCF Gares & Connexions a pour mission de gérer toutes les gares, de toutes tailles : nous participons ainsi à la continuité du service public et à l'égalité des territoires.

L'environnement, car nous avons un rôle essentiel dans la transition écologique. Les transports et les bâtiments sont responsables de la moitié des émissions mondiales des gaz à effet de serre. En intervenant sur toutes les étapes de la vie de la gare : conception, exploitation et commercialisation, nous portons une responsabilité majeure mais disposons aussi de nombreux leviers sur les défis du siècle. Notre responsabilité est double, à la hauteur de notre ambition pour la gare verte :

- Être le fer de lance de la promotion des mobilités durables
- Être un lieu écologiquement exemplaire et humainement attractif.

Le digital, enfin, car face au défi économique accentué par la crise sanitaire et face à l'ouverture à la concurrence, notre stratégie sera plus que jamais de proposer des solutions nouvelles et frugales pour offrir un service au meilleur coût, adapté aux attentes de tous nos clients, pour le bénéfice d'une plus grande adoption du train.

Le socle de notre projet stratégique, ce sont les 4 700 collaborateurs de SNCF Gares & Connexions et, au-delà, les 17 000 personnes qui œuvrent au quotidien dans nos gares.

Le projet de DRG 2022 poursuit l'ambition initiée dans le DRG 2021, et va plus loin en matière d'évolution tarifaire.

Ce n'est qu'une étape. Le programme de travail défini avec le régulateur permettra de progresser vers une réforme tarifaire plus globale sur la période 2023-2024 : en renforçant plus étroitement les liens entre niveau de tarif, niveau de service aux clients et aux transporteurs, et niveau d'entretien du patrimoine, l'enjeu sera bien de donner toujours plus EnVie de Gares.

Marlène DOLVECK
Directrice générale de SNCF Gares & Connexions

2. RESUME INTRODUCTIF

2.1. Contexte et principales évolutions du document entre le DRG 2021 et le DRG 2022

Si les années 2020 et 2021 ont marqué un tournant pour SNCF Gares & Connexions avec le changement de statut de l'entreprise au 1er janvier 2020 et l'élaboration d'un nouveau projet stratégique articulé autour de six axes (être le spécialiste de la gare au service de tous les territoires, être le catalyseur des nouvelles mobilités, délivrer une exécution de grande qualité dans tous ses métiers, être le spécialiste de la gare verte, être une entreprise inclusive où il fait bon travailler et enfin se placer dans une dynamique de croissance du chiffre d'affaires et de baisse des coûts), l'année 2022 est celle où sont récoltés les premiers fruits des efforts engagés, notamment en matière de productivité. C'est ainsi que les charges d'exploitation de la prestation de base unifiée baissent en 2022 de 1,1% par rapport au DRG 2021 de saisine, malgré des obligations réglementaires toujours plus conséquentes, tant en matière de politique des gares proprement dite qu'en matière de gestion patrimoniale et immobilière. Cette productivité permet de modérer l'impact de la hausse des investissements (accessibilité, sécurité, etc.) qui se poursuit comme annoncé.

Ces efforts ont pour but de permettre à SNCF Gares & Connexions de mieux remplir sa mission d'intérêt général de gestionnaire des gares, afin de donner EnVie de Gare à l'ensemble des clients finaux mais aussi aux entreprises ferroviaires et aux autorités organisatrices concernées.

Le DRG 2021 a été la première étape du plan ambitieux de transformation de SNCF Gares & Connexions, en décrivant une cible tarifaire à long terme et plusieurs pistes pour y parvenir, afin d'évoluer vers une tarification plus lisible et plus incitative, en phase avec la nouvelle stratégie des gares et les recommandations de l'ART. Le DRG 2022 prolonge cette première étape, au travers des évolutions suivantes :

- Une étude approfondie a été menée sur la modulation des charges allouées entre les transporteurs, dans le cadre du premier chantier du programme de travail défini avec l'ART. Elle se base sur une allocation directe des charges variables par transporteurs, et tient désormais systématiquement compte du nombre de voyageurs respectifs pour les surfaces communes des gares multi-transporteurs utilisées indifféremment par l'ensemble des transporteurs.
- Les gares A-TGV sont désormais regroupées dans des ensembles fonctionnels plus homogènes, notamment en termes de fréquentation et de services associés. Les 3 nouveaux périmètres de gestion concernés sont les gares A-TGV avec correspondances autres (que TER, notamment routières), à forte fréquentation d'une part et à fréquentation modérée d'autre part, ainsi que les gares A-TGV de contournement de Paris.
- À la suite de la création dans le DRG 2021 d'un nouveau périmètre de gestion regroupant les gares du sud de Paris (Austerlitz, Bercy, Lyon et Montparnasse), le rapprochement des tarifs entre ces 3 gares se poursuit, rapprochant ainsi encore davantage le niveau de tarif du niveau de service. A terme, cette évolution permettra une meilleure utilisation des ressources en incitant les transporteurs à redéployer une partie de leur offre vers les gares moins utilisées. Par ailleurs, pour inciter à une meilleure allocation des ressources en gare, le DRG 2022 introduit une modulation concernant la gare Montparnasse, pour les trains des voies 1 à 24 dont l'accès se ferait exclusivement par le Hall Pasteur, ainsi que pour les trains partant du Hall Vaugirard (voies 25 à 28).

- En application du décret n° 2021-776 précité, la tarification des prestations d'assistance PMR est désormais établie séparément de la prestation de base et sera tarifée en fonction du volume d'utilisation de ces prestations en lieu et place du nombre de départs-trains. Comme pour la prestation de base, la tarification sera basée sur une estimation prévisionnelle et fera l'objet d'une régularisation en n+1 en fonction du nombre réel de prestations réalisées.
- En matière de qualité de service, le niveau d'exigence de certains indicateurs de qualité a été adapté pour poursuivre la démarche d'amélioration de l'expérience client en gare, étant rappelé le niveau déjà élevé de ces objectifs, qui rend plus difficile des gains supplémentaires ; en outre, répondant ainsi à un vœu exprimé par le Régulateur dans son récent avis sur le DRG 2021, la prestation d'assistance PMR est désormais assortie d'une incitation financière et le seuil de déclenchement des incitations sur le périmètre de l'élévatique a été abaissé pour concerner davantage de périmètres de gestion.
- Enfin, comme souhaité par le Régulateur dans le cadre de ses avis, des évolutions sont mises en œuvre concernant les règles applicables aux loyers.

Au-delà de ces évolutions, le programme de travail engagé sur 2021-2022 (cf. chapitres 6), en lien avec le régulateur, permettra d'aller encore plus loin dans une réforme tarifaire plus globale, qui se poursuivra dans le cadre des DRG 2023 et 2024.

2.2. Principales évolutions tarifaires de la prestation de base unifiée et description de leurs causes

L'évolution tarifaire entre le DRG 2021 et le projet de DRG 2022 est de +17 millions d'euros soit +2,1%, portant la prestation de base unifiée à 830 M€ (hors prestations d'assistance PMR, désormais comptabilisées à part pour répondre aux exigences du décret n°2021-776) contre 813 M€ dans le DRG 2021 (hors prestations d'assistance PMR).

Cette évolution de +2,1% se décompose de la façon suivante :

- +2,4% lié aux investissements, dans un contexte où d'importants investissements restent programmés par SNCF Gares & Connexions sur l'exercice 2022 (accessibilité, sécurité en gares, préservation du patrimoine, ...). Cette évolution impacte les tarifs à la hausse de 19 millions d'euros, sur la base d'un taux de CMPC considéré constant par rapport au DRG 2021 de saisine
- +0,5% lié à la rétrocession (soit une baisse de 4 M€). Cette baisse, directement liée à la crise COVID-19 et à la baisse drastique des recettes des commerces en gares qui s'en est suivie, se répercute directement en hausse de tarif, malgré le redressement attendu des recettes commerciales en 2022 par rapport à 2021 qui reposait sur une hypothèse très optimiste par rapport à la réalité de la situation constatée sur 2021.
- -0,8% (soit une baisse de 6 M€) lié à l'évolution des charges d'exploitation, ce qui démontre une réelle maîtrise des charges

2.3. Autres prestations régulées

Outre la prestation de base unifiée, les prestations régulées comprennent :

- La nouvelle prestation d'assistance PMR/PSH, désormais séparée de la prestation de base unifiée (55 M€).
- La prestation Transmanche (11 M€).

- La prestation « portes d'embarquement » (8M€).

2.1 LES GRANDS AXES DE LA POLITIQUE DE SNCF GARES ET CONNEXIONS POUR LA PERIODE 2020-2025

Notre positionnement stratégique est d'être LE SPECIALISTE DE LA GARE, de la conception à l'exploitation, en passant par la commercialisation.

Au-delà de la sécurité et de sûreté, qui seront au cœur des politiques de SNCF Gares & Connexions, pour la période 2020-2025 nos priorités s'articuleront autour de 6 axes majeurs :

1. CLIENTS : ÊTRE LE CATALYSEUR DES NOUVEAUX USAGES DE LA MOBILITÉ, EN VUE DE LA SATISFACTION DE TOUS NOS CLIENTS BTOB ET BTOC

Nous souhaitons offrir des services plus performants à un coût maîtrisé, des services plus « standardisés » selon la typologie des gares, mais aussi davantage de services « sur-mesure » pour nos clients B to B. Notre volonté est aussi d'améliorer la signalétique et le parcours client, en s'appuyant sur les importants investissements d'accessibilité prévus pour les prochaines années, et de poursuivre le renforcement de l'attractivité commerciale des gares.

Notre ambition :

- Des gares efficaces, irréprochables sur les services fondamentaux.
 - Des gares pratiques qui permettent aux clients d'optimiser leur temps en gare et leur rendent service.
 - Des gares remarquables qui ressemblent à nos clients et les rendent fiers.
 - Des gares modernes qui accompagnent nos clients sur les usages de demain.
- ### 2. QUALITÉ DE PRODUCTION ET DE SERVICE : ÊTRE EN CAPACITÉ DE DÉLIVRER UNE EXÉCUTION DE GRANDE QUALITÉ DANS TOUS NOS MÉTIERS (PROJETS, TRAVAUX, SERVICES, COMMERCES...)

Tenir nos délais, maîtriser nos coûts, respecter nos promesses de service... La qualité est un des « fils rouges » de nos ambitions pour les gares.

Notre ambition :

- Contribuer pleinement aux programmes fondamentaux visant à l'amélioration de la robustesse de production et de la qualité de l'information en gare.
- Entretien et moderniser nos gares tout en facilitant leur maintenance et leur exploitation, notamment via de grands projets d'investissement.
- Généraliser l'excellence opérationnelle.
- Mettre en œuvre la politique de services pour industrialiser les marqueurs d'image et de service et accroître la satisfaction clients.

3. TERRITOIRES : ÊTRE LE SPÉCIALISTE DE LA GARE AU SERVICE DE TOUS LES TERRITOIRES

Nous souhaitons diversifier notre « offre de gares » pour proposer des gares moins chères à l'exploitation et développerons des partenariats pour maintenir une présence humaine partout où cela est possible.

Notre ambition :

- Développer une stratégie dédiée aux gares nationales.
- Concevoir une stratégie adaptée aux gares régionales, et renforcer la confiance des territoires et des autorités organisatrices : contractualiser progressivement, en direct, avec toutes les régions.
- Déployer une stratégie de gares mass transit en Ile de France.
- Mieux valoriser nos surfaces vacantes pour maintenir les gares animées en accélérant notre programme « Place de la gare » avec les collectivités et en orientant nos réflexions vers un programme « place de la gare » qui conforte les gares comme lieu de centralité et de destination, autour d'une offre servicielle enrichie.

4. ENVIRONNEMENT : ÊTRE LE SPÉCIALISTE DE LA GARE VERTE

Plutôt que nous disperser dans une multitude d'expérimentations et d'innovations, nous rechercherons des actions concrètes centrées sur des objectifs clairs.

Notre ambition :

- Energie : être moins cher et plus vert - maîtriser la consommation énergétique des gares. Produire des énergies renouvelables à hauteur des consommations d'ici 2050.
- Développer l'éco-conception : définir et partager les standards de conception des gares éco-durables (en construction et rénovation).
- Atteindre zéro déchet non valorisé dans les gares et les chantiers à horizon 2035.
- Augmenter significativement le nombre de places de stationnement vélo avec 70 000 places supplémentaires (sous réserve de l'obtention des financements adéquats).

5. HUMAIN ET SOCIÉTAL : ÊTRE UNE ENTREPRISE INCLUSIVE OÙ IL FAIT BON TRAVAILLER

Nos actions viseront à renforcer l'intégration et l'engagement de nos collaborateurs, partant du postulat que la satisfaction au travail favorise une meilleure qualité de service en faveur des clients B to B comme B to C.

Notre ambition :

- Faire de SNCF Gares & Connexions une entreprise sociétale. Développer le management inclusif sur la diversité, le handicap et la parité.
- Tous Ambassadeurs : attirer de nouveaux collaborateurs et soigner leur intégration, notamment en favorisant la cooptation et l'alternance.
- Renforcer l'engagement de nos collaborateurs. Renforcer les fondamentaux managériaux et incarner nos valeurs au quotidien.
- Développer nos talents. Proposer des parcours sur nos métiers et développer les compétences Gares de demain

6. PERFORMANCE ÉCONOMIQUE : ÊTRE DANS UNE DYNAMIQUE DE CROISSANCE DU CHIFFRE D’AFFAIRES ET DE BAISSÉ DES COÛTS

Nous souhaitons être à l’avenir plus directement acteurs des futurs projets commerciaux, qui bénéficieront ainsi davantage à nos clients Entreprises Ferroviaires et Autorités Organisatrices. Chaque typologie d’investissements fera pour cela l’objet d’une recherche d’optimisation et d’industrialisation pour en réduire le coût. Enfin, l’effort de productivité sur les charges d’exploitation sera bien entendu poursuivi.

Notre ambition :

- Développer notre chiffre d’affaires et les revenus commerciaux et immobiliers via de grands projets, avec nos filiales Retail & Connexions et AREP.
- Avoir une vision pour chaque actif et optimiser l’efficacité et le coût de chaque investissement.
- Intégrer la frugalité dans nos modes de fonctionnement. Réduire les charges de gestion des gares et des sièges.
- Diversifier et chercher de nouvelles sources de financement publiques et privées.

Chacune de ces actions vise à limiter ou réduire l’impact sur les charges et donc in fine sur la tarification, qui doit elle-même évoluer significativement sur les années à venir.

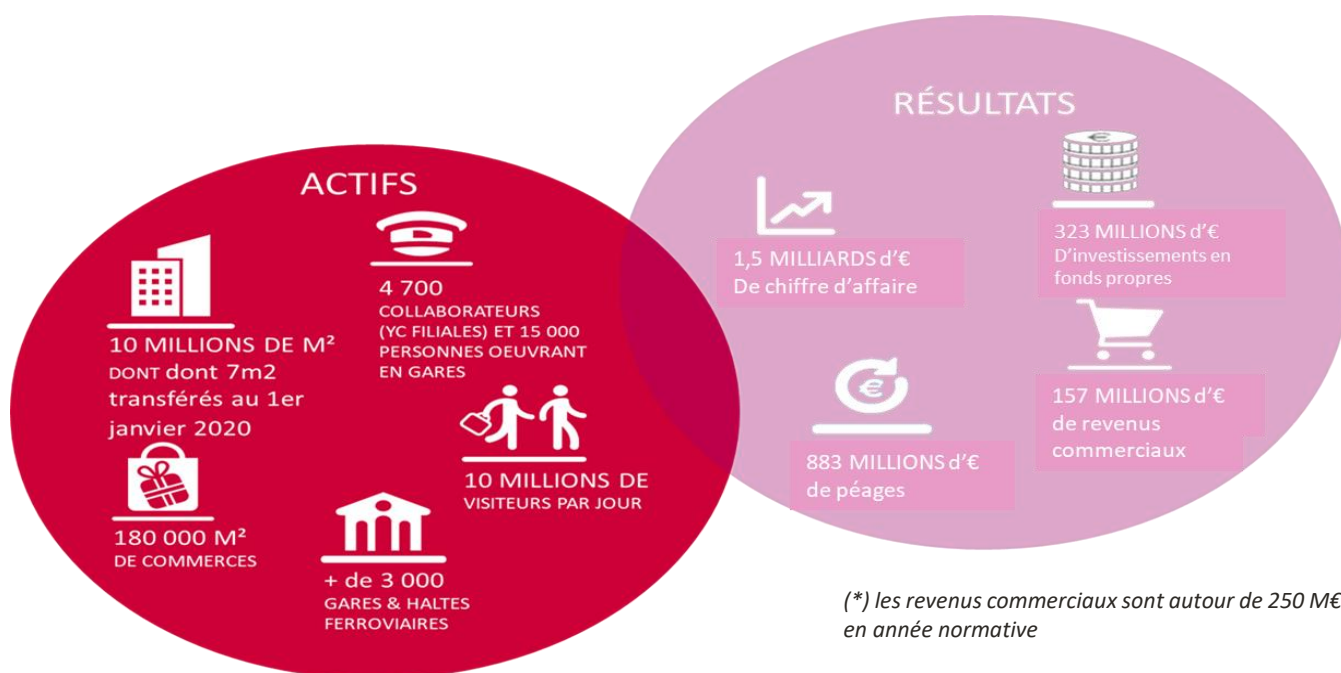
2.2 UN GESTIONNAIRE NATIONAL DES GARES AU SERVICE DE L’INTERET GENERAL, POUR DONNER ENVIE DE GARE

La « raison d’être » du gestionnaire des gares est d’être au service des transporteurs de tous les modes, des collectivités et des voyageurs. Une gare, quelle qu’elle soit, concentre toujours une surintensité de flux de voyageurs et visiteurs qui, mieux valorisée, doit participer à la rénovation urbaine en France, augmenter l’attractivité des transports publics et améliorer le quotidien de tous les voyageurs, visiteurs et riverains de la gare.

La mission de gestionnaire national des gares dans un système ouvert à la concurrence implique d’assurer l’exploitation quotidienne, l’entretien et la rénovation des 3000 gares françaises, en assurant un traitement neutre et non discriminatoire de toutes les demandes des transporteurs. Cette mission a été renforcée dans le cadre de la loi pour un nouveau pacte ferroviaire, en créant au 1^{er} janvier 2020 un gestionnaire unifié des gares, filiale du gestionnaire d’infrastructure SNCF Réseau.

A la fois lieu de transit pour les clients ferroviaires et espaces de vie appelés à drainer une clientèle plus large, les gares sont un moteur économique important pour les territoires.

Ci-dessous, quelques chiffres (année 2020) à l’appui :



La mission de gestionnaire de gares impose également la prise en compte d'autres principes d'intérêt général :

- La participation à l'effort de sécurisation des biens et des personnes
- Le maintien d'un effort de péréquation entre les territoires
- Une gestion maîtrisée et active,
- Une politique d'investissement volontariste

3. CADRE REGLEMENTAIRE DU DRG ET DEFINITION DES SERVICES

3.1 DISPOSITIONS GENERALES DU DRG

Le présent document est publié conformément aux dispositions de l'article 14-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du Réseau Ferré National (RFN), et au décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 modifié par les décrets n°2016-1468 du 28 octobre 2016 et n°2021-776 du 16 juin 2021. Cet article précise que :

« 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 [...]. ».

L'objet du Document de Référence des Gares (DRG) est de présenter les grands principes qui régissent, pour l'horaire de service 2022, les relations entre le gestionnaire unifié des gares et les entreprises ferroviaires et candidats qui demandent à bénéficier de l'accès par le réseau aux gares de voyageurs et aux haltes ouvertes au public, y compris les quais, et leurs bâtiments et leurs autres équipements et à bénéficier des services fournis en gare, conformément aux dispositions des décrets n° 2003-194, 2006-1279, 2010-708, 2012-70, 2016-1468 et 2021-776, et celles du Code des Transports.

Ce document précise les prestations régulées rendues en 2022 dans les gares ouvertes au service ferroviaire de voyageurs (cf. liste en annexe A0.1), le contenu des prestations fournies et les conditions dans lesquelles elles sont rendues. Le montant des redevances applicables est détaillé en annexe 1.1. Ces redevances correspondent aux charges prévisionnelles sur la période d'ouverture de ces gares (cf. horaires d'ouverture en annexe XX) et n'incluent pas la prise en charge d'éventuels coûts supplémentaires liés à une demande d'extension/de modification de ces horaires d'ouverture par une entreprise ferroviaire ou un candidat.

Compte tenu du regroupement des patrimoines en gares de Gares & Connexions et SNCF Réseau au 1^{er} janvier 2020 au sein de SNCF Gares & Connexions, filiale à 100% de SNCF Réseau, et du regroupement associé à la responsabilité des prestations, ce document présente un barème unique de redevances, dus par tout transporteur ou candidat, à l'exception des prestations relevant du gestionnaire d'infrastructure, qui restent intégrées dans le DRR 2022 (conformément à l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union Européenne du 10 juillet 2019 dans l'affaire C-210/18), quand bien même une partie de ces prestations peut être déléguée à SNCF Gares & Connexions.

3.1.1 DUREE D'APPLICATION

Ce document s'applique sur l'horaire de service 2022, qui débute le 12 décembre 2021 à 00:00 et se termine le 10 décembre 2022 à 24:00.

Le caractère exécutoire des redevances est subordonné à l'avis conforme de l'ART, conformément au II de l'article L. 2133-5 du code des transports.

Les redevances mentionnées dans le présent document et ses différentes parties s'entendent hors TVA. Elles sont exprimées en euros (€).

3.1.2 PERIODES D'OUVERTURE DU RFN

Les horaires d'ouverture des points d'arrêts desservis par les circulations voyageurs sont ceux des lignes qui les desservent.

Le tableau des horaires d'ouverture du réseau ferré national pour le service voyageurs indique les horaires d'ouverture :

- de tous les postes du réseau ferré national,
- des sections de lignes « voyageurs ».

Des plages d'ouvertures supplémentaires peuvent être demandées à l'adresse mail guichetunique@reseau.sncf.fr (cf. annexe A15 pour formulaire-type). Les modalités de tarification et de facturation de ces ouvertures supplémentaires sont décrites dans le Document de Référence du Réseau.

Les conditions d'utilisation et les conditions générales d'accès en gares sont précisées en annexe A9 et A10, respectivement.

3.1.3 INDISPONIBILITE DES INSTALLATIONS

❖ Construction - Aménagements – Maintenance programmée

Le gestionnaire de gare peut être amené, pour effectuer des travaux de construction, d'aménagement ou de maintenance sur ses installations, à ne pas mettre à disposition temporairement certains composants de ses prestations.

Si ces travaux sont de nature à perturber significativement le fonctionnement de la gare, le gestionnaire de gare s'engage à prévenir l'entreprise ferroviaire avant le démarrage de ces travaux, dès qu'il a connaissance de leur calendrier, et à lui indiquer leurs durées prévisibles. Le gestionnaire de gare

recherche avec les parties, chaque fois que cela est possible au plan technico-économique, une solution visant à minimiser les impacts pour l'ensemble des entreprises ferroviaires.

❖ Remise en état non programmée

En cas de défaillance d'une installation empêchant son utilisation, dans des conditions normales de fonctionnement, le gestionnaire de gare peut être contraint sans préavis de fermer celle-ci au public (notamment des escaliers mécaniques ou des ascenseurs, des accès, etc.) pendant le temps nécessaire à sa remise en état. Le gestionnaire de gare s'engage à informer sur les délais de remise en service des installations.

❖ Fermeture de la gare

Dans des circonstances exceptionnelles, notamment à la demande des services de police ou en cas de danger avéré pour la sécurité des passagers, une partie ou la totalité de la gare peut être fermée.

3.1.4 HYPOTHESES RELATIVES A LA DEMANDE DE PRESTATIONS

Les redevances sont établies sur la base d'une projection de l'évolution des charges et du niveau d'activité.

Les hypothèses relatives à la demande de prestations régulées sont construites conformément à l'article 13 du décret n°2012-70, en tenant compte de l'utilisation réelle de l'infrastructure sur les dernières années et des perspectives de développement du trafic.

Les perspectives de développement du trafic ferroviaire ont été établies sur la base des informations communiquées par les transporteurs.

La demande prise en compte pour 2022 s'élève à hauteur de 42 millions de départs de trains commerciaux (cf. annexe A1.2), chiffres en hausse par rapport à la prévision de départs-trains retenue pour l'élaboration du DRG 2021.

3.2 DEFINITION DES PRESTATIONS ET SERVICES EN GARES

Suivant les termes du décret n°2012-070, modifié par le décret n°2016-1468, les prestations dont les redevances font l'objet du présent document sont :

- **Les prestations qui relèvent du service de base :**
 - La prestation dite « de base », qui comprend notamment l'usage des installations aménagées pour la réception des passagers et du public jusqu'au train (donc la gestion courante et la maintenance des dites installations) ainsi que les services d'accueil, d'information et d'orientation des passagers ; depuis la réforme ferroviaire regroupant au 1^{er} janvier 2020 le patrimoine et les services de Gares & Connexions et de SNCF Réseau au sein d'une même entité juridique, SNCF Gares & Connexions, nous utilisons désormais le terme de « prestation de base unifiée »
 - La prestation d'assistance aux passagers handicapés ou à mobilité réduite,
 - La prestation dite « Transmanche » pour les trains utilisant le tunnel sous la Manche,
 - La prestation de mise à disposition des portes d'embarquement,
 - La mise à disposition d'espaces en gare destinés à la vente de titres de transports ferroviaires.

Ces prestations font chacune l'objet d'une tarification distincte et sont indiquées séparément dans les factures.

- **Les prestations qui relèvent d'un service « à la demande » :**

Ces prestations, telles que la mise à disposition d'espaces en gare autres que ceux destinés à la vente de billets (exemple : locaux de coupure du personnel roulant et locaux nécessaires à l'exploitation d'une EF : avitaillement, nettoyage des trains, location de bureaux, etc.) ou la mise à disposition d'installations de préchauffage des rames lorsqu'elles existent, doivent faire l'objet d'une demande ad hoc auprès de SNCF Gares & Connexions qui établira alors un devis. Toute personne intéressée par ces prestations peut s'adresser au GGEF (Guichet d'accès aux gares pour les Entreprises Ferroviaires).

Pour mémoire, les redevances de ce DRG concernent uniquement la partie des gares considérée comme installations de services, après détournement des actifs et des prestations qui doivent être considérés comme relevant de l'infrastructure ferroviaire. Les modalités de redevance liées à cette infrastructure ferroviaire sont présentées dans le DRR de SNCF Réseau.

3.2.1 PRESTATION DE BASE UNIFIEE

La prestation de base unifiée, globale et indivisible, comprend un socle de services indissociables, fournis à tout transporteur présent en gare, dans le cadre d'un contrat d'accès à la gare. Cette prestation de base unifiée est due pendant les heures d'ouverture de la gare au public.

Le principe général pour la fixation des horaires d'ouverture au public est celui d'une ouverture une demi-heure avant le premier train de la journée et d'une fermeture une demi-heure après le dernier train. Dans les gares régionales, les adaptations par rapport à ce principe font l'objet d'échanges avec l'autorité organisatrice régionale des transports.

Le contenu de la prestation de base dépend dans chaque gare :

- de la configuration des bâtiments,
- du niveau des équipements et des moyens mis en œuvre dans la gare, eux-mêmes étant liés à l'offre de transport présente en gare, en volume et en diversité.

Le descriptif synthétique de la consistance de ces services pour les gares fréquentées par plusieurs transporteurs est disponible en annexe A5.

La consistance des services pour les autres gares ainsi que les mises à jour sont disponibles sur demande auprès du guichet gares dans les trois mois suivant la demande.

La prestation de base comporte :

1. La mise à disposition et l'entretien des bâtiments, espaces et équipements nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains

Il s'agit en particulier, pour les voyageurs, des infrastructures et équipements :

- Les surfaces communes de circulation des voyageurs, espaces et salles d'attente communs, quais,
- Le mobilier de gare (bancs, sièges, poubelles, etc.),
- Les équipements et installations destinés à la circulation des flux voyageurs (passerelles, souterrains, escaliers et escaliers mécaniques, ascenseurs, portes automatiques, trottoirs roulants, chemins d'accès, etc.), y compris les équipements visant à permettre l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

2. La mise à disposition des services nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains

Il s'agit en particulier des services rendus aux voyageurs dans l'ensemble des espaces publics de la gare (cf. annexe A7).

3. L'accueil général et la mise à disposition de l'information collective des voyageurs en gare

Cette information est, selon les gares (cf. annexe A6) :

- Statique : signalétique, affichage fixe, marquage de gares et de services, ... ;
- Dynamique : affichage des horaires et des quais de départ et d'arrivée (théoriques et en temps réel en cas de situation perturbée) ;
- Sonore : annonces, ... ;
- Accessible en gare et à distance.

L'information sonore permet d'actualiser les renseignements écrits ou visuels afin de compléter l'information dynamique.

Typologie d'informations à destination des voyageurs

L'information des voyageurs concerne :

- les informations relatives à la sécurité du public sur les quais ;
- la diffusion d'annonces de prudence complétant les mesures de sécurité du public en gare. Ces annonces appuient, lorsqu'elles sont prévues, la signalétique de sécurité pour prévenir les risques liés à l'activité ferroviaire en gare. Elles contribuent à la gestion de la sécurité des flux sur les quais et sont donc à ce titre, prioritaires sur toutes les autres annonces ;
- les informations relatives à la circulation des trains en situation normale et perturbée ;
- les informations relatives à la sûreté ;
- les annonces spécifiques au site ;
- les informations multimodales :
 - l'information dynamique sur écran (pour les très grandes gares et les gares du segment a) concerne l'affichage des horaires en temps réel (ou théoriques) des différents réseaux de transports public de voyageurs présents sur le pôle d'échanges de la gare ;
 - l'information statique sur affiches et fiches horaires fournies par les entreprises ferroviaires (toutes gares) concerne les plans des lignes et les fiches (ou affiches) horaires des différents réseaux de transports public de voyageurs présents sur le pôle d'échanges de la gare.

La consistance des informations

Les gares diffèrent notamment en termes de volume annuel de trafic, de type de clientèle (affaires, occasionnels, pendulaires...) et de type de trafic (international, national, régional / local).

La consistance des informations est adaptée aux caractéristiques de la gare.

Les haltes (points d'arrêt locaux sans bâtiment ouvert aux voyageurs et sans accueil) ne comportent pas systématiquement d'information dynamique.

Les principes de la signalétique en gare

L'ensemble des entreprises ferroviaires desservant la gare est présenté sur la signalétique de seuil de gare par l'affichage des logogrammes (sur les totems d'entrée de gare).

La signalétique directionnelle en gare reprend un marquage générique des services communs de la gare à l'aide de pictogrammes inscrits sur les panneaux ad hoc. La localisation de l'ensemble des services est repérable sur des plans d'orientation.

L'ensemble des règles et principes de l'affichage et de la signalétique en gare est disponible sur demande.

4. Les missions d'orientation dans la gare et l'information sur les services présents en gare, sur l'intermodalité et sur la desserte ferroviaire de la gare

Le contenu de ces missions évolue progressivement, les voyageurs demandant une meilleure visibilité du service, à la fois :

- sur le contenu des missions d'accueil, avec de nouvelles dénominations des lieux d'information,
- sur le positionnement en gare : ainsi le point d'information en gare peut être fixe ou itinérant ; fixe pour une information confortable et approfondie, itinérant pour une information réactive et plus synthétique.

L'accueil général peut être effectué par des agents dédiés à cette mission et par des agents qui effectuent aussi d'autres missions ainsi que par des dispositifs ou équipements spécifiques d'information et d'orientation des voyageurs.

L'information multimodale consiste à orienter les clients et à les informer vers/sur les autres modes de transport au départ de la gare, pour leur assurer la continuité du voyage.

5. La gestion opérationnelle des flux de voyageurs dans la gare, afin de veiller au respect des règles d'exploitation de la plateforme.

Il s'agit de mettre en œuvre le service de coordination de plateforme (cf. annexe A8) et d'adapter le cas échéant les conditions de production, coordonner l'intervention éventuelle des services extérieurs.

6. La gestion de site, propreté, sûreté et sécurité dans le cadre de la gestion de la gare en tant qu'Etablissement Recevant du Public (ERP).

Le gestionnaire de gares s'assure que les installations et les équipements mis à disposition des voyageurs sont disponibles et en bon état de fonctionnement et que le niveau de qualité en matière de propreté et de sûreté est satisfaisant.

Le gestionnaire des gares :

- gère les bâtiments et surveille l'état de fonctionnement et de propreté des installations à disposition des voyageurs ;
- assure la gestion des déchets issus tant des clients que des transporteurs et des différents occupants de la gare (ramassage des poubelles situées sur les zones accessibles au public, collecte et évacuation des déchets en vue le cas échéant de leur recyclage dans certaines gares équipées à cette fin) ;
- déclenche les interventions techniques (maintenance et nettoyage) en cas d'incident ou de dysfonctionnement ;
- surveille le site et, en cas de dysfonctionnement ou en cas de sollicitation de l'occupant, prend les mesures immédiates ou fait intervenir les acteurs concernés (agents de la sécurité, police, SUGE, Pompiers, ...).

7. Les services divers d'accompagnement au voyage (objets trouvés, consignes, toilettes, Wifi à l'usage du public, etc.).

Le dimensionnement de ces services et leur consistance varient en fonction de la taille de la gare, de la typologie de sa clientèle etc.

Ces services, inclus dans la prestation de base unifiée, peuvent selon leur utilisation spécifique par le public faire l'objet d'un paiement par l'utilisateur. Dans cette hypothèse, selon le cas, les coûts et les recettes sont soit incluses en totalité dans le calcul de la prestation de base unifiée, soit intégrés sous la forme d'un solde net de charges ou de recettes.

A noter que les objets trouvés et le wifi sont des prestations non facturées à l'utilisateur, de par leur caractère essentiel et d'usage général au profit des clients de l'ensemble des transporteurs. Il en sera de même progressivement, à partir du DRG 2022, pour les toilettes qui se trouvaient jusqu'alors être payantes. Les consignes, qui n'ont pas ce caractère d'usage général, font en revanche l'objet d'un paiement par l'utilisateur.

3.2.2 PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES A MOBILITES REDUITE (PMR)

Le décret n°2012-070 modifié par le décret n°2021-776 impose désormais que ces prestations d'assistance PMR/PSH (personne en situation de handicap) fassent l'objet d'une tarification spécifique et qu'elles soient facturées en fonction du volume des prestations réalisées. Les personnes handicapées et les PMR se voient ainsi offrir une prestation d'assistance gratuite en gare pour leur faciliter l'accès aux trains. Cette prestation est due au même titre que la prestation de base (cf. annexe A12 pour clauses contractuelles), sauf si une entreprise ferroviaire ou une autorité organisatrice décide de l'assurer par elle-même et pour son propre compte. Elle est réalisée, suivant les gares, soit par les personnels du gestionnaire de gares, soit pour le compte du gestionnaire de gare par les agents des entreprises ferroviaires assurant des missions d'escale, soit par un prestataire.

Ce service d'assistance est un service gratuit pour les clients finaux. Il consiste à accueillir et accompagner une personne handicapée ou à mobilité réduite, munie d'un titre de transport :

- Au départ : depuis un lieu accessible de rendez-vous dans la gare de départ jusqu'à son siège dans train
- A l'arrivée : depuis la place dans le train jusqu' :
 - o à la sortie de la gare,
 - o à la place dans le train en correspondance dans la même gare,
 - o au lieu accessible de rendez-vous en gare,
 - o à la station de taxi lorsqu'elle est dans les emprises du gestionnaire de gare ou tout au plus sur un terrain jouxtant ces dernières,
 - o au car en correspondance repris sur le billet de train s'il se situe dans les emprises ferroviaires de la gare.

L'assistance est également due pour les cars et taxis de substitution liés aux aléas travaux, en cas de correspondance au départ ou à l'arrivée. Les clients finaux PSH/PMR sont pris en charge quel que soit l'éloignement physique du moyen de substitution, y compris en-dehors des emprises de la gare.

Le service est garanti à condition que les clients réservent leur assistance à l'avance auprès des transporteurs. Les clients se présentant en gare, sans réservation d'assistance, seront pris en charge pendant les horaires d'ouverture du service dans la mesure des possibilités.

L'aide au portage d'un bagage d'un poids inférieur à 15 kg est comprise dans la prestation d'assistance.

Dans le cadre de cette prestation d'accompagnement, aucun geste médical ou paramédical ne peut être effectué, tel que :

- la prise en charge de matériel goutte à goutte,
- le transport d'une personne sur un brancard,
- les gestes de première nécessité (se nourrir, boire, se vêtir, etc.) sur une personne incapable de les accomplir seule,
- le transport à bras d'une personne en fauteuil roulant de son fauteuil à sa place.

Enfin les besoins personnels tels que l'achat de nourriture, de boissons, l'accompagnement dans les commerces, les points de vente des transporteurs et les services de la gare (consignes, toilettes, etc.) ne sont pas compris dans la prestation d'accompagnement.

La prestation PMR est adaptée aux équipements et aux installations de chacune des gares concernées.

3.2.3 PRESTATION TRANSMANCHE

Le franchissement du tunnel sous la Manche impose des contraintes particulières aux entreprises ferroviaires souhaitant assurer des liaisons entre la France et la Grande-Bretagne, contraintes liées d'une part à l'entrée et à la sortie de l'espace Schengen et d'autre part aux normes de sûreté et de sécurité dans le tunnel. Ce régime de sûreté s'est traduit par un ensemble de prescriptions conjointes des gouvernements français, belge et britannique, puis a été complété par de nombreux accords relatifs à la sûreté et aux contrôles frontaliers, conclus entre les pays utilisateurs et les entreprises ferroviaires concernées.

Avant tout franchissement du tunnel sous la Manche, les intervenants de la liaison Transmanche (notamment le gestionnaire de gares et les entreprises ferroviaires) ont pour obligation de s'assurer de la mise en sûreté des trains.

Pour répondre à ces contraintes, des surfaces et des locaux sont dédiées au trafic Transmanche dans les gares aujourd'hui concernées par cette desserte (voir la liste des gares concernées en annexe A1.1). L'accès à cet espace Transmanche est soumis à des règles particulières, applicables à l'ensemble des personnes et des biens autorisés à y accéder.

Le gestionnaire des gares y organise une prestation dite « Transmanche » ; il y est responsable de la mise en place des mesures de sûreté lors de l'embarquement en gare des personnes et de biens.

Ainsi, les espaces Transmanche et les rames y stationnant ne doivent pas permettre la pénétration de tiers ou d'objets non autorisés.

Le contrôle sûreté des voyageurs et de leurs bagages est placé sous la responsabilité du service des douanes qui assure cette mission au moyen d'appareils mis à disposition par le gestionnaire des gares.

La consistance précise des surfaces, installations et services accessibles ainsi que l'amplitude horaire de la prestation Transmanche pour chacune des gares concernées sont détaillées dans les Consignes Locales de Gestion de Plateforme (CLGP) de chacune des gares, annexées au contrat d'accès gare.

Chaque site doit disposer de sa consigne sûreté locale, déclinaison de la consigne nationale sûreté Transmanche, qui comprend, outre la description du site et des mesures de sûreté :

- un ou plusieurs plans détaillés du site et des locaux avec visualisation :
 - des différentes zones (zone publique, zone en sûreté) ;
 - des différents accès ;

- des dispositifs physiques de protection mis en place ;
- des locaux et moyens mis à disposition des autorités ;
- un répertoire des accès identifiant les cheminements des différents utilisateurs avec une description précise du cheminement ;
- un répertoire à jour des différents intervenants sur le site.

Les entreprises ferroviaires doivent compléter, pour ce qui les concerne, le dispositif de la prestation Transmanche afin de respecter l'ensemble des normes et procédures édictées par la Commission Intergouvernementale. La mise en sûreté des rames est du ressort de l'entreprise ferroviaire.

Dans chacune des gares concernées, cette prestation Transmanche forme un tout indivisible bénéficiant à l'ensemble des entreprises ferroviaires souhaitant emprunter le tunnel sous la Manche au départ de la gare, et à elles seules.

Dans le cadre des dispositions de l'ordonnance n° 2019-78 du 6 février 2019 relative à la préparation du retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne en matière de transport routier de personnes et de marchandises et de sûreté dans le tunnel sous la Manche et sous réserve d'agrément des autorités françaises, le DRG 2020 proposait une prestation optionnelle de contrôle d'accès dans les zones transmanche de façon à assurer que toute personne y pénétrant ne transporte aucun objet interdit ou dangereux, notamment en utilisant des scanners de bagages à rayons X et des portiques de détection de métal. Tout comme dans le DRG 2021, cette option n'est pas reconduite dans le DRG 2022, mais pourra être réintroduite ultérieurement.

De même, compte tenu des circonstances actuelles (suites du Covid-19 et du Brexit), le périmètre des dessertes prévues reste réduit par rapport aux années antérieures jusqu'en 2020. Si une amélioration de la situation conduisait à rétablir au cours du service horaire 2022 des dessertes de gares non listées en annexe, les tarifs applicables seraient alors ceux du DRG 2020.

Le gestionnaire des gares dimensionne les installations adaptées à chacune des gares concernées. A cette fin, le gestionnaire des gares, sur la base de sa connaissance des flux de trafics actuels et prévisibles :

- fournit des aménagements permettant l'exercice des différentes missions des services étatiques, notamment par mise à disposition de lignes de contrôles adaptées ;
- assemble et supervise ces dispositifs et propose aux autorités l'information adaptée à l'atteinte d'une qualité de service optimale.

3.2.4 PRESTATION DE MISE A DISPOSITION DES PORTES D'EMBARQUEMENT

Dans le cadre d'une évolution du besoin des entreprises ferroviaires, le gestionnaire des gares propose depuis le 1er janvier 2019 une nouvelle prestation d'utilisation de portes d'embarquements, permettant le contrôle automatisé des titres de transport dans certaines gares, pour tous les transporteurs qui en feront la demande. La liste des gares concernées est précisée en annexe A0.1 et les consignes d'embarquement sont quant à elles renseignées dans les annexes A13.1 à A13.5.

Cette prestation relève du service de base mais elle reste facultative et ne sera facturée qu'aux seuls utilisateurs de ce nouveau service dans les gares qui ne sont pas intégralement équipées. Néanmoins, dans les gares intégralement équipées de ce dispositif, l'usage de celui-ci pourra être rendu obligatoire en tant que service de base, notamment pour des motifs de sûreté. Cet usage pourra également être rendu obligatoire en cas de départ conjoint de deux trains sur un même quai, dont l'un utilise déjà les portes d'embarquement.

La prestation comprend la mise à disposition des équipements et le système d'information associé, permettant la lecture des titres de transport avec code barre 2D normalisé notamment. Les développements nécessaires à la prise en compte de titres de transport spécifiques seront à la charge du demandeur.

En outre, à partir de l'horaire de service 2022, dans le cadre de la prestation d'embarquement, SNCF Gares & Connexions généralise la prestation de téléopération. Pour les transporteurs utilisateurs ne disposant pas d'équipe embarquement en gare, cette prestation permet une assistance à distance auprès des voyageurs ayant des difficultés lors de la validation de leur titre de transport aux portes d'embarquement. Ce dispositif intègre l'assistance d'un téléopérateur, joignable par une visiophonie déployée à proximité des portes d'embarquement. La téléopération est déjà utilisée sur 3 gares (Marseille St Charles, Marseille Blancarde et Nice).

Toute nouvelle demande d'utilisation ou de déploiement de la téléopération fera l'objet d'une étude de faisabilité et le coût de la prestation téléopération s'établira sur devis, dans le respect du périmètre de gestion et de l'estimation du nombre de passagers embarqués dans la gare considérée.

3.2.5 MISE A DISPOSITION D'ESPACES OU DE LOCAUX ADAPTES A LA REALISATION DES OPERATIONS DE VENTE DE TITRES POUR LES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE

Les entreprises ferroviaires peuvent demander, dans les gares desservies par leur service de transport ferroviaire, l'occupation d'espaces ou de locaux en gare pour la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaires selon les conditions suivantes :

- les locaux ou surfaces sont proposés de façon à respecter les bonnes conditions de gestion des flux, la sécurité, le zoning de la gare (c'est à dire la répartition physique équilibrée des services et activités en gare) et la vocation commerciale ou technique des locaux ou surfaces demandés,
- l'utilisation des espaces ou locaux doit respecter les normes de la gare (sécurité, sûreté, etc.) citées en particulier dans le Règlement Intérieur « Occupants » de la gare.

Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du transport de voyageur et afin que les différentes billetteries soient regroupées en gare dans une logique de simplicité pour les voyageurs, SNCF Gares & Connexions se réserve le droit de définir dans chaque gare un emplacement unique en capacité d'accueillir la totalité des espaces de vente de tous les transporteurs actuels et futurs. Cet espace est choisi afin d'optimiser le parcours des voyageurs en gare, quels que soient le transporteur et le quai de départ de son train.

L'occupation d'espaces en gare fait l'objet d'un contrat spécifique avec SNCF Gares & Connexions.

Ce contrat n'est pas un bail commercial, mais une convention d'occupation du domaine public, et est par conséquent soumis aux règles de la domanialité précisées dans le code général de la propriété des personnes publiques.

Un tel contrat est accordé personnellement à l'occupant, il ne peut pas être librement cédé ou transféré à un tiers. Il fait en outre l'objet d'une facturation distincte de la prestation de base unifiée.

Les modalités de la demande d'accès à cette prestation sont disponibles sur le site de SNCF Gares & Connexions (www.gares-sncf.com).

3.2.6 OCCUPATION PAR L'ENTREPRISE FERROVIAIRE D'ESPACES OU DE LOCAUX EN GARE AU SEUL USAGE DE L'ENTREPRISE FERROVIAIRE

Dans le cadre des prestations régulées, les entreprises ferroviaires peuvent demander, dans les gares desservies par leur service de transport ferroviaire, l'occupation d'espaces ou de locaux en gare à leur seul usage, en fonction des capacités disponibles, selon les conditions suivantes (cf. annexe A11) :

- la destination principale de l'occupation doit être directement liée au service ferroviaire : locaux de service pour les personnels ou pour les services techniques nécessaires au service ferroviaire ;
- toute modification de destination de l'occupation doit faire l'objet d'une information au gestionnaire de la gare qui donnera lieu ou non à autorisation ;
- les locaux ou surfaces sont proposés de façon à respecter les bonnes conditions de gestion des flux, la sécurité, le zoning de la gare (c'est à dire la répartition physique équilibrée des services et activités en gare) et la vocation commerciale ou technique des locaux ou surfaces demandés ;
- l'utilisation des espaces ou locaux doit respecter les normes de la gare (sécurité, sûreté, etc.) citées en particulier dans le Règlement Intérieur « Occupants » de la gare.

Ces occupations font l'objet d'un contrat spécifique avec le gestionnaire des gares.

Ce contrat n'est pas un bail commercial, mais une convention d'occupation du domaine public, et il est par conséquent soumis aux règles de la domanialité précisées dans le code général de la propriété des personnes publiques.

Un tel contrat est accordé personnellement à l'occupant, il ne peut pas être librement cédé ou transféré à un tiers.

A la demande des entreprises ferroviaires ne desservant pas une gare donnée, un espace ou un local peut néanmoins être proposé dans ladite gare, en fonction des disponibilités et des éventuels autres projets d'implantation prévus.

Il est à noter que la mise à disposition d'espaces en gare pour les « salons grands voyageurs » ou « Lounge » ne fait pas l'objet de redevances régulées au sens des textes en vigueur. La tarification non régulée applicable est communiquée sur simple demande auprès du guichet gares. Néanmoins, dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, des dispositions similaires à celles précisées pour les espaces de ventes pourront être mises en œuvre à l'occasion du renouvellement ou des nouvelles conventions pour ce type d'occupation.

3.2.7 INSTALLATIONS SPECIFIQUES

Certaines gares disposent d'installations spécifiques qui, du fait de leurs implantations historiques et non systématiques, ne font pas partie de la prestation de base unifiée.

La mise à disposition des installations existantes est conditionnée à la prise en charge par le(s) demandeur(s) des coûts de maintenance préventive et corrective, ainsi que, s'il y a lieu, des coûts de renouvellement/régénération. Les installations concernées sont de deux types :

- Préchauffage/climatisation des rames via des prises de pré-conditionnement

Les installations de préchauffage en gare constituent une prestation qui permet aux transporteurs qui le souhaitent de transférer de l'énergie électrique aux rames de voyageurs présentes en gare, afin de les mettre en confort climatique : les préchauffer en hiver ou les climatiser en été.

Les charges d'entretien courant seront facturées en fonction d'un tarif moyen par installation (calculé sur l'ensemble du parc recensé sur l'ensemble des gares). A titre indicatif, le coût moyen de

maintenance préventive et corrective de ces installations s'établit à date à 16 k€ par an et par site. Le coût des opérations de renouvellement/régénération fera l'objet d'une facturation séparée.

- Bouches à eau

Ces bouches, lorsqu'elles existent, permettent d'assurer le remplissage en eau du train, en particulier pour permettre la bonne utilisation des toilettes.

Les demandes des entreprises ferroviaires portant sur l'utilisation d'une ou plusieurs de ces installations font l'objet d'une étude de faisabilité site par site, en fonction de la date d'utilisation demandée et de la disponibilité des installations. Au préalable, le gestionnaire des gares fournit à la demande des entreprises ferroviaires un descriptif des installations (existence dans la gare considérée, voies équipées, caractéristiques).

Les opérations de main d'œuvre liées à la mise en protection, au branchement et débranchement de ces installations et à la levée de la protection sur celles-ci sont à effectuer par le personnel de l'entreprise ferroviaire, sous sa propre responsabilité. Au préalable, le gestionnaire des gares remet à l'entreprise ferroviaire la documentation technique nécessaire relative à l'utilisation de ces équipements sur les sites concernés.

3.3 PRINCIPES GENERAUX DU CALCUL TARIFAIRE

La tarification présentée dans ce document s'inscrit dans le cadre réglementaire du décret n°2012-70, modifié par les décrets n°s 2016-1468 et 2021-776.

Certains principes structurants de la tarification des redevances des gares de voyageurs demeurent donc inchangés depuis le premier DRG, établi pour l'horaire de service 2014.

3.3.1 UNE TARIFICATION STRICTEMENT BASEE SUR LES COUTS

La tarification des redevances pour les prestations régulées est fondée sur une stricte couverture des coûts. Cela signifie que le niveau d'une redevance est égal à la somme des coûts correspondant à la réalisation de cette prestation, auquel on ajoute un bénéfice qui doit être « raisonnable » selon la loi et dont les modalités de détermination sont très précisément encadrées.

Ce mode de tarification, classique pour des prestations régulées, ne laisse aucune latitude au gestionnaire de gares pour moduler (à la hausse ou à la baisse) le tarif résultant du calcul. Il n'existe également aucune marge de négociation possible pour un client ou une gare donnée, quelle qu'en soit la raison : un geste commercial, courant dans le secteur non régulé, est assimilable à une pratique discriminatoire en environnement régulé.

La maille de calcul est appelée le « périmètre de gestion » (cf. annexe A0.2). Un périmètre de gestion est constitué d'une ou plusieurs gares et il peut y avoir jusqu'à plusieurs centaines de gares dans un périmètre de gestion. Le tarif doit strictement couvrir les coûts d'un périmètre de gestion, de façon totalement étanche avec les coûts d'un autre périmètre de gestion : aucune mutualisation ou péréquation n'est autorisée entre périmètres de gestion.

La redevance de la prestation de base unifiée (hors prestation d'assistance PSH/PMR) est déterminée en divisant le total des coûts du périmètre de gestion par le nombre de départs-trains prévus dans ce périmètre de gestion (modulé le cas échéant selon les différents types de train conventionné / open access, modulation déclinée selon quatre grandes catégories de gares (les TGA, les gares A, les gares B et les gares C).

3.3.2 CALCUL DES CHARGES

Les coûts retenus sont classés en deux grandes catégories (cf. annexe A3.1) :

- Les charges dites d'investissements, correspondant aux dotations aux amortissements, à la rémunération des capitaux investis par le gestionnaire des gares ainsi que les frais d'émergence et de maîtrise d'ouvrage associés.
- Les charges dites d'exploitation (ex : coût des contrats de nettoyage, charges salariales) ;

La rémunération des capitaux investis correspond d'une part à la couverture des charges financières pour les emprunts nécessaires ainsi que la rémunération des capitaux propres investis. Les charges d'exploitation sont refacturées sans marge. La rémunération des capitaux propres constitue donc le seul bénéfice du gestionnaire des gares pour la réalisation des prestations régulées (qualifié de « bénéfice raisonnable » par les textes en vigueur).

La rémunération des capitaux investis est calculée en multipliant un taux (appelé CMPC ou WACC¹) par la valeur nette comptable des actifs de chaque périmètre de gestion. La valeur du CMPC est approuvée par l'ART dans le cadre de son avis conforme sur la tarification du DRG.

Le niveau du CMPC doit permettre au gestionnaire des gares de réaliser un bénéfice raisonnable en contrepartie de la fourniture des prestations régulées et ainsi d'assurer le financement pérenne de ses investissements.

3.3.3 VENTILATION DES COÛTS ENTRE ACTIVITES REGULEES ET NON REGULEES

Plusieurs activités, régulées et non régulées, cohabitent dans les gares de voyageurs.

L'article 3-I du décret n°2012-70 dispose que les charges communes correspondant à la réalisation des différentes prestations doivent être affectées conformément à la quote-part des charges communes liées à la réalisation des prestations régulées.

Deux clefs de répartition des charges communes sont principalement utilisées :

- La part de la surface totale de la gare, pour ventiler les charges de gros entretien par exemple ;
- La part de la surface de la gare ouverte au public (ou zone cœur de gare), pour répartir les charges de gardiennage par exemple.

3.3.4 TARIFICATION REGULEE DE L'OCCUPATION DES ESPACES EN GARE

Les redevances d'occupation pour les espaces en gare destinés à des activités régulées au sens du décret n°2012-70 modifié sont établies suivant les modalités décrites ci-après (cf. barème en annexe A2).

Ces redevances comprennent une part de prix de marché et une part des coûts de revient (charges d'exploitation et de capital allouées à ces espaces). Les prix, gare par gare, sont modulés à l'intérieur de certaines gares suivant leur emplacement.

La proportion de prix de marché et de coût de revient a été définie de façon à optimiser la couverture des charges des loyers régulés, tout en limitant la hausse des loyers susceptible d'entraîner un effet d'éviction : elle s'établit à 20% du coût de revient et 80% du prix de marché établi selon les modalités établies en annexe 3.2.

A noter que ce calcul du prix de marché, applicable par ailleurs aux activités non régulées (back-office, espaces grand voyageur, billetterie pour un autre service de transport), fait l'objet de certaines

¹ Coût Moyen Pondéré du Capital ou Weighted Average Cost of capital

modifications en 2022, en particulier la suppression du plafonnement des tarifs de certaines gares et l'alignement du tarif de la zone immobilière sur un prix de marché basé sur la côte Callon.

Dans le cadre de l'application de ces dispositions, il est précisé que les baux mixtes, correspondant à des activités régulées et non régulées, ne sont pas possibles. La nature des activités exercées doit être établie au préalable, pour définir si elles relèvent d'une activité régulée ou non régulée au sens du décret n°2012-70 modifié. En cas de déclaration erronée, le gestionnaire des gares appliquera rétroactivement sur la totalité de l'espace la redevance d'occupation adaptée (régulée ou non régulée).

Par ailleurs, s'agissant des loyers des automates de ventes de titres de transport ferroviaires et assimilés, la surface forfaitaire retenue depuis 2018 pour la détermination du loyer s'établit à 1 m² par distributeur. Si le distributeur est implanté sur les quais, la redevance correspondant à l'occupation de cet espace est celle des espaces flux de la zone cœur de gare si elle est définie (tarif espace flux = tarif zone centre gare -50%), ou à défaut des espaces de la zone immobilière.

Pour les activités de ventes mobiles de titre de transport en gare, la surface forfaitaire pour l'établissement des loyers est fixée dans le DRG 2022 à 1 m² par agent effectuant cette activité sans utiliser de guichet mobile, et à 4 m² par agent utilisant un guichet mobile de vente du transporteur (hors loyer du local du rangement). Ce guichet mobile et son usage doivent être au préalable agréé par le représentant local de SNCF Gares & Connexions (taille, rangement, positionnement, respect des normes de sécurité incendie, ...).

3.4 SYSTEME DE BONUS-MALUS POUR LA QUALITE DE SERVICE

Le système mis en œuvre est inspiré par les meilleures pratiques d'autres industries régulées et comprend :

- Un mix d'indicateurs de satisfaction et de production ;
- Un mécanisme d'incitation financière se déclenchant au-delà d'un seuil en écart avec l'objectif ;
- Un dispositif de malus (niveau standard de qualité) pour tous les indicateurs (sauf indicateur PMR), complété par un dispositif de bonus pour l'indicateur de satisfaction des voyageurs.

La mise en place d'un bonus pour l'indicateur de satisfaction des clients se justifie, car un très bon niveau de satisfaction des voyageurs en gare a des répercussions favorables sur l'ensemble du système ferroviaire, et qu'il s'inscrit dans un projet managérial global impliquant l'ensemble des collaborateurs. Dans ce cadre, un système de bonus-malus se doit d'être motivant et positif et il ne peut être conçu comme exclusivement punitif.

Conformément aux articles 5 et 6 de la décision n°2017-008 et à l'article 5 de la décision n°2017-018 de l'ART, ces indicateurs, les objectifs associés et le mécanisme d'incitation financière ont été soumis à une concertation avec les parties prenantes en 2017 et fin 2019 – début 2020. Dans ce cadre, un indicateur de qualité des prestations PMR a été ajouté, de même qu'un indicateur sur le taux de disponibilité des portes d'embarquement.

Les indicateurs et les objectifs retenus pour 2022 sont les suivants :

- indicateur de disponibilité des ascenseurs et escalators (malus uniquement jusqu'à 0,1% du chiffre d'affaire de la prestation de base) : l'objectif 2020 de 97% de taux de disponibilité de l'élévateur reconduit en 2021, l'est aussi en 2022, mais l'outil de mesure a évolué (mesure en temps réel grâce à un système dit « IoT » par lequel les objets physiques sont connectés à internet) ; la reconduction de l'indicateur à un niveau identique à 2020, traduit en réalité un objectif d'amélioration significatif, du fait de la mesure en temps réel d'une indisponibilité

(versus les mesures antérieures via le tour de gare, pouvant conduire à un signalement plus tardif de l'indisponibilité et donc à une mesure moins complète de sa durée) ;

- indicateur d'information voyageur reposant sur la disponibilité des écrans TFT (malus uniquement, jusqu'à 0,1% du chiffre d'affaire de la prestation de base) : cet indicateur est depuis 2021 séparé de l'indicateur mesurant la satisfaction des voyageurs vis-à-vis de l'information en gare ; l'objectif pour 2022 est fixé à 97,4% de taux de disponibilité (contre 97,3% en 2021) ;
- indicateur mesurant la satisfaction des voyageurs vis-à-vis de l'information en gare (malus uniquement, jusqu'à 0,1% du chiffre d'affaire de la prestation de base) : cet indicateur est depuis 2021 séparé de l'indicateur sur la disponibilité des écrans TFT ; l'objectif pour 2022 est fixé à 8 (sur 10), en continuité avec l'objectif 2021, l'évolution des modalités de suivi notamment en situation perturbée traduisant en réalité une amélioration de la performance si cet objectif est tenu ;
- indicateur de propreté mesurée (malus uniquement jusqu'à 0,1% du chiffre d'affaire de la prestation de base) : l'objectif de cet indicateur est maintenu à 90% comme en 2020 et en 2021, en phase avec les objectifs contractualisés avec les prestataires ; néanmoins, il faut rappeler que l'objectif 2019 était fixé à 90% pour le patrimoine historique Gares & Connexions mais à 80% pour le patrimoine transféré de SNCF Réseau, ce qui représente un objectif d'amélioration significatif ;
- indicateur de satisfaction des voyageurs (+/- 0,2% du chiffre d'affaire de la prestation de base, sous forme de bonus ou de malus) : compte tenu des progrès enregistrés dans les résultats de ces dernières années, l'objectif pour 2022 est fixé à +0,2% par rapport à la moyenne 2017-2019, calculé et fixé par périmètre de gestion (contre + 0,1% par rapport à la moyenne 2017-2019 dans le DRG 2021) ;
- indicateur de taux de réalisation des prestations PMR commandées à l'avance : suivant la recommandation du régulateur dans son avis n°2021-048 sur le DRG 2021, cet indicateur, qui faisait jusqu'ici l'objet d'un simple suivi, fait désormais également l'objet d'une incitation financière sous la forme d'un malus pouvant aller jusqu'à 1% du montant de la prestation d'assistance PMR.

Ces indicateurs sont mesurés et publiés chaque année, pour chaque périmètre de gestion. Lorsqu'il y a plusieurs gares au sein d'un périmètre de gestion, les indicateurs sont publiés gare par gare et c'est la moyenne arithmétique qui est utilisée pour le calcul du bonus / malus.

Pour répondre à la recommandation du régulateur de prendre en compte un plus grand nombre de gares, donc de périmètres de gestion, dans le calcul du bonus / malus, chaque indicateur fait désormais l'objet d'une incitation financière si 5% au moins de gares du périmètre de gestion concerné disposent d'une mesure, au lieu d'un seuil de 10% auparavant.

Lorsqu'un indicateur ne peut pas être mesuré sur toutes les gares d'un périmètre de gestion, une éventuelle modification/extension du choix des gares composant l'échantillon mesuré est soumise aux transporteurs et autorités organisatrices concernées.

Le mécanisme de bonus-malus est calculé sur chacun des périmètres de gestion. Le montant financier (bonus/malus) en résultant est restitué ou imputé sur la facture des transporteurs.

Les détails du mécanisme de bonus/malus sont présentés en annexe A4 :

- Modalités de mesure de chaque indicateur ;

- Historique de la mesure des indicateurs proposés ;
- Objectifs ;
- Mécanisme financier.

4. CONSTAT, DIAGNOSTIC ET CIBLE TARIFAIRE

SNCF Gares & Connexions souhaite que le DRG 2022 s'inscrive dans le prolongement du DRG 2021, et constitue ainsi une étape supplémentaire vers une tarification qui soit davantage en phase avec la stratégie des gares pour la décennie à venir et dont elle serait le reflet. Il convient néanmoins auparavant de rappeler le constat et le diagnostic de la situation actuelle, avant de définir une cible tarifaire à terme, en lien avec notre positionnement stratégique, en vue d'une évolution tarifaire complète qui s'inscrirait dans les DRG 2023 et 2024.

4.1 CONSTAT ET DIAGNOSTIC

La réforme ferroviaire au 1er janvier 2020 a permis une réunification du patrimoine en gare au sein de SNCF Gares & Connexions, filiale à 100% du gestionnaire d'infrastructure du Réseau Ferré National, SNCF Réseau. Cette réunification est le gage d'une gestion intégrée, d'une clarification des responsabilités et d'une meilleure coordination entre les différents projets en gares. Elle permettra une véritable politique d'asset management, une planification plus homogène des investissements dans chaque gare et une meilleure continuité dans le parcours clients et la signalétique associée.

Le DRG 2020 a constitué une première étape de cette réunification, par l'élaboration d'un document technique et tarifaire commun à SNCF Gares & Connexions et SNCF Réseau. Cependant, élaboré en amont de la réforme, il se limitait à juxtaposer pour réunir in fine les tarifications issues des structures de coûts et des organisations de ces deux entités. Le DRG 2021 a été la première véritable opportunité d'établir une tarification unique qui soit davantage le reflet de cette réunification des patrimoines et de ce regroupement des responsabilités. Le DRG 2022 consolide cette réunification.

4.1.1 SUIVI DES ATTENTES ET RECOMMANDATIONS DE L'ART

Ces attentes, exprimées notamment dans l'avis n° 2020-020 en date du 28 février 2020 sur le DRG 2020, portent principalement sur :

- La prise en compte d'inducteurs de coût complémentaires au critère de départs-trains : en particulier, « dans la perspective de la tarification de l'horaire de service 2021, l'Autorité enjoint à SNCF Gares & Connexions d'engager effectivement des travaux approfondis, en particulier pour ce qui concerne l'analyse des inducteurs de coûts et les modalités d'allocation des coûts communs entre les différents services ferroviaires au sein des différentes gares et catégories de gares pertinentes » (cf. point 94 de l'avis). Ce point apparaît comme une préoccupation majeure du régulateur puisque des demandes analogues avaient déjà été formulées dans son avis n°2015-005, en date du 17 février 2015 portant sur le DRG 2016, ainsi que son avis n°2018-057 en date du 9 juillet 2018 portant sur les DRG 2018 et 2019. De ce fait, ce point est un élément fondamental pris en compte tant dans la cible tarifaire à terme que dans les évolutions des DRG 2021 et 2022. En effet, le critère des départs-trains s'avère insuffisant pour constituer à lui-seul un juste reflet de la constitution des coûts et de leur répartition ; il doit donc être enrichi par

d'autres critères : nombre de voyageurs, qualité du positionnement de la gare (attractivité, positionnement par rapport aux modes de transports « lourds » type RER/métro, facilité d'accès et de diffusion dans la ville etc.), ... L'objectif est d'améliorer la « lisibilité » des tarifs et de leur mode d'établissement, pour faciliter leur compréhension de la part de l'ensemble de nos clients, entreprises ferroviaires comme Autorités Organisatrices. Ce qui conduit à privilégier la recherche de critères simples à appréhender par l'ensemble des parties prenantes. En 2021, SNCF Gares & Connexions a revu la structure tarifaire sur un périmètre ciblé de gares (6 gares TGV avec correspondances TER), permettant un partage des coûts entre les différents transporteurs tenant davantage compte du nombre de voyageurs. Dans la continuité, en 2022, SNCF Gares & Connexions a revu la structure tarifaire de l'ensemble des autres gares TGV. De même, pour tenir compte des grandes différences de qualité d'accès et de service pour les voyageurs de la gare de Paris-Montparnasse/Vaugirard selon qu'ils partent des Halls 1, 2 ou 3 de la gare, SNCF Gares & Connexions propose une modulation tenant compte du Hall de départ imposé aux voyageurs.

- L'amélioration dans les prévisions de plans de transport : cet élément a été pris en compte dans le DRG 2022, en consultant à nouveau les entreprises ferroviaires au 2^{ème} trimestre 2021 et en les invitant à nous transmettre toutes modifications à leur plan de transport en amont des phases de consultation et de saisine du régulateur, et au plus tard à la date de changement du service horaire concerné (en l'espèce pour le DRG 2022, jusqu'au 12 décembre 2021).
- Les indicateurs qualité : dès le DRG 2021, à la suite d'échanges avec les transporteurs, SNCF Gares & Connexions a instauré une simplification de certains indicateurs de qualité de service, introduit un nouvel indicateur relatif aux portes d'embarquements (avec un malus associé) et augmenté le niveau d'exigence de certains. De plus, des travaux sont engagés sur 2021 en vue de la définition d'un indicateur composite de satisfaction générale en gare, à la lumière des recommandations de l'ART. Enfin, pour tenir compte des recommandations du régulateur, l'indicateur portant sur la prestation d'assistance PMR est assorti d'une incitation financière (sous forme de malus) à compter du DRG 2022, de même qu'est élargi le périmètre des gares concernées par certaines incitations.
- Le DRG 2022 traite également les sujets qui n'avaient pu être traités du fait des délais impartis du DRG 2021. En particulier, les travaux sur les loyers ont été achevés, permettant leur mise en œuvre dans ce DRG (suppression du plafonnement des tarifs de certaines gares et alignement du tarif de la zone immobilière sur un prix de marché basé sur la côte Callon).

4.1.2 UN « MUR D'INVESTISSEMENTS » POUR LA PERIODE 2021-2026

La période 2021-2026 est une période charnière, puisque SNCF Gares & Connexions doit faire face à un « mur d'investissements » tiré par ses obligations en matière d'accessibilité, mais aussi par le vieillissement d'installations spécifiques (Grandes Halles Voyageurs notamment).

Dans ce contexte, entre 70 et 90% des investissements sont désormais des investissements contraints.

4.1.3 LA NECESSITE D'AJUSTEMENTS DE LA TARIFICATION POUR INCITER A UNE UTILISATION OPTIMALE DES RESSOURCES

Comme amorcé dans l'analyse conduite pour le DRG 2021, le critère de la qualité d'accès à la gare et aux quais se révèle de plus en plus comme un critère essentiel pour orienter les demandes des entreprises ferroviaires. Dans l'exemple de la gare de Paris-Montparnasse, il n'y a plus aucune demande constatée en 2022 pour un départ des voyageurs du Hall 3 Vaugirard, du fait de l'absence de service dans cette partie de la gare et de son éloignement avec les connexions avec les autres modes de

transport (métro, bus, taxis). Cette situation nous conduit à réagir en proposant une modulation de la tarification selon le point de départ des voyageurs, afin de chercher à optimiser l'utilisation des capacités de la gare.

4.1.4 UN CADRE REGLEMENTAIRE TRES CONTRAINT

La gestion des gares de voyageurs s'inscrit dans un cadre réglementaire toujours plus dense : régulation et tarification, développement durable et réglementation thermique, nouvelles mobilités (stationnement vélos, etc. ...), droit des voyageurs et accessibilité (plateforme téléphonique unique, etc. ...), possibilité de délégations de gestion. La définition de la cible tarifaire doit intégrer les contraintes liées à ces réglementations et à leurs évolutions prévisibles.

4.1.5 UNE NECESSAIRE DIVERSIFICATION DES SOURCES DE FINANCEMENT

Le financement des gares a en partie reposé ces dernières années sur le financement du périmètre régulé par le périmètre non régulé, soit via la couverture des charges soit via la rétrocession. Il n'est pas exclu que dans la conjoncture actuelle, ce modèle soit affecté pour au moins plusieurs années.

Dans ce contexte, combiné au « mur d'investissements » précité, une plus grande diversification des sources de financement apparaît indispensable. SNCF Gares & Connexions s'est dotée à partir de 2021 d'une équipe dédiée à la recherche de financements externes spécifiques.

4.1.6 UNE POURSUITE DE LA MAITRISE DES CHARGES D'EXPLOITATION

Alors que certains coûts (notamment ceux liés à la construction) continuent à augmenter significativement, les DRG successifs sont parvenus à la quasi-stabilité des charges d'exploitation des prestations « courantes » prises en compte dans la tarification de la prestation de base. Ces gains de performance bénéficient directement à nos clients Entreprises Ferroviaires et Autorités Organisatrices. Dans le contexte actuel, la poursuite de la maîtrise de nos charges d'exploitation reste un impératif et le fil rouge de notre stratégie pour les années à venir.

Le DRG 2022 tire les fruits de cette stratégie avec une baisse de 1,1% des charges d'exploitation dans les tarifs 2022 (impact de -0,8% sur le tarif).

4.2 CIBLE TARIFAIRE A LONG TERME, EN LIEN AVEC NOTRE POSITIONNEMENT STRATEGIQUE

Sur la base de ce constat, une perspective cible a été définie dans le DRG 2021, qui en constituait la première étape. Le DRG 2022 constitue donc la deuxième étape vers une tarification qui tienne compte notamment des éléments suivants :

- La prise en compte du nombre de voyageurs, qui est l'un des inducteurs des coûts en gare, dans le calcul des tarifs ;
- L'établissement d'une typologie des gares permettant d'harmoniser progressivement les niveaux de services entre gares comparables ;
- Une segmentation des périmètres de gestion en fonction de la typologie des gares et des trains qui la desservent, de leur niveau de service et de la région dans laquelle elles sont implantées.

- La consommation réelle des services en gares lorsque cela est possible à un coût raisonnable.
- La qualité du « positionnement » de la gare dans le système de transports.

4.2.1 MIEUX PRENDRE EN COMPTE LE NOMBRE DE VOYAGEURS DANS LE CALCUL DES TARIFS

Sur le premier point, il apparaît que la typologie actuelle, distinguant les « trains conventionnés régionaux » des « autres trains » connaît désormais ses limites, surtout avec le processus de conventionnement régional progressif de nombreux trains dits « Intercités » ou « Trains d'Équilibre du Territoire ». Il conviendrait donc à terme de savoir mieux distinguer qu'actuellement les trains de longue distance des trains de courte distance, même si fondamentalement les premiers continueront dans leur immense majorité à relever des services librement organisés (open access) et les seconds du TER conventionné régional. En effet, le besoin et l'usage des services en gares n'est pas tout à fait le même pour les trains ayant une vocation de parcours de longue distance que pour ceux ayant une vocation de courte distance.

Au-delà de ce sujet, il y a lieu de prendre davantage en compte l'inducteur de coûts lié au nombre de voyageurs qui s'avère un complément intéressant à la prise en compte du nombre de départ trains, des analyses ayant montré qu'il influait sur le dimensionnement de certaines nouvelles installations (passages souterrains, passerelles, plateformes, etc.).

Pour des raisons de simplicité et de lisibilité, un des critères à utiliser sera le dernier nombre de voyageurs annuels connu dans une gare donnée, par typologie de trains. Compte tenu du décalage entre l'établissement du DRG, l'approbation des tarifs et leur entrée en vigueur, c'est généralement le trafic annuel de N-3 qui sera l'élément de base pour l'élaboration de la séparation des coûts entre l'activité régionale et l'activité librement organisée.

Ce paramètre avait été pris en compte pour quelques gares dès le DRG 2021. Il est désormais généralisé dans le DRG 2022 à l'ensemble des gares multi-transporteurs dans le cadre du premier chantier du programme de travail défini avec l'ART.

L'étude approfondie a été menée sur la modulation des charges allouées entre les transporteurs. Elle se base sur une allocation directe des charges variables par transporteurs, et tient désormais systématiquement compte du nombre de voyageurs respectifs pour l'allocation des coûts des surfaces communes utilisées indifféremment par l'ensemble des transporteurs. En effet, dans les gares multi-transporteurs, les analyses menées dans le cadre du chantier 1 du programme de travail montrent que les charges sont explicables pour partie par l'activité des transporteurs (nombre de départs-trains) mais surtout par la surface de la gare qui s'avère être le principal inducteur de coûts.

4.2.2 ETABLIR UNE TYPOLOGIE DES GARES PERMETTANT D'HARMONISER PROGRESSIVEMENT LES NIVEAUX DE SERVICES ENTRE GARES COMPARABLES

Pour que la tarification offre à terme un meilleur reflet des niveaux de service offerts dans les gares, il convient de traiter le sujet à trois niveaux :

- Identifier les gares ayant la plus forte probabilité d'être exposées à la concurrence (c'est-à-dire d'être utilisées simultanément par plusieurs entreprises ferroviaires) dans l'avenir ;
- Classifier les gares selon une typologie définie, permettant d'associer un (ou deux) niveau(x) de service à cette typologie, tenant compte des besoins, des coûts et d'un rapport coûts/bénéfices largement lié au nombre de voyageurs bénéficiant de ces services ;

- Enfin, faire évoluer les périmètres de gestion (56 en 2021), en regroupant les gares concernées au sein de périmètres de gestion cohérents par rapport à la classification opérée.

Pour la classification des gares (hors IDF), nous souhaitons proposer en cible cinq catégories de gares, auxquelles nous pourrions ainsi associer un niveau de service correspondant :

1. Gares Hubs : ces gares sont caractérisées par des flux très importants, par des connexions à plusieurs réseaux (international, national, régional, urbain), et par des espaces vastes et souvent complexes.
2. Gares Villes : ce sont les gares de maillage secondaire du réseau, situées au cœur des villes, et caractérisées par des espaces à taille humaine, plus faciles à appréhender, et à densité de flux plus limitée. On pourra ensuite distinguer les gares villes d'intérêt national (multi-transporteurs) et les gares villes d'intérêt régional (mono-transporteurs).
3. Gares LGV : ce sont les gares TGV situées en périphérie sur une Ligne à Grande Vitesse, et dont la finalité première est de faire bénéficier la zone desservie des bénéficiaires de la grande vitesse ; elles peuvent être à fort trafic ou à trafic plus modéré, et certaines d'entre elles peuvent disposer d'une possibilité de correspondance avec un train régional.
4. Gares de proximité : il s'agit des gares régionales, de taille plus modeste que les gares villes, mais disposant néanmoins de personnel.
5. Haltes : il s'agit des gares sans personnel.

Cette typologie établie, SNCF Gares & Connexions a travaillé à son association avec une définition des services associés pour chacune des catégories de gares ainsi définies, dans une logique de démarche marketing et de réponse aux besoins des clients. Sur cette base, nous disposons d'une cible en termes de contenu et de niveau de services pour chacune des catégories. L'objectif est de pouvoir harmoniser progressivement ces services. Nous considérons en effet que pour un client fréquentant plusieurs gares au cours de ses voyages, cette politique serait un facteur de lisibilité et d'attractivité de notre offre : il s'y retrouvera ainsi plus facilement.

Pour des raisons historiques, et dans une volonté de limiter les coûts, compte tenu du nombre de gares sur l'ensemble du territoire, on peut constater une certaine hétérogénéité des prestations et services rendus au titre de la prestation de base, même dans les gares présentant des caractéristiques proches.

Grâce au travail réalisé et pouvant désormais associer un objectif de niveau de service par catégorie de gares (équipements et services à destination des voyageurs, qualité des zones de flux et d'attente, ...), nous disposons désormais d'une cible en termes de contenu plus précise de la prestation de base, qui servira à éclairer les choix d'investissement et de dépenses, tenant compte des écarts entre l'objectif cible et la situation constatée, de façon à amorcer un rapprochement progressif vers les cibles de services ainsi définies. La mise en œuvre du cheminement vers cette cible se fera bien entendu dans le respect des contraintes budgétaires et de l'objectif d'une évolution maîtrisée de la tarification.

S'agissant des gares d'intérêt régional et local, l'intention de SNCF Gares & Connexions est bien entendu d'associer les régions à la démarche, et de définir avec elles la consistance des services et le niveau de qualité attendu dans le cadre de contrats de performance conclus avec elles.

Un travail spécifique restera à conduire pour la partie Ile de France, à partir des travaux déjà réalisés en la matière.

4.2.3 ETABLIR UNE NOUVELLE SEGMENTATION DES GARES PAR PERIMETRE DE GESTION

La segmentation cible souhaitée par SNCF Gares & Connexions doit être établie en tenant compte de la typologie précédemment décrite. Elle doit également tenir compte du positionnement des gares concernées et de leur finalité. Elle doit enfin viser une logique de simplification et de lisibilité pour tous les acteurs.

Sans que cette segmentation soit considérée comme définitive, la segmentation cible visée d'ici à 2024/2025 pourrait être la suivante :

1. Pour les gares Hub : 1 périmètre de gestion par Région, à l'exception des « très grandes gares de Paris » qui pourront comprendre de 1 à 3 segments selon l'évolution de la réglementation et les analyses qui seront conduites, en lien avec le régulateur, du fait de la complexité, des spécificités et du nombre de gares concernées²,
2. Pour les gares villes : 2 périmètres de gestion par Région (gares d'intérêt national multi-transporteurs, et gares d'intérêt régional mono-transporteurs), voire un seul périmètre régional en cas d'évolution de la réglementation fixant la classification des gares.
3. Pour les gares LGV positionnées sur des Lignes à Grande Vitesse, 5 périmètres de gestion sont proposés dès le DRG 2022, en phase avec leurs fonctions :
 - a. Gares de contournement de Paris
 - b. Gares LGV à fort trafic avec correspondances TER
 - c. Gares LGV à trafic modéré avec correspondances TER
 - d. Gares LGV à fort trafic avec correspondances autres
 - e. Gares LGV à trafic modéré avec correspondances autres
4. Pour les gares de proximité : 1 périmètre de gestion par Région
5. Pour les haltes : 1 périmètre de gestion par Région

4.2.4 ETABLIR UNE TYPOLOGIE DE CLIENTS POUR MIEUX PRENDRE EN COMPTE LA CONSOMMATION REELLE DES SERVICES EN GARES

Lorsque cela est techniquement possible à un coût raisonnable, il apparaît pertinent d'adosser la tarification à la mesure réelle des consommations par typologie de client.

D'une certaine façon, c'est déjà le cas pour certaines prestations bien caractéristiques : la prestation « Transmanche » et la prestation « Portes d'embarquement ». A partir du DRG 2022, en application des modifications apportées par le décret n°2021-776 du 16 juin 2021, la prestation d'assistance PMR est également tarifée en fonction du nombre de recours à cette prestation.

² A ce stade, compte tenu de la réglementation en vigueur, le scénario le plus probable est celui d'une évolution vers trois segments adaptés à la typologie des gares : gares Sud de Paris, gares Nord/Est de Paris regroupant les deux gares concernées, et gare Saint-Lazare, restant à part du fait de sa typologie de clientèle atypique par rapport aux autres gares de Paris. En fonction de l'évolution réglementaire, une alternative possible pourrait également être étudiée, consistant à regrouper à terme les gares Hub en un unique périmètre de gestion.

4.2.5 PRENDRE EN COMPTE LA QUALITE DU « POSITIONNEMENT DE LA GARE » DANS LA TARIFICATION

Actuellement, la qualité du positionnement de la gare dans la ville, et la qualité de son insertion dans le système de transport, n'est pas un critère pris en compte dans la tarification. Pourtant, s'agissant des plus grandes gares, il s'agit d'un important élément d'attractivité. Faute d'un tel critère, les gares ayant le meilleur positionnement sont souvent les plus demandées et sont donc parfois proches de la saturation, quand d'autres sont moins demandées car moins bien positionnées sans pour autant être moins chères. Cette différence d'attractivité peut s'observer également à l'intérieur même d'une gare : c'est ainsi qu'à la gare de Paris-Montparnasse, les transporteurs souhaitent tous voir leurs voyageurs accueillis dans le Hall 1 de la gare, du fait de la proximité de ce Hall avec les transports en commun du secteur (lignes de métro et bus) et de la densité de la zone commerciale. A l'inverse, le Hall 2 Pasteur, et encore plus le Hall 3 Vaugirard, se trouvent délaissés du fait de l'éloignement avec les principaux transports en commun et de la faiblesse ou l'absence de zone commerciale. Cette tendance se confirme et tend à s'accroître, nécessitant de notre part une réaction rapide, en vue de répondre à l'objectif d'une utilisation optimale des ressources en gare.

L'introduction dans la tarification d'une modulation selon ce critère devrait être un facteur d'incitation à une utilisation plus optimale de la ressource « gare » et un facteur de plus grande équité du tarif. Les travaux sont donc poursuivis dans ce sens, même si le nombre de cas d'application réels peut s'avérer limité in fine, les gares réellement « substituables » entre elles en termes de desserte étant en réalité assez peu nombreuses. Nous proposons dès le DRG 2022 la mise en œuvre de cette orientation pour la gare de Paris-Montparnasse, ce qui nous permettra d'en analyser les effets en vue d'une extension éventuelle à d'autres gares dans les DRG 2023 et suivants.

4.2.6 AUTRES PISTES D'ANALYSE

Par ailleurs, d'autres pistes d'évolution tarifaire pourront être explorées, en lien avec le régulateur, comme par exemple l'éventuelle introduction d'une tarification binomiale (part forfaitaire + part variable), pour tenir compte de la structure des coûts et inciter à la hausse du trafic, ou encore une modulation tenant compte du positionnement des trains en heures de pointe ou en heures creuses pour inciter à une meilleure répartition de la demande.

Des analyses seront également conduites, en lien avec le contrat de performance avec l'Etat, quant à d'autres évolutions possibles induisant des modifications réglementaires (règles de rétrocession, double caisse, définition du bénéfice raisonnable, règle régissant la délimitation des périmètres de gestion, ...).

5. PROGRAMME DE TRAVAIL

Pour mener à bien la réforme tarifaire évoquée ci-dessus, et pour prolonger les évolutions amorcées dans la tarification 2021, nous menons depuis 2021 un programme de travail, en lien étroit avec le Régulateur, sur une période de 2 ans.

Les enjeux de cette réforme sont en effet multiples. Elle permettrait notamment :

1) Pour les clients

- D'être plus incitatifs, notamment vis-à-vis des nouveaux entrants, en affichant des tarifs plus représentatifs de la nature et du niveau des services rendus, tout en recherchant une diversification accrue de notre offre ;

- D'être plus précis, au travers d'une allocation fiabilisée des charges entre les différents services et activités des gares, et sur leur répartition entre les transporteurs ;
- De donner plus de lisibilité, notamment au travers d'une révision progressive des clés de répartition, tout en prenant acte du renforcement des régions dans la gouvernance.

2) Pour SNCF Gares & Connexions, ce travail est aussi une opportunité :

- D'établir un lien plus étroit entre les inducteurs de coûts pertinents et la répartition des charges entre les clients ;
- De renforcer les incitations à la qualité et à la satisfaction de tous les clients utilisateurs des gares ;
- De rétablir un équilibre économique permettant de financer durablement l'entretien et la maintenance de l'actif, tout en prenant en compte le caractère de patrimoine historique de certains de ces actifs.

Le programme de travail se compose de 6 chantiers qui consistent à :

1. Actualiser les inducteurs des coûts entre les transporteurs sur le périmètre régulé afin que le tarif reflète davantage les spécificités de chaque client et chaque offre (nombre de voyageurs, nombre de départs-trains, typologie des gares, type de clientèle, ...) et tenir compte des inducteurs spécifiques. Les conclusions de ce premier chantier, partagées avec le Régulateur, permettent d'introduire dès le DRG 2022 les évolutions décrites au paragraphe 6.4 ;
2. Revisiter les règles d'affectation des charges entre les activités régulées et non régulées ; les charges réparties étant en grande partie communes aux différents utilisateurs de la gare, leur allocation *via* des clés de répartition définies au prorata de la surface totale de la gare rencontre des limites qu'il convient d'analyser, avant de revisiter, le cas échéant, le partage des coûts entre ces utilisateurs. Ce chantier, démarré fin 2021, se poursuit en 2022 ;
3. Tester l'hypothèse d'une tarification binomiale ; sur la base d'une distinction entre les coûts fixes et les coûts variables, l'objectif étant de réduire les régularisations et d'inciter les transporteurs à accroître leur trafic ;
4. Généraliser et renforcer les incitations à la qualité de service (révision des systèmes de bonus /malus, en articulation avec les contrats de performance régionaux) ; ce chantier vise particulièrement, sur la base des attentes des parties prenantes en la matière, à optimiser les incitations à son amélioration, à adapter les outils de mesure et à offrir, le cas échéant, la possibilité d'une déclinaison locale des objectifs de qualité ;
5. Développer des services et des investissements spécifiques sur le régulé, en lien avec les transporteurs et/ou les régions, dans le cadre d'un catalogue d'offres spécifiquement conçu à ces fins ; ce chantier vise à identifier des mécanismes plus incitatifs de financement des investissements souhaités par (et réalisés pour) les transporteurs, clients de SNCF Gares & Connexions ;
6. Préparer une vision pluriannuelle compatible avec le principe de couverture des coûts complets ; en définissant les conditions complémentaires à remplir pour y parvenir (modalités de prise en compte des évolutions législatives ou réglementaires intervenant au cours de la période,

modalités de financement des charges portant sur le patrimoine historique, modalités de prise en compte d'éventuelles délégations de gestion de certaines missions en gares et modalités de prise en compte de variations significatives d'indicateurs macro-économique).

6. LE DRG 2022, POURSUITE DE LA CONVERGENCE VERS LA CIBLE TARIFAIRE : PRINCIPALES EVOLUTIONS DES TARIFS ET DE LA STRUCTURE TARIFAIRE

Après les premiers éléments de réforme introduits dans le DRG 2021 et avant les DRG 2023 et 2024, supposés être les DRG de mise en œuvre complète de la réforme tarifaire exigée par le régulateur, le DRG 2022 introduit de nouveaux changements importants dans la tarification, puisqu'il intègre non seulement l'évolution récente de la réglementation concernant l'assistance PMR/PSH, impliquant une tarification à la prestation consommée mais aussi les conclusions du premier chantier du programme de travail convenu avec l'ART.

Le DRG 2022 permet ainsi d'amorcer la réforme tarifaire plus globale, appelée de ses vœux par le Régulateur, visant plus largement à accentuer le lien entre d'une part le niveau de tarif, et d'autre part le niveau de service aux clients et transporteurs et le niveau d'entretien du patrimoine.

L'évolution vers la cible précédemment définie se poursuit, pour parvenir à une tarification plus lisible et plus incitative, dans le souci permanent de la maîtrise de l'ensemble de nos coûts, coûts d'exploitation comme coûts d'investissements.

6.1 ACTUALISATION DES CHARGES (EXPLOITATION ET INVESTISSEMENTS) ET EVOLUTION DU TARIF

Pour l'exercice 2022, une révision assez complète des charges a également pu être opérée, tout comme celle s'inscrivant dans le cadre du DRG 2021. Les efforts de productivité sont poursuivis sur cet exercice 2022, qui se situe dans un contexte en amélioration par rapport à celui de 2020 et 2021. Les dépenses d'exploitation s'inscrivent au global en baisse de 6 M€ (-1,1%), soit un impact sur l'évolution tarifaire de -0,8%, sans qu'il soit attendu d'impact sur la qualité de service constatée.

S'agissant des investissements, un élément de continuité par rapport à 2021 tient à l'importance des investissements contraints liés à nos obligations réglementaires (accessibilité, sécurité, sûreté), qui nous obligent à investir toujours plus massivement au moins jusqu'en 2025. Ces investissements, sauf lorsqu'ils sont subventionnés en totalité, ont un impact tarifaire à la hausse. Les tarifs du DRG 2022 sont basés sur un taux de CMPC avant impôts à 4,5%, soit un taux constant par rapport au DRG 2021. Au final, la contribution de la hausse des investissements à l'évolution tarifaire s'élève à + 19 M€ soit +2,4%.

En outre, le montant de la rétrocession pris en compte dans la tarification du DRG 2022 s'inscrit en baisse par rapport à celle prise en compte dans le DRG 2021. En effet, le DRG 2021 prenait en compte la situation particulière de cet exercice : pour soutenir l'activité des transporteurs, avait été retenue une hypothèse de rétrocession très favorable à ces derniers (19 M€), très supérieure à la réalité constatée pour l'exercice 2021, qui aurait dû nous conduire à retenir une rétrocession de l'ordre de 5 M€ dans le DRG 2021 (soit un gain net pour les transporteurs en 2021 de l'ordre de 14 M€). La rétrocession prise en compte pour le DRG 2022 s'élève à 15 M€, soit un impact sur l'évolution tarifaire de +4 M€ (soit +0,5%), correspondant à l'écart entre l'hypothèse retenue dans le DRG 2021 et celle du DRG 2022.

Au final, l'effort de productivité précité permet de limiter la hausse moyenne des tarifs 2022 pour la prestation de base unifiée à +17 M€ soit +2,1%.

Par ailleurs, outre la prestation de base unifiée, les prestations régulées comprennent :

- La nouvelle prestation d'assistance PMR/PSH, désormais séparée de la prestation de prestation de base unifiée. Cette prestation démarre pour sa première année au niveau de 55 M€, en hausse de 7M€ par rapport au DRG 2021 (ce dernier étant lui-même en baisse en 2021 de 5 M€ par rapport au DRG 2020, du fait de l'impact du COVID-19 sur les prévisions de volume de prises en charge PMR/PSH). Pour autant, du fait du redémarrage du trafic et du volume de prestation prévisionnel associé (+33% prévus), le tarif prévisionnel moyenne 2022 est en baisse de 15% par rapport à 2021.

- La prestation Transmanche, qui augmente de 3 M€ en 2022 (11 M€ contre 8 M€ en 2021). Cette évolution est néanmoins logique dans le contexte de reprise du trafic Transmanche (la réduction à un niveau proche d'un aller-retour par jour avait permis une compression temporaire très forte des charges d'exploitation). Malgré cette hausse, le tarif du départ-train pour le trafic Transmanche est d'ailleurs en baisse significative de 43 %.

- La prestation « portes d'embarquement » (portiques de contrôle pour l'accès aux quais), dont la base de charges (8M€) revient à son niveau de 2020 après avoir chuté à 6 M€ en 2021. Cependant, l'activité et le nombre d'unités d'œuvre prévisionnel repartant à la hausse, le tarif unitaire (facturation au passage de chaque client) est en baisse de 33% % en moyenne par rapport à 2021.

6.2 TROIS NOUVEAUX PERIMETRES DE GESTION POUR LES GARES TGV SITUEES SUR DES LIGNES A GRANDE VITESSE

En premier lieu, à l'image des périmètres de gestion pour les gares A TGV avec correspondances TER créés en 2021, SNCF Gares & Connexions poursuit la refonte du périmètre A TGV : en 2022, les gares A TGV avec d'autres moyens de correspondance (notamment par autobus ou autocar) sont scindées en deux catégories suivant les niveaux de trafic. Les gares présentant plus de 1,5 millions de voyageurs par an constitueront le périmètre de gestion des gares dit « à fort trafic », tandis que les autres composeront le périmètre des gares dit « trafic modéré ». Chacun de ces deux nouveaux périmètres se voit affecter un tarif spécifique résultant de ses charges propres et de la prévision des plans de transports. Ce mouvement, en regroupant des gares semblables, permet d'assurer une meilleure cohérence entre tarifs et niveaux de service, ce que ne permettait pas le périmètre de gestion unique des 16 gares A-TGV.

Dans le détail, les nouveaux périmètres sont les suivants :

- « Gares A-TGV avec correspondances autres à trafic modéré » : Le Creusot TGV, Lorraine TGV, Mâcon TGV, Meuse TGV, Haute Picardie TGV et Vendôme
- « Gares A-TGV avec correspondances autres à fort trafic » : Aix en Provence TGV, Lyon Saint-Exupéry TGV, Montpellier Sud de France

En complément, les gares A-TGV permettant le contournement de la Capitale (Marne la Vallée TGV et Massy TGV), sont regroupées dans un nouveau périmètre de gestion unique dénommé « Gare A TGV de contournement de Paris ». Ce mouvement permet encore une fois de regrouper ainsi des gares similaires au regard des services et des missions proposés.

6.3 POURSUITE DE LA CONVERGENCE DES TARIFS SUR LE PERIMETRE DES GARES DE SUD PARIS ET ADAPTATION DES TARIFS A PARIS-MONTPARNASSE

Dans la continuité du DRG 2021, le DRG 2022 poursuit la convergence des tarifs des 3 gares du périmètre « Sud Paris ». Pour mémoire, ce mouvement a pour objectif de mettre en cohérence les tarifs et les niveaux de service fortement comparables des 3 gares concernées à l'horizon du DRG 2023, afin d'inciter à une utilisation plus optimale des ressources, pour toute une série de raisons précédemment décrites au chapitre 7.3 du DRG 2021.

Pour l'horaire de service 2022, la réduction significative des charges d'exploitation opérées sur ces gares et la hausse conjointe du plan de transport prévisionnel permettent de faire baisser fortement les tarifs de Paris Austerlitz et Paris Gare de Lyon/Bercy tout en maintenant la stabilité du tarif de Paris-Montparnasse pour les trains auxquels les voyageurs accèdent à partir du Hall 1.

En complément, dans le but d'une part d'amorcer la désaturation du Hall 1 de la Gare Montparnasse et d'autre part d'assurer une cohérence entre tarif et niveau de service, SNCF Gares & Connexions abaisse les tarifs pour les trains dont les voyageurs partiraient du Hall 2 (dit « Hall Pasteur ») ou du Hall 3 (dit « Hall Vaugirard »). Ces 2 halls ont en effet des caractéristiques très défavorables par rapport à l'accès par le Hall 1 :

- Un nombre très limité de services (presse, restauration, commerces, etc.), inexistant même dans le cas du Hall 3 ;
- Un éloignement des autres moyens de correspondance (métro, bus) nécessitant pour les voyageurs un trajet supplémentaire à pied de l'ordre de 5 minutes pour le Hall 2 et de 10 minutes pour le Hall 3.

En conséquence, il est donc proposé une réduction tarifaire par rapport aux trains dont les voyageurs accèdent par le Hall 1 de -25% pour un accès par le Hall 2 et de -50% pour un accès par le Hall 3.

Ces écarts de tarifs ont vocation à perdurer, y compris après la convergence intégrale des tarifs de Sud Paris. En outre, en fonction du bilan qui sera tiré de cette modulation tarifaire, une extension de ce principe à quelques autres gares présentant des caractéristiques analogues pourra être envisagée dans les DRG 2023 et suivants.

6.4 EVOLUTION DU PRINCIPE DE MODULATION AU PROFIT D'UNE NOUVELLE METHODOLOGIE DE PARTAGE DES CHARGES

Est ici présenté un descriptif de la nouvelle méthodologie employée pour répartir les charges régulées de la part transporteur entre les deux grandes catégories de transporteurs suivantes :

- Les transporteurs longue distance et/ou en *open access* (TGV, Intercités, trains internationaux et trains spéciaux) ;
- Les transporteurs conventionnés régionaux (TER et Transiliens).

La méthodologie présentée ci-après est issue de travaux menés dans le cadre du programme de travail défini avec l'ART et ayant pour objectif de revisiter les règles d'allocation de la « part transporteur » des charges régulées sur des bases économiques et opposables. Elle se substitue à la méthode utilisée jusqu'alors, qui consistait à répartir les charges du périmètre entre les transporteurs au prorata des départs-trains corrigé d'une modulation tarifaire entre le tarif TER/TN et le tarif applicable aux autres trains (modulation issue de l'étude NERA de 2016).

Première étape : identification des différentes natures de charges

La première étape de la démarche porte sur la structure des charges de SNCF Gares et Connexions et consiste à répartir les différentes charges au sein de catégories plus larges et toutefois homogènes. Il s'agit en particulier d'identifier les trois natures de charges suivantes.

- Les charges directes sont les charges pour lesquelles il existe des inducteurs de partage ainsi qu'un système d'information permettant ce partage (ces informations peuvent être extra-comptables), afin de les affecter directement aux transporteurs concernés par la consommation de ces charges. Il s'agit des charges liées aux prestations transmanche (prestations réalisées pour les entreprises ferroviaires souhaitant emprunter le tunnel sous la Manche)³ et aux prestations PMR (prestations d'accompagnement ou d'assistance nécessaires pour le voyage d'une personne à mobilité réduite). D'un point de vue méthodologique, ces charges sont distinguées des autres pour être directement attribuées aux transporteurs concernés *via* des inducteurs de consommation identifiés.
- Les charges communes en indivision correspondent aux charges indivises de structure et de fonctionnement de SNCF Gares et Connexions. Elles incluent les frais de structure des DRG, les frais de structure du siège et la redevance d'entreprise (quote-part des frais de structure des fonctions transverses de l'EPIC SNCF). Dans la mesure où ces charges ne dépendent pas de l'activité (elles ne varient pas avec le nombre de départs-trains ou le nombre de voyageurs), elles sont également distinguées des autres et seront réparties entre les différents types de transporteurs *a posteriori*, par une méthode traditionnelle de coûts complets (voir *supra*).
- Les charges régulées à partager entre les deux grandes catégories de transporteurs regroupent ainsi l'ensemble des autres charges, qui sont susceptibles d'être attribuées entre les différents types de transporteurs en fonction « d'inducteurs de coûts » tels que, par exemple, le nombre de départs-trains respectifs ou le nombre de voyageurs respectifs.

Deuxième étape : identification des gares « mixtes » et des gares « dédiées »

La deuxième étape de la méthodologie porte sur la typologie des gares de SNCF Gares et Connexions et consiste à répartir les gares au sein des trois catégories suivantes, à partir du plan de transport.

- Les gares dédiées au trafic longue distance / en open access sont les gares ayant uniquement des départs-trains de trains longue distance au cours de l'année considérée.
- Les gares dédiées au trafic conventionné régional sont les gares ayant uniquement des départs-trains de trains conventionnés régionaux au cours de l'année considérée.
- Les gares mixtes sont les gares ayant des départs-trains conventionnés régionaux et au moins un départ-train longue distance en moyenne par semaine au cours de l'année considérée.

Une fois cette répartition opérée, les charges respectives de chaque gare (hors charges directes et charges communes en indivision) sont allouées comme suit.

³ Notons que la prestation transmanche ne fait pas partie du périmètre des charges régulées « part transporteur » tel qu'il est défini dans le DRG 2021.

- Les charges des gares dédiées au trafic longue distance sont exclusivement allouées aux transporteurs longue distance.
- Les charges des gares dédiées au trafic conventionné régional sont exclusivement allouées aux transporteurs conventionnés régionaux.
- Les charges des quelques gares sans départs-trains sont allouées au prorata des départs-trains moyens observés dans les autres gares de ces catégories, i.e. en majorité aux transporteurs conventionnés régionaux.

A ce stade, la problématique d'allocation des charges se restreint donc aux charges des gares mixtes (hors charges directes et charges communes en indivision).

Troisième étape : analyse des inducteurs de coûts et estimation des charges des gares mixtes dépendant de l'activité des transporteurs

La troisième étape de la démarche vise à identifier les inducteurs de coûts des charges des gares mixtes (hors charges directes et charges communes en indivision, cf. *infra*) à l'aide d'analyses économétriques.

Ces analyses économétriques visent à identifier, au niveau de chaque gare, la variation des charges en fonction de l'activité des différents types de transporteurs (à partir de variables explicatives telles que le nombre de départs-trains ou de voyageurs longue distance ou conventionnés régionaux) et la part des charges qui, bien qu'utile aux transporteurs, ne varie pas avec l'intensité de leur activité.

De nombreux modèles ont été testés afin de s'assurer de la robustesse des résultats : selon différentes hypothèses statistiques, avec différents inducteurs de coûts (départs-trains, voyageurs, non-voyageurs, surface « cœur-de-gare », etc.), sur différents échantillons de gares (gares mixtes, toutes les gares, hors valeurs extrêmes, etc.), selon différentes segmentations de gares, sur différents échantillons de charges (charges totales, par nature de charges), etc. Il ressort finalement de l'ensemble de ces analyses que :

- Une partie des charges varie en fonction de l'intensité de l'activité des transporteurs. En outre, au sein de ces charges variables, la variation des charges en fonction du trafic est différente selon qu'il s'agit de trafic longue distance ou conventionné régional. En effet, il ressort des analyses qu'une augmentation (en termes de départs-trains) de l'activité des transporteurs longue distance mobilise plus de charges qu'une augmentation équivalente de l'activité des transporteurs régionaux. Ceci est dû aux caractéristiques intrinsèques de ces catégories (trains plus longs, avec plus de voyageurs, etc.).
- L'autre partie des charges, bien que mobilisée pour les transporteurs, est indépendante de l'intensité de leur activité. Ce sont les charges inhérentes aux espaces « cœur-de-gare », qui sont ainsi fixes et indivises, et invariantes si le trafic augmente ou diminue, et ce quelle que soit la catégorie de transporteurs concernée.

Ainsi, à partir du modèle le plus satisfaisant d'un point de vue statistique et économique⁴, le montant des charges des gares mixtes dépendant du nombre de départs-trains longue distance (resp. du nombre de départs-trains conventionnés régionaux) est calculé, et est alloué aux transporteurs longue distance (resp. aux transporteurs conventionnés régionaux).

⁴ Il s'agit du modèle expliquant le montant des charges des gares mixtes par le nombre de départs-trains longue distance, le nombre de départs-trains conventionnés régionaux et la surface « cœur-de-gare » de la gare.

Cette troisième phase de l'affectation des charges permet d'allouer 44% des charges des gares mixtes. Il reste ainsi 56% des charges des gares mixtes qui n'ont pu être allouées soit directement, soit par des inducteurs issus de l'analyse économétrique. Ces charges, qui représentent les charges fixes communes mises à disposition des transporteurs, font l'objet de la quatrième étape décrite ci-après.

Quatrième étape : répartition des charges fixes communes des gares mixtes

La quatrième étape de la démarche consiste à allouer les charges fixes communes des gares mixtes selon la clé de répartition la plus appropriée.

Les charges indivises inhérentes aux surfaces « cœur-de-gare », dont la raison d'être est l'accueil et la circulation des voyageurs, sont ainsi réparties entre les différents types de transporteurs au prorata du nombre de voyageurs respectifs qu'ils transportent.

Cinquième étape : répartition des charges de structure / fonctionnement

La dernière étape de l'attribution consiste *in fine* à répartir entre les différents types de transporteurs les charges communes qui correspondent aux frais de structure et fonctionnement. Cette allocation se fait classiquement au prorata de la répartition des charges déjà allouées.

Conclusion

En définitive, ces travaux sont synthétisés sous la forme d'indices de modulation tarifaire moyens par groupes homogènes de périmètre de gestion (respectivement TGA, ATGV, A, B et C), soit 5 indices de modulation différents. Ces indices correspondent au rapport entre le tarif des départs-trains longue distance et le tarif des départs-trains conventionnés régionaux.

Ainsi, à partir du plan de transport et du montant des charges par périmètre de gestion, ces indices permettent de calculer les tarifs respectifs des trains longue distance et des trains conventionnés régionaux dans chaque périmètre de gestion.

7. FOCUS SUR LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE SNCF GARES & CONNEXIONS

7.1 EVOLUTION DES CHARGES D'EXPLOITATION

Les tarifs du DRG 2022 tirent les fruits de la poursuite des efforts visant à une bonne maîtrise des charges d'exploitation, nonobstant les contraintes liées à la mise en œuvre de nouvelles obligations réglementaires ou à un renforcement des exigences en matière de qualité de service, dans un contexte où de nouvelles missions ont été récupérées dans le cadre du transfert de patrimoine et de responsabilités de SNCF Réseau.

En effet, malgré l'évolution à la hausse de quelques postes de charges comme les énergies et fluides par exemple du fait de l'augmentation de leurs prix, la prévision des charges d'exploitation pour l'exercice 2022 intègre ces efforts de maîtrise et d'optimisation des coûts, notamment sur les postes de charges suivants :

- Le projet SmartStation permet de baisser significativement les charges de tour de gare grâce à la digitalisation du système de surveillance des installations, permettant ainsi d'optimiser le nombre de rotation pour la surveillance des appareils ;
- L'amélioration de la performance de l'activité Facility Management (taux de Présence Opérationnelle Productive dite POP en amélioration auprès des ABE (agence bâtiment énergie) permet d'une diminution des dépenses d'entretien des installations ;
- La révision des cahiers des charges sur le renouvellement des contrats de nettoyage a permis des économies, de même qu'une attention particulière est portée sur les prestations supplémentaires en gares, dans un contexte où la crise sanitaire impacte le niveau de fréquentation de celles-ci ;
- Le planning des visites réglementaires a été reconsidéré au regard des priorités d'investissements et de gestion de maintenance des matériels, permettant ainsi une réduction des coûts de sécurité incendie ;
- La digitalisation des services en gare (information voyageurs notamment) facilite la poursuite de la réduction du service d'accueil général sans conséquence sur le niveau mesuré de satisfaction des clients.

7.1.1 CONTRIBUTION DES ACTIVITES NON REGULEES A LA BAISSSE DES CHARGES DES TRANSPORTEURS SUR L'ACTIVITE REGULEE

De ce fait, le développement des activités non régulées profite aux transporteurs ferroviaires à deux égards :

- D'une part en raison des charges de capital (y compris amortissements), de fonctionnement et de gestion de site, qui sont ventilées sur ces activités. Le montant total de ces charges pour 2022 est de l'ordre de 381M€, ce qui représente un tiers des charges totales du périmètre gares.

A noter qu'une partie de ces coûts sont des charges communes. En l'absence d'activité non régulée, une quote-part de ces coûts devrait être prise en charge par les transporteurs ;

- D'autre part en vertu du mécanisme de rétrocession, qui permet une baisse des charges des transporteurs complémentaire égale à la moitié du bénéfice des activités non régulés, pour un montant d'environ 15 millions d'euros en 2022 contre 19 millions d'euros dans la tarification 2021 (alors que les hypothèses actualisées de l'exercice 2021 auraient plutôt conduit à une rétrocession de l'ordre de 5 millions d'euros).

Pour mémoire, 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, s'il est positif, vienne en diminution des charges des activités régulées, au sein du même périmètre de gestion.

7.2 EVOLUTION DU COUT MOYEN PONDERE DU CAPITAL (CMPC)

Le coût moyen pondéré du capital (CMPC) est un paramètre important pour une entreprise régulée, car il en détermine la capacité à assurer une rémunération adéquate des financements en dette et en fonds propres à mettre en place pour financer ses besoins d'investissements. Dans le cas d'une entreprise de très forte intensité capitalistique comme SNCF Gares & Connexions, il s'agit d'un élément essentiel de sa viabilité économique sur le long terme.

Les taux de CMPC proposés pour l'ensemble des redevances du DRG 2022 sont constant par rapport au DRG 2021 et en forte diminution par rapport à ceux du DRG 2020. Ils s'établissent respectivement à :

- 4,5% avant impôts (3,2 % après impôts) pour les activités régulées,
- 8,0% avant impôts (5,7 % après impôts) pour les activités non régulées.

Pour rappel, le calcul de ce niveau de CMPC réalisé pour les activités régulées tient compte de la méthodologie appliquée par le Régulateur en matière de calcul du taux de CMPC pour l'ensemble des secteurs régulés dans le domaine du transport, des derniers éléments connus à date sur l'environnement économique, financier et fiscal, ainsi que du niveau de risque spécifique à SNCF Gares & Connexions.

7.3 FOCUS SUR LES INVESTISSEMENTS PRIS EN COMPTE DANS LE TARIF 2022

Depuis la création en 2009 d'une structure dédiée à la gestion des gares de voyageurs, le niveau des investissements a continuellement augmenté. L'effort en cours depuis cette création, encore en deçà des besoins, a permis de ralentir le vieillissement du patrimoine sans pour autant parvenir à le stopper. D'importantes obligations réglementaires (accessibilité, sécurité, réglementation thermique des bâtiments...) viennent s'ajouter aux investissements « choisis », au point que les investissements « contraints » représentent désormais plus de 70% au total.

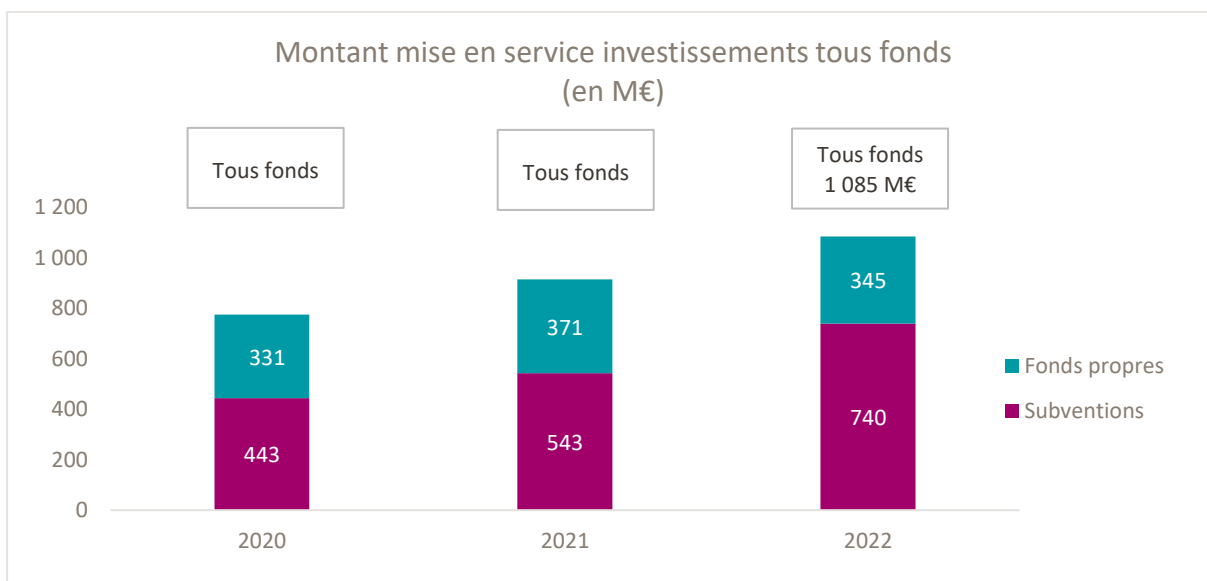
Les investissements de SNCF Gares & Connexions dans les gares françaises ont été priorisés autour des orientations suivantes :

1. La continuité de l'effort d'investissement commandé par les contraintes :
 - de sécurisation et de remise en état du patrimoine,
 - de réponse aux exigences réglementaires notamment en matière d'accessibilité,
 - d'adaptation des capacités d'accueil aux évolutions du trafic ;
2. La réponse au renforcement attendu du niveau de sûreté dans les lieux publics ;
3. L'accroissement de l'offre de commerces et services en se concentrant sur les projets les plus créateurs de valeur ;
4. L'introduction d'une part significative d'investissements dans les nouvelles technologies au service des voyageurs et d'une amélioration de la productivité ;
5. La réalisation de grands projets de rénovation de gares pour des montants significatifs (Paris - Montparnasse, Paris - Gare de Lyon, Rennes, Nantes, ...).

Quelques chiffres

La trajectoire d'investissements, tous financements confondus, retenue lors de la construction des tarifs 2022 comporte toutes les mises en service d'investissements jusqu'à l'année 2022 incluse. En fonction de la nature des investissements et de la part financée sur fonds propres (la part subventionnée d'un investissement n'ayant aucun impact sur les tarifs), les amortissements et la rémunération du capital afférents se retrouvent pour tout ou partie dans les tarifs des prestations régulées.

Depuis la création de SNCF Gares & Connexions, sur la période 2020-2022, 2,8 milliards d'euros tous fonds sont ou seront investis dans les gares du périmètre unifié, dont 1 085 M€ en 2022.



8. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGULARISATION

La facturation est basée sur le nombre d'unités d'œuvres ayant servi à l'établissement de la tarification, correspondant :

- soit au nombre de départs-trains commandés par les transporteurs pour la prestation de base unifiée et la prestation transmanche au moment de l'établissement des tarifs du service horaire considéré,
- soit au nombre prévisionnel de prestations fournies pour la prestation PSH/PMR,
- soit au nombre de passages prévisionnels pour les portes d'embarquements (cf. annexe A14 pour la garantie bancaire).

Un acompte correspondant au 1/12ème de la facturation prévisionnelle annuelle (calculée sur la base des unités d'œuvre précitées) sera facturé tous les mois. A la fin de l'horaire de service, la facturation finale tiendra compte des unités d'œuvre réelles des transporteurs et des écarts par périmètre de gestion entre les unités d'œuvres réalisées et les unités d'œuvre prévisionnelles ayant servi à établir la tarification.

Ainsi, pour une prestation donnée et pour chaque périmètre de gestion concerné, le montant à régulariser, sous la forme d'un avoir ou d'une facture complémentaire, sera calculé au prorata du montant facturé au transporteur au titre de l'année par rapport au total facturé à tous les transporteurs.

L'ensemble des prestations précitées sont concernées par la régularisation des écarts d'unités d'œuvre, dans les deux sens pour la couverture du coût complet des charges.

En outre, une régularisation sera effectuée dans les deux sens en cas d'écart éventuel entre le tarif horaire de la SUGE retenu pour l'élaboration du tarif du DRG 2022 et le tarif horaire validé *in fine* par le

Régulateur dans le cadre du Document de Référence Sûreté. Les éventuels bonus/ malus lié à la qualité de service font également l'objet d'un calcul de régularisation.

Enfin, une régularisation des charges de capital (dotations aux amortissements et rémunération du capital) sera réalisée pour la prestation de base unifiée dans sa globalité et pour la prestation de mise à disposition des portes d'embarquement. La régularisation sur les charges de capital ne s'opère que dans un sens : quand il y a lieu de restituer un trop perçu aux entreprises ferroviaires.

Pour la prestation de base unifiée, les gares éligibles à ce mécanisme sont les gares « a » qui présentent un total d'investissements global à mettre en service supérieur à 5 M€ en fonds propres sur le cumul des 3 années 2020, 2021 et 2022 (voir tableau ci-dessous). Ce calcul effectué autrefois séparément sur le patrimoine histoire et le patrimoine transféré, est désormais globalisé, ce qui est favorable pour les clients. Ainsi, pour le DRG 2022, 23 gares sont éligibles à ce dispositif :

Aéroport Charles de Gaulle 2 TGV
Béziers
Bordeaux Saint-Jean
Dijon
La Rochelle
Lille Europe
Lille Flandres
Lyon Part Dieu
Lyon Saint-Exupéry TGV
Marseille Saint-Charles
Nancy
Nantes
Nîmes Pont du Gard
Paris Austerlitz
Paris Est
Paris Gare de Lyon
Paris Montparnasse
Paris Nord
Paris Saint-Lazare
Rouen Rive Droite
Strasbourg
Toulouse Matabiau
Troyes

Pour la régularisation de la prestation de mise à disposition des portes d'embarquement, sont éligibles toutes les charges de capital qui sont liées aux portes d'embarquements, sans application de seuil.

9. CONTACTS

Le GGEF (Guichet d'accès aux gares pour les Entreprises Ferroviaires) est chargé, conformément au décret n° 2012-70 modifié, « de recevoir et de traiter les demandes d'accès et de fournitures » des

prestations régulées. Il est l'interlocuteur des entreprises ferroviaires pour tous les accès et services décrits dans le présent DRG.

Les entreprises ferroviaires doivent prendre un premier contact par écrit (lettre ou courriel) auprès du GGEF pour toute demande de renseignement concernant lesdits accès et services, ainsi que pour toute commande de ceux-ci. Un formulaire de demande de prestation en gare est disponible sur le site internet www.gares-sncf.com.

Pour mieux prendre en compte les besoins des entreprises ferroviaires, le gestionnaire des gares a mis en place un réseau de Responsables Grands Comptes. Il permet de dédier un interlocuteur privilégié à chaque client pour l'accompagner sur l'ensemble de ses projets de développement, proposer des réponses personnalisées, et assurer un suivi des prestations réalisées.

Les coordonnées du GGEF sont :

SNCF – GARES & CONNEXIONS

Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires

Direction des Services et des Opérations

16 avenue d'Ivry - 75013 PARIS

Tél: +33 (0) 1 80 50 92 95

Mail : guichet.gares@sncf.fr

La langue applicable pour tout échange ou contact, tant écrit qu'oral, est le français.