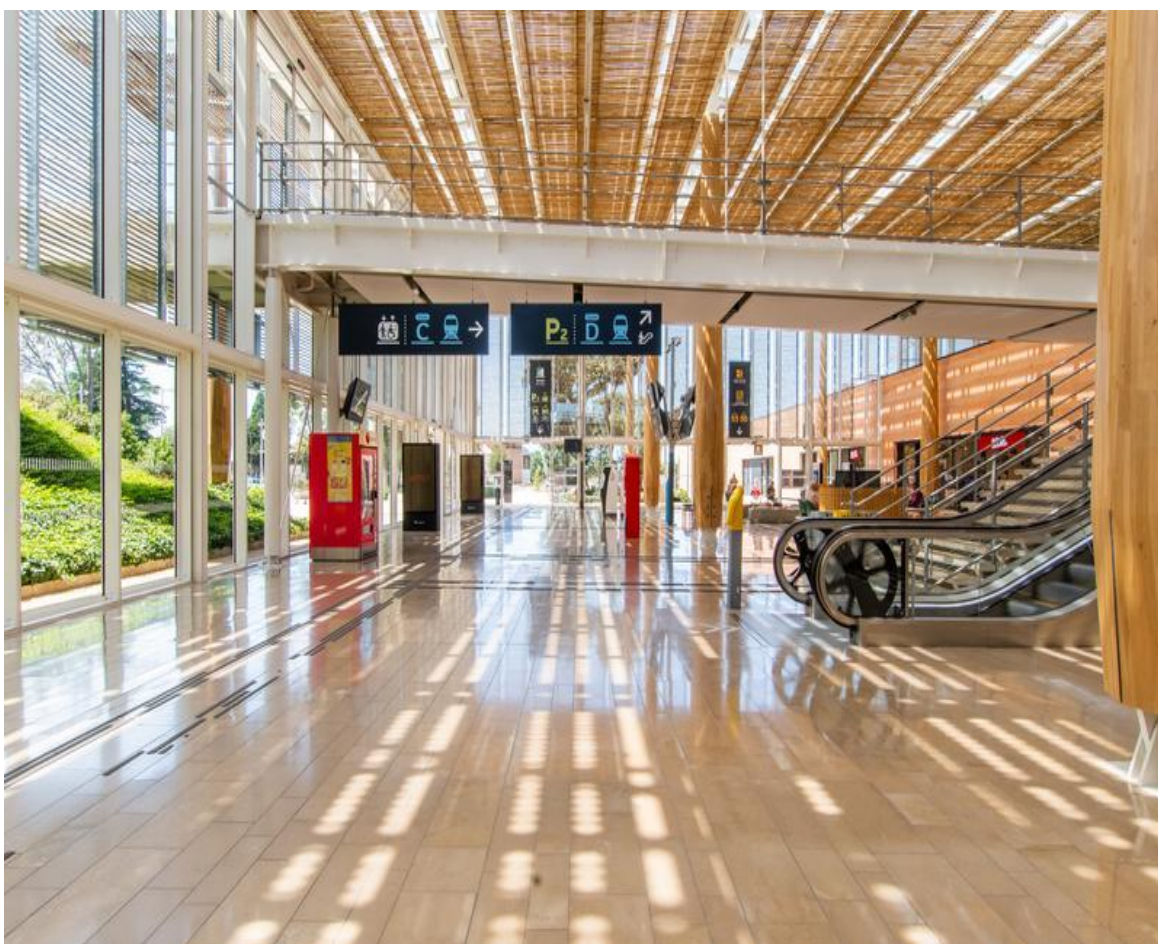


DOCUMENT DE REFERENCE DES GARES



Sommaire

Définitions et principales abréviations	5
Chapitre 1 : Informations générales.....	8
1.1. Objectifs du Document de Référence des Gares.....	8
1.2. Aspects légaux.....	9
1.2.1. Cadre légal	9
1.2.2. Procédure de consultation	10
1.2.3. Procédure de recours.....	10
1.3. Structure du DRG.....	10
1.4 Période de validité et publication du DRG.....	11
1.4.1 Période de validité.....	11
1.4.2. Publication	11
1.5. Contacts	11
Chapitre 2 : Gares et services	12
2.1. Présentation des gares de voyageurs et segmentation	12
2.1.1. Gares de voyageurs ouvertes à la circulation	12
2.1.3. Ouverture du RFN et des gares.....	13
2.1.3.1 Principes généraux.....	13
2.1.3.2. Demande d'ouverture supplémentaire.	13
2.1.3.3. Ouverture des gares préalablement fermées	14
2.1.4. Indisponibilité de toute ou partie des installations de la gare	14
2.2. Présentation des prestations	14
2.2.1.1. Mise à disposition et entretien des bâtiments, espaces et équipements nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains	16
2.2.1.2. Informations voyageurs	17
2.2.1.3. Gestion opérationnelle des flux de voyageurs dans la gare	18

2.2.1.4. Gestion de site, propreté, sûreté et sécurité dans le cadre de la gestion de la gare en tant qu'établissement recevant du public (ERP).....	18
2.2.1.5. Services divers d'accompagnement au voyage (objets trouvés, consignes, toilettes, wifi à usage du public, etc.)	19
2.2.2. Prestations particulières.....	19
2.2.2.1. Prestations particulières obligatoires.....	19
A - Service d'information/réservation de l'assistance aux personnes en situation de handicap (PSH) et Personnes à mobilité réduite (PMR), dit « Plateforme Unique ».....	19
B - Prestation transmanche.....	20
2.2.2.2. Prestations particulières facultatives	22
A - Service d'assistance aux personnes en situation de handicap (PSH) et aux personnes à mobilité réduite (PMR).	22
C - Prestation de mise à disposition d'espaces en gare.....	24
2.2.2.3. Prestations particulières de mise à disposition d'installations spécifiques.....	26
2.2.2.4. Autres prestations « à la demande »	27
2.2.3. Prestations pouvant être fournies par SNCF Réseau.....	28
Chapitre 3 : Modalités d'accès au service.....	29
3.1. Condition liée à la qualité du cocontractant.....	29
3.2. Contrats	29
3.3. Modalités de commande des prestations	30
3.3.1. Délai de commande	30
3.3.2. Contenu de la commande de prestation	31
3.3.3. Dispositions spécifiques pour certaines commandes	32
3.3.3.1. Situation exceptionnelle	32
3.3.3.2. Demande d'occupation en gare à tarification régulée.....	32
3.3.3.3. Prestation transmanche	32
3.3.3.4. Prestation portes d'embarquement.....	33

3.3.3.5. Prestation d'assistance PSH/PMR	33
Chapitre 4 : Tarification	35
4.1. Principes généraux du calcul tarifaire de la prestation de base.	36
4.1.1. Périmètre de gestion	36
4.1.2. Tarification binomiale de la prestation de base	36
4.1.3. Une tarification strictement basée sur les coûts.....	38
4.1.4. Règles d'identification et d'affectation des charges au périmètre transporteur	39
4.1.5. Calcul des charges.....	42
4.1.5.1 Charges d'investissements	42
4.1.5.2. Charges d'exploitation.....	44
4.1.6. Principe de rétrocession des prestations non régulées.....	46
4.2. Principes de tarification des prestations particulières.	47
4.2.1. Prestation d'information et de réservation pour les PSH/PMR	47
4.2.2. Prestation transmanche.....	48
4.2.3. Prestation d'assistance PMR/PSH	48
4.2.4. Prestation portes d'embarquement.....	49
4.2.5. Tarification régulée de l'occupation des espaces en gares.....	49
4.2.6 Principes de tarification des installations spécifiques	50
4.3. Système d'incitation financière à la qualité de service	51
4.4. Investissements pris en compte dans le tarif 2026	52
4.5. Règles et principes comptables.	53
4.5.1. Modes et durées d'amortissement des immobilisations.	53
4.5.2. Dépréciation d'immobilisations incorporelles et corporelles.	54
4.5.3. Test de perte de valeur.....	54
4.5.4. Programmes d'investissements et produits de cessions.	55

4.5.4.1. Programmes d'investissements et structure des financements.	55
4.5.4.2. Produits de cession	55
4.6. Facturations et régularisations	55
4.6.1. Facturations	55
4.6.2. Régularisations	56
4.6.2.1. Régularisation des unités d'œuvre	56
4.6.2.2. Régularisation du tarif horaire SUGE	56
4.6.2.3. Régularisation des investissements liés à la prestation de base	56
4.7. Evolution de la tarification du DRG 2026 par rapport au DRG précédent	57

Définitions et principales abréviations

Nom	Sigle	Définition
Candidat		Au sens de l'article L2122-11 du code des transports, un candidat est « une entreprise ferroviaire, un regroupement international d'entreprises ferroviaires ou toute autre personne ayant des raisons commerciales ou de service public d'acquérir des capacités de l'infrastructure, telle qu'un opérateur de transport combiné, un port, un chargeur, un transitaire ou une autorité organisatrice de transport ferroviaire. »
Consignes locales de gestion de plateforme	CLGP	Interfaces opérationnelles qui précisent les prestations fournies aux candidats ainsi que les modes opératoires associés (processus, acteurs, outils...). Elles sont écrites par gare ou par groupe de gare.
Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs		Contrat ayant pour objet de définir les conditions d'exécution des prestations fournies aux candidats par le Gestionnaire de gare dans le cadre du droit d'accès aux gares voyageurs (ci-après Contrat particulier)
Document de référence des gares	DRG	Document annuel dont l'objet est de préciser, pour chaque gare de voyageurs du réseau national, les prestations régulées qui y sont rendues, les conditions dans lesquelles elles sont fournies et les tarifs des redevances associées, ainsi que les conditions d'utilisation des gares de voyageurs par les candidats.
Document de référence du réseau	DRR	Document précisant, de manière détaillée, les règles générales, les délais, les procédures et les critères relatifs aux systèmes de tarification et de répartition des capacités d'infrastructure, y compris toutes les autres informations nécessaires pour permettre l'introduction de demandes de capacités d'infrastructure (sillons).

Gestionnaire d'infrastructure	GI	Toute entité ou toute entreprise, SNCF Réseau notamment pour le Réseau ferré national (RFN), chargée notamment de la gestion et de l'entretien de l'infrastructure ferroviaire, y compris la gestion du trafic, et du système de signalisation et de contrôle-commande.
Gestionnaire de gares	GG	Entité organisationnelle dans un Etat membre de l'Union Européenne, chargée de la gestion de gares ferroviaires de voyageurs. SNCF Gares & Connexions (G&C) est le gestionnaire des gares de voyageurs sur le RFN.
Direction Clients Transporteurs	DCT (guichet.gares@sncf.fr)	Direction chargée, au sein de SNCF Gares & Connexions, de la commercialisation des services en gare du RFN aux candidats et de la stratégie de pilotage de l'arrivée des transporteurs et de réaliser leurs intégrations.
Horaire de service	HDS	Données afférentes au plan de transport sur l'infrastructure concernée, pendant la période de validité de ce service. L'horaire de service est établi une fois par année civile (A) et sa date d'effet intervient à minuit le second samedi de décembre (A-1).
Personne en situation de handicap / Personne à mobilité réduite	PSH/PMR	Une «personne handicapée » ou « à mobilité réduite », conformément à l'article 3-21) du règlement (CE) 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, désigne « toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite en raison de l'âge; ».

Plateforme unique		Plateforme nationale unique d'information et de réservation des prestations d'assistance ou de substitution à l'intention des personnes handicapées ou à mobilité réduite, dans les services ferroviaires de transport de voyageurs, y compris les services du réseau express régional en Ile-de-France empruntant pour une partie de leur parcours le RFN.
Prestation à tarification régulée		Selon le I - 9° de l'article préliminaire du décret 2012-70 relatif aux installations de service du réseau ferroviaire : l'accès aux installations de service et l'accès aux installations de service et aux services de base fournis sur ces installations fournis sur ces installations, ainsi que les prestations complémentaires et les prestations connexes lorsqu'elles ne sont proposées que par un seul fournisseur.
Réseau ferré national	RFN	Ensemble des lignes ferroviaires, propriété de l'Etat dont la gestion a été confiée à SNCF Réseau par la loi et dont la consistance et les caractéristiques principales sont précisées par voie réglementaire

Chapitre 1 : Informations générales

1.1. Objectifs du Document de Référence des Gares

SNCF Gares & Connexions est une société anonyme ayant comme actionnaire unique SNCF Réseau. Cette filiale est dotée d'une autonomie organisationnelle, décisionnelle et financière.

En sa qualité de Gestionnaire de Gares, trois missions principales de service public lui sont confiées par la loi :

- Assurer aux entreprises ferroviaires un service public de qualité en leur fournissant des services et prestations en gare de manière transparente et non discriminatoire ;
- Favoriser l'intermodalité par la complémentarité des modes de transports individuels et collectifs ainsi que leur coopération ;
- Contribuer au développement équilibré des territoires.

La mission de Gestionnaire de gares impose également la prise en compte d'autres principes d'intérêt général, tels que :

- 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.

La transparence et la non-discrimination étant indispensables à la réalisation de l'objectif de développement du transport ferroviaire, SNCF Gares & Connexions a établi le présent document de référence des gares (DRG) qui décrit les principes et procédures relatifs à l'utilisation des gares du Réseau ferré national (RFN) comme le prévoient le code des transports, le décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 et le décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012.

Le DRG contient les informations nécessaires aux Candidats qui souhaitent utiliser les gares de voyageurs du RFN pour y assurer des prestations de transport de voyageurs.

Par extension, le DRG peut aussi concerner des opérateurs agissant par délégation ou comme prestataire d'un Candidat. Il en est par exemple ainsi en matière de location d'espaces régulés, qu'il s'agisse notamment d'un prestataire occupant un local technique pour une activité nécessaire à la production ferroviaire, d'un opérateur assurant la gestion de la distribution automatique de titres de transport ou d'une entité assurant la vente de billets de trains en gare pour le compte d'un Candidat. Dans cette hypothèse, le Candidat ou l'occupant fait part à SNCF Gares & Connexions des modalités juridiques lui permettant de conclure des prestations à tarification régulée pour les besoins du Candidat et des droits contractuels qu'il dispose de ce dernier à cet effet.

Le DRG précise l'ensemble des conditions et modalités pratiques, techniques, administratives et tarifaires liées à l'usage des gares de voyageurs et aux haltes ouvertes au public, y compris les quais, leurs bâtiments et leurs autres équipements du réseau ferré français. Il fixe un cadre strictement réglementé et contrôlé qui garantit le traitement équitable de l'ensemble des clients du réseau.

Le DRG et ses annexes précisent également le contenu des prestations fournies par le Gestionnaire de gares et les conditions dans lesquelles elles sont rendues. Tout contrat ou accord commercial conclu avec le Gestionnaire de gares, conformément au Chapitre 3 - Modalités d'accès aux gares de voyageurs, est établi selon les règles définies dans le présent document.

La structure du DRG 2026 a été revue par rapport aux DRG précédents, se rapprochant davantage de la structure actuelle du DRR afin d'être plus lisible et complète, notamment pour les nouveaux entrants.

1.2. Aspects légaux

1.2.1. Cadre légal

Le DRG est notamment pris en application des textes législatifs et réglementaires suivants :

- La Directive 2012/34/UE du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen ;
- Le Règlement d'exécution (UE) 2017/2177 de la commission du 22 novembre 2017 concernant l'accès aux installations de service et aux services associés au transport ferroviaire ;
- La Loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire ;
- L'Ordonnance n° 2019-552 du 3 juin 2019 portant diverses dispositions relatives au groupe SNCF ;
- Le Code des transports, partie législative ;
- Le Décret n°2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire ;
- Le Décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux gares de voyageurs et autres infrastructures de services du réseau ferroviaire ;
- L'arrêté du 09 juillet 2012 portant application de l'article 13-1 du décret n°2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire, modifié par l'arrêté du 15 juin 2023.

1.2.2. Procédure de consultation

Le Gestionnaire de gares met en ligne son DRG de consultation au cours de l'année précédant l'horaire de service concerné. Les parties prenantes ont deux (2) mois à compter de cette publication pour envoyer des observations au Gestionnaire de gares.

A l'issue de cette phase de consultation, l'autorité de régulation des transports (ART) est saisie pour avis sur le DRG. L'ART a quatre (4) mois à compter de cette saisine pour rendre un avis conforme sur les tarifs du DRG pour qu'ils deviennent exécutoire. Elle rend un avis simple sur le reste du DRG.

1.2.3. Procédure de recours

Le DRG constitue un acte réglementaire qui peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le juge administratif compétent dans un délai de deux (2) mois à compter de sa publication.

Par ailleurs, un recours peut être déposé par tout Candidat, tout gestionnaire d'infrastructure ou tout exploitant d'installation de service devant l'Autorité de régulation des transports (ART) dès lors qu'il s'estime victime d'un traitement inéquitable, d'une discrimination ou tout autre préjudice lié à l'accès au réseau ferroviaire conformément aux dispositions de l'article L1263-2 du Code des transports

1.3. Structure du DRG

Le document principal, structuré en 4 chapitres, constitue le DRG.

- Le chapitre 1 « Informations générales » donne des informations générales sur le DRG et sur le Gestionnaire de gares.
- Le chapitre 2 « Gares et services » détaille les différents services proposés par le Gestionnaire de gares et le détail des prestations.
- Le chapitre 3 « Modalités d'accès aux gares de voyageurs » définit les modalités d'accès aux gares du RFN.
- Le chapitre 4 « Tarification » détaille les grands principes de tarification des différentes prestations proposées.

Des annexes au DRG permettent de détailler certains éléments figurant dans le document principal.

Le DRG et ses annexes deviennent exécutoires à compter de la publication faisant suite à l'avis du régulateur.

1.4 Période de validité et publication du DRG

1.4.1 Période de validité

En application de l'article 14-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire, le DRG est établi chaque année pour être applicable sur une durée correspondant à l'horaire de service.

En 2026, le Document de Référence des Gares débute le 14 décembre 2025 à 00 :00 et se termine le 12 décembre 2026 à 23 :59.

1.4.2. Publication

En application de l'article L. 2123-3-2 al. 1 du code des transports, le DRG est établi en français et publié par le Gestionnaire de gares sur son site internet <https://www.garesetconnexions.sncf.fr> d'où il est téléchargeable gratuitement.

1.5. Contacts

La Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr) est le point de contact unique chargé de recevoir et de traiter les demandes d'accès et de fournitures des prestations du DRG. Il est l'interlocuteur des Candidats pour tous les accès et prestations décrits dans le présent DRG.

Les Candidats doivent prendre un premier contact par écrit (lettre ou courriel) auprès de la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr) pour toute demande de renseignement concernant lesdits accès et prestations, ainsi que pour toute commande de ceux-ci.

Pour mieux prendre en compte les besoins des Candidats, le Gestionnaire des gares a mis en place un réseau de Chefs de projets. Il permet de dédier un interlocuteur privilégié à chaque Candidat pour l'accompagner sur l'ensemble de ses projets de développement, proposer des réponses personnalisées, et assurer un suivi des prestations réalisées.

Les coordonnées de la Direction Clients Transporteurs sont :

SNCF - GARES & CONNEXIONS

Direction Clients et Transporteurs (DCT)

16 avenue d'Ivry - 75013 PARIS

Mail : guichet.gares@sncf.fr

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

Chapitre 2 : Gares et services

2.1. Présentation des gares de voyageurs et segmentation

2.1.1. Gares de voyageurs ouvertes à la circulation

Les gares de voyageurs ouvertes à la circulation et pour lesquelles une desserte des Candidats est possible sont listées en Annexe 1.1.

Cette liste est à jour à la date de la publication du DRG 2026 et peut évoluer en fonction de l'ouverture ou de fermeture de certaines gares. Les mises à jour sont disponibles sur demande auprès de la Direction Clients Transporteurs du Gestionnaire de gares (guichet.gares@sncf.fr), ainsi que sur son site internet (www.gares-sncf.com).

2.1.2 Segmentation des gares

En application de l'article 13-1 du décret n°2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire, les gares de voyageurs sont réparties en trois catégories :

- Les gares de voyageurs d'intérêt national, dites de catégorie A. Ces gares sont celles dont la fréquentation par les voyageurs des services nationaux et internationaux de voyageurs est au moins égale à 250 000 voyageurs par an ou dont ces mêmes voyageurs représentent 100% des voyageurs. Le périmètre des voyageurs nationaux est défini par le cumul des voyageurs utilisant des services non conventionnés, des services conventionnés nationaux et des services conventionnés inter-régionaux à plus de 100km.
- Les gares de voyageurs d'intérêt régional, dites de catégorie B. Ces gares sont celles qui n'appartiennent pas à la catégorie A mais dont la fréquentation totale est au moins égale à 100 000 voyageurs par an.
- Les gares de voyageurs d'intérêt local, dites de catégorie C. Ce sont toutes les autres gares de voyageurs.

La segmentation A, B, C est valable 3 ans suivant les termes du décret en vigueur. Une nouvelle révision de la segmentation est mise en œuvre pour la période 2026-2028, sur la base des dernières données de fréquentations des gares connues au moment de l'élaboration du DRG soit les années 2022 et 2023.

La segmentation A, B, C à laquelle chaque gare appartient est indiquée en Annexe 1.1 reprenant la liste complète des gares de voyageurs.

2.1.3. Ouverture du RFN et des gares

2.1.3.1 Principes généraux

Le tableau des horaires d'ouverture du Réseau ferré National (RFN), figurant dans le Document de Référence du réseau (« DRR ») pour le service des voyageurs publié par SNCF Réseau, indique les horaires d'ouverture :

- ❖ De tous les postes du Réseau ferré National,
- ❖ Des sections de lignes « voyageurs ».

Les modalités de demande d'ouvertures supplémentaires du RFN, ainsi que la tarification et la facturation de ces ouvertures supplémentaires sont décrites dans le DRR.

Les gares sont ouvertes au public une demi-heure avant le premier train de la journée et fermées une demi-heure après le dernier train. Dans les gares régionales, des adaptations par rapport à ce principe font l'objet d'échanges avec l'autorité organisatrice régionale des transports.

Les conditions d'utilisation et les conditions générales d'accès en gares sont précisées en annexe 2.1.

2.1.3.2. Demande d'ouverture supplémentaire.

Demande d'ouverture supplémentaire temporaire

Dans l'hypothèse où un Candidat souhaiterait augmenter de façon temporaire les horaires d'ouverture d'une gare (par exemple dans le cadre d'événements festifs type fête de la musique, festivals, etc.), la demande doit être réalisée *a minima* trois (3) mois avant la période concernée à la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr). Cette demande sera étudiée avec les équipes de la gare et un devis sera réalisé si une telle ouverture est possible (paiement par le Candidat du coût engendré par l'augmentation de l'amplitude d'ouverture sur la période demandée).

Demande d'ouverture supplémentaire permanente

Dans l'hypothèse où un Candidat souhaiterait voir prolongée la réalisation de la prestation de base en dehors des horaires d'ouverture de la gare pour l'ensemble de l'horaire de service considéré, le Gestionnaire de gares étudiera la possibilité d'ajuster les horaires d'ouverture de la gare concernée. Les Candidats doivent notifier leur demande au moins six (6) mois à l'avance. Cette notification préalable est indispensable pour permettre l'étude de la faisabilité de l'ajustement des horaires d'ouverture. La modification ou non des horaires d'ouverture de la gare dépendra du résultat de l'étude de faisabilité.

Toutes les charges résultant des modifications des horaires d'ouverture seront intégrées dans l'assiette globale des charges de la gare.

2.1.3.3. Ouverture des gares préalablement fermées

Lorsque le Candidat souhaite desservir une gare ou une halte fermée depuis moins de cinq (5) ans sur le RFN, celui-ci doit solliciter le Gestionnaire de gares au moins un (1) an avant la ré-ouverture souhaitée.

Ce délai est nécessaire au Gestionnaire de gares afin le cas échéant d'adapter ses prestations et de réaliser si nécessaire des travaux dans la gare concernée.

2.1.4. Indisponibilité de toute ou partie des installations de la gare

a) Construction - Aménagements - Maintenance programmée

Tout ou partie des prestations peuvent être temporairement interrompues en raison de travaux de construction, d'aménagement ou de maintenance sur les installations du Gestionnaire de gares.

Si ces travaux sont de nature à perturber significativement le fonctionnement de la gare, le Gestionnaire de gares s'engage à prévenir le Candidat avant le démarrage de ces travaux, dès qu'il a connaissance de leur calendrier, et à lui indiquer leurs durées prévisionnelles. Le Gestionnaire de gares recherche avec les Candidats, chaque fois que cela est possible sur le plan technico-économique, une solution visant à minimiser les impacts sur la réalisation des prestations régulées pour l'ensemble des Candidats concernés.

b) Remise en état non programmée

En cas de défaillance d'une installation empêchant son utilisation dans des conditions normales de fonctionnement, le Gestionnaire de gares 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 gares s'engage à informer sur les délais de remise en service des installations.

c) 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.

2.2. Présentation des prestations

L'article 4 du décret n°2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux installations de service du réseau ferroviaire liste les services de base fournis aux Candidats dans les gares de voyageurs. Ces services sont intégrés dans les prestations délivrées par le Gestionnaire de gares. Le Gestionnaire de gares peut aussi délivrer d'autres prestations régulées que celles énoncées explicitement dans le décret n°2012-70.

Les prestations réalisées par le Gestionnaire de gares et qui relèvent du service de base sont les suivantes :

- ❖ **La prestation dite « de base »** qui comprend notamment la mise à disposition et entretien des bâtiments, espaces et équipements nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains, les services d'information voyageur, de gestion opérationnelle des flux, de gestion de site, la propreté, la sûreté dans le cadre de la gestion de la gare en tant qu'établissement recevant du public (ERP) ainsi que les services divers d'accompagnement au voyage.
- ❖ **Des prestations particulières et obligatoires.** Il s'agit :
 - De la prestation de services d'information et réservation pour les PSH/PMR, dite "Plateforme Unique".
 - De la prestation transmanche.
- ❖ **Des prestations particulières et facultatives.** Il s'agit :
 - De la prestation d'assistance aux PSH ou PMR.
 - De la prestation de mise à disposition des portes d'embarquement
 - De la mise à disposition d'espaces en gare destinés à la vente de titres de transport.

Les prestations particulières et facultatives qui relèvent des « prestations de base sur devis » :

- ❖ Des prestations, telles que la mise à disposition d'espaces pour des activités autres que celles liées à la vente de billets et directement liées au service ferroviaire (exemple : locaux de coupure du personnel roulant et locaux nécessaires à l'exploitation d'une Entreprise Ferroviaire : avitaillement, nettoyage des trains, location de bureaux, etc.) 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 à la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr).
- ❖ Des services « à la demande » sollicités par un Candidat dans le cadre de missions relevant des services de base.

Les prestations particulières dites complémentaires au regard de la nomenclature définie par l'annexe II de la directive n°2012/34/UE, également établies sur devis : il s'agit de mise à disposition d'installations spécifiques comme les installations de préchauffage des rames lorsqu'elles existent (prestation dite complémentaire listée dans l'annexe II de la Directive 2012-34).

SNCF Réseau peut également réaliser pour son compte certaines prestations dans le périmètre de certaines gares. Ces prestations et leur tarification sont décrites dans le Document de Référence du Réseau (DRR), à l'article 5.1.7.6. intitulé « Prestations pouvant être fournies par SNCF Réseau aux transporteurs dans le périmètre de certaines gares de voyageurs ».

Le Gestionnaire de gares propose aussi des prestations commerciales qui ne font pas l'objet du présent DRG. Le détail de celles-ci est disponible dans le catalogue de service disponible sur le site internet de SNCF Gares & Connexions.

2.2.1. La Prestation de base

La prestation de base est globale et indivisible. Elle comprend un socle de services indissociables, fournis à tout Candidat présent en gare, dans le cadre d'un Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs (ci-après Contrat particulier) (Annexe 2.1). Cette prestation de base est due pendant les heures d'ouverture de la gare au public.

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 1.3.

La consistance des services pour les autres gares ainsi que les mises à jour sont disponibles sur demande auprès de la Direction Clients Transporteurs dans les quarante (40) jours suivant la demande, portant sur les gares pour lesquelles le Candidat envisage un projet de dessertes ou une réponse à un appel d'offres.

La prestation de base comporte plusieurs éléments :

- La mise à disposition et l'entretien des bâtiments, espaces et équipements nécessaires à l'accueil des voyageurs et l'accès des voyageurs au train ;
- L'information voyageurs
- La gestion opérationnelle des flux de voyageurs dans la gare
- La gestion de site, propreté, sûreté et sécurité dans le cadre de la gestion de la gare en tant qu'établissement recevant du public (ERP).
- Les services divers d'accompagnement au voyage.

Ces éléments sont décrits ci-après.

2.2.1.1. Mise à disposition et 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 suivants :

- 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.

Le Gestionnaire de gares met aussi à disposition les services nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs au train.

2.2.1.2. Informations voyageurs

A - Information collective en gare

Le Gestionnaire de gares accueille les clients en gare et met à disposition de l'information collective des voyageurs en gare.

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

Ainsi, cette information est, selon les gares, statique, dynamique, sonore, accessible en gare ou à distance.

L'annexe 1.4 décrit l'information collective dynamique réalisée au titre de la prestation de base.

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
- 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 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

L'ensemble des règles et principes de l'affichage et de la signalétique en gare est disponible sur demande. Néanmoins, lorsque la configuration de la gare rend nécessaire un traitement spécifique de la signalétique, le Gestionnaire de gares s'engage à veiller à l'équité de traitement des Candidats présents dans la gare.

B - Information individuelle en gare.

Le Gestionnaire de gares assure une prestation d'orientation dans la gare et d'information individuelle aux voyageurs sur les services présents en gare, sur l'intermodalité et sur la desserte ferroviaire de la gare.

En toutes circonstances, les personnels effectuant des missions d'accueil général doivent orienter les clients, les informer, gérer les réclamations et prendre en compte les éventuels besoins d'assistance des PMR/PSH.

L'annexe 1.5 définit le contenu des missions du personnel effectuant les prestations d'information individuelle.

2.2.1.3. Gestion opérationnelle des flux de voyageurs dans la gare

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

Les missions du Gestionnaire de gares qui portent sur la coordination de plateforme sont :

- La gestion des flux de personnes (voyageurs, chalands, ...) en situation normale et perturbée,
- La gestion de la concomitance de l'exploitation des services ferroviaires,
- L'organisation de l'intermodalité sur la plateforme
- La mise en œuvre de l'offre des services en gares y compris la gestion de la coactivité des acteurs intervenant sur le site.

Le Gestionnaire de gares peut prendre sur la plateforme les mesures d'adaptation de sa prestation de base ou des services des acteurs du site pour garantir les conditions collectives optimales de réalisation des services (dont le sien).

Des consignes locales de gestion de plateforme (CLGP) précisent les prestations fournies aux Candidats ainsi que les modes opératoires associés (processus, acteurs, outils...). Elles sont écrites par gare ou par groupe de gare.

2.2.1.4. Gestion de site, propreté, sûreté et sécurité dans le cadre de la gestion de la gare en tant qu'établissement 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 de 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 voyageurs que des Candidats et des différents occupants de la gare (ramassage des poubelles situées sur les zones accessibles au public, collecte et évacuation des déchets). Un pré-tri des déchets peut être exigé auprès des Candidats dans certaines gares, s'agissant des déchets issus de leurs trains qui sont remis en gare au Gestionnaire de gares ou à leurs délégataires. Les règles applicables au retraitement des déchets sont à partir du DRG 2026 généralisées à l'ensemble des gares objets du présent DRG ;
- 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 d'un occupant, prend les mesures immédiates ou fait intervenir les acteurs concernés (agents de la sécurité, police, SUGE, Pompiers, ...).

2.2.1.5. Services divers d'accompagnement au voyage (objets trouvés, consignes, toilettes, wifi à 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 la clientèle, etc.

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

A noter que les objets trouvés et le Wi-Fi sont des prestations non facturées à l'utilisateur, en raison de leur caractère essentiel et d'usage général au profit des clients de l'ensemble des Candidats. Il en est de même pour la majorité des toilettes en gares qui sont gratuites pour les voyageurs ferroviaires. Les consignes, qui n'ont pas ce caractère d'usage général, font en revanche l'objet d'un paiement par l'utilisateur.

2.2.2. Prestations particulières

2.2.2.1. Prestations particulières obligatoires

Les prestations particulières obligatoires font l'objet, pour chacune d'entre elles, d'une tarification dédiée (cf. chapitre 4).

A - Service d'information/réservation de l'assistance aux personnes en situation de handicap (PSH) et Personnes à mobilité réduite (PMR), dit « Plateforme Unique ».

Les clients des Candidats réservent la prestation d'assistance via la Plateforme Unique, que la prestation d'assistance soit réalisée par le Gestionnaire de gares ou par les Candidats eux-mêmes.

Le Gestionnaire de gares assure en effet la réservation des prestations d'assistance et de substitution à l'intention des Personnes en Situation de Handicap (PSH) et Personnes à Mobilité Réduite (PMR) via une plateforme de réservation, conformément à l'article 28 de la

loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités, précisée par le décret n°2021-1124 du 27 août 2021.

Cette plateforme d'information/réservation est le point d'entrée unique et obligatoire de réservation des prestations à l'ensemble des usagers PSH et PMR. Elle a pour missions :

- De traiter les réservations, pour les trajets effectués (partiellement ou totalement) sur le RFN français :
 - o De la prestation d'assistance en gare aux voyageurs PSH/PMR à la montée et à la descente des voyageurs, qu'elle soit réalisée soit directement par les Candidats (EF, autorité organisatrice de mobilité...) soit à leur demande par le Gestionnaire de gares ;
 - o Des services d'assistance en gare complémentaires relevant de la politique servicielle du Candidat (notamment une offre de transport de substitution de gare à gare) ;
- D'informer les clients des Candidats sur les services dont elle gère la réservation ;
- De gérer les demandes de modification ou d'annulation de ces prestations ;
- De gérer les clients dont la prestation d'assistance est impactée par un aléa, avant le départ ou pendant le voyage, en lien avec les centres opérationnels des gares ;
- De traiter les réclamations relatives aux réservations ou prestations d'assistance délivrées.

Les missions de la plateforme unique, les modalités d'accès à la plateforme, les conditions de réservation des prestations ainsi que les modalités de traitement de ces demandes sont détaillées dans l'Annexe 1.6A.

B - Prestation transmanche

Le franchissement du tunnel sous la Manche impose des contraintes particulières aux Candidats 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 Candidats) 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 3.2). 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 de gares organise en conséquence une prestation dite « Transmanche » au titre de laquelle il est responsable de la mise en place des mesures de sûreté lors de l'embarquement en gare des personnes et des biens. Une prestation de contrôle sûreté des voyageurs et de leurs bagages, placée sous la supervision du service des douanes, est ainsi assurée par le Gestionnaire des gares. En outre, la prestation inclut un nouveau dispositif de contrôle pour les voyageurs non ressortissants de l'Union Européenne (EES - Entry Exit System).

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 CLGP de chacune des gares concernées. Le périmètre de la zone Transmanche est défini pour chacune des gares desservies : cette zone dite « en sûreté » débute à partir du module sûreté (contrôles d'entrée dans la zone) et englobe l'ensemble des espaces permettant à la clientèle d'attendre et d'accéder à la rame (salle d'embarquement, accès au quai, quais, rame).

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 Candidats 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 responsable de la sécurité du tunnel sous la Manche. La mise en sûreté des rames en stationnement et en sortie de dépôt est du ressort du Candidat.

Dans chacune des gares concernées, cette prestation Transmanche forme un tout indivisible bénéficiant à l'ensemble des Candidats souhaitant emprunter le tunnel sous la Manche au départ de la gare, et à elles seules. D'éventuelles prestations supplémentaires sollicitées par un Candidat concerné (par exemple pour la gestion de situation opérationnelle récurrente ou d'aléas) feront l'objet de contrats ad hoc et de facturations complémentaires.

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

- Fournit des aménagements permettant l'exercice des différentes missions de contrôle, notamment par la 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.

Le contenu de la Prestation Transmanche est défini dans le Référentiel de la Prestation Transmanche annexé au Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs.

2.2.2.2. Prestations particulières facultatives

A - Service d'assistance aux personnes en situation de handicap (PSH) et aux personnes à mobilité réduite (PMR).

Chaque Candidat est responsable d'assurer le bon embarquement et débarquement de ses clients dans ses trains en gare.

Lorsqu'elle n'est pas fournie par le Candidat, cette assistance peut être délivrée par le Gestionnaire de gares (i) pendant les heures de présence des « personnels en contact avec le public » et dans les gares où le Candidat assure une desserte ferroviaire ainsi que (ii) dans les gares du Schéma Directeur d'Accessibilité - Agenda d'accessibilité programmée (SDNA-ADAP), du premier au dernier train des services ferroviaires effectuant une desserte nationale ou internationale.

Le service d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite assuré par le Gestionnaire de gares est un service gratuit pour les clients finaux PSH/PMR. Il comprend l'assistance nécessaire à l'embarquement dans le train ou au débarquement dans les gares dotées de personnel en contact avec le public, depuis :

- un point d'accueil accessible dans la gare de départ jusqu'à la place dans le train,
- ou bien en gare d'arrivée depuis la place dans le train jusqu'à la sortie de la gare, ou jusqu'à la place dans un train en correspondance, ou la station de taxi de la gare ou tout autre lieu dans la gare.

Il est entendu par « personnel en contact avec le public » les agents dont les missions en contact clientèle prédominent dans une gare dédiée. Cette assistance est due pendant les horaires de présence de ces personnels en contact avec le public, qu'il s'agisse du personnel du Gestionnaire de gares ou mandaté par lui ou du personnel du Candidat ou mandaté par lui.

Lorsque le Candidat souhaite recourir au service du Gestionnaire de gares, il l'informe au plus tard en décembre de l'année précédant le début du service concerné, soit un (1) an avant. A défaut, le Gestionnaire de gares considérera que le Candidat réalise la prestation pour son propre compte. La décision du Candidat est reconduite tacitement sauf avis contraire de ce dernier officiellement transmis au Gestionnaire de gares dans les délais impartis (au plus tard au mois de décembre de l'année précédant le service concerné).

L'utilisation de ce service donne lieu à une facturation distincte des autres prestations.

L'Annexe 1.6B détaille les conditions d'utilisation et de réalisation de la prestation d'assistance PSH/PMR.

B - Prestation de mise à disposition des portes d'embarquement

La prestation de mise à disposition des portes d'embarquement permet le contrôle automatisé des titres de transport dans certaines gares, pour les Candidats qui en feront la demande. La liste des gares concernées est précisée en annexe 1.1 et les consignes d'embarquement sont quant à elles répertoriées dans l'annexe 1.7.

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

Cette prestation ne sera facturée qu'aux seuls Candidats utilisateurs de ce service.

Afin de garantir le bon fonctionnement et l'efficacité opérationnelle des portes d'embarquement, y compris dans le cas où un même quai serait partagé entre un Candidat utilisant les portes d'embarquement et un autre n'y ayant pas recours, trois solutions pratiques peuvent être mises en place :

- L'ouverture d'un minimum de 10% des portes par ligne (et au moins une porte) par le Candidat utilisateur des portes pour laisser passer les clients du Candidat non-utilisateur des portes.
- L'activation de la fonctionnalité « TT TNU » : fonctionnalité qui permet un contrôle simplifié des titres des clients du Candidat non-utilisateur des portes, si celui-ci est déjà intégré au SI Embarquement, et permet de maintenir une certaine herméticité de l'accès au quai. Le Candidat utilisateur active le mode TT TNU dans l'outil de pilotage des portes lors de la réalisation de ses embarquements.

La mise en œuvre éventuelle de ces dispositifs ne fera pas l'objet d'une facturation au Candidat n'ayant pas recours à la prestation de portes d'embarquement.

En outre, depuis l'horaire de service 2022, dans le cadre de la prestation d'embarquement, le Gestionnaire de gares généralise la prestation de télé-opération. Pour les Candidats utilisateurs ne disposant pas d'équipe embarquement en gare, cette prestation permet une assistance à distance auprès des voyageurs rencontrant 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 télé-opération est utilisée sur 3 gares (Marseille St Charles, Marseille Blancarde et Nice) mais peut être dupliquée au sein des autres gares équipées de portes d'embarquement, en fonction des besoins. Elle est applicable uniquement pour le mode d'« embarquement libre », de trains sans réservations.

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

C - Prestation de mise à disposition d'espaces en gare

En application de l'article 4 du décret n°2012-70 relatif aux installations de service du réseau ferroviaire, le Gestionnaire de gares doit, dès lors qu'un Candidat en fait la demande, mettre à disposition des « *espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaire* ». Cette prestation est une prestation dite régulée et relève du présent DRG.

Sous certaines conditions, des espaces en gare peuvent aussi être mis à disposition pour l'exercice d'activités régulées, autres que celles de ventes de titres. Cette mise à disposition relève des prestations régulées auxquelles s'appliquent des tarifs régulés spécifiques décrits dans le DRG et ses annexes.

Par ailleurs, si un Candidat souhaite la mise à disposition d'un espace ou d'un local pour l'exercice d'autres activités non-régulées, il doit contacter la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr). Les modalités de cette prestation sont décrites dans le catalogue de services du Gestionnaire de gares.

a) Principes communs à la mise à disposition des locaux

Toute demande d'espace éligible à la redevance régulée définie par le DRG sera à adresser à la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr) aussitôt que possible, en fonction de la date souhaitée de mise à disposition et en tenant compte du délai requis par la remise des dossiers d'aménagement d'éventuels travaux (environ 9 mois en cas de travaux nécessaires). Si un espace correspondant à la demande du Candidat s'avère disponible, la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr) transmettra une proposition qui sera soumise à engagement des deux parties en cas d'acceptation par le Candidat.

Toute demande de recherche d'espaces ou de locaux, qu'il s'agisse d'une première installation ou d'un déménagement, doit être faite avec le formulaire de demande de locaux disponible en Annexe 2.6.

Les conditions générales d'occupation des locaux en gare sont décrites en Annexe 2.2.

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 de gares.

Ce contrat est 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.

Les études relatives à l'accueil en gare d'un occupant font l'objet d'un devis établi en fonction de la gare concernée et des moyens que le Gestionnaire de gares engage pour assurer la prestation dans les meilleures conditions. Les frais d'études couvrent l'état des lieux, les devis pour les éventuels travaux de mise à disposition, la faisabilité et le phasage des travaux, l'analyse des risques initiale obligatoire dans le cadre de l'Inspection Commune Préalable (ICP) - et la rédaction d'un plan de prévention le cas échéant.

Le devis contient notamment, selon les caractéristiques du local à aménager et la demande du client, les éléments suivants :

- Second œuvre : sol, plafond, mise en peinture des surfaces créées, plinthes.
- CFO (courants forts) : consignation de la zone impactée, fourniture pose et raccordement distribution secondaire, distribution générale, tableau divisionnaire, alimentation diverses, appareillage, éclairage, alimentation bornes automatique.
- CFA (Courants faibles) : fourniture de câblage, baie.
- CVC : chauffage, ventilation, climatisation
- Mobilier : mobilier sur catalogue et/ou sur mesure, fontaines à eau.
- Enseigne et vitrophanie : enseigne, vitrophanie sur les parois vitrées, signalétique accessibilité.

Cette liste d'éléments est non-limitative.

b) Mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titre pour les services de transport ferroviaire.

Les Candidats 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, le Gestionnaire de gares 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 Candidats actuels et futurs. Cet espace est choisi afin d'optimiser le parcours des voyageurs en gare, quels que soient le Candidat et le quai de départ de son train.

La mise à disposition de ces locaux fait l'objet d'un contrat et d'une facturation distincts de la prestation de base.

c) Mise à disposition d'espaces ou locaux autres que ceux destinés à la vente de billets.

Les Candidats 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 :

- 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 (avitaillement, nettoyage des trains...) ;
- 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 ;

A la demande des Candidats 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 de la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr). 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.

2.2.2.3. Prestations particulières de mise à disposition d'installations spécifiques

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.

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 complémentaire sur devis qui permet aux Candidats 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.

Cette prestation de pré-conditionnement des rames est une prestation dite « complémentaire » au regard de la nomenclature définie par l'annexe II de la directive n°2012/34/UE.

- 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 Candidats 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 de gares fournit à la demande des Candidats un descriptif des installations (existence dans la gare considérée, voies équipées, caractéristiques).

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

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 du Candidat, sous sa propre responsabilité. Au préalable, le Gestionnaire des gares remet au Candidat la documentation technique nécessaire relative à l'utilisation de ces équipements sur les sites concernés.

2.2.2.4. Autres prestations « à la demande »

Le Candidat peut solliciter auprès du Gestionnaire de gares la réalisation de prestations supplémentaires à celles prévues dans le présent Document de référence des gares, dénommées « prestations à la demande ».

Ces prestations, dont la nature et les modalités restent à préciser de façon plus détaillée en fonction des demandes reçues, peuvent notamment concerner la mise en place de nouveaux services, l'amélioration de services existants (incluant la possibilité de niveaux de qualité et/ou de disponibilité plus élevés), ou encore la mise en place de nouveaux équipements en gare.

Toute demande devra être adressée à la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr) et fera l'objet d'une étude de faisabilité et d'un devis.

Au regard des retours des clients dans le cadre de la consultation sur le projet de DRG 2026, les conditions et modalités de réalisation de ces prestations seront précisées dans le projet de DRG 2027 qui sera soumis à la consultation des parties prenantes début 2026.

2.2.3. Prestations pouvant être fournies par SNCF Réseau

Selon la disponibilité des agents des Établissements Infrastructure Circulation (EIC), SNCF Réseau peut proposer des prestations d'accueil spécifiques aux transporteurs en gares de voyageurs.

Ces prestations et leur tarification sont décrites dans le Document de Référence du Réseau (DRR), à l'article 5.1.7.6. intitulé « Prestations pouvant être fournies par SNCF Réseau aux transporteurs dans le périmètre de certaines gares de voyageurs ».

Ce DRR est accessible sur le site de SNCF Réseau, ou par le lien suivant : <https://www.sncf-reseau.com/fr/documents-reference-reseau>

La fourniture de ces prestations donne lieu à la conclusion d'un contrat entre SNCF Réseau et le Candidat bénéficiaire de la prestation.

Chapitre 3 : Modalités d'accès au service

Dans ce chapitre sont décrites les conditions qu'un Candidat doit remplir pour accéder aux gares de voyageur du RFN, à savoir celle liée à sa qualité de cocontractant (3.1), les conditions contractuelles (3.2.) ainsi que les modalités de commandes de prestation (3.3).

3.1. Condition liée à la qualité du cocontractant

Un « Candidat » est, au sens de l'article L.2122-11 du Code des transports, « *une entreprise ferroviaire, un regroupement international d'entreprises ferroviaires ou toute autre personne ayant des raisons commerciales ou de service public d'acquérir des capacités de l'infrastructure, telle qu'un opérateur de transport combiné, un port, un chargeur, un transitaire ou une autorité organisatrice de transport ferroviaire* ».

Tout Candidat peut présenter une demande d'accès aux gares de voyageurs et donc prétendre aux bénéfices des prestations proposées dans le DRG.

3.2. Contrats

Le Gestionnaire de gares met en place avec le Candidat une relation contractuelle et commerciale qui s'articule simultanément autour de plusieurs contrats :

- Le contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs conclu en application de l'article 14-1 du décret n°2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire.
- Le contrat d'occupation du domaine public pour la location d'espace en gare, dont les conditions sont détaillées en annexe 2.2.
- Le contrat d'interface des différents systèmes d'information pour l'information des voyageurs.
- Et le cas échéant,
 - o Le contrat particulier pour le déploiement des portes d'embarquements
 - o Le contrat relatif à la prestation transmanche,
 - o Tout contrat relatif à des prestations particulières et/ou à des prestations « à la demande ».

Le présent chapitre traite spécifiquement du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs (ci-après Contrat particulier).

Avant le début de chaque horaire de service, le Candidat et le Gestionnaire de gares concluent un Contrat particulier en application de l'article L 2123-2 du code des transports et en application du présent DRG et de ses annexes.

Le Contrat particulier comprend les pièces suivantes :

- Le Document de Référence des Gares 2026, y compris ses annexes,

- Des annexes spécifiques liées aux gares desservies et en particulier les Consignes Locales et les Règlements Intérieurs des gares desservies.

Le Contrat particulier liste l'ensemble des prestations régulées commandées par le candidat. Certaines prestations régulées font l'objet d'autres contrats distincts du Contrat particulier, et qui seront le cas échéant annexés à celui-ci.

Le Contrat particulier prévaut sur l'ensemble des documents et correspondances échangés préalablement entre les Parties.

Ce Contrat particulier prend effet :

- à compter de la date du début de l'horaire de service 2026, à savoir le 15 décembre 2026 à 00h,
- ou à compter de la première circulation effective s'il s'agit d'une date postérieure à celle mentionnée ci-dessus,
- à la condition expresse que le Candidat ait communiqué au Gestionnaire de gares une garantie financière et une attestation d'assurance conformément aux conditions générales d'accès gare (Annexe 2.1).

Il est conclu pour une durée indéterminée.

La mise à disposition d'espaces en gare destinés à la vente des titres de transports ferroviaires fait l'objet d'un contrat distinct par emplacement en application de l'Annexe 2.2 du DRG.

3.3. Modalités de commande des prestations

Le volume d'unités d'œuvre prévisionnelles de la Prestation de Base, de la Plateforme unique de réservation et, le cas échéant, les prestations particulières, sont transmis par le Candidat conformément aux stipulations du DRG.

3.3.1. Délai de commande

Dans un premier temps, tout Candidat souhaitant commander un accès à des gares de voyageurs gérées par le Gestionnaire de gares doit adresser au plus tard huit mois avant le changement de service, soit le 2ème lundi d'avril de l'année précédant le début du nouvel horaire de service, la liste indicative des gares auxquelles il souhaite accéder. Cette procédure permet au Gestionnaire de gares d'anticiper au mieux les services et les aménagements nécessaires pour que ces prestations puissent être effectivement réalisées dans les délais et prêtes à l'échéance du début du service.

Dans un second temps, la commande ferme correspondant à un service régulier, émise sous la réserve d'obtention des sillons correspondants, doit intervenir au plus tard le deuxième lundi d'octobre de l'année précédant le début du nouvel horaire de service, échéance à laquelle les réponses de SNCF Réseau aux demandes de sillons des candidats sont en principe fiabilisées.

Ces deux commandes peuvent faire l'objet de demandes tardives. Les demandes tardives sont celles introduites :

- Pour la liste indicative des gares desservies, celles introduites après le 2^{ème} lundi d'avril de l'année précédant le début du nouvel horaire de service
- Pour la commande ferme, après le 2^{ème} lundi d'octobre de l'année précédant le nouvel horaire de service.

Ces demandes tardives ne peuvent viser que la prestation de base.

Le délai de réponse de du Gestionnaire de gares est de 30 jours calendaires à compter de la demande jugée complète par le Gestionnaire de gares.

Les demandes *ad hoc*, correspondantes à des besoins ponctuels pour la prestation de base, peuvent être établies par le Candidat à partir du 15 octobre de l'année précédant le début du nouvel horaire de service.

Le délai de réponse du Gestionnaire de gares est de 5 jours calendaires à compter de la demande jugée complète par le Gestionnaire de gares.

3.3.2. Contenu de la commande de prestation

Toute demande d'accès et de prestations dans les gares de voyageurs doit comporter, de manière traçable, c'est-à-dire écrite, une demande de prestation précise comprenant le nom des gares desservies, une date de début et de fin de la prestation souhaitée ainsi qu'une périodicité.

Le Candidat doit, lors de sa commande, fournir au Gestionnaire de gares pour chaque sillon et pour chaque gare desservie les informations suivantes :

- L'horaire des trains,
- Les données nécessaires à l'information de la clientèle (composition, accessibilité, orientation du train, etc.),
- La capacité du train arrivant en gare,
- Les particularités d'exploitation du train (avitaillement, trains acheminant des groupes de malades, etc.),
- Les services développés ayant un impact sur l'exploitation en gare (accueil spécifique, etc.),
- Les coordonnées du ou des interlocuteurs de référence en mesure de répondre à toute demande de précisions.

Ces informations permettent au Gestionnaire de gares de programmer son service afin d'exercer en toute sécurité ses missions et d'en établir le budget.

En cas de données manquantes, celles-ci doivent être délivrées dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de la demande faite par le Gestionnaire de gares.

Le délai de traitement d'une demande d'un candidat commence lorsque le dossier est complet et signifié comme tel par le Gestionnaire de gares au candidat.

Dans le cadre de l'instruction d'une demande de nouvel accès en gare de voyageurs, le Candidat peut solliciter auprès de la Direction Clients transporteurs (guichet.gares@sncf.fr) une visite de prise de connaissance des gares concernées.

Les accès et prestations proposés par le Gestionnaire de gares sont exécutés sur la base de son organisation existante.

Le délai de réponse du Gestionnaire de gares est de 30 jours calendaires à compter de la demande jugée complète par le Gestionnaire de gares.

3.3.3. Dispositions spécifiques pour certaines commandes

3.3.3.1. Situation exceptionnelle

En cas de situation exceptionnelle en cours d'exécution du Contrat particulier, conduisant à demander un arrêt dans une autre gare que celles reprises au Contrat particulier, ce départ commercial sera facturé par le Gestionnaire de gares en application de la tarification applicable du départ-train, publié au DRG de l'horaire de service en vigueur et selon les relevés figurant dans l'outil HOUAT.

3.3.3.2. Demande d'occupation en gare à tarification régulée

S'agissant d'espace en gare, certaines demandes peuvent être « complexes » en ce qu'elles peuvent nécessiter des travaux ainsi que des délogements d'occupants en gare suivis de leur relogement. D'autres demandes sont dites « simples » lorsqu'elles ne nécessitent aucun travaux ni délogement.

Le Gestionnaire de gares formule une proposition d'occupation au Candidat dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception d'une demande simple et dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception d'une demande complexe.

3.3.3.3. Prestation transmanche

La mise en œuvre de la prestation Transmanche doit faire l'objet dans tous les cas d'une demande distincte de la demande d'accès en gare faite auprès de la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr).

Si le Candidat souhaite ajouter une nouvelle gare à la liste des gares desservies et proposant une prestation transmanche, il le fait connaître par écrit au Gestionnaire de gares, via la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr), et en amont de sa commande de sillon.

Une fois la demande réputée complète, elle fait l'objet d'une étude par le Gestionnaire de gares et donne lieu à une proposition, transmise au Candidat par la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr) dans un délai de six (6) mois.

Si ce projet nécessite des aménagements spécifiques, le Gestionnaire de gares le fait savoir au Candidat dans ce délai de six (6) mois. Il indique en outre le calendrier prévisionnel correspondant ainsi que les impacts tarifaires prévisibles. Le cas échéant, le Gestionnaire de gares et le Candidat fixent dans un accord particulier les conditions de financement des études spécifiques à réaliser pour les prestations convenues et prises en charge par le Candidat.

Les possibilités et les délais de mise en œuvre d'un service Transmanche restent à définir en fonction des conséquences des solutions proposées pour les parties prenantes (SNCF Réseau, autorités de sûreté).

Un avenant au contrat concerné précise la date de mise en œuvre de l'accès aux gares lié à cette nouvelle desserte.

3.3.3.4. Prestation portes d'embarquement

Les portes d'embarquement constituent une prestation de service en gare pour les Candidats qui souhaitent effectuer un contrôle automatisé des titres de transport. Cette prestation est une prestation régulée facultative, qui n'est facturée qu'aux Candidats utilisateurs de cette prestation.

Pour toute demande d'accès à la prestation des portes d'embarquement, les Candidats peuvent contacter la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr). Il existe deux cas de figure :

- La gare est équipée de portes d'embarquement : Le Candidat (déjà utilisateur ou non dans les autres gares) transmet sa demande au Gestionnaire de gares pour s'inscrire comme Candidat utilisateur ;
- La gare n'est pas équipée de portes d'embarquement : Le Candidat transmet sa demande de déploiement officiel de portes au Gestionnaire de gares.

Une fois la demande réputée complète, elle fait l'objet d'une étude par le Gestionnaire de gares et donne lieu à une proposition, transmise au Candidat par la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr) dans un délai de trente (30) jours calendaires, sauf nécessité, dûment justifiée, de réaliser une étude technique de faisabilité, auquel cas ce délai est porté à trois (3) mois.

3.3.3.5. Prestation d'assistance PSH/PMR

Cette prestation est une prestation régulée facultative qui n'est facturée qu'aux Candidats utilisateurs de cette prestation. La prestation d'assistance PSH/PMR fait l'objet d'une commande particulière dont les modalités sont définies à l'Annexe 1.6B.

Dans l'hypothèse où le Candidat souhaite recourir à la Prestation PMR/PSH, il informe la Direction clients Transporteurs (guichetgares@sncf.fr) Gares douze (12) mois avant la date de démarrage de service envisagée.

Chapitre 4 : Tarification

La tarification présentée dans ce document s'inscrit dans le cadre réglementaire du décret n°2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux installations de service du réseau ferroviaire, modifié par les décrets n°2016-1468 et n°2021-776. Les redevances sollicitées en application ou sur le fondement de ce DRG concernent uniquement la partie des gares considérée comme installation de services, après détournement des actifs et des prestations considérés comme relevant de l'infrastructure ferroviaire. Les coûts liés à cette infrastructure ferroviaire (charges d'investissements liées à cette infrastructure, déneigement, annonces sonores de sécurité ferroviaire, signalétique de sécurité et nettoyage des voies) sont intégrés à la tarification du DRR de SNCF Réseau.

Suivant les termes du décret n°2012-070, les redevances liées aux prestations régulées mentionnées à l'article 4 de ce décret sont établies annuellement aux fins de couvrir l'ensemble des charges prévisionnelles correspondant à la réalisation de ces prestations pour chacun des périmètres de gestion des gares définis à l'article 13-1-I du décret n°2003-194 du 07 mars 2003. Ces redevances correspondent aux charges prévisionnelles sur la période d'ouverture de ces gares (cf. horaires d'ouverture en annexe 1.3) 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 un candidat.

Ces charges comprennent :

- L'ensemble des charges courantes d'entretien et d'exploitation ;
- Le financement de la dotation aux amortissements des investissements, y compris les investissements de renouvellement et de mise aux normes, net des subventions reçues ;
- Le coût des capitaux engagés correspondant aux charges d'emprunt et frais financiers y afférents et au coût d'immobilisation du capital pour la partie autofinancée, nécessaire au financement pérenne des investissements.

Le DRG présente les barèmes de redevances dues par tous les Candidats souhaitant accéder aux gares de voyageurs ou haltes ouvertes au public. Les prestations relevant de la gestion de l'infrastructure, même lorsqu'elles sont réalisées en tout ou partie par le Gestionnaire de gares, sont définies et tarifées dans le DRR 2026.

Les principes de tarification sont applicables pour chacun des périmètres de gestion. Ils permettent de déterminer le revenu maximal autorisé.

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 (€).

4.1. Principes généraux du calcul tarifaire de la prestation de base.

4.1.1. Périmètre de gestion

Les tarifs de la prestation de base applicables à chaque Candidat sont établis par périmètre de gestion, en tenant compte du nombre de départs de trains commerciaux prévus. 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.

Les périmètres de gestion s'appuient sur la segmentation A, B, C définie au point 2.1.2 du présent DRG. Le nombre de périmètre de gestion du DRG 2026 est de 61 versus 58 dans le DRG 2025 (à noter le regroupement des gares de Lille Europe et Lille Flandres dans un même périmètre de gestion TGA).

Les périmètres de gestion de l'horaire de service en cours sont définis dans l'annexe 1.2.

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. Les périmètres de gestion actuels sont définis pour la période allant du DRG 2026 au DRG 2028 inclus.

Les barèmes tarifaires de l'ensemble des gares de voyageurs, toutes intégrées dans l'un des périmètres de gestion, figurent en annexe 3.2.

4.1.2. Tarification binomiale de la prestation de base

Depuis le DRG 2025, la tarification de la prestation de base s'exprime désormais au travers d'une modalité tarifaire binomiale (de type « $ax + b$ »).

Le passage à une tarification binomiale n'engendre aucun changement du montant global à payer par chaque Candidat, qui reste identique indépendamment de cette nouvelle modalité tarifaire.

Le coût à supporter pour l'utilisation des gares de voyageurs reste strictement dépendant du plan de transport du Candidat, c'est-à-dire du nombre de départs-trains, du type de trafic (longue distance ou conventionné régional) et du périmètre de gestion tarifaire (TGA, ATGV, A, B, C).

Les tarifs binômes présentent deux composantes, une part variable et une part forfaitaire. La somme des parts variable et forfaitaire permet d'obtenir le montant total de la facture, pour chaque Candidat.

La part variable (partie « ax » du binôme) dépend du niveau d'utilisation des gares d'un Candidat, mesurée comme le prix au départ-train (« a ») multiplié par le nombre de départ-trains prévus (« x »), tandis que la part forfaitaire (partie « b » du binôme) se présente sous la forme d'un abonnement annuel.

La construction des tarifs binômes s'articule en deux étapes :

- Etape A : La réalisation d'une analyse économétrique permettant de construire la grille de tarifs marginaux au départ-train (« a ») ;
- Etape B : Le calcul de la part forfaitaire (« b ») permettant la couverture du coût complet.

a) Les estimations économétriques du prix au départ-train

L'estimation des tarifs unitaires au départ-train repose sur un modèle économétrique utilisant une régression linéaire multiple (méthode des moindres carrés ordinaire).

Le modèle vise à expliquer les variations de montant des charges de la prestation de base d'une gare en fonction :

- De l'activité des transporteurs longue-distance mesurée par le nombre de départs-trains longue-distance comme inducteur de coûts ;
- De l'activité des transporteurs conventionnés régionaux mesurée à l'aide du nombre de départs-trains conventionnés régionaux comme inducteur de coûts ;
- Du dimensionnement historique de la gare captée par la surface Cœur de Gare (cf. 4.1.4 pour la définition de cette dernière notion).

L'échantillon des gares multi-transporteurs a été segmenté en 4 catégories pour la construction du modèle économétrique, en rassemblant les gares les plus similaires en termes de dimensions et de trafic :

- 1) Les gares TGA, ATGV et parisiennes
- 2) Les gares A restantes ;
- 3) Les gares B restantes et
- 4) Les gares C.

Le modèle a donc été estimé pour chacune de ces catégories.

b) La nouvelle grille tarifaire et le calcul de la part forfaitaire visant à assurer la couverture intégrale des coûts.

Le modèle ainsi construit permet d'estimer les coefficients relatifs aux inducteurs de coûts pour chaque type de train. Les résultats des analyses économétriques issus de l'étape A sont donc les suivants :

- Le coefficient correspondant au coût unitaire d'un départ-train longue distance ;
- Le coefficient correspondant au coût unitaire d'un départ-train conventionné régional ;
- Le coefficient correspondant au coût unitaire d'un m² de surface Cœur de Gare.

Ces résultats, calculés sur l'échantillon des gares multi-transporteurs, sont transposés à l'ensemble du périmètre de gares et appliqués aux charges prévisionnelles 2026.

En définitive, ces résultats permettent d'obtenir un tarif unitaire au départ-train (partie « a » du binôme) dans chacune des gares de voyageurs, par type de trafic (longue-distance ou conventionné régional).

La proximité des tarifs marginaux au départ-train issus de l'étude économétrique dans les gares appartenant au même type de périmètre de gestion, au sein du même type de trafic permet de proposer une grille tarifaire largement simplifiée. Avec seulement 5 tarifs unitaires au départ-train par type de trafic, soit 10 au total, la grille tarifaire est identique pour tous les périmètres de gestion d'une même typologie et pour tous les Candidats opérant sur le même segment de marché.

Par rapport au DRG 2025, quelques ajustements ont été réalisés sur certains tarifs de la part « a », notamment pour tenir compte de l'évolution de la segmentation des gares.

	Tarif unitaire au départ-train € - partie "a" du binôme				
	TGA	ATGV	A	B	C
Autres trains	90	100	50	30	9
Conventionné Régional	50	30	30	8	4

Le prix au départ train dépend donc exclusivement du type de train et de la catégorie de gare ou du périmètre de gestion. Le produit du tarif unitaire au départ-train (« a ») et du nombre de départs-trains prévus (« x ») permet de calculer la part variable du binôme (« ax »), pour chaque Candidat.

La couverture intégrale du revenu autorisé, calculé sous le contrôle du Régulateur, au total comme par périmètre de gestion, est assurée par la part forfaitaire du binôme (« b »). Construite comme un montant couvrant les charges restantes par périmètre de gestion, elle agit comme variable d'ajustement et s'assimile *in fine* à une sorte d'abonnement annuel. La part forfaitaire est donc spécifique à chaque Candidat, selon les caractéristiques et le volume de son plan de transport, et permet de régler l'ensemble de leur facture respective une fois la part variable acquittée.

In fine, les ratios de modulation fixés depuis le DRG 2022 entre les trains conventionnés régionaux et les autres trains (à savoir 1,792 pour les gares TGA, 3,340 pour les gares A TGV, 1,664 pour les gares A, 3,785 pour les gares B et 2,450 pour les gares C) sont respectés pour le calcul des factures.

L'annexe tarifaire 3.2 détaille le prix par départ-train de la part variable et de la part forfaitaire pour chaque périmètre de gestion.

4.1.3. Une tarification strictement basée sur les coûts

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, y compris la rémunération du capital investi par le Gestionnaire de gares. Le périmètre des coûts inclut donc les charges d'exploitation ainsi que les charges liées aux investissements (uniquement sur la partie fonds propres).

La redevance de la prestation de base 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 / Services Librement Organisés), modulation déclinée selon quatre grandes catégories de gares (les TGA, les gares A, les gares B et les gares C).

Le calcul de l'assiette de charges donnant lieu à redevance repose sur trois étapes :

1. Établissement d'un compte de gares pour chaque périmètre de gestion et définition du sous-périmètre transporteur ;
2. Application des règles d'affectation des charges entre les activités régulées et non régulées ;
3. Application du principe de rétrocession de 50% du résultat courant positif, après impôt sur les sociétés, provenant des activités non régulées.

Pour chaque périmètre de gestion, un compte est établi, permettant d'identifier les coûts associés à ce périmètre.

Les coûts du périmètre de gestion sont répartis selon deux périmètres d'activité :

1. Le périmètre des transporteurs ferroviaires (tarif de gare),
2. Le périmètre des occupants de la gare (locataires & concessionnaires).

L'assiette de coûts prévisionnels est établie à partir de données prévisionnelles relatives aux coûts complets des prestations et services assurés et des investissements réalisés (achats et charges externes, achats et charges internes, personnels, amortissements et provisions, commissions, impôts et taxes et charges financières), déduction faite des gains productivité prévus pour le service horaire considéré.

La détermination des charges affectées au périmètre transporteur se fonde sur :

- La comptabilité générale afin de connaître la nature des charges (nettoyage, entretien...),
- La comptabilité analytique afin d'affecter les charges suivant leur destination.

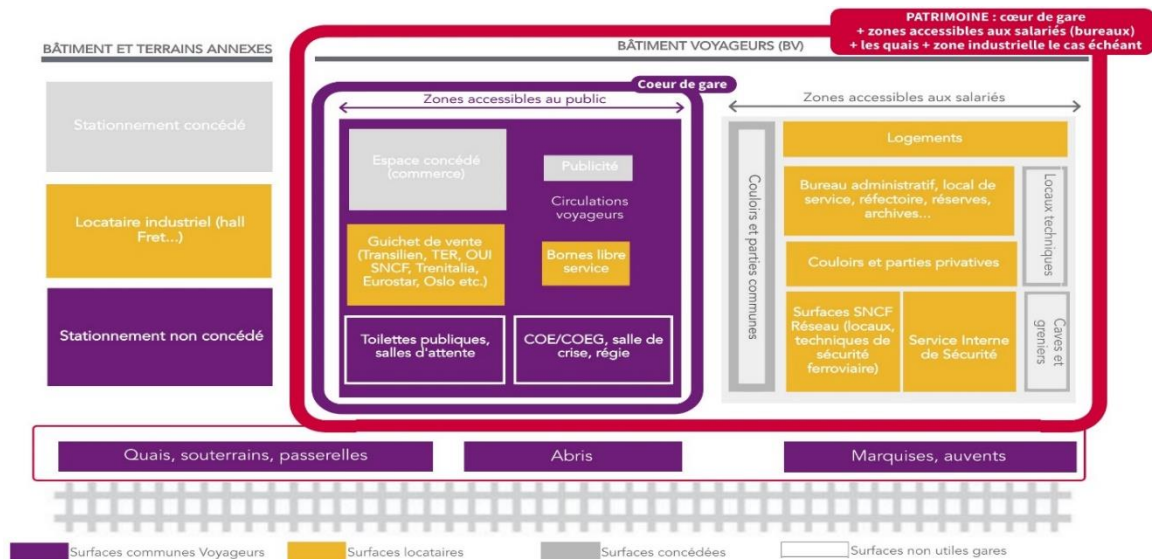
4.1.4. Règles d'identification et d'affectation des charges au périmètre transporteur

La répartition des charges dépend du classement des surfaces de la gare en différentes catégories, en fonction de leurs caractéristiques :

- Zone cœur de gare : parties visibles et accessibles à la clientèle de la gare et aux agents des transporteurs ferroviaires, concessionnaires et locataires situés dans cette zone
- Zone bureau : surfaces occupées par des services internes ou externes à SNCF Gares & Connexions dans les étages des bâtiments
- Zone industrielle : entrepôts ou anciennes halles Fret distincts du bâtiment voyageurs

- Zone quai : englobe tout le patrimoine transféré de SNCF Réseau (quais, passerelles, passages souterrains, chemins d'accès, ...)

Ci-après figure l'exemple du « zoning » d'une grande gare permettant de ventiler les surfaces en fonction de leur utilisation.



Ce zoning permet de construire des clés de répartition pour la ventilation des charges. Les surfaces de chaque gare sont ainsi catégorisées selon le triplet suivant :

- Le type d'occupants (transporteurs ferroviaires, transmanche, locataires ou concessionnaires) ;
- Le type de zones : « cœur de gare » et « autres surfaces » ;
- Le type de prestations réalisées : régulée ou non régulée.

Les superficies ainsi affectées permettent de calculer les clés de répartition selon les modalités décrites ci-après (à noter que les clés de surface excluent les surfaces Transmanche, les charges spécifiques à la prestation Transmanche étant détournées et allouées directement).

Ainsi, les charges sont allouées entre prestations et occupants selon les principes suivants :

- **Allocation directe**, pour les charges directement attribuables à une prestation et un occupant
 - o Les charges ou investissements spécifiques à la prestation Transmanche sont alloués directement au périmètre Régulé - Transmanche ;
 - o Les charges ou investissements spécifiques à la prestation d'assistance PSH/PMR sont alloués directement au périmètre Régulé - Transporteurs ;
 - o Les charges ou investissements spécifiques relatifs aux quais et, plus généralement, au patrimoine transféré par SNCF Réseau (quais, souterrains et passerelles) sont alloués directement au périmètre Régulé - Transporteurs ;

- Les charges ou investissements spécifiques aux services en gare pour les voyageurs et à la prestation de base sont alloués directement au périmètre Régulé - Transporteurs. Il s'agit, notamment, des charges ou investissements relatifs à l'accueil des voyageurs, à la gestion opérationnelle, à l'aménagement intermodal, à la signalétique et aux systèmes d'information voyageurs, à l'entretien des toilettes, aux consignes et objets trouvés, aux bagages et chariots, etc. ;
 - Les charges ou investissements relatifs aux zones accessibles aux salariés pour les prestations régulées sont alloués directement au périmètre Régulé - Locataires ;
 - Les charges ou investissements relatifs aux zones accessibles aux salariés pour les prestations non régulées sont alloués directement au périmètre Non Régulé - Locataires ;
- **Allocation indirecte** *via* une clé de surface, pour les charges qui sont communes à plusieurs prestations et/ou plusieurs occupants
- Les charges ou investissements relatifs aux zones accessibles au public dans leur ensemble sont alloués selon une clé de surface Cœur de gare (CDG) :
 - Lorsqu'il existe une catégorie équivalente spécifiquement identifiée aux quais, ils sont alloués selon la clé de surface « CDG » (i.e. hors quais). Par exemple, les charges opérationnelles d'énergie et fluides relatives à la zone CDG sont allouées selon la clé de surface « CDG » (i.e. hors quais) dès lors qu'il existe une autre catégorie de charges comptabilisant nativement les charges opérationnelles d'énergie et fluides relatives aux quais, qui sont alors allouées directement aux transporteurs (cf. allocation directe ci-dessus) ;
 - Lorsqu'il n'existe pas de catégorie équivalente spécifique aux quais, ils sont alloués selon la clé de surface « CDG + quais pondérés ». Par exemple, les charges opérationnelles de gardiennage ou tour de gare, pour lesquelles il n'existe pas de distinction native entre ce qui relève de la zone CDG ou ce qui relève des quais, sont allouées selon la clé de surface « CDG + quais pondérés » ;
 - Les charges ou investissements relatifs à l'ensemble des bâtiments sont alloués selon une clé de surface Bâtiment (BAT) :
 - Lorsqu'il existe une catégorie équivalente spécifique aux quais, ils sont alloués selon la clé de surface « BAT » (i.e. hors quais). Par exemple, les charges opérationnelles d'entretien courant relatives à l'ensemble des bâtiments sont allouées selon la clé de surface « BAT » (i.e. hors quais) dès lors qu'il existe une autre catégorie de charges comptabilisant nativement les charges opérationnelles d'entretien courant relatives aux quais, qui sont alors allouées directement aux transporteurs (cf. allocation directe ci-dessus) ;

- Lorsqu'il n'existe pas de catégorie équivalente spécifique aux quais, ils sont alloués selon la clé de surface « BAT + quais pondérés ». Par exemple, les charges de sécurité incendie, les charges récurrentes de sinistres et les impôts et taxes, pour lesquelles il n'existe pas de distinction native entre ce qui relève des bâtiments ou ce qui relève des quais, sont allouées selon la clé de surface « BAT + quais pondérés » ;
- Les charges ou investissements relatifs aux zones accessibles aux salariés sont alloués entre les prestations (régulées ou non régulées) selon une clé de surface prenant en compte les surfaces Locataires (LOC) ;
- Les charges ou investissements relatifs aux zones concédées sont alloués entre les prestations (régulées ou non régulées) selon une clé de surface prenant en compte les surfaces Concessionnaires (CONC) ;
- Les charges ou investissements relatifs aux zones accessibles aux salariés et aux zones concédées sont alloués entre les prestations et occupants selon une clé de surface prenant en compte les surfaces LOC et CONC.

Les frais de structure et la redevance d'entreprise définis ci-après sont alloués entre les prestations et occupants selon la méthode suivante :

- Les frais de structure Transmanche sont détournés et alloués directement au périmètre Régulé - Transmanche ;
- Les frais de structure PMR sont détournés et alloués directement au périmètre Régulé - Transporteur ;
- Le reste des frais de structure et la redevance d'entreprise sont répartis entre les périmètres et occupants au taux de frais des autres catégories de charges 2024 allouées lors des étapes précédentes, hors charges Transmanche et charges PMR.

4.1.5. Calcul des charges

Les coûts retenus sont classés en deux grandes catégories (cf. annexe 3.1) :

- 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'urgence et de maîtrise d'ouvrage associés.
- Les charges dites d'exploitation (ex : coût des contrats de nettoyage, charges salariales) ;

4.1.5.1 Charges d'investissements

a) Rémunération des capitaux investis

Le coût des capitaux engagés correspond aux charges d'emprunt et frais financiers y afférents et au coût d'immobilisation du capital pour la partie autofinancée.

En pratique, le coût des capitaux engagés est obtenu en appliquant un taux de rémunération du capital (avant impôt) à la quote-part de la valeur nette comptable des actifs

affectés au périmètre des transporteurs. Les principes d'affectation des valeurs nettes comptables au périmètre des transporteurs sont identiques aux règles d'affectation des amortissements.

Les valeurs nettes comptables et les amortissements sont des valeurs historiques ; elles ne sont donc pas revalorisées de l'inflation.

La rémunération des capitaux investis correspond 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 régulières (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 régulières et ainsi d'assurer le financement pérenne de ses investissements.

b) Dotation aux amortissements

Les dotations aux amortissements prévisionnelles, nettes de subventions, concernent les immobilisations (bâtiments et équipements) mises en service au 31 décembre 2023 (amortissements - poids du passé) et les immobilisations mises en services en 2024, 2025 et 2026 (amortissements prévisionnels).

En fonction de la codification des immobilisations, ces charges sont :

- Soit affectées au périmètre concerné de manière directe ;
- Soit réparties sur les périmètres au prorata des clés de surfaces.

c) Frais d'urgence et de maîtrise d'ouvrage associée.

Les frais d'urgence se basent sur les dernières données réalisées connues et inflatées sur l'année du DRG sur la base d'un indice composite basé sur le BT01, le TP01, l'ING et le CMA. Les données réalisées de frais d'urgence sont connues à la maille des périmètres de gestion.

Les frais de maîtrise d'ouvrage se basent sur les dernières données réalisées et inflatées sur l'année du DRG sur la base du même indice composite. Ces frais sont ensuite ventilés par différentes clés de répartition sur chaque périmètre concerné.

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

4.1.5.2. Charges d'exploitation.

Ces charges se composent des charges de services en gare, des charges de gestion de site, des charges liées à la prestation de retraitement des déchets, des frais de fonctionnement & redevance d'entreprise, des impôts, taxes et versements assimilés (TVA) ainsi que des charges liées aux sinistres et à la mise en conformité.

a) Charges de services en gare.

L'ensemble des charges de services de gare décrites ci-dessous sont exclusivement affectées au périmètre des transporteurs.

- Consignes et objets trouvés

Les charges engagées pour la gestion et le fonctionnement des consignes et espaces prévus pour les objets trouvés sont nettes des montants perçus auprès des utilisateurs de ce service.

- Service bagages et chariots

Les charges correspondent aux prestations réalisées et aux dépenses liées à l'entretien des équipements servant à ces prestations.

- Centre Opérationnel Escale (COE)

Les charges liées à la gestion opérationnelle de la plateforme résultent de services réalisés par le prestataire escale de la gare et consistent en la préparation pré-opérationnelle et la réalisation de :

- L'organisation et le pilotage de la production en situation normale et en situation perturbée des équipes et des prestataires de la gare,
- La gestion et la diffusion de l'information collective,
- La coordination de plateforme.

- Accueil général

Les charges liées aux prestations d'aide, d'orientation et d'information des voyageurs peuvent être réalisées de manière nomade ou dans des bulles ou bureaux, de façon prévue ou inopinée (situation perturbée). Elles concernent notamment :

- L'offre de transport (gares desservies, heures d'arrivée, correspondances ...),
- L'environnement de la gare et l'intermodalité,
- Les services de la gare.

b) Charges de gestion de site.

Les charges de gestion de site sont ventilées selon les règles définies infra. Elles couvrent principalement les missions ci-dessous, qui peuvent être réalisées directement par SNCF Gares & Connexions ou par ses prestataires :

- **Nettoyage des zones accessibles au public**

Il s'agit des charges liées aux opérations de nettoyage des zones accessibles au public et des zones d'exploitation des gares, qu'elles soient périodiques ou ponctuelles. Elles couvrent également le ramassage et le traitement des déchets.

- **Nettoyage et gardiennage des toilettes**

Il s'agit des dépenses engagées pour les opérations de nettoyage, de gardiennage et de maintenance des toilettes publiques en gares.

- **Entretien et maintenance des ascenseurs, portes et escaliers mécaniques en zone accessible au public**

Les dépenses d'entretien des équipements fixes (portes automatiques, ascenseurs, escaliers mécaniques), propriété du Gestionnaire de gares et situés dans les zones accessibles au public incluent également les dépenses de contrôle réglementaire et les opérations particulières (remplacement de matériel à l'identique ou mise en conformité).

- **Entretien des autres installations**

L'entretien des autres installations comprend le gros entretien non immobilisable (maintenance propriétaire et « propriétaire élargie » relative aux installations fixes de chauffage, ventilation et climatisation et aux installations d'énergie électrique, à l'éradication de l'amiante dans les bâtiments et ses équipements, ...), l'entretien locatif et l'entretien d'équipements autres que les ascenseurs, les portes et escalators (entretien des échangeurs de monnaie, réparations de nacelles, ...).

- **Tour de gare, ouverture et fermeture de gare**

Les charges afférentes à l'ouverture et à la fermeture des gares et au tour de gare correspondent aux prestations de contrôle de l'état des installations lors du tour de gare (propreté et sûreté de la gare, fonctionnement des installations mises à la disposition des clients) et aux prestations de pilotage des relations entre les intervenants internes (Agences Bâtiments Energie - entité chargée, au sein du Gestionnaire de gares , de la maintenance de bâtiments gares -), les intervenants du groupe SNCF (SUGE) et les partenaires externes (police, services d'incendie, de secours, associations, municipalités, autres transporteurs, comités de site...).

- **Energie et Fluides**

Il s'agit des dépenses de fluides (électricité, eau, gaz, autres combustibles) engagées dans le périmètre des circulations communes aux voyageurs uniquement (hors dépenses de fluides directisées vers les espaces privatifs des concessionnaires et des locataires de locaux de service).

- **Maintenance des systèmes d'information**

Il s'agit des dépenses liées à l'entretien des équipements Télécoms (SI voyageurs, sonorisation, chronométrie, vidéosurveillance).

- **Gardiennage, surveillance et missions solidarité**

Les prestations d'ilotage et de surveillance directe dans les zones accessibles au public sont réalisées en partie par des sociétés privées de surveillance et de gardiennage.

En complément, des missions de solidarité envers les personnes en situation de difficulté sociale, psychologique et économique (sans domicile fixe, ...) sont confiées à des associations et à des travailleurs sociaux spécialisés.

- **Suge**

Les prestations d'ilotage et de surveillance directe dans les zones accessibles au public sont réalisées en partie par la Surveillance Générale.

- **Sécurité incendie**

Il s'agit des charges liées aux missions de sécurité incendie.

- **Mobilier - Equipement des gares**

Ces charges sont liées à l'achat et à l'entretien des abris voyageurs, bancs, sièges, ...

- c) Frais de fonctionnement et redevance d'entreprise.

Les frais de fonctionnement sont composés des frais relatifs

- Aux fonctions support du siège du Gestionnaire de gares et des Directions Régionales Gares (exemple : la direction générale, la direction des ressources humaines, la direction finances et régulation ou encore le secrétariat général) et
- A l'animation des directions opérationnelles et à la conception de services à destination des entreprises ferroviaires et de leurs clients voyageurs (exemple : direction clients et numérique, directions d'exploitation des gares).

Les charges correspondantes se basent sur les dernières données réalisées connues et inflatées sur l'année du DRG et sont ventilées sur les périmètres de gestion au prorata du chiffre d'affaires.

La redevance d'entreprise correspond à une quote-part des frais de structure des fonctions transverses facturées au Gestionnaire de gares.

- d) Impôts, taxes et versements assimilés (TVA)

La charge d'impôts se compose de la contribution économique territoriale, de la taxe foncière, de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères, des taxes et autres impôts locaux. Ces charges se basent sur les dernières données réalisées connues et inflatées sur l'année du DRG.

- e) Sinistres et coûts de mise en conformité

Ces charges correspondent d'une part à des charges récurrentes de sinistres et d'autre part à des prévisions de dépenses environnementales (désamiantage, élimination des cuves à fuel, ...).

4.1.6. Principe de rétrocession des prestations non régulées.

Une rétrocession basée sur le résultat courant prévisionnel des activités non régulées est intégrée aux tarifs de la prestation de base et de la prestation Transmanche.

Conformément au décret du 7 mars 2003, modifié par les décrets n°2012-70 du 20 janvier 2012 et n°2016-1468 du 28 octobre 2016, art 13.1-IV « *le résultat courant positif, déterminé pour chaque périmètre de gestion définis au I, provenant des activités liées aux prestations non régulées assurées [...] dans les gares de voyageurs du réseau ferré national vient en déduction, à hauteur de 50%, des charges prises en compte [...] pour ce même périmètre de gestion pour la fixation des redevances liées aux prestations régulées [...]. Ce résultat est net de l'ensemble des charges d'exploitation directement liées à ces activités et intègre une rémunération des capitaux mobilisés ainsi que le financement de la dotation aux amortissements* ».

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.

4.2. Principes de tarification des prestations particulières.

4.2.1. Prestation d'information et de réservation pour les PSH/PMR

Dans le cadre de l'application de l'article 28 de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM), précisée par le décret n°2021-1124 du 27 août 2021, cette prestation fait l'objet de méthodes de tarification analogues aux prestations déjà existantes.

La tarification est établie sur la base de coûts prévisionnels de la Plateforme Unique et du nombre prévisionnel de contacts (appels + formulaires internet). Les charges liées à cette prestation sont donc exclues de la prestation de base.

Les charges de la Plateforme Unique sont principalement composées :

- De la masse salariale des équipes du Gestionnaire de gares en charge de la plateforme (notamment les conseillers clientèle en charge des réponses aux appels téléphoniques),
- Du coût du prestataire externe en charge de la gestion des appels en période de pointe (en complément de la prise en charge assurée par les conseillers clientèle),
- Des coûts de « run » des systèmes d'information regroupant notamment les coûts d'exploitation et de licence,
- De la rémunération de la partie des investissements consentie sur fonds propres pour permettre le lancement et le fonctionnement courant de cette Plateforme Unique.

L'unité d'œuvre retenue pour la facturation est le nombre de contacts, par téléphone et via le formulaire digital, reçus et traités par la Plateforme Unique. Le nombre de contacts pour chaque Candidat est déterminé en fonction du ou des train(s) (ou du transport de substitution entre deux gares le cas échéant) que souhaite emprunter le client.

Les outils du service Plateforme Unique sont pourvus d'une fonction permettant d'identifier le Candidat concerné par chaque contact reçu par la Plateforme Unique. La facturation est réalisée au prorata de ces contacts.

Les contacts qui ne sont pas directement imputables à un Candidat (par exemple : information générale sur le service) sont répartis entre tous les Candidats adhérents, au prorata de leur part respective sur l'ensemble des contacts.

Il est précisé que la tarification du service Plateforme Unique ne couvre pas les coûts de l'exécution de la prestation d'assistance, qui fait l'objet d'une facturation spécifique détaillée en Annexe 1.6B.

La Plateforme Unique fournit par ailleurs aux Candidats concernés un reporting détaillé des moyens de substitution qu'elle commande. Les Candidats sont directement facturés par les sociétés concernées (taxis, autocars, ...) pour les courses correspondantes.

4.2.2. Prestation transmanche

Pour les Candidats franchissant le tunnel sous la Manche, la prestation Transmanche est réalisée et facturée en sus de la prestation de base (accès aux surfaces, équipements et services nécessaires aux Candidats souhaitant emprunter le tunnel sous la Manche).

Les charges liées aux prestations réalisées pour les Candidats souhaitant emprunter le tunnel sous la manche correspondent à :

- La définition et la gestion du dispositif de sécurité et anti-intrusion, y compris la maintenance des équipements destinés au contrôle des bagages,
- L'organisation fonctionnelle, la gestion et le suivi des services de Police, et des d'Immigration et des Douanes, ainsi que les prestataires contribuant à ces missions, y compris le contrôle des voyageurs non ressortissants de l'Union Européenne (EES - Entry Exit System)
- L'organisation et la gestion de l'accès à la zone d'embarquement à destination de la Grande Bretagne, adaptés dans le cadre du Brexit,
- La gestion des flux,
- La gestion des informations Transmanche en situation normale,
- La gestion en situations perturbées (astreinte, information voyageurs).

Ces charges sont affectées au périmètre des Candidats concernés et à la prestation Transmanche.

Pour les gares desservies, la tarification s'effectue sur la base du nombre de départs de trains commerciaux identifiés.

4.2.3. Prestation d'assistance PMR/PSH

En application des modifications apportées par le décret n°2021-776 du 16 juin 2021, l'assistance à l'embarquement et au débarquement du train donne lieu à une facturation séparée de la prestation de base. Les charges liées à cette prestation sont donc également exclues de la prestation de base. Il s'agit des charges liées aux prestations d'accompagnement ou d'assistance nécessaires pour le voyage d'une personne à mobilité réduite, ou d'une personne en situation de handicap, résultant tant des services réalisés par

le prestataire d'escale de la gare que des SI et fonctions supports associés à cette prise en charge. Elles sont affectées par gare et par périmètre de gestion.

Cette prestation est tarifée en fonction du nombre de recours à cette prestation par périmètre de gestion.

Les prestations réalisées seront facturées, de même que les prestations commandées mais pour lesquelles le client ne s'est pas présenté en arrivée/arrivée correspondance (ayant donné lieu à un déplacement des agents).

Conformément aux dispositions du décret n°2012-70, un Candidat peut souhaiter assurer lui-même la prestation. Il doit aviser de son choix (réaliser lui-même la prestation ou la confier à SNCF Gares & Connexions) le Gestionnaire de gares au plus tard en décembre de l'année précédant le début du service horaire concerné, soit un (1) an avant.

4.2.4. Prestation portes d'embarquement

La tarification de cette prestation est établie en fonction de la prévision du nombre de passages validés avec un titre de transport.

Le tarif est établi par périmètre de gestion sur la base de l'assiette de charges locale (notamment investissement, maintenance, nettoyage, sûreté) et nationale (notamment système d'information).

Les charges communes au niveau national (système d'information en particulier) sont ventilées en fonction du nombre de portes de chaque périmètre de gestion.

Les charges liées à cette prestation sont :

- Les charges d'investissement en matériel, système d'information et travaux.
- Les charges de maintenance
- Les charges de nettoyage.
- Les charges de pilotage du programme.

Ces charges sont affectées aux seuls Candidats utilisateurs des portes.

4.2.5. Tarification régulée de l'occupation des espaces en gares

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.

Le barème tarifaire des redevances régulées d'occupation est précisé en annexe 3.4.

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, catégorisé en deux zones principales :

- La zone dite « cœur de gare », ou zone ouverte à la circulation des voyageurs ;

- La zone hors « cœur de gare », qui rassemble les locaux éloignés des flux de voyageurs ;

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 établis selon les modalités détaillées dans le présent DRG et ses annexes.

Pour une gare donnée, lorsqu'il existe une zone « cœur de Gare », celle-ci fait l'objet d'un tarif avec application d'une modulation tarifaire appelée « Zoning », comprenant 4 modulations (Hypercœur, Centre Gare, Attente, Flux). Lorsqu'au contraire, aucun « zoning » spécifique n'est effectué, c'est le tarif immobilier qui s'applique dans toute la gare.

Afin de déterminer la nature du bail (régulé ou non régulé) et l'application du loyer associé, 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. A noter néanmoins qu'une activité non-régulée peut être exercée en complément d'une activité régulée (et réciproquement), dès lors qu'elle reste une activité accessoire à l'activité principale. Toutefois, cette activité devra être déclarée au préalable auprès de la Direction Clients Transporteurs (guichet.gares@sncf.fr). 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 à partir du DRG 2025 pour la détermination du loyer s'établit à 1 m² par automate. Si le distributeur est implanté sur les quais, la redevance correspondant à l'occupation de cet espace est celle applicable aux espaces flux de la zone cœur de gare si elle est définie (tarif espace flux = tarif zone centre gare -50%), ou à défaut celle applicable aux espaces de la zone immobilière. En cas de manque d'espace pour implanter l'ensemble des automates de vente souhaités par les transporteurs fréquentant la gare, SNCF Gares & Connexions se réserve le droit d'étudier la possibilité d'un automate commun ayant vocation à assurer la vente de titres pour plusieurs transporteurs.

Pour les activités de ventes mobiles de titre de transport en gare, la surface forfaitaire pour l'établissement des loyers est fixée à 1 m² par agent effectuant cette activité sans utiliser de guichet mobile et à 2 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 du Gestionnaire de gares (taille, rangement, positionnement, respect des normes de sécurité incendie, ...).

Les redevances présentées sont valables pour tous les Candidats dans les mêmes conditions et ne peuvent faire l'objet de négociation.

4.2.6 Principes de tarification des installations spécifiques

L'utilisation d'installations spécifiques existantes en gare, telles que les installations de préchauffage des rames ou les bouches à eau, est facturée sur la base des éventuels coûts

identifiés de la maintenance préventive et curative mises en œuvre pour assurer le maintien ou la remise en état de l'installation.

Concernant les installations de préchauffage des rames, 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). Le coût des opérations de renouvellement/ régénération fera l'objet d'une facturation séparée.

S'agissant des bouches à eau, il convient de noter que dans le cadre du DRG 2026, il n'est pas prévu de tarifier l'usage des installations en fonctionnement à la date du début du service horaire objet du présent DRG.

4.3. Système d'incitation financière à la qualité 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 clients et de qualité produite ;
- Un mécanisme d'incitation financière se déclenchant au-delà d'un seuil en écart avec l'objectif.

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 de l'incitation financière.

Chaque indicateur fait l'objet d'une incitation financière dès lors que 5% au moins de gares du périmètre de gestion concerné disposent d'une mesure relative à cet indicateur.

Le mécanisme d'incitation est calculé sur chacun des périmètres de gestion. Le montant financier en résultant est restitué aux Candidats sous la forme d'un avoir.

Les détails du mécanisme d'incitation financière sont présentés en annexe 3.5 :

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

A la suite de la consultation publique réalisée par le Gestionnaire de gares en février 2024 sur ce sujet, une évolution substantielle des indicateurs de qualité de service est mise en œuvre, notamment pour mieux répondre aux sujets de préoccupations exprimés par les parties prenantes et pour prendre davantage en compte les avis des clients finaux au travers de la perception « clients » de la qualité.

Les indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière portent sur :

- La propreté : qualité perçue par le client en gare A, taux de conformité relevé lors d'un tour de gare en gare B et C.
- La disponibilité des élévateurs : taux de disponibilité.
- L'information en gare : information en situation normale, information en situation perturbée, affichage à H-20 (hors mass transit).
- La satisfaction globale des voyageurs en gare.
- Les prestations d'assistance PSH/PMR : taux de réalisation des prestations réservées à l'avance pour PMR/PSH à partir de l'outil SOCA (cf. conditions d'utilisation de l'application SOCA en annexe 1.6C)
- Les portes d'embarquement : taux de disponibilité des portes.
- L'intermodalité : perception client sur la facilité d'accès à la gare, la facilité à poursuivre son voyage et la facilité à trouver une place de stationnement.
- La sûreté : perception des clients du niveau de sûreté des gares
- La Plateforme unique pour l'information / la réservation des PMR/PSH : niveau de satisfaction client relatif à la qualité de l'interaction avec le téléconseiller.

4.4. Investissements pris en compte dans le tarif 2026

Les investissements sont pris en compte dans le tarif à compter de leur année de mise en service par la somme de deux composantes : la dotation aux amortissements et le taux de CMPC régulé appliqué à la valeur nette comptable des actifs

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 le Gestionnaire de gares, il s'agit d'un élément essentiel de sa viabilité économique sur le long terme.

Par rapport au DRG 2025, les taux de CMPC proposés pour l'ensemble des redevances du DRG 2026 s'établissent à :

- 5,6% avant impôts pour les activités régulées,
- 10,1% avant 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 au Gestionnaire de gares.

S'agissant du taux de CMPC non régulé, il est pris en compte pour le calcul des charges des activités non régulées.

4.5. Règles et principes comptables.

Les comptes du Gestionnaire de gares sont établis conformément au référentiel IFRS (International Financial Reporting Standards), tel qu'adopté dans l'Union Européenne.

4.5.1. Modes et durées d'amortissement des immobilisations.

Les amortissements des immobilisations sont calculés en mode linéaire. Les durées d'amortissement retenues correspondent aux durées de vie des composants, qui ont été estimées et définies par des experts techniques pour chaque domaine concerné.

Les durées retenues sont les suivantes :

Terrains	Non amortissables
Aménagement des terrains	20 ans
Constructions complexes (gares, bâtiments administratifs, passages souterrains, ouvrages de franchissements-passerelles, ...)	
Gros œuvre	50 ans
Clos et couvert	25 ans
Second œuvre	25 ans
Aménagements	15 ans
Lots techniques	15 ans
Constructions simples (ateliers, entrepôts ...)	
Gros œuvre, second œuvre, clos et couverts	30 ans
Aménagements	15 ans
Lots techniques	15 ans
Autres	
Matériel et outillages	5 à 20 ans
Véhicule automobile	5 ans
Télécommunications	5 à 15 ans
Agencements, installations générales	10 à 15 ans
Mobilier et matériel de bureau	5 à 7 ans
Informatique et télécommunications	3 à 5 ans
Autres immobilisations corporelles	3 à 5 ans

4.5.2. Dépréciation d'immobilisations incorporelles et corporelles.

L'amointrissement de la valeur d'éléments d'actif, résultant de causes dont les effets ne sont pas jugés irréversibles, est constaté par une dépréciation. Ces dépréciations (comme les amortissements) sont inscrites distinctement à l'actif en diminution de la valeur des éléments correspondants.

Les actifs corporels immobilisés font l'objet d'une dépréciation lorsque, du fait d'événements ou de circonstances intervenus au cours de la période (obsolescence, dégradation physique, changements importants dans le mode d'utilisation, performances inférieures aux prévisions, chute des revenus et autres indicateurs externes...), leur valeur recouvrable apparaît durablement inférieure à leur valeur nette comptable.

4.5.3. Test de perte de valeur.

SNCF Gares & Connexions apprécie, à chaque arrêté comptable, s'il existe un indice montrant qu'un actif ait pu perdre ou reprendre notablement de la valeur. Lorsqu'il existe un tel indice, le test consiste à comparer la valeur nette comptable de l'actif avec sa valeur nette recouvrable. La valeur recouvrable d'un actif est définie comme la valeur la plus élevée entre sa juste valeur diminuée des coûts de la vente et sa valeur d'utilité.

Les tests sont réalisés au niveau de chaque unité génératrice de trésorerie représentant le plus petit niveau auquel les actifs peuvent être testés.

La valeur d'utilité correspond à la valeur des avantages économiques futurs attendus de l'utilisation et de la sortie des actifs concernés. Elle est appréciée notamment par référence à des flux de trésorerie futurs actualisés, déterminés dans le cadre des hypothèses économiques et des conditions d'exploitation prévisionnelles :

- Les flux de trésorerie sont issus des plans d'affaires établis sur une durée de 10 ans et validés par les organes de direction ;
- Au-delà de cet horizon, les flux sont extrapolés par application d'un taux de croissance à long terme proche de l'inflation attendue en France, dans la limite de la durée de vie des actifs testés ;
- L'actualisation des flux est effectuée en utilisant des taux appropriés à la nature de l'activité. Le taux d'actualisation correspond au coût moyen pondéré du capital.

Les dépréciations d'actifs effectuées à l'issue d'un test de perte de valeur ne sont pas prises en compte dans la base d'actif utilisée pour le calcul des charges de capital des prestations régulées.

4.5.4. Programmes d'investissements et produits de cessions.

4.5.4.1. Programmes d'investissements et structure des financements.

En fonction de la nature des investissements, les amortissements et la rémunération du capital afférents se retrouvent pour tout ou partie dans les tarifs de la prestation de base.

Les subventions sont affectées sur les projets auxquels elles sont liées.

4.5.4.2. Produits de cession

Conformément à l'article L. 2111-20 IV du Code des transports, « le montant des prix de cession et des indemnités perçus par la société SNCF Réseau ou sa filiale mentionnée au 5° de l'article L. 2111-9 sont utilisés pour l'aménagement et le développement des biens immobiliers qui leur sont attribués par l'Etat. Une comptabilité spéciale retrace cette utilisation. »

4.6. Facturations et régularisations

4.6.1. Facturations

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 Candidats pour la prestation de base et la prestation transmanche au moment de l'établissement des tarifs du service horaire considéré,
- Soit au nombre de prestations fournies pour la prestation d'assistance PSH/PMR,
- Soit au nombre de passages prévisionnels pour les portes d'embarquements,
- Soit au nombre de contacts (appels téléphoniques et formulaires internet) pour la plateforme téléphonique unique d'information / réservation PSH/PMR.

Un acompte correspondant au 1/12ème de la facturation prévisionnelle annuelle (calculée sur la base des unités d'œuvre prévisionnelles précitées) sera facturé tous les mois (en pratique, les montants mensuels peuvent être ajustés pour tenir compte des effets de saisonnalité).

Par ailleurs, la facturation ne débute qu'au moment du démarrage du service (donc avec une possibilité de décalage pour les Candidats commençant leurs activités en cours d'horaire de service).

4.6.2. Régularisations

4.6.2.1. Régularisation des unités d'œuvre

A la fin de l'horaire de service, la facturation finale tiendra compte des unités d'œuvre réelles des Candidats 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 chacune des prestations précitées 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 candidat au titre de l'année par rapport au total facturé à tous les Candidats.

Ces régularisations visent à assurer la couverture du coût complet des charges tout en respectant le principe d'équité de traitement entre les différents Candidats en fonction du nombre réel d'unités d'œuvre constaté. Elles sont communiquées dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard à la fin de l'horaire de service suivant.

4.6.2.2. Régularisation du tarif horaire SUGE

Une régularisation est également 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 et le tarif horaire validé *in fine* par le Régulateur dans le cadre du Document de Référence Sûreté.

4.6.2.3. Régularisation des investissements liés à la prestation de base

Une régularisation des charges de capital (dotations aux amortissements et rémunération du capital) est réalisée pour la prestation de base. 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 candidats. Cette régularisation est communiquée dans les meilleurs délais et tout état de cause au plus tard à la fin de l'horaire de service suivant.

Les gares éligibles à ce mécanisme sont :

- Les gares A qui présentent un total d'investissements global à mettre en service supérieur à 1M€ en fonds propres sur le cumul des mises en service des exercices 2024, 2025 et 2026 ;
- Les périmètres de gestion B et C pour lesquels le montant moyen d'investissement dépasse 1M€ par gare en fonds propres sur le cumul des mises en service des exercices 2024, 2025 et 2026.

La liste des gares éligibles à ce dispositif est présentée en Annexe 3.1.

4.7. Evolution de la tarification du DRG 2026 par rapport au DRG précédent

La prestation de base unifiée, qui représente autour de 90% des charges régulées, s'avère en hausse de 3,2 % en 2026 par rapport à 2025, contre 5,5 % l'année précédente (5% hors effet périmètre lié à la mise en service des nouvelles Gares EOLE).

Le revenu autorisé de la prestation de base passerait donc, sous condition de l'avis conforme de l'ART, à 1 066 M€ contre 1 033 M€ en 2025 (+33 M€).

Cela traduit la poursuite d'une décélération de la hausse tarifaire, nécessaire dans le contexte actuel.

Cette hausse tarifaire de 3,2 % de la prestation de base se décompose en :

- Une hausse des charges d'exploitation impactant le tarif à hauteur de +2,3 % ;
- Une hausse des charges liées aux investissements impactant le tarif à hauteur de +2,0 % ;
- Une amélioration de la rétrocession diminuant le tarif de -1,1 %.

Outre la prestation de base, les autres prestations régulées peuvent faire l'objet des observations suivantes :

- Les prestations d'assistance (PMR/PSH) s'élèvent à 66,1 M€, soit une hausse de 7,7%, dans un contexte où les unités d'œuvres prévisionnelles augmentent de 4%. Le coût unitaire augmente donc de +3,6%.
- La prestation plateforme téléphonique unique (PTU) reste quasi stable et s'élève à 8,6 M€ avec un coût unitaire en forte baisse de 8,3%.
- La prestation Transmanche passe à 4,3 M€ (+ 21,9 %), en lien notamment avec la mise en place du prestataire de douanes en gare de Lille Europe, et avec la poursuite du développement de l'EES (Entry/Exit System) en gare de Paris-Nord pour les personnes non-ressortissantes de l'Union Européenne. De ce fait, le coût unitaire augmente de 21%.
- La prestation de portes d'embarquement diminue de 0,2 M€ (- 3,2%), en particulier liée l'arrivée à échéance de certains amortissements (SI nationaux). Cela permet une baisse significative du coût unitaire de -5,2%.