

## Synthèse de la consultation publique

### Projet de décision relative à la transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs et de marchandises et les autres candidats

Dans le cadre de la consultation publique qui s'est déroulée du 8 mars au 10 avril 2017, l'Autorité a reçu neuf contributions : AFRA, AQST, FNAUT, Régions de France, Thalys, UFC Que Choisir, UTP, VFLI, ainsi qu'un répondant qui a souhaité préserver la confidentialité de sa contribution.

Le présent document synthétise les réponses reçues et fait état de la manière dont ces commentaires ont été pris en compte dans la décision n° 2017-045 du 10 mai 2017 relative à la transmission d'informations par les entreprises ferroviaires et les autres candidats.

Dans un souci de transparence, les réponses des 8 contributeurs cités précédemment sont également publiées en annexe de la présente synthèse.

<b>1. SUR LE PROCESSUS DE COLLECTE DE DONNEES.....</b>	<b>3</b>
1.1. Résumé des contributions .....	3
1.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité .....	3
<b>2. SUR LES INFORMATIONS CONCERNANT L'UTILISATION DE L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE .....</b>	<b>5</b>
2.1. Résumé des contributions .....	5
2.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité .....	5
<b>3. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A LA CONSISTANCE ET LES CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE DE TRANSPORT (TRANSPORT DE VOYAGEURS).....</b>	<b>6</b>
3.1. Résumé des contributions .....	6
3.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité .....	8
<b>4. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A LA CONSISTANCE ET AUX CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE DE TRANSPORT (TRANSPORT DE MARCHANDISES).....</b>	<b>9</b>
4.1. Résumé des contributions .....	9
4.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité .....	10
<b>5. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A LA FREQUENTATION DES SERVICES .....</b>	<b>10</b>
5.1. Résumé des contributions .....	10
5.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité .....	11

<b>6. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES AUX RESULTATS ECONOMIQUES ET FINANCIERS.....</b>	<b>12</b>
6.1. Résumé des contributions .....	12
6.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité .....	13
<b>7. SUR LES COMPLEMENTS POUVANT ETRE APPORTES A LA COLLECTE DE DONNEES .....</b>	<b>14</b>
7.1. Résumé des contributions .....	14
7.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité .....	14
<b>8. SUR LA TRANSMISSION AUTOMATIQUE DES DONNEES .....</b>	<b>15</b>
8.1. Résumé des contributions .....	15
8.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité .....	15
<b>9. SUR LA FREQUENCE DE COLLECTE DES INFORMATIONS.....</b>	<b>15</b>
9.1. Résumé des contributions .....	15
9.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité .....	16
<b>10. SUR L'UTILISATION DES DONNEES COLLECTEES.....</b>	<b>16</b>
10.1. Résumé des contributions.....	16
10.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité.....	17
<b>11. AUTRES CONTRIBUTIONS .....</b>	<b>17</b>
11.1. Résumé des contributions.....	17
11.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité.....	19
<b>ANNEXE – PUBLICATION DES REPONSES REÇUES.....</b>	<b>23</b>

## 1. SUR LE PROCESSUS DE COLLECTE DE DONNEES

### 1.1. Résumé des contributions

#### **Concernant la démarche d'optimisation du processus de collecte entreprise par l'Autorité :**

Les représentants des entreprises ferroviaires (UTP, AFRA) soulignent les efforts d'optimisation du processus en permettant notamment aux entreprises de transmettre les informations à l'Autorité sous un format utilisé en interne (selon le format d'extraction des systèmes d'information des entreprises), les annexes Excel étant proposées uniquement à titre informatif.

L'UTP et l'AFRA font également part de leur satisfaction quant au fait que les données portant sur l'allocation des capacités soient collectées uniquement auprès du gestionnaire d'infrastructure.

Les entreprises Thalys et VFLI considèrent que la démarche d'optimisation proposée par l'Autorité ne permet pas de faciliter le processus de transmission des informations, d'autant que des données complémentaires sont demandées.

Thalys indique que certains de ces indicateurs complémentaires ne concernent que certaines entreprises ferroviaires (trains programmés tardivement à J-30 et J-3), ou pourraient être collectés auprès du gestionnaire d'infrastructure (trains.km par ligne, temps de trajet annoncés et distances parcourues sur le RFN). En outre, elle demande que les itérations avec l'Autorité pour corriger les données soient effectuées dans le mois suivant la réception des informations plutôt qu'une fois en fin d'année.

VFLI précise qu'il est important que la nature des données collectées n'évolue pas systématiquement pour permettre aux entreprises de bénéficier dans le temps des travaux mis en œuvre en interne pour répondre aux demandes de l'Autorité.

Enfin, l'UTP et l'AFRA précisent que le portail sécurisé que l'Autorité s'est engagée à construire est attendu par les entreprises.

#### **Concernant les définitions proposées par l'Autorité dans les annexes :**

Thalys et VFLI précisent que les définitions proposées par l'Autorité sont suffisamment claires.

Pour VFLI, il convient de préciser la notion de « distances parcourues à charge ».

L'AFRA indique que les informations sur les trains déprogrammés/annulés à J-30/J-3/J-1 ne pourront pas être fournies. L'UTP fait part de la préoccupation des entreprises sur ce même sujet.

### 1.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

#### **Concernant la démarche d'optimisation du processus de collecte entreprise par l'Autorité :**

L'Autorité précise que ses propositions prennent en compte, dans la mesure du possible, les contraintes liées aux systèmes d'information existants des entreprises, lorsque ceux-ci lui ont été présentés. Il n'en demeure pas moins que l'Autorité définit les périmètres des indicateurs en priorité en fonction des missions qu'elle doit réaliser et ne peut de ce fait intégrer toutes les spécificités liées à l'architecture informatique choisie par chaque entreprise.

A titre d'exemple, afin de concourir au bon fonctionnement du marché ferroviaire, au bénéfice des usagers et clients, l'Autorité ne saurait limiter sa vision des caractéristiques de l'offre de transport aux seules annulations de dernière minute des services ferroviaires de voyageurs, sous prétexte que les SI existants permettent l'extraction « directe » de cette information uniquement. Cela ne serait pas

compatible avec la prise en compte de la qualité de service telle que perçue par les voyageurs et ne permettrait donc pas de remplir les missions confiées à l'Autorité par la loi.

De plus, si certaines informations complémentaires ont été ajoutées au projet soumis à consultation par l'Autorité, il est à noter qu'au global, le volume d'informations collectées a été réduit, notamment du fait de la suppression de la totalité des informations portant sur l'allocation des capacités.

L'Autorité précise par ailleurs que :

- Les trains.km par ligne, le temps de trajet moyen annoncé sur le RFN et les kilomètres parcourus sur le RFN ne constituent pas des données nouvellement collectées puisque ces informations étaient déjà transmises au titre de la décision n° 2016-052. Ces informations sont par ailleurs au cœur de l'activité de l'entreprise ferroviaire qui devrait être en mesure d'en assurer le suivi et la transmission à l'Autorité.
- Les trains programmés à J-30, J-3 et J-1 ne reflètent pas des programmations tardives mais des déprogrammations. La définition a été précisée à l'onglet 1 de l'annexe 1 et des précisions complémentaires figurent en section 3 du document.

D'autre part, l'Autorité rappelle qu'elle a accepté en 2016 la transmission d'informations sous un format autre que les tableaux présents dans les annexes de sa décision. Cette disposition, qui a largement été utilisée par les entreprises pour l'exercice précédent, et dont le coût de traitement n'est pas neutre pour l'Autorité, était censée minimiser le travail de retraitement/mise au format par les entreprises et donc améliorer la fiabilité des données transmises issues d'extractions des systèmes d'informations.

Même si l'Autorité a mis en place des contrôles de cohérence avant traitements statistiques, il ne peut lui être légitimement demandé de détecter dans un délai restreint toutes les erreurs potentielles. L'Autorité rappelle, d'une part, que les itérations pour traiter les erreurs détectées devraient relever de cas exceptionnels et que d'autre part, revient à l'entreprise d'envoyer des données non erronées et conformes aux définitions et périmètres de chaque indicateur figurant dans la décision de l'Autorité. Il est au surplus rappelé que la transmission d'informations systématiquement erronées constitue un manquement susceptible d'être sanctionné (articles L. 1264-7 et suivants du code des transports).

L'Autorité partage par ailleurs le constat visant à donner la meilleure visibilité possible aux entreprises concernant les données qu'elle prévoit de collecter de manière régulière. C'est pourquoi, après une première décision prise avec une portée limitée à l'exercice 2016<sup>1</sup>, la décision n° 2017-045 concerne les exercices suivants sans nécessairement devoir être modifiée chaque année. Des ajustements pourront cependant intervenir si nécessaire, notamment en cas de nécessité d'optimisation du processus.

Enfin, s'agissant de la plateforme sécurisée de transmission d'informations, l'Autorité met tout en œuvre pour finaliser le développement informatique actuellement en cours. Le dispositif devrait être opérationnel avant la première échéance de transmission prévue dans la décision n° 2017-045.

### **Concernant les définitions proposées par l'Autorité dans les annexes :**

Les distances parcourues à charge correspondent aux kilomètres parcourus par les marchandises. Cet indicateur a été retiré de la décision n° 2017-045 et l'information sera calculée directement par l'Autorité sur la base des tonnes et tonnes.km.

L'Autorité précise la manière dont elle a pris en compte les contributions portant sur l'indisponibilité et le manque de clarté dans la définition des déprogrammations/annulations à J-30, J-3 et J-1 à la section 3. L'Autorité constate cependant que la différence entre les deux notions semble assimilée par les entreprises puisque celles-ci sont en mesure d'identifier si elles sont capables ou non de fournir les informations demandées.

---

<sup>1</sup> 2015 pour les résultats économiques et financiers.

## 2. SUR LES INFORMATIONS CONCERNANT L'UTILISATION DE L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE

### 2.1. Résumé des contributions

#### **Concernant la définition du trafic non-commercial :**

Pour l'UTP, l'AFRA et Thalys, la définition proposée par l'Autorité n'appelle pas de remarque particulière ou paraît claire et VFLI précise que cette notion se réfère aux circulations « haut-le-pied ».

#### **Concernant les catégories de trafic :**

Les catégories de trafic proposées n'appellent pas de remarques particulières selon l'UTP et l'AFRA.

VFLI indique que les catégories proposées ne sont pas directement suivies dans les SI et qu'il sera nécessaire de créer des tables de référence pour alimenter semestriellement ces données. VFLI précise en outre que le niveau le plus fin de suivi est au niveau du « contrat » dans lequel plusieurs types de trafic peuvent s'opérer ; une ventilation n'est possible qu'au prix d'un alourdissement du suivi de gestion et de production.

Enfin, Thalys s'étonne de la proposition de collecter le trafic commercial international réalisé hors RFN.

### 2.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

L'Autorité prend note de l'absence de difficultés rencontrées par les répondants quant au périmètre du trafic non-commercial. Néanmoins, elle souligne qu'à l'exception d'un répondant, aucune indication n'a été fournie sur la nature exacte des trafics inclus dans cette catégorie par les entreprises ferroviaires. Or, il semble très peu probable que l'ensemble des entreprises ferroviaires incluent uniquement le trafic haut-le-pied dans le trafic non-commercial. Ainsi, des itérations devront à nouveau avoir lieu pour homogénéiser les trafics non-commerciaux et permettre à l'Autorité d'analyser l'évolution de ces trafics.

Par ailleurs, l'Autorité précise que les catégories de trafic proposées n'ont pas été modifiées par rapport à la collecte précédente, que ce soit pour le trafic voyageurs ou fret. Seule la fréquence de collecte, qui devient semestrielle au lieu de trimestrielle, a été modifiée. La transmission semestrielle doit tout de même préciser le trafic avec un pas trimestriel, ce qui permet de ne pas modifier le suivi mis en place par les entreprises. Ainsi, l'Autorité s'interroge sur la difficulté soulevée par VFLI sur ces catégories de trafic, d'autant que ce répondant a été en mesure de transmettre ces informations au titre de la décision n°2016-052. En outre, s'agissant du transport de voyageurs, la nomenclature proposée permet de distinguer et donc effectuer le suivi des différentes offres de transport accessibles à l'utilisateur final.

Enfin, l'Autorité précise que la part du trafic international hors RFN constitue une information optionnelle permettant de faciliter les travaux de l'Autorité, comme cela était déjà le cas au titre de la décision n°2016-052.

### 3. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A LA CONSISTANCE ET LES CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE DE TRANSPORT (TRANSPORT DE VOYAGEURS)

#### 3.1. Résumé des contributions

##### **Concernant la mesure des déprogrammations et annulations de trains :**

Comme précisé à la section 1.1 de la synthèse, l'AFRA et l'UTP ont fait part des difficultés et de l'inquiétude des entreprises sur la collecte d'informations sur les trains déprogrammés/annulés à J-30/J-3/J-1. Ces deux répondants précisent par ailleurs que, de manière générale, toute information portant sur les annulations et les retards devrait être collectée auprès de l'AQST.

L'UTP précise que ces informations ne sont pas suivies en interne par les EF et que l'investissement financier qui devrait être engagé serait particulièrement important, sans qu'il ne soit certain que les finalités soient toujours fort utiles pour le secteur. De plus, ce répondant précise qu'il n'est pas certain que les jalons à J-30/J-3/J-1 soient pertinents par rapport à la variété des motifs de déplacements et selon que les billets fassent ou non l'objet d'une réservation. Ensuite, l'UTP souligne que ces seules données sont insuffisantes pour qualifier la finalité du service compte tenu de la diversité des causes pouvant entraîner des suppressions. Enfin, l'UTP précise que les informations complémentaires sur les déprogrammations et annulations devraient être collectées auprès du gestionnaire d'infrastructure.

Thalys précise que les suppressions de trains non opérationnelles sont quasiment nulles et ne sont donc pas suivies en détail. Pour les trains supprimés en opérationnel, le jour même de la circulation prévue, le répondant essaie dans la mesure du possible de proposer une alternative aux voyageurs.

L'AQST, quant à elle, se félicite des indicateurs de qualité de service proposés par l'Autorité. Elle indique par ailleurs qu'il est utile de connaître la date de la suppression du train (et donc le délai entre l'annulation et le départ prévisionnel) selon différents seuils puisqu'il est en général plus aisé pour les voyageurs de trouver des solutions alternatives pratiques et à prix abordable lorsque le délai de prévenance est plus long. A cet égard, les seuils proposés par l'Autorité, à J-30, J-3 et J-1 semblent pertinents. Le seuil à J-3 permettra de plus des comparaisons avec le mode aérien.

Elle précise également que des réflexions complémentaires pourront être menées pour déterminer ce qu'est « un train dont la programmation était connue des voyageurs » puisque, par exemple, il existe certains trains pour lesquels les voyageurs sont informés que l'horaire pourra varier.

Enfin, l'UFC-Que Choisir se réjouit également de la volonté de l'Arafer de parvenir à une transparence améliorée du fonctionnement du système ferroviaire et notamment sur son volet qualité de service. L'association fait ainsi part de sa satisfaction du fait que les indicateurs proposés par l'Autorité prennent en compte plusieurs attentes des associations de consommateurs et d'usagers, notamment concernant l'indispensable transparence sur le nombre et la cause des trains déprogrammés. A ce titre, les seuils proposés à J-30, J-3 et J-1 sont satisfaisants et ne doivent en aucun cas être diminués, selon l'association. En effet, un historique moins long, ou la suppression des bornes intermédiaires, affaibliraient la capacité de l'Arafer et de la société civile à exploiter et analyser ces informations de manière pertinente.

### **Concernant les causes de déprogrammations et d'annulations de trains :**

Thalys indique que les causes recensées en interne se divisent en trois grandes catégories :

- Causes externes : comprennent différentes sous catégories telles que les intempéries, les accidents de personnes, les actes de malveillance ou encore les pannes et ralentissements d'autres trains ;
- Avaries matériels ;
- Dérangements d'infrastructure.

L'UTP et l'AFRA considèrent que ces informations devraient être collectées auprès de l'AQST, l'UTP rappelant également que celle-ci vient d'ailleurs de publier une étude sur les causes des retards dans les TER en 2016.

### **Concernant le suivi des retards et de leurs causes :**

Pour l'UFC-Que Choisir, la collecte sur les retards telle que proposée est positive, mais il faudrait que les retards soient suivis dès la première minute pour que l'analyse soit pleinement opérationnelle. L'association souhaite que la base de données construite par l'Arafer soit complète et pleinement utilisable.

L'AQST considère utile de collecter les minutes de retard à chaque point d'arrêt pour pouvoir distinguer les petits des grands retards dans une optique d'information transparente aux voyageurs et d'efficacité des politiques publiques.

L'AQST considère par ailleurs que, si chaque nomenclature de causes doit tenir compte des spécificités de chaque mode de transport, il semble utile qu'elles soient harmonisées et que l'on puisse constituer des historiques permettant de constater les progrès accomplis. Dans la nomenclature proposée, la cause opérateur inclut la rubrique « mouvement social », ce qui est compatible avec la responsabilité globale de l'opérateur en matière de qualité du dialogue social et de sa responsabilité sociétale. Il faudrait harmoniser cette méthodologie à l'ensemble des modes de transport. Par ailleurs, les mouvements sociaux des personnels chargés de la circulation, par exemple les aiguilleurs, peuvent également affecter la qualité de service ; ils devraient figurer dans la catégorie « gestion des circulations sur le réseau ».

L'AQST souligne enfin que le seuil de minutes déclenchant le reporting des retards n'est pas précisé. Pour la bonne information des voyageurs et l'efficacité des politiques publiques, ce seuil devrait rester faible et en tout état de cause ne pas dépasser 5 minutes environ. A cet égard, il serait plus lisible que lorsqu'un taux de retard à X minutes est affiché, cela corresponde dans les faits à Xm0s et non pas Xm59s.

Régions de France considère que les indicateurs de qualité de service pourraient être précisés, en se basant notamment sur la typologie des causes de retard travaillée de manière commune entre les Régions, SNCF et l'AQST en 2016 : causes externes (25% des retards en 2016), gestion du trafic (20%), causes infrastructures (16%), gestion en gare (15%), matériel roulant (12%), prise en charge des voyageurs (12%). Un travail similaire est mené par l'AQST sur les annulations de train, dont les causes d'adaptations des plans de transports sont multiples : elles peuvent être programmées dès publication du service horaire ou plus fortuites, mais également être la conséquence des travaux de modernisation du réseau.

### **Autres contributions :**

De manière générale, l'UFC-Que Choisir estime essentiel pour les usagers qu'il soit mis fin à l'opacité encore trop présente sur l'offre, les flux de voyageurs, les performances réelles des opérateurs ou encore les coûts d'exploitation et les subventions perçues par les opérateurs. L'UFC-Que Choisir considère qu'une information plus fluide est un vecteur puissant d'amélioration des pratiques, qu'elle favorise par ailleurs la conduite des politiques publiques et leur évaluation par la société civile, et qu'elle est enfin indispensable à la juste représentation de la qualité de service vécue au quotidien par les voyageurs.

Enfin, l'UFC-Que Choisir rappelle son attachement à une information fiable des consommateurs, ce qui l'amène à exprimer le souhait que l'Autorité continue de mener les travaux de contrôle des opérateurs quant à la fiabilité des informations communiquées, en particulier concernant les retards et suppressions/déprogrammations de train.

La FNAUT propose que l'Autorité intègre dans le champ de ses investigations une analyse des rapports sur la qualité de service exigés par l'Article 28 du règlement sur le droit des passagers ferroviaires qui ne sont pas suffisamment complets.

La FNAUT propose également d'intégrer aux investigations de l'Autorité le baromètre des plaintes prévu par le règlement 1371/2007. L'UFC-Que Choisir exprime sa satisfaction de voir collectées les données d'offre (train.km et sièges offerts), de demande (voyageurs.km) et des données économiques et financières.

Régions de France s'interroge sur la méthodologie retenue par l'Autorité pour la détermination de l'autorité organisatrice dans le cas de lignes inter-régionales, afin de veiller à la bonne affectation de la Région commandant le ou les services concernés.

### **3.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité**

#### **Concernant le suivi de la qualité de service :**

L'Autorité prend note des contributions et réaffirme l'importance d'une meilleure lisibilité de l'évolution de l'offre de trains avant le départ. C'est pourquoi le suivi des déprogrammations à J-30, J-3 et J-1 est essentiel. En cas de difficultés de transmission des informations sur les déprogrammations selon les seuils attendus (J-30, J-3, J-1), l'Autorité demande la transmission de la liste des trains déprogrammés avec leur date de déprogrammation et leur date de circulation initialement prévue, comme c'est le cas dans le secteur des services librement organisés de transport par autocar. L'Autorité se chargera par la suite d'effectuer des tris selon les différents seuils. S'agissant des services routiers de substitution, l'autorité attend une comptabilisation précise du nombre de services réalisés d'autant que ceux-ci font l'objet d'un poste de facturation dédié dans les comptes par ligne TER.

Concernant les causes de déprogrammation et d'annulation de trains, l'Autorité retient la nomenclature suivante en 3 postes principaux, en cohérence avec les contributions reçues :

- Cause gestionnaire infrastructure : gestion de la maintenance et des travaux sur le réseau (restitutions tardives, travaux inopinés), gestion des circulations sur le réseau, mouvements sociaux des personnels du GI, autres causes GI ;
- Cause entreprise ferroviaire : matériel roulant (panne, indisponibilité...), gestion opérationnelle, mouvements sociaux des personnels de l'EF, autres causes EF ;

- Causes externes : météo, mouvements sociaux autres que ceux du GI et de l'EF, malveillance, autres causes externes.

S'agissant du suivi de la ponctualité, l'Autorité collecte les informations sur les trains en retard aux points d'arrêt et au terminus dès lors que le retard est supérieur à 4 minutes et 59 secondes, de manière à être en capacité de fournir des analyses précises aux usagers et utilisateurs des services ferroviaires et d'harmoniser les pratiques de suivi françaises avec celles de nos voisins européens. Il est confirmé par ailleurs que les mouvements sociaux provenant du personnel de l'EF sont une des causes de retard imputables à l'EF.

Concernant les indemnisations pour les retards, l'information a été simplifiée et est à transmettre par type d'activité pour les seuils réglementaires européens, en lieu et place d'une information par origine-destination.

L'Autorité prend note des suggestions d'indicateurs additionnels et, dans une démarche progressive, pourra approfondir ces éléments par la suite. Notamment, l'Autorité partage la nécessité d'une meilleure transparence des résultats des enquêtes menées par SNCF Mobilités sur la satisfaction des voyageurs, qui ne sont pas publiés dans les rapports de l'entreprise ferroviaire.

#### **Concernant le suivi de l'offre de trains ayant circulé et des sièges.km :**

L'Autorité rappelle que les tableaux de l'onglet 4 de l'annexe 1 sont à compléter à défaut de transmission de données sous un format alternatif permettant de reconstituer l'information demandée.

La capacité d'emport exprimée en sièges.km convient également à l'Autorité si celle-ci est détaillée pour chaque ligne (politique d'arrêt unique).

## **4. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A LA CONSISTANCE ET AUX CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE DE TRANSPORT (TRANSPORT DE MARCHANDISES)**

### **4.1. Résumé des contributions**

L'UTP estime que l'Arafer n'a pas pour mission d'analyser l'adéquation de l'offre de transport ferroviaire à la demande finale et que par conséquent, cette prétendue mission ne saurait figurer dans le projet de décision en vue d'imposer la transmission d'information régulière par les entreprises ferroviaires de marchandises concernant la fréquentation des services. Ce répondant rappelle par ailleurs que l'Autorité dispose de prérogatives spécifiques en matière de tarification.

L'UTP et l'AFRA considèrent que le niveau de détail demandé est disproportionné au regard de la mission générale d'observation des marchés confiée à l'Arafer, et demandent à ce que ces informations soient recueillies à un niveau plus agrégé selon les périmètres tels que déjà fournis au SOeS.

L'UTP indique que cette collecte n'est pas réalisable pour certains services et que c'est également le cas de « la distance parcourue à charge » par NST. L'AFRA précise que les entreprises privées de fret n'ont pas les moyens techniques et humains pour répondre à ces demandes.

Concernant les informations collectées auprès des candidats autorisés, l'AFRA considère que deux indicateurs pourraient être suivis pour compléter utilement le travail du régulateur :

- Un indicateur sur la vitesse réelle qui sera comparée à la tendance de la vitesse commerciale ;

- Un indicateur sur l'évolution des sillons attribués fermes.

## 4.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

L'Autorité rappelle sa volonté d'harmoniser les informations recueillies auprès des opérateurs de fret en cohérence avec un format déjà connu de longue date puisque la collecte réalisée par le SOeS est en place depuis 2013<sup>2</sup> et propose le même format que le tableau de l'onglet 4 de l'annexe 2, à l'exception de deux éléments :

- la distance parcourue à charge, que l'Autorité supprime car il s'agit d'une information qui peut être recalculée en effectuant la division des tonnes.km par les tonnes de marchandises ;
- la répartition, dans les tonnages transportés par l'entreprise ferroviaire, de l'activité réalisée pour compte propre ou pour le compte d'un candidat (opérateur de transport combiné par exemple), que l'Autorité maintient car il est nécessaire d'identifier les éventuels doubles-comptes avant d'effectuer des traitements statistiques.

Compte tenu de l'ancienneté de la collecte mise en place par le SOeS, l'Autorité s'étonne que certaines entreprises indiquent ne pas être capables de répondre ou doivent au préalable effectuer des développements *ad hoc* pour répondre. Par ailleurs, l'Autorité rappelle que le document de référence du réseau prévoit que les entreprises de fret déclarent les tonnages réels au gestionnaire d'infrastructure pour chaque train de fret au départ à compter de l'horaire de service 2017, ce qui confirme la disponibilité des informations demandées. Elle maintient donc dans sa décision n° 2017- 045 le format et les définitions des informations collectées dans ce tableau<sup>3</sup> qui constituent une forme d'agrégation des informations connues par train et propose aux entreprises qui ne souhaitent pas effectuer elles-mêmes les traitements pour agréger les données de lui fournir l'information par train circulé.

La question de la proportionnalité de la collecte est détaillée plus loin.

Concernant le périmètre des missions de l'Autorité, l'Autorité rappelle qu'elle doit notamment concourir au bon fonctionnement du système de transport ferroviaire et que cette mission ne peut être réalisée sans un diagnostic préalable et un suivi régulier de l'adéquation de l'offre de transport à la demande finale.

## 5. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A LA FREQUENTATION DES SERVICES

### 5.1. Résumé des contributions

**Concernant les données de fréquentation et les catégories de tarification :**

L'AFRA considère que les informations demandées sont disproportionnées dans le cadre de la mission de l'observatoire des marchés. Néanmoins, dans le cadre de l'ouverture prochaine du marché ferroviaire régional de voyageurs, le répondant considère que le régulateur doit pouvoir avoir accès à ces informations, dans le respect de la stricte confidentialité des données, afin de réduire l'asymétrie d'information qui pourrait s'installer entre l'opérateur historique et les nouveaux entrants.

<sup>2</sup> Le format a pour la première fois été demandé aux entreprises de fret en 2013 pour rendre compte de l'exercice 2012, en application de l'Arrêté du 23 avril 2012 pris pour l'application du décret n° 2012-555 du 23 avril 2012 relatif à l'accès de l'Etat, des collectivités territoriales et de leurs établissements publics à certaines informations et données sur le transport ferroviaire.

<sup>3</sup> Hormis l'indicateur des distances parcourues à charge, supprimé comme précisé ci-dessus.

L'UTP considère que le niveau de détail demandé, à l'O/D, est disproportionné au regard de la mission générale d'observation des marchés et propose que ces informations soient collectées à la maille des types de service, dans les périmètres tels que déjà fournis au SOeS.

L'UTP rappelle que l'Arafer n'a pas pour mission d'analyser l'adéquation de l'offre de transport ferroviaire à la demande finale. Cette prétendue mission ne devrait donc pas figurer dans le projet de décision de l'Autorité. Ce répondant rappelle par ailleurs que l'Autorité dispose de prérogatives spécifiques en matière de tarification.

L'AFRA et l'UTP indiquent que les entreprises ferroviaires pourront difficilement transmettre les informations sur la tarification car elles ne sont pas systématiquement suivies par O/D ou par ligne.

L'UTP indique par ailleurs que les politiques tarifaires des entreprises ferroviaires ne sont pas homogènes et peuvent varier dans le cadre de leur liberté commerciale et que, au regard des obligations nouvelles liées à la loi « Macron », des jeux de données pourraient être mis à disposition sur le site internet des entreprises, dont certains seraient à même de satisfaire aux besoins de l'Arafer.

Thalys indique que l'entreprise ferroviaire ne dispose pas d'abonnement au sens où l'Arafer l'entend.

Régions de France souligne que les gammes tarifaires proposées ne reflètent pas la réalité des usages régionaux. Il serait préférable de retenir une distinction recettes/trafics occasionnels et abonnements ; les types d'abonnement étant amenés à varier selon les régions au regard des dispositions à venir de pleine liberté tarifaire.

Ce même répondant indique également que la liberté tarifaire à venir fera disparaître les compensations régionales qui seront intégrées dans les contributions d'exploitation. Des distinctions complémentaires pourraient néanmoins être faites pour les tarifications en correspondance avec des services nationaux, l'utilisation de cartes commerciales ou de tarifs sociaux nationaux.

#### ***Concernant la répartition des recettes et passagers par ligne dans le cas d'abonnements à l'O/D :***

L'UTP et l'AFRA considèrent que les informations demandées sont disproportionnées, mais l'AFRA les juge nécessaires dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du marché (cf. ci-dessus).

L'UTP souligne que les répartitions ne semblent pas forcément homogènes d'une entreprise à l'autre et peuvent être sujettes à des modélisations et que la maille demandée n'existe pas dans les SI pour certains services.

Régions de France indique que cette répartition nécessiterait une collecte d'information par voyageur.km et voyageur afin d'estimer les clés de répartition par ligne.

## **5.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité**

L'Autorité rappelle que les définitions retenues et la finesse des informations de fréquentations sont nécessaires à ses travaux. Elle attend des solutions pour pallier l'absence de données de fréquentation à l'O/D pour certains services ferroviaires de voyageurs. Elle précise en outre qu'elle a accepté, pour les services sans réservation obligatoire, la transmission de données sur des O/D différentes de celles qu'elle a définies dans sa décision n° 2016-052.

L'Autorité rappelle que sa mission générale d'observation des marchés s'inscrit dans un cadre plus général de concourir au bon fonctionnement du système ferroviaire qui passe notamment par la réduction des asymétries d'information entre les acteurs, en particulier entre les autorités organisatrices

et l'opérateur historique. La présente décision de collecte de données entre donc parfaitement dans ce cadre et vise à permettre au régulateur et au secteur de préparer au mieux l'ouverture prochaine à la concurrence des marchés ferroviaires.

S'agissant des abonnements, l'Autorité précise qu'ils englobent toute forme de forfaitisation du coût du transport pour le voyageur, lui permettant d'emprunter un service ferroviaire pour une durée donnée et pour un nombre limité ou illimité de trajets. En conclusion, le répondant propose effectivement deux abonnements inclus dans le périmètre de suivi de l'Autorité (voyageurs « fréquents » et « ultra-fréquents »).

La question de la proportionnalité de la collecte est détaillée plus loin.

## 6. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES AUX RESULTATS ECONOMIQUES ET FINANCIERS

### 6.1. Résumé des contributions

#### **Concernant le transport de voyageurs :**

2 répondants (AFRA et UTP) estiment que le niveau de détail concernant le compte de résultat simplifié et les ETP par ligne est disproportionné au regard de la mission d'observation des marchés, mais l'AFRA les juge nécessaires dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du marché (cf. ci-dessus). L'AFRA précise enfin que ces informations sont disponibles pour l'opérateur historique puisqu'il doit fournir des comptes de ligne aux autorités organisatrices des transports.

Pour l'UTP, l'Autorité n'a pas pour mission de caractériser les modèles économiques des transporteurs, notamment aux fins d'examen de la tarification du réseau ferroviaire, ni d'évaluer l'impact des politiques publiques sur leur équilibre économique. Ces prétendues missions ne devraient pas figurer dans le projet de décision de l'Autorité.

L'UTP souligne l'accueil favorable par les entreprises ferroviaires de la proposition de l'Autorité d'extraire elle-même les informations de bilan simplifié du bilan de l'entreprise et de collecter auprès des exploitants d'installations de service les redevances liées à ces installations.

L'UTP indique que les entreprises ferroviaires de voyageurs souhaitent voir collecter auprès du gestionnaire d'infrastructure les redevances de réseau, comme c'est le cas pour les entreprises ferroviaires de marchandises.

Thalys souhaiterait que soient ajoutés le coût de maintenance et de nettoyage des rames, le coût des services en gare facturés par SNCF Gares et Connexion et le coût du personnel de manœuvre entre les ateliers et les gares. Enfin ce répondant précise qu'il souhaite que le coût des repos hors résidences (découchés des personnels roulants) soit inclus dans le coût du personnel.

L'UTP précise qu'un délai de 2 mois après publication officielle doit être respecté pour la transmission du rapport des CAC et des comptes complets.

L'UTP indique que les entreprises ferroviaires de voyageurs ne disposent pas de la plupart des informations détaillées à la maille de la ligne car l'ensemble des moyens de production ne sont généralement pas affectés par ligne ou par O/D.

Thalys indique que la séparation par ligne n'est pas pertinente pour l'entreprise du fait de la spécificité des services offerts, plus ou moins fréquents et sur des distances plus ou moins longues.

Pour Régions de France, le maintien des informations financières par ligne, y compris les ETP, va dans le sens d'une meilleure transparence du secteur.

#### **Concernant le transport de marchandises :**

L'UTP et l'AFRA soulignent que les entreprises ferroviaires accueillent très favorablement la proposition de l'Autorité de ne plus collecter les comptes annuels complets, le bilan simplifié, les redevances pour le réseau et pour les installations de service auprès d'elles.

L'UTP précise toutefois que l'Autorité n'a pas pour mission de caractériser les modèles économiques des transporteurs et évaluer l'impact des politiques publiques sur leur équilibre économique. Il rappelle par ailleurs que l'Autorité dispose de prérogatives spécifiques en matière de tarification. Par conséquent, selon ce répondant, les informations économiques et financières ne sauraient figurer dans le projet de décision de l'Autorité.

L'UTP et l'AFRA s'interrogent sur la proposition de collecter le tableau des flux de trésorerie des entreprises ferroviaires, qui constitue un document purement interne sans aucun lien avec le suivi des marchés. L'UTP ajoute que la collecte de cette information serait manifestement disproportionnée au regard de la mission générale d'observation des marchés.

VFLI précise qu'il n'existe pas de comptabilité dédiée à l'accès aux installations de service. Les informations proposées par l'Autorité nécessitent un travail important de collecte d'informations et d'analyse des factures.

L'UTP précise qu'un délai de 2 mois après publication officielle doit être respecté pour la transmission des données financières et comptables.

## **6.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité**

#### **Concernant le transport de voyageurs :**

L'Autorité confirme la nécessité de collecter les comptes de résultat simplifiés par ligne pour l'ensemble des entreprises ferroviaires de voyageurs, ces informations étant essentielles aux travaux de l'Autorité dans le cadre de l'analyse de la soutenabilité des péages et dans le contexte d'ouverture à la concurrence du marché. Elle précise par ailleurs que la transmission de comptes par destination rend difficile leur analyse car la définition des postes de charges varie en fonction de l'organisation de chaque entité. De plus, ces comptes présentent des écarts significatifs et peu compréhensibles avec les comptes généraux certifiés par activité. C'est pourquoi seuls des comptes de ligne par nature et cohérents avec les comptes généraux seront acceptés au titre de la décision n° 2017-045. La transmission de compte par groupes de lignes pertinents peut toutefois être acceptée, comme précédemment, sous réserve d'un accord préalable de l'Autorité.

Concernant le périmètre des missions de l'Autorité, l'Autorité rappelle qu'elle a bien pour mission de comprendre et de caractériser les modèles économiques des transporteurs en vue de concourir au bon fonctionnement du système ferroviaire, travaux d'autant plus nécessaires dans le contexte actuel de préfiguration de l'ouverture à la concurrence.

S'agissant des redevances d'infrastructure, il s'agit de données clés dont les montants justifient la collecte à la fois auprès des entreprises ferroviaires et du gestionnaire d'infrastructure.

L'Autorité prend acte des difficultés soulevées concernant les ETP par ligne. La décision n° 2017-045 indique que la transmission doit être effectuée par activité et par région pour le transport régional et par axe/marché pour le transport longue-distance.

#### **Concernant le transport de marchandises :**

L'Autorité prend en compte les difficultés soulevées par les répondants en ne collectant pas le tableau des flux de trésorerie des entreprises au titre de la décision n° 2017-045.

L'Autorité s'interroge sur la difficulté soulevée par un répondant de l'absence de comptabilité dédiée à l'accès aux installations de service, dans la mesure où ces informations ne figurent pas dans le périmètre des informations collectées au titre de la décision n° 2017-045.

## **7. SUR LES COMPLEMENTS POUVANT ETRE APPORTES A LA COLLECTE DE DONNEES**

### **7.1. Résumé des contributions**

L'UTP demande, compte tenu de l'ensemble des remarques qu'elle a pu émettre dans sa contribution, à ce que la décision de l'Autorité ne soit prise que pour un seul exercice (2017 et 2016 pour les informations économiques et financières).

Thalys considère que la collecte proposée par l'Autorité semble complète en l'état. VFLI estime que la charge de travail liée aux données proposées dans le projet soumis à consultation est déjà suffisante.

L'AQST rappelle que la qualité de service comporte de nombreuses dimensions, telles que le confort, la connectivité, l'information des voyageurs, la sécurité, l'accueil des voyageurs et surtout de ceux en situation de handicap, les possibilités de se restaurer ou d'utiliser les toilettes, de s'orienter facilement, de trouver des solutions adaptées en cas de problème et des possibilités d'indemnisation ou de compensation, ainsi que l'accès à des services de médiation physiques et numériques. Ces autres éléments devraient être progressivement ajoutés à la collecte tandis que la connectivité (de type WIFI) et l'accueil des personnes en situation de handicap pourraient être d'ores et déjà être ajoutés à la décision L'AFRA répondant est favorable à la collecte des informations auprès de l'Etat, de SNCF Réseau et des exploitants d'installations de service lorsque cela est possible. Cependant, elle s'interroge sur la question des données relatives à l'utilisation des installations de service, qui ne sont plus demandées par l'Autorité, alors que la question de l'accès à ces installations reste un problème majeur pour les entreprises ferroviaires alternatives et devrait donc faire l'objet d'un suivi par l'Observatoire.

### **7.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité**

L'Autorité précise que, pour offrir une visibilité aux entreprises ferroviaires et aux autres candidats sur les données collectées, la décision n° 2017-045 porte sur les exercices 2016, 2017 et suivants.

L'Autorité partage l'avis de l'AQST quant aux autres critères de qualité de service à prendre en compte pour analyser plus finement les caractéristiques de l'offre de transport et les déterminants de la demande. Ces critères feront l'objet de travaux d'approfondissement de la part de l'Autorité, en concertation avec les parties prenantes.

L'Autorité précise enfin que la décision n°2016-052 ne contenait pas d'information sur l'utilisation des installations de service par les entreprises ferroviaires, suite à la demande d'une majorité des contributeurs à la consultation publique préalable de ne pas surcharger l'exercice pour les entreprises. Comme demandé par les contributeurs, ces informations ont été collectées auprès des exploitants d'installations de service. Cependant, compte tenu de l'importance du suivi de l'accès à ces équipements pour le bon fonctionnement du système ferroviaire, l'Autorité se tient à la disposition du répondant et de l'ensemble des entreprises ferroviaires pour définir plus clairement les informations qu'il serait pertinent de collecter sur l'utilisation des installations de service, soit auprès des entreprises ferroviaires, soit auprès des exploitants d'installations de service.

## **8. SUR LA TRANSMISSION AUTOMATIQUE DES DONNEES**

### **8.1. Résumé des contributions**

L'UTP et l'AFRA demandent à ce que l'Autorité se dote d'un système de gestion de bases de données sécurisé, comme l'Autorité l'avait annoncé pour 2016, sans que ce système ne soit opérationnel au moment de la consultation.

L'UTP considère que de plus amples informations sur le portail sécurisé devraient figurer dans la décision de l'Autorité.

Thalys et VFLI indiquent que la transmission automatique des données n'est pas envisagée.

### **8.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité**

L'Autorité rappelle qu'elle met tout en œuvre pour finaliser le développement informatique de la plateforme sécurisée d'échanges de données. Le dispositif devrait être opérationnel avant la première échéance de transmission prévue dans la décision n°2017-045. L'Autorité précisera à chaque entreprise visée par la collecte les modalités de son utilisation. Il sera également possible de mettre en place des flux automatisés de données (MtoM), sur demande préalable de l'Autorité.

## **9. SUR LA FREQUENCE DE COLLECTE DES INFORMATIONS**

### **9.1. Résumé des contributions**

Un répondant indique que la périodicité semestrielle proposée par l'Autorité pour la collecte d'indicateurs de qualité de service est moins fréquente que celle actuellement pratiquée par l'AQST dans le secteur ferroviaire ainsi que dans d'autres secteurs. Elle peut néanmoins se comprendre à court terme dans le cadre d'une montée en puissance pour de nouvelles données.

L'UTP, l'AFRA et Thalys sont favorables à une collecte semestrielle (avec un détail par trimestre) au lieu de trimestrielle.

L'UTP insiste sur la nécessité de coordonner la collecte avec celles d'autres organismes tels que le SOeS et l'AQST et d'imposer des délais en cohérence avec l'agenda de publication des documents officiels des entreprises. Ainsi, le répondant demande de prévoir de plus amples délais de transmission des informations que ceux prévus dans le projet soumis à consultation. Selon le répondant, un report de 2

mois serait opportun en vue d'une transmission au 15 octobre 2017 plutôt qu'au 15 août et au 15 avril 2018 plutôt qu'au 15 février.

## 9.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

L'Autorité rappelle que des échanges ont eu lieu notamment avec le SOeS et l'AQST afin de coordonner au mieux les collectes mises en place. Des précisions sur la coordination avec d'autres institutions sont fournies à la section 11.

Afin de faciliter la transmission des informations, l'Autorité accepte de reporter d'un mois le délai de transmission des informations collectées semestriellement au titre de la décision n° 2017-045 (15 septembre et 15 mars). Pour les données collectées annuellement, la décision et ses annexes précisent les délais suivants :

- au plus tard le 15 septembre de l'année N pour les données portant sur le premier semestre de l'année N et couvertes par une collecte semestrielle ;
- au plus tard le 15 mars de l'année N+1 pour les données portant sur le second semestre de l'année N et couvertes par une collecte semestrielle ;
- au plus tard le 15 septembre de l'année suivant la fin de l'exercice concerné pour les informations demandées à une fréquence annuelle, à l'exception des ventes par canal de distribution et des redevances payées au gestionnaire d'infrastructure, à transmettre au plus tard le 15 mars de l'année suivant la fin de l'exercice concerné.

## 10. SUR L'UTILISATION DES DONNEES COLLECTEES

### 10.1. Résumé des contributions

#### ***Concernant l'amélioration de la transparence du secteur :***

L'AQST et UFC Que-Choisir souhaitent que l'Autorité rende public le maximum d'informations afin de garantir une bonne information des tiers.

UFC Que-Choisir précise que la diffusion d'informations devrait prendre deux formes complémentaires :

- La mise à disposition du public d'indicateurs agrégés, accessibles aux non-initiés et adaptés aux attentes des voyageurs (exemple : distinction des retards en heures de pointe et heures creuses, en semaine et en week-end) ;
- La mise à disposition de données brutes, en « open-data » qui permettraient à la société civile de mener des études éclairées sur le secteur ferroviaire.

Par ailleurs, UFC Que-Choisir exprime un fort souhait de voir publier des informations économiques et financières, à un niveau d'agrégation compatible avec les secrets protégés par la loi.

L'AQST précise que les données doivent aussi permettre de contribuer à des études visant à améliorer la qualité de service, notamment dans le cadre des dialogues organisés au sein de Haut comité de la qualité de service dans les transports.

L'AQST indique qu'il serait utile de croiser des informations sur le nombre de voyageurs avec celles sur la qualité de service notamment pour détecter les lieux, lignes, temporalités (horaires, jours, saisons) qui présentent les principales pertes de valeur économique pour les voyageurs, en les combinant également avec toutes autres informations pertinentes permettant d'améliorer l'évaluation des politiques publiques et de les orienter du mieux possible vers l'efficacité et l'efficacé.

Régions de France souligne que les données collectées par l'Autorité peuvent contribuer à l'amélioration de la transparence du secteur. Les travaux de l'Observatoire contribueront ainsi à disposer d'une information fiable et objective, qui pourrait faire l'objet d'une valorisation dans le cadre des travaux de détournement des périmètres des potentiels futurs lots pour lesquels serait expérimentée l'ouverture à la concurrence.

**Concernant la protection des informations confidentielles :**

Un paragraphe dédié à cette problématique est fourni à la section suivante.

## 10.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

L'Autorité partage l'objectif d'amélioration de la transparence du secteur ferroviaire que doit permettre les collectes de données. Elle publiera toutes informations utiles sur le secteur, dans le respect des secrets protégés par la loi. Ces publications n'ont pas pu avoir lieu à ce jour du fait des nécessaires fiabilisation des informations transmises par les entreprises ferroviaires. S'agissant du deuxième exercice de collecte, l'Autorité attend des entreprises ferroviaires qu'elles lui transmettent des données stabilisées afin de limiter le travail de détection d'erreurs et les itérations successives.

## 11. AUTRES CONTRIBUTIONS

### 11.1. Résumé des contributions

**Concernant les entreprises visées par la collecte :**

Régions de France rappelle que la collecte relève, quel que soit le mode de transport, de la responsabilité de l'exploitant et/ou du gestionnaire d'infrastructure, conformément à leurs obligations vis-à-vis du régulateur.

Selon l'AFRA, la SNCF doit faire l'objet de demandes d'informations détaillées pour améliorer la transparence du secteur, qui ne se justifient pas pour les entreprises ferroviaires privées.

**Concernant les bases légales du projet de décision :**

L'UTP soutient, en premier lieu, que le projet de décision ne pourrait se fonder sur l'article L. 2132-7 du code des transports dans la mesure où le décret prévu à l'article L. 2132-9 du même code n'a pas été édicté à ce jour.

L'UTP indique également que l'Autorité ne pourrait se fonder sur l'article L. 1264-2 du code des transports pour imposer la transmission régulière d'informations aux entreprises ferroviaires, cette disposition ne permettant, selon elle, que d'accéder de façon « ponctuelle » (page 2) à la comptabilité et aux informations économiques, financières et sociales nécessaires.

### **Concernant la proportionnalité de la collecte :**

L'UTP et l'AFRA soulignent le nombre trop important d'informations sollicitées par l'Autorité. Cela entraînerait une quantité de travail supplémentaire pour les entreprises ferroviaires. Ces deux répondants s'interrogent de plus sur la pertinence de certaines informations, telles que les déprogrammations ou annulations à J-30 ; J-3 et J-1.

### **Concernant la coordination avec les collectes organisées par d'autres entités publiques :**

L'UTP et l'AFRA indiquent que les entreprises ferroviaires contribuent déjà à des collectes organisées par d'autres entités publiques, tels que le SOeS, l'AQST, RMMS ou Eurostat, de sorte que le projet de décision de l'Arafer serait « *redondant* ». Ils demandent qu'une coordination entre les différentes entités publiques soit organisée et indiquent que la loi Lemaire pourrait permettre la transmission de données entre administrations.

### **Concernant la protection et la confidentialité des informations :**

L'UTP, l'AFRA et Thalys s'inquiètent des mesures envisagées par l'Arafer pour assurer la confidentialité des informations transmises. Selon les répondants, les éléments suivants sont précisés :

- Demande de précisions sur les modalités techniques de transmission et de conservation des données remises par les entreprises ferroviaires à l'Arafer, des assurances sur la publication agrégée des informations et une protection des données telle qu'utilisée par l'INSEE expressément mentionnée dans la décision (UTP).
- Inquiétude quant aux impacts de la loi Lemaire du 7 octobre 2016 (UTP).
- Demande de transmission limitée ou proscrite des informations aux autres services de l'Autorité :
  - o Selon Thalys, une demande devrait être faite aux entreprises au préalable de la transmission de données à d'autres services de l'Autorité, au lieu d'une simple information.
  - o l'UTP demande que le transfert de données à d'autres services de l'Autorité soit proscrit.

Concernant les demandes de protection par les entreprises des données couvertes par le secret des affaires, l'UTP estime qu'il n'existe pas de cadre protecteur des données :

- Le Règlement Intérieur ne permet pas aux entreprises de s'opposer à la publication de certaines informations.
- Les règles de protection des données confidentielles prévues par la charte de déontologie de l'Autorité ne semblent pas prévoir la saisine obligatoire de la commission de déontologie lors de la cessation de fonction d'un de ses agents alors que le règlement applicable l'impose.

## 11.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

### **Concernant les bases légales du projet de décision :**

Le Conseil d'Etat juge de façon constante que lorsque les dispositions législatives sont suffisamment précises, leur application n'est pas tributaire de l'intervention de dispositions réglementaires d'exécution. Tel est précisément le cas en l'espèce puisque l'article L. 2132-7 du code des transports est suffisamment précis pour être appliqué sans que l'intervention d'un texte complémentaire soit nécessaire. En effet, cette disposition indique que l'Autorité peut, par une décision motivée, prévoir la transmission régulière d'informations, notamment par les entreprises ferroviaires, dans quatre domaines parfaitement circonscrits, à savoir « *l'utilisation des infrastructures, la consistance et les caractéristiques de l'offre de transport proposée, la fréquentation des services, ainsi que toute information relative aux résultats économiques et financiers correspondant* ».

Par conséquent, l'article L. 2132-7 constitue une base légale appropriée pour édicter la décision.

Par ailleurs, l'article L. 1264-2 du code des transports permet à l'Autorité, « *pour l'accomplissement de ses missions* », tels que l'observation des conditions d'accès au réseau ferroviaire (article L. 2131-3) et le concours au suivi et au bon fonctionnement du système de transport ferroviaire (article L. 2131-1), d'accéder à la comptabilité ainsi qu'aux informations économiques, financières et sociales, notamment des entreprises ferroviaires.

En application de cette disposition, l'Autorité dispose, auprès des entreprises concernées, d'un droit d'accès général, pouvant être exercé par tous moyens (y compris donc en édictant une décision en vue de collecter des données de façon régulière), aux informations comptables, économiques, financières et sociales.

En outre, l'article L. 1264-2 doit être lu à la lumière du paragraphe 8 de l'article 56 de la directive 2012/34/UE du 21 novembre 2012 établissant un espace unique ferroviaire européen qui établit un lien entre la possibilité pour l'organisme de contrôle de demander des « *informations utiles* » (premier alinéa) et la surveillance de la concurrence sur les marchés des services ferroviaires ainsi que l'observation du marché (second alinéa).

Dans ces conditions, l'application de l'article L. 1264-2 du code des transports ne saurait se limiter aux seules procédures de contrôle ou de sanction mises en œuvre par l'Autorité, mais constitue également une base légale appropriée pour adopter toute décision imposant la transmission de données aux entreprises ferroviaires, la fréquence de la collecte d'informations étant à cet égard sans incidence.

### **Concernant la proportionnalité de la collecte :**

Préalablement, de façon générale, l'Autorité observe que les répondants se contentent d'affirmer que le nombre de données sollicitées par l'Autorité serait trop important. Toutefois, ils ne précisent pas les données que pourrait demander, selon elle, l'Autorité en application des articles L. 1264-2 et L. 2132-7 du code des transports afin que cette dernière remplisse les missions que la loi lui a imparties.

Tout d'abord, l'Autorité entend rappeler que l'une des finalités de la collecte d'informations est de permettre une meilleure régulation du secteur ferroviaire. Or, seule une connaissance approfondie de ce secteur, appuyée sur des chiffres fiables et régulièrement mis à jour, est propre à garantir l'expertise nécessaire à la prise de décision et, partant, la qualité de la régulation au bénéfice de l'ensemble des acteurs du système. En outre, l'Arafer doit disposer d'informations détaillées – par zone géographique, par type d'activité et de trafic, par entreprise – sur le secteur ferroviaire afin de remplir cette mission de régulation.

Ensuite, en comparaison avec la décision n° 2016-052 du 13 avril 2016, l'Autorité a adopté des dispositions moins contraignantes dans la mesure où elle a notamment supprimé toutes les informations relatives aux sillons pour les entreprises ferroviaires de voyageurs et de marchandises, qui seront dorénavant demandées directement au gestionnaire d'infrastructure. En outre, certaines données, telles que le trafic, ne sont plus demandées selon une fréquence trimestrielle mais selon une fréquence semestrielle afin de répondre à une demande d'allègement de la charge de travail des opérateurs.

Enfin, comme pour la décision n° 2016-052 du 13 avril 2016 et en vue de faciliter le travail des entreprises ferroviaires, l'Arafer peut accepter la transmission de données issues d'extractions directes des systèmes d'informations des entreprises pour minimiser les coûts de développement et de saisie complémentaires chez les entreprises qui le demandent. Les entreprises souhaitant mettre en place ce type d'échange (qui peut par la suite être automatisable) sont invitées à se rapprocher de l'Autorité dès la publication de la décision afin qu'elle valide la qualité de l'extraction proposée.

Par ailleurs, la transmission de certaines données demandées relatives au trafic et aux services n'est pas de nature à entraîner un surcroît de travail significatif. En effet, ces données font déjà l'objet d'une diffusion par les entreprises de transport, qui sont tenues, en application de l'article L. 1115-1 du code des transports, de diffuser librement et gratuitement – en « open data » – certaines données nécessaires à l'information du voyageur : arrêts, tarifs, horaires, disponibilité des services, incidents constatés sur le réseau, etc. D'autres informations portant sur les trafics et la qualité de service, qui sont déjà transmises par les entreprises ferroviaires à d'autres organismes, peuvent par ailleurs être communiquées à l'Arafer selon les formats existants – dans la mesure où les contenus répondent aux besoins exprimés par l'Autorité dans sa décision.

#### ***Concernant la coordination avec les collectes organisées par d'autres entités publiques :***

La loi a attribué des compétences à l'Arafer en vue de remplir des missions spécifiques et de réaliser des objectifs de régulation et de mise à disposition d'informations. Pour exercer pleinement ces missions, qui sont différentes de celles des autres entités publiques (AQST, SOeS par exemple), l'Autorité doit collecter les informations décrites dans le projet dans un calendrier qui lui est propre, et ce indépendamment des dispositifs existants pour ces autres entités.

Toutefois, afin de faciliter le travail des entreprises ferroviaires, et ce comme pour la décision n° 2016-052 du 13 avril 2016, l'Autorité peut accepter la fourniture de données dans un format déjà établi pour d'autres organismes, pour autant que le périmètre et la nature des données correspondent aux informations prévues dans la décision. Cette souplesse répond donc au besoin exprimé par les opérateurs.

Enfin, en ce qui concerne la remarque relative à la transmission de données entre administrations, si, en application de l'article 1<sup>er</sup> de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, les administrations mentionnées au premier alinéa de l'article L. 300-2 du code des relations entre le public et l'administration sont tenues de communiquer les documents administratifs qu'elles détiennent aux autres administrations mentionnées au même premier alinéa de l'article L. 300-2 qui en font la demande pour l'accomplissement de leurs missions de service public, une telle transmission n'est possible que dans le respect du secret des affaires mentionné au 1° de l'article L. 311-6 du même code.

Par conséquent, si l'Arafer était amenée à demander à l'AQST ou au SOeS des données qu'elles ont recueillies dans le cadre de leurs missions, ces entités ne pourraient lui transmettre que des données agrégées afin de respecter leurs obligations en matière de secret des affaires. Or de telles données agrégées ne permettraient pas à l'Autorité de remplir ses missions de régulation et d'observation des marchés puisque, pour accomplir ces dernières, l'Autorité doit réaliser des analyses économiques et économétriques poussées, visant notamment à acquérir un niveau de compréhension et d'expertise sur les caractéristiques de l'offre de transport et de la demande finale.

Dans ces conditions, l'Autorité ne peut donner une suite favorable à la demande des répondants.

### **Concernant la protection et la confidentialité des informations :**

En premier lieu, l'Autorité rappelle qu'elle dispose de manière générale, en application des articles L. 1264-2 et L. 2132-7 du code des transports, de la faculté de collecter des données et d'imposer, par une décision motivée, la transmission d'informations par les gestionnaires d'infrastructure, les exploitants d'installations de service, les entreprises ferroviaires et la SNCF.

Les entités soumises à ces obligations ne peuvent, sauf à empêcher l'Autorité d'exercer ses missions, s'opposer à la transmission de ces données ou informations en invoquant la protection du secret des affaires. L'Autorité est, en contrepartie, tenue au strict respect du secret des affaires et, plus généralement, des secrets protégés par la loi.

C'est ce qui ressort de l'article L. 1261-2 du code des transports sur l'organisation et le fonctionnement général de l'Autorité, lequel dispose que les « *propositions, avis et décisions sont motivés et rendus publics, sous réserve des secrets protégés par la loi. Ses rapports sont également rendus publics, dans les mêmes conditions* ».

En outre, l'Autorité a fixé, dans son règlement intérieur, les règles procédurales relatives à la protection des données commercialement sensibles. Ainsi, l'article 11 du règlement intérieur (décision n° 2017-034 du 22 mars 2017) prévoit explicitement que les demandes de protection doivent être jointes aux informations communiquées à l'Autorité. Il est donc inexact d'affirmer que les entreprises ferroviaires ne disposeraient d'aucun recours préalable à la communication des données sensibles, protégées par le secret des affaires.

Les membres et agents de l'Autorité sont par ailleurs soumis à une Charte de déontologie, laquelle rappelle notamment qu'en vertu de l'article L. 1261-3 du code des transports, ils « *sont tenus au secret professionnel pour les faits, actes et renseignements dont ils ont pu avoir connaissance en raison de leurs fonctions* ». Cette Charte, récemment modifiée par la décision n° 2017-035 du 22 mars 2017, est disponible sur le site internet de l'Autorité. En outre, les dispositions de la Charte de déontologie reprennent, en les détaillant, les dispositions législatives et réglementaires applicables, prévoyant la saisine de la commission de déontologie de la situation d'un agent ayant eu à connaître dans le cadre de ses fonctions d'informations collectées, dès lors qu'après la cessation de ses fonctions au sein des services de l'Arafer, cet agent envisagerait d'exercer une activité susceptible de mettre en cause le fonctionnement de l'Autorité s'agissant de la protection de la confidentialité des données collectées. A cet égard, il convient de préciser que la saisine de la commission de déontologie est obligatoire dans le cas où un agent envisage de travailler ou de percevoir une participation au sein d'une entreprise privée ou d'une entreprise publique exerçant son activité dans un secteur concurrentiel dès lors qu'il a été chargé, dans le cadre de ses précédentes fonctions, d'assurer la surveillance ou le contrôle de cette entreprise.

En deuxième lieu, les données sont collectées, traitées et utilisées par le département des études et de l'observation des marchés (ci-après DEOM), rattaché directement au secrétaire général de l'Autorité. Comme l'indiquent toutes les décisions de l'Autorité en matière de collecte de données, quel que soit le secteur envisagé, les services de l'Autorité ne pourront avoir accès aux données du DEOM qu'après avoir formé une demande préalable en ce sens auprès de ce département, qui en avisera immédiatement l'opérateur concerné. En tout état de cause, les données collectées ne pourront être utilisées ni dans le cadre de procédures de règlement de différend, ni dans le cadre de procédures de sanction.

En troisième lieu, l'Autorité, en sa qualité d'autorité publique indépendante, n'entre pas dans le champ d'application de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques. Pour autant, à titre de bonne pratique, elle entend se conformer aux règles exprimées dans le guide du secret statistique de l'INSEE. Le principe général du secret statistique pour les entreprises est d'assurer que les informations transmises à une administration publique ne font pas l'objet d'une utilisation susceptible de leur porter préjudice. Le secret statistique doit permettre d'assurer que les informations transmises par des entreprises ne sont donc pas mises à disposition de leurs concurrents et d'éviter ainsi de leur porter préjudice.

Par conséquent, les informations publiées par l'Autorité et/ou communiquées sont systématiquement agrégées et/ou retraitées, de manière à préserver la confidentialité des données, sous la responsabilité de l'Autorité.

Toutefois, cette dernière n'envisage pas de faire référence explicitement dans sa décision au guide du secret statistique de l'INSEE. Néanmoins, comme indiqué ci-dessus, l'Autorité engage sa responsabilité et respecte strictement le secret des affaires dans toutes ses publications.

En quatrième lieu, comme indiqué précédemment, la transmission d'informations entre administrations en application de l'article 1<sup>er</sup> de la loi pour une République numérique ne peut se faire que dans le respect du secret des affaires.

## **ANNEXE – PUBLICATION DES REPONSES REÇUES**

Classement des publications par ordre alphabétique du contributeur :

- AFRA
- AQST
- FNAUT
- Régions de France
- Thalys
- UFC Que Choisir
- UTP
- VFLI

Non publié : 1 réponse (contribution confidentielle).

**REPONSE DE L'AFRA A LA CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARAFER SUR LA TRANSMISSION  
D'INFORMATIONS PAR LES ENTREPRISES FERROVIAIRES DE VOYAGEURS ET DE MARCHANDISES ET  
LES AUTRES CANDIDATS**

L'association française du Rail (AFRA) remercie l'ARAFER pour la consultation publique organisée sur son projet de décision relative à la transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs et de marchandises et les autres candidats.

De manière générale, l'AFRA est **favorable à une telle démarche** de recueil de données ferroviaires par le régulateur, pratique courante chez les régulateurs sectoriels français et européens afin d'apporter une plus grande transparence aux marchés régulés.

Cependant, le projet proposé par l'ARAFER appelle au préalable à plusieurs remarques de la part de l'association :

→ **Pour une clarification du cadre juridique applicable aux missions de l'Observatoire des marchés**

L'AFRA s'inquiète de la confusion introduite par le projet de décision entre la mission de l'Observatoire des données et les autres missions du régulateur qui lui permettent de recueillir des informations dans un cadre juridique plus précis et répondant à des obligations de confidentialité plus strictes: autorisations de cabotage ( article L2133-1 du Code des transports ), approbation des règles de séparation comptable ( L2133-4 du Code des Transports ) , avis conforme sur la fixation des redevances d'infrastructures liées au réseau ferré national, à l'accès aux gares de voyageurs et aux installations de service ( L2133-5 du Code des Transports ) ... .

→ **Pour une adaptation du périmètre des données demandées en fonction de l'entreprise ferroviaire ou du candidat autorisé visé**

Suite au rapprochement de SNCF Réseau et SNCF Mobilités, les membres de l'AFRA attendent une amélioration de la productivité du groupe SNCF et donc une baisse des coûts. **L'AFRA s'inquiète de la réalisation de cet objectif posé par la réforme ferroviaire face au manque de transparence tarifaire et à l'opacité des coûts.** La création d'un Observatoire des données ferroviaires tend à pallier ce défaut de transparence. Néanmoins, il apparait clairement, qu'au vu des objectifs du régulateur, **le groupe public ferroviaire SNCF doit faire l'objet de demandes d'informations détaillées qui ne se justifie pas pour les entreprises ferroviaires privées.** Ainsi, l'AFRA considère que le périmètre des données demandées doit être adapté en fonction de l'entreprise ferroviaire visée.

→ **Pour une rationalisation de la volumétrie des informations demandées**

Les entreprises ferroviaires membres de l'AFRA considèrent ne pas être dans la capacité de répondre à l'ensemble des demandes de l'ARAFER au vue de l'ampleur des informations attendues. Surtout, l'AFRA s'interroge sur la pertinence de l'ensemble des informations demandées (ex : le nombre de trains déprogrammées ou annulés à J- 30 ; J-3 ; J-1). Les entreprises ferroviaires ne sont pas en mesure de mobiliser des moyens humains et techniques nécessaires à ce surplus significatif de travail (eu égard à ce qu'elles fournissent déjà par ailleurs et aux analyses utiles à la bonne marche de leur activité) ; travail dont au demeurant les finalités ne semblent pas toujours claires.

Dans ce contexte, l'AFRA souhaite que les **informations demandées** aux entreprises ferroviaires de fret et de voyageurs soient **mieux ciblées** en **supprimant les données déjà fournies par d'autres acteurs**. A cet égard, **les gestionnaires d'infrastructures de service seront mieux à même de fournir les données relatives à l'utilisation de l'infrastructure**.

**En conséquence, l'AFRA demande à l'Autorité de supprimer les doublons et élargir la consultation aux autres acteurs.** L'AFRA s'étonne de la volonté de l'ARAFER d'interroger uniquement les entreprises ferroviaires de fret et de voyageurs alors que d'autres acteurs fournissent déjà les informations demandées ou seront capables de les fournir plus précisément.

Autrement dit, l'AFRA demande à l'ARAFER d'interroger les autorités publiques (Ministère des transports, EPSF, AOT) qui collectent déjà certaines informations demandées :

- Données du SOes ;
- Données RMMS en application de l'article 15 § 5 de la directive 2012/34/UE ;
- Données Eurostat ;
- Données AQST.

Dans ce cadre, voici les réponses des membres de l'AFRA aux questions posées par l'ARAFER dans son projet de décision :

**2. Informations demandées - Généralités (onglet 1 des annexes 1 et 2)**

***Question n°1***

- a) amélioration de l'efficacité globale du processus de collecte des informations à transmettre par les entreprises ferroviaires ? Eventuelles propositions complémentaires ?***

L'AFRA note les efforts accomplis par l'ARAFER pour mettre en place un système de collecte permettant aux entreprises ferroviaires et aux candidats autorisés de fournir leurs informations sous leur forme déjà en vigueur dans certaines bases de données préexistantes.

Cependant l'association note que le portail sécurisé que l'ARAFER devait mettre en ligne pour la transmission des données n'est toujours pas opérationnel.

*b) sur les définitions proposées par l'Autorité en onglet 1 de chaque annexe permettent-elles d'identifier avec précision les informations à transmettre ? Proposition alternative à transmettre ?*

L'information de trains déprogrammées/annulés à J-30 / J-3 / J-1 ne sera pas en mesure d'être fournie par les entreprises ferroviaires de voyageurs.

## 2.1 Informations concernant l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire (onglet 3 des annexes 1 et 2)

Lors de la précédente consultation, l'AFRA avait émis le souhait que la charge de la fourniture des informations soit reportée sur l'Etat, SNCF Réseau et les gestionnaires d'infrastructures de service notamment pour l'ensemble de données relatives à l'utilisation de l'infrastructure.

**L'association accueille donc favorablement la volonté de l'ARAFER, de par la présente décision, de collecter les informations sur l'allocation des sillons auprès de SNCF Réseau.** Cependant, l'AFRA s'interroge sur la question des données relative à l'utilisation des infrastructures de service qui ne sont plus demandées par l'ARAFER. Or, la question de l'accès aux infrastructures de service reste un problème majeur pour les entreprises ferroviaires alternatives et devrait faire l'objet d'un suivi par l'Observatoire des marchés.

### **Question n°2**

*a) Sur la définition proposée pour le trafic non-commercial*

Pas de remarques de l'AFRA.

*b) Sur les catégories de trafic du tableau de l'onglet 3 des annexes 1 et 2 ?*

Pas de remarques de l'AFRA.

## 2.2 Informations concernant la consistance et les caractéristiques de l'offre de transport

### 2.2.1. Transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs (onglets 4, 5, 6, 7 de l'annexe 1)

#### **Question n°3**

*a. Selon vous, quels délais entre la suppression du train et le départ prévu initialement sont pertinents pour évaluer de façon adéquate la fiabilité des services perçue par les voyageurs ?*

Les entreprises ferroviaires alternatives ne pourront ni techniquement ni financièrement au vu des ressources humaines à mobiliser répondre à la demande de l'ARAFER de connaître **l'évolution par ligne, du nombre de**

**trains programmés (J-30, J-3, J-1) sur un format comparable au nombre de trains réellement circulés.** Par ailleurs, comme indiqué en introduction, l'AFRA invite l'ARAFER à se tourner vers l'AQST afin d'obtenir les données relatives aux retards et annulations.

*c) Quelles causes de déprogrammation et d'annulation recensez-vous ?*

Comme indiqué en réponse à la question précédente, l'AQST est l'autorité la plus compétente pour répondre aux questions de l'ARAFER concernant l'imputation des déprogrammations et annulations.

**2.2.2. Transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de marchandises (onglets 4 et 5 de l'annexe 2)**

**Question n°4**

*Quels autres indicateurs de qualité de service du transport ferroviaire de marchandises permettraient de compléter utilement le suivi par l'Autorité ?*

L'AFRA considère que le niveau de détail demandé (type de conditionnement, fréquentation des services) est disproportionné dans le cadre de la mission de l'Observatoire des marchés. Surtout, les entreprises privées de fret n'ont pas les moyens techniques et humains pour répondre à ces demandes. Par conséquent, l'AFRA est favorable à ce que ces informations soient recueillies à un niveau plus agrégé selon les périmètres tels que déjà fournis au SOeS.

**2.2.3. Transmission d'informations par les candidats autorisés**

**Question n° 5**

*Selon vous, quels autres indicateurs de qualité de service du transport ferroviaire de marchandises permettraient de compléter utilement le suivi par l'Autorité ?*

L'AFRA considère que deux indicateurs pourraient être suivis pour compléter utilement le travail du régulateur :

- Un indicateur sur la vitesse réelle qui sera comparée à la tendance de la vitesse commerciale ;
- Un indicateur sur l'évolution des sillons attribués fermes.

**3. Informations concernant la fréquentation des services**

**3.1.1. Transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs (onglets 8 et 9 de l'annexe 1)**

**Question 6**

*En collectant des informations sur la répartition des passagers et des recettes par catégorie de tarification, l'Autorité cherche à compléter ses analyses des comportements modaux selon les motifs de déplacement. Pour cela, elle souhaite pouvoir approximer le nombre de passagers occasionnels et le nombre de passagers pendulaires (et les recettes associées).*

*a. Les catégories de tarification proposées par l'Autorité à l'onglet 9 de l'annexe 1 permettent-elles selon vous de réaliser de telles approximations ?*

L'AFRA considère que le niveau de détail demandé en ce qui concerne la fréquentation et les recettes est disproportionné dans le cadre de la mission de l'Observatoire des marchés. Cependant, dans le cadre de l'ouverture prochaine du marché ferroviaire régional de voyageurs, le régulateur doit pouvoir avoir accès à ces informations, dans le respect de la stricte confidentialité des données, afin de **réduire l'asymétrie d'information qui pourrait s'installer entre l'opérateur historique et les nouveaux entrants.**

S'agissant des tarifs, l'AFRA estime qu'il sera difficile pour les entreprises ferroviaires de répondre aux demandes du régulateur sachant que ces informations ne sont pas systématiquement suivies par origine – destination ou par ligne.

*b. Comment sont réparties les recettes et fréquentations par ligne pour les personnes ayant un abonnement par « O/D » ?*

L'AFRA considère que le niveau de détail demandé en ce qui concerne la recette et fréquentation par ligne pour les personnes ayant un abonnement par origine destination est disproportionné dans le cadre de la mission de l'Observatoire des marchés. Cependant, dans le cadre de l'ouverture prochaine du marché ferroviaire régional de voyageurs, le régulateur doit pouvoir avoir accès à ces informations, dans le respect de la stricte confidentialité des données, afin de réduire l'asymétrie d'information qui pourrait s'installer entre l'opérateur historique et les nouveaux entrants.

**2.3.2. Transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de marchandises** (onglet 4 de l'annexe 2)

Voir réponse de l'AFRA à la question 4.

**2.4. Informations relatives aux résultats économiques et financiers**

**2.4.1. Transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs (onglet 10 de l'annexe 1)**

### Question 7

*Quels indicateurs complémentaires vous semblerait-il pertinent d'utiliser pour analyser les postes de coût ?*

Le niveau de détail demandé pour ce qui concerne le compte de résultat simplifié (selon la comptabilité générale) et les effectifs (ETP) par ligne est manifestement disproportionné au regard de la mission générale d'Observation des marchés. Cependant, dans le cadre de l'ouverture prochaine du marché ferroviaire régional de voyageurs, le régulateur doit pouvoir avoir accès à ces informations, dans le respect de la stricte confidentialité des données, afin de réduire l'asymétrie d'information qui pourrait s'installer entre l'opérateur historique et les nouveaux entrants. Ces informations sont disponibles au sein de l'opérateur historique puisque celui-ci a l'obligation de fournir des comptes de ligne aux autorités organisatrices de transports.

### **2.4.2. Transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de marchandises et les autres candidats (onglet 6 de l'annexe 2)**

#### Question 8

*Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité.*

L'AFRA note les efforts de rationalisation accompli par l'ARAFER en ne collectant plus les comptes annuels complets, le bilan simplifié, les redevances pour le réseau et les redevances pour les installations de service auprès d'elles. Cependant, **l'association n'est pas favorable à la demande de l'ARAFER de collecter le tableau de flux de trésorerie des entreprises** qui est une information confidentielle.

### **3. Format des données collectées (point 35 du projet de décision)**

#### Question 10

*Envisager-vous de mettre en place des processus de transmission automatisable des informations à l'Autorité ? Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité. A défaut, les formats présentés seront retenus dans la version finale.*

Comme indiqué en introduction, les opérateurs ferroviaires membres de l'AFRA sont dans l'attente de la mise en place du portail sécurisé sur le site internet du régulateur pour la transmission de leurs informations.

### **4. Fréquence de la collecte d'information (points 36 et 37 du projet de décision)**

#### Question 11



*La fréquence de collecte proposée par l'Autorité appelle-t-elle des remarques de votre part ?*

L'AFRA est favorable à une collecte des informations portant sur l'exercice 2017 à une fréquence semestrielle au lieu de la fréquence trimestrielle actuellement pratiquée.

**5. Utilisation des données collectées (points 38 à 42 du projet de décision)**

**Question 12**

*L'utilisation qui sera faite des informations collectées par l'Autorité appelle-t-elle des remarques de votre part ?*

Compte tenu de l'étendue et de la sensibilité des données demandées par l'ARAFER, **l'AFRA considère que les garanties apportées à la confidentialité de ces informations ne sont toujours pas suffisantes.**

Cette inquiétude est d'autant plus fondée que les données transmises par des tiers à l'ARAFER sont susceptibles d'entrer dans le champ des données publiques et sont donc ouvertes suite à l'adoption de la loi Lemaire du 7 octobre 2016.

Par ailleurs, l'AFRA s'inquiète d'une agrégation insuffisante des données transmises à l'ARAFER. En effet, concernant plus particulièrement le cas des données relatives aux différents trafics en voyageurs-km, **les entreprises ferroviaires de voyageurs s'interrogent sur les modalités d'agrégation des données car elles sont opérateurs uniques sur certains segments de marché.** L'ARAFER devra être particulièrement vigilante sur ce point en cas de publication.

Consultation publique ARAFER du 8 mars 2017

Relative à la transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs et de marchandises et les autres candidats

Contribution de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST)

6 avril 2017

Alain SAUVANT

Directeur de l'AQST

Le Décret n° 2012-211 du 14 février 2012 portant création de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) et du Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST) stipule, dans son article 2, que :

« L'Autorité de la qualité de service dans les transports est compétente en matière de qualité de service dans les transports terrestres, aériens et maritimes, publics et réguliers de voyageurs, notamment en ce qui concerne la ponctualité et la régularité. Elle s'assure que les opérateurs respectent leurs obligations d'information sur la qualité de service, notamment en matière de ponctualité et de régularité, et qu'ils ouvrent aux voyageurs l'accès à des dispositifs appropriés pour le traitement des réclamations et le recours à la médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

A cette fin, l'Autorité (de la qualité de service dans les transports) est notamment chargée :

- 1° De tenir à jour et de diffuser, à un rythme régulier, des informations statistiques relatives à la qualité dans les services de transport relevant de sa compétence, mesurée en particulier par leur ponctualité et leur régularité ;
- 2° De veiller à la clarté et à la fiabilité de l'information fournie aux voyageurs en matière de qualité de service dans les transports et de vérifier que cette information est correctement assurée ;
- 3° D'informer par tous moyens appropriés les voyageurs de leurs droits qui comprennent notamment les informations que doivent fournir les opérateurs concernant le voyage et leurs obligations en cas de retard ou d'annulation, la définition et le contrôle des normes de qualité du service ainsi que le traitement des plaintes ;
- 4° De contribuer à améliorer les dispositifs de traitement des réclamations et de médiation, notamment par les opérateurs de services de transport, en évaluant ces dispositifs au regard de leur accessibilité, de leur qualité et de leur efficacité et, quand il y a lieu, de l'impartialité, de la compétence et de la diligence avec lesquelles ils accomplissent leur mission ;
- 5° De réaliser ou faire réaliser des études ou sondages de satisfaction sur la qualité de service dans les transports ;
- 6° De faire toute proposition utile pour l'amélioration de la qualité de service dans les transports. »

Dans l'article 4 du même décret, il est indiqué que : « Pour exercer les missions mentionnées à l'article 2, l'Autorité (de la qualité de service dans les transports) établit des indicateurs statistiques de suivi de la qualité de service dans les transports.

A cette fin, elle est habilitée à recueillir, dans des conditions et sous une forme définies par convention, les informations statistiques, produites, recueillies, diffusées ou publiées par toute personne, pour son compte propre ou pour le compte de tiers, en vue de mesurer la

qualité d'un service de transport ou d'une prestation liée à un service de transport qu'elle assure, qu'elle contribue à assurer ou qui est placé sous son contrôle ou son autorité.

L'AQST considère que la qualité de service est un élément clé de la satisfaction des besoins des utilisateurs des services de transport régulier, qu'il s'agisse de ceux des services conventionnés ou des autres services.

L'Arafer est chargée de concourir « au suivi et au bon fonctionnement, du système de transport ferroviaire national, notamment du service public et des activités concurrentielles, au bénéfice des usagers et clients des services de transport ferroviaire. » (Article L. 2131-1 du code des transports).

Dans la mesure où la qualité de service constitue un élément essentiel du bon fonctionnement d'un service de transport, au bénéfice de ses voyageurs, il semble pertinent que le recueil de données envisagé par l'Arafer auprès des opérateurs ferroviaires comporte des éléments relatifs à la qualité de service. A cet égard, l'AQST se félicite que l'inclusion d'éléments de qualité de service dans ce projet de décision laisse penser que l'Arafer partage l'opinion selon laquelle la qualité de service constitue un élément essentiel du bon fonctionnement d'un service de transport.

Ce recueil doit, pour être pleinement utile, outre sa contribution à l'observation des marchés, pouvoir aussi contribuer à la clarté et à la fiabilité des informations fournies aux voyageurs. Il est donc important que les données qui seront recueillies soient diffusées, d'une manière ou d'une autre, y compris au moyen d'engagements volontaires de la profession pour partie, à un niveau de finesse géographique, par période temporelle, qui puisse être utile aux voyageurs pour effectuer leur choix en étant les mieux informés possibles sur les éléments qui peuvent influencer sur ce choix, dont notamment la qualité de service.

Les données collectées doivent aussi permettre de contribuer à des études ayant vocation à améliorer la qualité de service, notamment dans le cadre du dialogue entre les voyageurs et les opérateurs, et autorités organisatrices le cas échéant, mené au sein du Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST).

L'AQST rappelle également que, si la ponctualité et le faible taux d'annulations sont à l'évidence des éléments très importants de la qualité de service, cette dernière comporte de nombreuses dimensions, dont le confort, la connectivité, l'information des voyageurs, y compris en situation perturbée, la sécurité, l'accueil de tous les voyageurs et particulièrement ceux en situation de handicap, les possibilités de se restaurer ou d'utiliser les toilettes, de s'orienter facilement, de trouver des solutions adaptées en cas de problème, et des possibilités d'indemnisation ou de compensation, ainsi que l'accès à des services de médiation, et ce de porte à porte, donc y compris dans les gares et autres lieux d'échange ou d'attente, ainsi que sur le réseau internet, y compris en situation de mobilité.

A cet égard, les fréquences, les horaires, les temps de trajet, voire même les prix, constituent une composante de la qualité de service au sens large, puisque cette composante participe à l'adéquation du service proposé aux besoins des voyageurs.

Il est cependant tout à fait compréhensible que le recueil de données monte en puissance progressivement, et se limite aujourd'hui à la ponctualité, aux annulations ainsi qu'aux compensations. Il pourrait cependant assez facilement s'étendre à la connectivité (de type

wifi) ainsi qu'à des données simples relatives l'accueil des personnes en situation de handicap.

Il est utile de croiser des informations sur les nombres de voyageurs avec celles sur les retards ou annulations de manière notamment à mieux cerner les types de lieux, les lignes ou les temporalités (horaires, hebdomadaires, saisonnières) qui présentent les principales pertes de valeur économique pour les voyageurs, et ce, en les combinant avec d'autres données le cas échéant, afin de pouvoir mieux évaluer les politiques publiques et les orienter le plus possible vers l'efficience et l'efficacité.

Le questionnaire prévoit une nomenclature de causes de retard qui semble adaptée aux spécificités du transport de voyageurs.

Si chaque nomenclature de causes doit tenir compte des spécificités de chaque mode, il semble utile qu'elles soient harmonisées et que l'on puisse aisément, et en minimisant les incertitudes, constituer des historiques permettant de constater les progrès accomplis.

Dans la nomenclature proposée, la cause opérateur inclut la rubrique « mouvement social », probablement de l'opérateur, ou de son partenaire ou sous-traitant. Cette logique est compatible avec la responsabilité globale de l'opérateur en matière de qualité du dialogue social et de sa responsabilité sociétale. Les données actuellement collectées dans d'autres modes regroupent cependant, probablement pour des raisons historiques, une cause « externe au transport » incluant les mouvements sociaux, dont le HCQST a demandé d'ailleurs aux principaux opérateurs de ventiler en deux catégories, selon qu'il s'agit de mouvements sociaux ou de causes externes à l'entreprise. Il serait donc très utile pour améliorer les possibilités de diagnostic des situations de distinguer au sein de la cause opérateur une sous-rubrique « mouvements sociaux ». Dans le présent mode, ou pour d'autres modes pour lesquels les nomenclatures de causes pourraient être harmonisées, cela pourrait par exemple permettre d'éviter de recommander des investissements en faveur de la fluidité si une part significative des retards provenait d'autres causes, par exemple les mouvements sociaux.

Il est à noter que dans le système ferroviaire, outre ceux des personnels de l'opérateur ferroviaire, les mouvements sociaux des personnels chargés de la circulation, par exemple les aiguilleurs, peuvent également impacter la qualité de service, et que donc en bonne logique, ils devraient figurer dans la catégorie « gestion des circulations sur le réseau ».

Il est utile que le questionnaire demande le nombre de minutes de retard à l'arrivée aux points d'arrêt, de manière à pouvoir disposer d'informations utiles pour distinguer petits et grands retards, notamment pour l'information transparente des voyageurs et l'efficacité des politiques publiques.

Le questionnaire ne semble pas préciser s'il y a un seuil en minutes de déclenchement du remplissage du questionnaire. Pour la bonne information des voyageurs et l'efficacité des politiques publiques, ce seuil devrait rester faible, et en tout cas ne pas dépasser 5 minutes environ.

Les règles d'arrondis sont précisées, et à cet égard, il serait probablement plus lisible que lorsqu'un taux de retard à X minutes est affiché, cela correspond dans les faits à  $Xmn0s$  et

non pas Xmn59s, même si afficher un taux à Xmn59s, si cela est bien précisé, ce qui est le cas dans le questionnaire, reste tout à fait transparent.

Pour ce qui concerne les annulations, la connaissance de la date de l'annulation (et donc le délai entre l'annulation et le départ prévisionnel) par paliers est utile dans la mesure où il est plus aisé en général pour les voyageurs de trouver des solutions alternatives pratiques et à prix abordable lorsque le délai de prévenance est plus long. A cet égard, la distinction entre trains déprogrammés, annulés à J-3, et annulés à J-1 semble pertinente. Le seuil à J-3 permettra des comparaisons avec le mode aérien qui utilise ce même seuil.

Une vue globale sur les trains déprogrammés sera également utile, peut-être une réflexion complémentaire sur ce qu'est un train « dont la programmation était connue des voyageurs » pourrait être utile, par exemple les trains pour lesquels les voyageurs sont informés que l'horaire peut encore varier.

La charge pour les opérateurs doit rester raisonnable, leur principale mission étant à l'évidence le transport de voyageurs (ou de fret), qui doit à la fois être de haute qualité et rester abordable également en prix donc en coût de revient. La périodicité semestrielle de remontée des informations de qualité de service reste d'ailleurs moins fréquente que celle actuellement pratiquée dans le ferroviaire, toutefois elle peut se comprendre à court terme dans le cadre d'une montée en puissance pour des nouvelles données.

**De :** Marc DEBRINCAT [mailto:marc.debrincat@fnaut.fr]

**Envoyé :** mardi 14 mars 2017 13:10

**À :** QUINONES-GIL Nicolas

**Cc :** YVRANDE-BILLON Anne ; Bruno GAZEAU; MICHEL QUIDORT; Jean Lenoir

**Objet :** ARAFER - Consultation publique - mise à jour collecte de données des entreprises ferroviaires

Bonjour,

Est-ce que l'ARAFER ne pourrait pas intégrer dans le champ de ses investigations une analyse des rapports qualité de service exigés par l'article 28 du règlement droit des passagers ferroviaires et qui sont un peu...légers...

[https://pdb.era.europa.eu/interop\\_docs/ruSQPreports/default.aspx](https://pdb.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/default.aspx)

Je suis à votre disposition pour toute information complémentaire,

Bien cordialement,

MD

---

**De :** Marc DEBRINCAT [mailto:marc.debrincat@fnaut.fr]

**Envoyé :** jeudi 16 mars 2017 08:52

**À :** QUINONES-GIL Nicolas

**Objet :** Re: ARAFER - Consultation publique - mise à jour collecte de données des entreprises ferroviaires

Bonjour, en ce qui concerne l'intégration du baromètre des plaintes prévu par le règlement 1371/2007, l'angle d'attaque vient aussi du faible niveau des documents publiés (comme je l'avais indiqué lors de notre rdv).

Bien à vous,

MD

OBJET	CONSULTATION RELATIVE A LA TRANSMISSION D'INFORMATION PAR LES ENTREPRISES FERROVIAIRES DE VOYAGEURS
DATE	10 AVRIL 2017

## 1) Contexte de la consultation

L'Arafer a lancé une consultation afin de proposer **une mise à jour des modalités de transmission d'informations par les entreprises ferroviaires**, dans le cadre de sa démarche d'observatoire des transports.

Cette consultation a pour objectif de préciser les conditions de collecte auprès des entreprises ferroviaires (avec une temporalité réduite à 2 fois par an au lieu de 4 fois par an) et d'approfondir certains indicateurs, notamment sur la qualité de service.

## 2) Observations de Régions de France

### a) Rappel du contexte

Il est nécessaire de rappeler que Régions de France avait émis plusieurs alertes auprès du régulateur sur ses missions et ses compétences en termes de collectes de données, dès la consultation publique du 9 février 2016 au sujet de la même thématique. Ces éléments sont distinctement précisés au sein du point 1.1 du document de consultation en cours.

D'un point de vue général, deux commentaires peuvent ainsi être émis :

- d'une part, **la collecte de données relève, quel que soit le mode, de la responsabilité de l'exploitant et/ou du gestionnaire d'infrastructure**, conformément à leurs obligations vis-à-vis du régulateur, fixées à l'article L2132-7 du Code des transports,
- d'autre part, si la maille de collecte n'est pas précisée (et peut être très fine au regard des besoins d'analyse microéconomique du secteur), **la maille des rapports, notamment d'évaluation de l'offre globale des transports interurbains telle que prévu par l'article L3111-23 du Code des transports, ne peut être plus fine qu'à un niveau régional.**

Enfin, aux objectifs poursuivis par le régulateur, il est à souligner que données collectées par le régulateur peuvent contribuer à **l'amélioration de la transparence du secteur**. En ce sens, les travaux de l'observatoire des transports, tels que menés par l'Arafer, contribueront ainsi à disposer d'une information fiable et objective, qui pourrait faire l'objet d'une valorisation dans le cadre des travaux de détournement des périmètres des potentiels futurs lots pour lesquels seraient expérimentée **l'ouverture à la concurrence**.

## b) Observations thématiques

Concernant les différentes thématiques abordées pour la collecte d'informations auprès des entreprises ferroviaires, les commentaires suivants peuvent être effectués.

- **l'offre de trafic** doit bien être détaillée au niveau de chaque convention d'exploitation (§14), en distinguant également les circulations commerciales des circulations non commerciales (trains haut-le-pied). Des interrogations portent toutefois sur la méthodologie retenue par l'Arafer pour la détermination de l'autorité organisatrice dans le cas de lignes inter-régionale (§16), afin de veiller à la bonne affectation de la Région commandant le ou les services concernés,
- les indicateurs de **qualité de service** pourraient être précisés (§17), en se basant notamment sur la typologie des causes de retards travaillée de manière commune entre les Régions, SNCF et l'AQST en 2016 : causes externes (25% des retards en 2016), gestion du trafic (20%), causes infrastructures (16%), gestion en gare (15%), matériel roulant (12%), prise en charge des voyageurs (12%). Un travail similaire est mené par l'AQST sur les annulations de train, dont les causes d'adaptions des plans de transports sont multiples : elles peuvent être programmées dès publication du service horaires (adaptation des plans de transports annuels durant les congés scolaires) ou plus fortuites (adaptation des plans de transports lors d'avaries matériels, grèves), mais également être la conséquence des travaux de modernisation du réseau,
- les **données d'usage des gammes tarifaires et de fréquentation** sont collectées à partir d'une typologie (§28) qui ne reflètent pas de la réalité des usages régionaux des gammes tarifaires (billet plein tarif, billet à tarification subventionnée, abonnement) :
  - o il serait préférable de retenir une première distinction entre trafics/recettes occasionnels et abonnements. Des distinctions complémentaires selon les types d'abonnements sont amenées à varier d'une région à l'autre au regard des dispositions à venir de pleine liberté tarifaire,
  - o de même, au regard des dispositions à venir de pleine liberté tarifaire par les Régions, il apparaît inexact de préciser que les billets peuvent être à tarification subventionnée par le biais d'une compensation régionale, les compensations régionales étant à terme pour objectif d'être directement intégrées au sein des contributions d'exploitation. Des distinctions complémentaires pourraient néanmoins être identifiées en ce qui concerne les tarifications en correspondance avec des services nationaux, l'utilisation de cartes commerciales ou de tarifs sociaux nationaux,
  - o enfin, la connaissance de la répartition des recettes et des fréquentations par ligne pour les usagers abonnés (question 6b) nécessiterait une collecte d'information par voyageurs.km et voyageurs, afin d'en estimer les clés de répartition.
- le maintien des **informations financières**, y compris des éléments financiers et des ETP par ligne, va dans le sens d'une meilleure transparence du secteur.

### Question 1 :

- a) *Les modifications intégrées dans les annexes relatives à chaque activité permettent-elles d'améliorer l'efficacité globale du processus de collecte ? Auriez-vous des propositions complémentaires destinées à faciliter la transmission des informations (simplification du remplissage, réduction du temps passé) et à la fiabiliser (réduction des itérations post-transmissions suite à des erreurs ou des incompréhensions) ?*

Les modifications intégrées ne permettent pas à l'échelle de Thalys d'améliorer l'efficacité globale du processus de collecte. En effet le nombre des données demandées dans cette nouvelle collecte a augmenté et rend donc le processus plus fastidieux. Ainsi les EF devront fournir le nombre de trains kilomètre par ligne alors que ce dernier était précédemment donné au global. Par ailleurs, l'ajout de certaines lignes ne concernent pas directement l'ensemble des EF ; cependant toutes seront contraintes de les remplir. Ainsi dans l'onglet 4 la notion de trains programmés à J-30, J-3 ou J-1 a été ajoutée. Or ce type de programmation tardive concerne très peu Thalys, cependant nous devons remplir ces cases supplémentaires. A ce titre, nous aimerions savoir s'il est possible de convenir à l'avance que l'absence de réponse équivaudrait à un 0.

Parallèlement, nous regrettons l'ajout de sections qui consisteront à reprendre des informations déjà fournies ailleurs. Ainsi pour le nouvel onglet 5, les données sur les origines et destinations se trouvent déjà à l'onglet 4. Dans ce même onglet, certaines nouvelles données demandées pourraient être récoltées auprès du gestionnaire d'infrastructure (temps de trajet moyen annoncé sur le RFN et nombre de kilomètres sur le RFN).

Par ailleurs, et comme mentionné précédemment, nous rappelons que les mécanismes d'automatisme ne facilitent pas aujourd'hui le travail de Thalys, bien au contraire. Ainsi lorsque nous utilisons la retransmission automatique des données de l'onglet 4 à l'onglet 5, cela crée des lignes pour chaque trajet intermédiaire. C'est d'ailleurs ce qu'il se produit lorsque nous utilisons la fonction automatique pour les trains saisonniers de Thalys, vers la neige (Wannehain/ Chambéry/Albertville/Moutiers/Aime-la-Plagne/Landry/Bourg-Saint-Maurice) et vers la Méditerranée (Wannehain/ Valence / Avignon / Aix-en-Provence/ Marseille), alors que nous ne commercialisons pas les dessertes intermédiaires comme Valence/Avignon ou Valence/ Marseille. L'ARAFER nous avait indiqué que nous devions les remplir avec N/A, ce qui à terme se révèle prendre beaucoup de temps. Nous demandons donc, afin de rendre les mécanismes automatiques plus efficaces, que chaque case non remplie soit équivalente à un N/A.

Enfin, concernant la réduction des itérations post-transmissions, nous aimerions que l'ARAFER revienne vers les EF après chaque collecte et non à la fin de l'année sur l'ensemble des collectes.

- b) *Les définitions proposées par l'Autorité en onglet 1 de chaque annexe vous permettent-elles d'identifier avec précision les informations à transmettre ?*

Les définitions proposées nous paraissent déjà claires auparavant.

### Question 2 :

- a) *L'autorité a tenu à préciser la définition proposée pour le trafic non-commercial (voir onglet 1 de chaque annexe) compte tenu des écarts constatés dans les données reçues au titre de la première année de collecte. Cette définition vous permet-elle d'identifier avec précision le périmètre de l'information à transmettre ? Dans le cas contraire, merci de préciser quelles sont les circulations comptabilisées comme non commerciales dans votre entreprise ?*

La définition du trafic non-commercial nous paraissait déjà claire auparavant. Ainsi l'ARAFER n'était pas revenu vers nous après la transmission des données.



- b) *Les catégories de trafic du tableau de l'onglet 3 appellent-elles des remarques de votre part ? merci de justifier votre réponse et d'indiquer le cas échéant une segmentation alternative en cohérence avec vos outils de suivi interne de votre activité de transport ferroviaire.*

Nous nous étonnons de l'introduction d'un nouveau tableau dans l'onglet 3 : « Trafic commercial international : part hors RFN ». En effet, investi des pouvoirs par la loi française, ceux-ci sont juste d'application sur le territoire national. Pour respecter le champs d'exercice des différentes autorités de régulation du secteur ferroviaire, Thalys avait convenu avec Alexis Vuillemin, le secrétaire général de l'ARAFER, de ne fournir les données de Thalys qu'à l'échelle du RFN. A ce titre, Thalys réitère son engagement à fournir les données dont elle dispose uniquement à l'échelle du RFN.

### **Question 3 :**

- a) *Selon vous, quels délais entre la suppression du train et le départ prévu initialement sont pertinents pour évaluer de façon adéquate la fiabilité des services perçue par les voyageurs ? Merci de justifier votre réponse*

Tout d'abord, nous tenons à souligner la très lourde charge supplémentaire qu'entraîneront les modifications faites dans l'onglet 6.

Sur les délais entre la suppression du train et le départ prévu initialement : comme Thalys dispose d'un General Agreement avec SNCF Réseau, les suppressions de ses trains, hors opérationnel, sont quasiment nulles. A ce titre, nous ne disposons pas d'une information exacte sur ces sujets. Pour les trains supprimés en opérationnel, le jour-même de la circulation, Thalys essaie, dans la mesure du possible, de proposer une alternative à ses voyageurs en acceptant une flexibilité sur l'ensemble des trains suivants ou précédents.

Seuls les IZY, circulant sur une ligne classique, sont concernés par les suppressions imprévues. Dans ces cas rares, les clients sont replacés sur des Thalys, de sorte à préserver leur horaire d'arrivée initial.

### *Quelles causes de déprogrammation et d'annulation recensez-vous ?*

Les causes d'annulation ou de déprogrammation recensées par Thalys se divisent en trois grandes catégories :

- Les causes externes qui comprennent différentes sous catégories comme les intempéries, les accidents de personnes, les actes de malveillance ou encore les pannes et ralentissements d'autres trains
- Les avaries matériels
- Les dérangement d'infrastructure

### **Question 4 :**

*Thalys n'est pas concerné par cette question.*

### **Question 5 :**

*Thalys n'est pas concerné par cette question.*

**Question 6 :**

- a) *Les catégories de tarification proposées par l'Autorité à l'onglet 9 de l'Annexe 1 permettent-elles selon vous de réaliser de telles approximations ?*

Comme indiqué à l'ARAFER, Thalys ne dispose pas d'abonnement au sens où l'ARAFER l'entend. Nous ne pouvons donc répondre à cette question.

- b) *Comment sont réparties les recettes et fréquentations par ligne pour les personnes ayant un abonnement « O/D » ?*

Comme mentionné à la question précédente, Thalys ne dispose pas d'abonnement.

**Question 7 :**

*Quels indicateurs complémentaires vous semblerait-il pertinent d'utiliser pour analyser les postes de coût ?*

En complément des postes mentionnés nous souhaiterions que soit ajouté le coût de maintenance et de nettoyage des rames qui représente le deuxième poste de coût pour Thalys après le péage des redevances de réseau. Nous souhaiterions aussi que ce soit mentionné le Service on Platform que Thalys paie à SNCF Gares et Connexion et le coût du personnel de manœuvre entre les ateliers et les gares. Enfin nous aimerions savoir si le coût des repos hors résidences (RHR, soit les découchés des personnels roulants) est compris dans les coûts de personnel. Si ce n'est pas le cas, nous souhaiterions que ce coût soit ajouté.

Nous tenons parallèlement à rappeler que la séparation par ligne n'est pas pertinente pour Thalys. En effet, la majeure partie de notre activité porte sur les Paris-Wannehain (avec plus de 24 allers-retours par jour) alors que les saisonniers circulent à un rythme hebdo et Lille/ Wannehain circulent 2 fois par jour sur une très courte distance . A ce titre, ces données ne sont pas toutes instruites en interne.

**Question 8 :**

*Thalys n'est pas concerné par cette question.*

**Question 9 :**

*Quels autres éléments non proposés par l'Autorité dans le présent document vous semblent-ils pertinent à prendre en considération dans le cadre des missions confiées à l'Autorité ?*

La collecte de données réalisée par l'ARAFER nous semble complète en l'état.

**Question 10 :**

*Envisagez-vous de mettre en place des processus de transmission automatisable des informations à l'Autorité ?*

Comme mentionné précédemment, les processus de transmission ne feraient pas gagner tant de temps que ça à notre EF. A ce titre, nous ne souhaitons pas aujourd'hui mettre en place des processus de transmission automatisable qui nécessiteraient par ailleurs des développements techniques. Enfin pour des questions de protection des flux et de confidentialité des données, Thalys n'est aujourd'hui pas prête à mettre en place de tels processus.

**Question 11 :**

*La fréquence de collecte proposée par l'Autorité appelle-t-elle des remarques de votre part ?*

Nous saluons la mise en place d'une collecte semestrielle, et ce même si l'échelon retenu demeure le trimestre. Nous souhaiterions cependant que cette récolte groupée s'accompagne de retours et de correctifs plus rapides de la part de l'ARAFER, qu'ils puissent par exemple être faits dans le mois suivant la récolte.

**Question 12 :**

*L'utilisation qui sera faite des informations collectées par l'Autorité appelle-t-elle des remarques de votre part ?*

Nous rappelons l'importance et la sensibilité de certaines données fournies à l'ARAFER par notre entreprise, notamment l'ensemble des données commerciales fournies à l'échelle de la ligne. A ce titre, nous souhaiterions que l'ARAFER revienne sur la transmission, sans demande préalable, des données sensibles aux différents services de l'Autorité. Nous aimerions que les entreprises soient avisées avant ce transfert.

Parallèlement, nous rappelons l'importance du respect des garanties mises en place par le législateur sur la protection des données commercialement sensibles. Pour Thalys, seul opérateur ferroviaire sur la ligne Paris-Wannehain, la publication des données commerciales fournies reviendrait à diffuser directement ses résultats.

**De :** Mathieu Escot [mailto:mescot@quechoisir.org]

**Envoyé :** lundi 10 avril 2017 19:43

**À :** consultation.publique

**Objet :** Réponse à la consultation sur les informations transmises par les entreprises ferroviaires

**Objet : Réponse de l'UFC – Que Choisir à la consultation publique initiée par l'ARAFER le 8 mars 2017, portant sur son projet de décision relative à la transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs et de marchandises et les autres candidats**

Madame, Monsieur,

En préambule, l'UFC – Que Choisir se réjouit de la volonté de l'ARAFER de parvenir à une transparence améliorée sur le fonctionnement du système ferroviaire, et notamment sur son volet qualité de service. L'association estime en effet essentiel pour les usagers qu'il soit mis fin à l'opacité encore trop présente sur l'offre, les flux de voyageurs, les performances réelles des opérateurs ou encore les coûts d'exploitation et les subventions perçues par les opérateurs. En effet, l'UFC – Que Choisir considère qu'une information plus fluide est un vecteur puissant d'amélioration des pratiques, qu'elle favorise par ailleurs la conduite des politiques publiques, et leur évaluation par la société civile, et qu'elle est enfin indispensable à la juste représentation de la qualité de service vécue au quotidien par les voyageurs.

**Sur les données collectées :**

Dans ce contexte, l'association note avec satisfaction que le champ couvert par la collecte de données est large, et prend en compte plusieurs attentes des associations de consommateurs et d'usagers, notamment concernant l'indispensable transparence sur le nombre et la cause des trains déprogrammés. A ce titre, la proposition d'un décompte du nombre de trains programmés à J-30, J-3, J-1 (**paragraphe 16**, et **question 3.a.**) est satisfaisante, et ne doit en aucun cas, à notre sens, être diminuée. En effet, un historique moins long, ou la suppression des bornes intermédiaires, affaibliraient la capacité de l'ARAFER et de la société civile à exploiter et analyser ces informations de manière pertinente.

Concernant la collecte des informations sur les trains en retard (**paragraphe 17**), la collecte du retard en minute pour chaque train est positive ; encore faut-il, pour être pleinement opérationnelle, que les retards soient communiqués dès la première minute, et ce pour l'ensemble des trains. Il ne s'agit pas ici de remettre en question les seuils de 5m59, 10m59 et 15m59 utilisés par la SNCF pour ses statistiques de retard (non qu'ils soient nécessairement satisfaisants, mais ils sont hors-champ de la consultation), mais simplement de souhaiter que la base de données constituée par l'ARAFER soit complète et pleinement utilisable.

L'UFC – Que Choisir rappelle par ailleurs son attachement à une information fiable des consommateurs, ce qui l'amène à exprimer le souhait que l'Autorité continue à mener les travaux de contrôle des opérateurs quant à la fiabilité des informations communiquées, en particulier concernant les retards et suppressions/déprogrammations de train.

L'association exprime enfin sa satisfaction de voir collectées les données d'offre (en trains-km et en sièges offerts) et de demande (en voyageurs transportés), et des informations économiques et financières.

**Sur la mise à disposition des données collectées :**

L'UFC – Que Choisir exprime son souhait que l'Autorité rende publiques le maximum d'informations qui lui seront transmises dans le cadre de ces collectes. Pour notre association, cette mise à disposition devrait prendre deux formes, complémentaires :

- D'une part, la mise à disposition du public d'une batterie d'indicateurs agrégés, accessibles aux non-initiés, et adaptés aux attentes des voyageurs (à titre d'exemple, dans ce cadre, il serait souhaitable que les statistiques de ponctualité différencient heures de pointe et heures creuses, ou jours de semaine et week-ends) ;
- D'autre part, la mise à disposition des jeux de données brutes, en « open data », qui ne sauraient se substituer aux informations à destination du grand public, mais qui permettraient à la société civile notamment de mener des études éclairées sur le secteur ferroviaire.

Par ailleurs, si l'UFC – Que Choisir a conscience des enjeux concurrentiels et financiers existants, elle exprime fortement le souhait que des informations économiques et financières puissent être rendues publiques par l'ARAFER, à un niveau d'agrégation compatible avec les secrets protégés par la loi.

Nous restons à votre disposition pour apporter des éclairages supplémentaires, si l'Autorité le juge nécessaire à la bonne tenue de ses travaux.

Bien cordialement,

**Mathieu Escot**  
Responsable des Etudes  
UFC - Que Choisir  
233 bd Voltaire 75011 Paris  
tel. +33 (0)1 44 93 19 66



## **Contribution des entreprises ferroviaires adhérentes à l'UTP en réponse à la consultation publique de l'ARAFER relative à la transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs et de marchandises et les autres candidats**

---

Les entreprises ferroviaires adhérentes à l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) remercient l'Autorité d'organiser une nouvelle consultation relative à la transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs et de marchandises et les autres candidats pour les exercices 2017 et suivants.

Cette nouvelle consultation est, en effet, l'occasion de réitérer les principaux points d'attention que l'UTP a déjà formulés lors de la précédente consultation publique, réalisée en mars 2016, préalablement à la publication de la décision n°2016-052.

L'UTP a depuis introduit un recours contentieux pour excès de pouvoir à l'encontre de cette décision, actuellement pendant au Conseil d'Etat.

### ***La mise en place d'un Observatoire est accueillie favorablement par les entreprises ferroviaires***

La mise en place d'un Observatoire des marchés ferroviaires prévu par l'article L. 2132-7 du Code des transports est accueillie favorablement par les entreprises ferroviaires adhérentes à l'UTP. L'ARAFER est en effet pleinement légitime à recueillir régulièrement, par une décision motivée, certaines informations auprès des entreprises ferroviaires.

### ***Les bases juridiques de la transmission régulière d'informations prédéfinies par les entreprises ferroviaires dans le cadre de l'Observatoire doivent être clarifiées***

L'UTP souhaite préciser le cadre d'intervention de l'ARAFER, tel que prévu par le législateur. Il est essentiel de distinguer les pouvoirs qui relèvent de l'instauration d'un Observatoire, des autres missions et compétences confiées à l'ARAFER par le législateur.

- ***Des pouvoirs dans le cadre de l'Observatoire de l'ARAFER tels que prévus à l'article L. 2132-7 du Code des transports***

L'UTP rappelle que le pouvoir de **recueil régulier d'informations prédéfinies auprès des entreprises ferroviaires** n'est prévu qu'au titre de l'article L. 2132-7 du Code des transports et ce, sous réserve d'une « *décision motivée* » de l'ARAFER, afin de permettre des expertises, des études ou encore, des actions d'information.

Conformément à l'article L. 2132-7 du Code des transports, ce recueil régulier d'informations ne peut porter que sur :

- « les informations statistiques concernant l'utilisation des infrastructures, la consistance et les caractéristiques de l'offre de transport proposée, la fréquentation des services »
- ainsi que toute information relative aux résultats économiques et financiers correspondants ».

Ainsi, sur ce fondement, il n'y a que ces informations dont la liste est fixée a priori dont l'ARAFER peut demander la transmission auprès des entreprises ferroviaires, de manière récurrente et systématique.

L'UTP rappelle également que le législateur a subordonné de façon impérative l'entrée en vigueur du chapitre concerné, et particulièrement de l'article L. 2132-7 du Code des transports, à l'intervention d'un décret d'application prévu sans restriction par l'article L. 2132-9 du même code. L'UTP soutient que cet article demeure très imprécis et qu'il serait utile et nécessaire que le pouvoir réglementaire circoncrive la nature des informations statistiques à transmettre régulièrement à l'ARAFER ainsi que leur périodicité.

- **Des pouvoirs d'enquête et de contrôle dissociés des dispositions de l'article L. 2132-7 du Code des transports (article L. 1264-2 du Code des transports)**

L'UTP rappelle que l'article L. 1264-2 du Code des transports s'inscrit dans une section relative aux pouvoirs de contrôle et d'enquête de l'ARAFER dans le chapitre IV intitulé « Sanctions administratives et pénales » de la première partie du Code des transports.

Cet article lui confère notamment une base juridique ad hoc pour demander la transmission ponctuelle d'informations auprès des entreprises ferroviaires selon des modalités déterminées et non la transmission régulière d'informations prédéterminées auprès des entreprises ferroviaires. Cet article ne renvoie pas, d'ailleurs, aux dispositions de l'article L. 2132-7 du Code des transports.

**Par conséquent, l'ARAFER n'est pas compétente sur la base de l'article L. 1264-2 du Code des transports tel que mentionné dans le projet de décision (points 8 à 11 et 13) pour demander la transmission régulière d'informations ou de données auprès des entreprises ferroviaires.**

- **Des autres missions de régulation sectorielle de l'ARAFER dissociées des dispositions de l'article L. 2132-7 du Code des transports**

L'ARAFER dispose de nombreuses autres missions de régulation sectorielles, dissociées des dispositions de l'article L. 2132-7 du Code des transports. Aucune d'elles ne prévoient expressément un recueil régulier d'informations prédéfinies auprès des entreprises ferroviaires.

- ✓ S'agissant de la mission du concours « au suivi et au bon fonctionnement » du système du transport ferroviaire national (article L. 2131-1 du Code des transports)

La seule prérogative générale expressément prévue « dans le cadre de ses missions de suivi de la situation de la concurrence sur les marchés des services ferroviaires et d'observation des conditions d'accès au réseau ferroviaire » est de consulter « chaque année les représentants des usagers et des clients des services de transport ferroviaire afin de connaître et prendre en considération leur appréciation des marchés ferroviaires », selon les modalités prévues à l'article L. 2133-1-1 du Code des transports. Rien n'indique que l'ARAFER est fondée à demander ces informations de manière récurrente et systématique.

Seul l'alinéa 2 de l'article L. 2131-1 du Code des transports, d'ailleurs non visé dans le projet de décision, prévoit la possibilité à l'ARAFER de demander les « *informations économiques, financières et sociales nécessaires* » pour assurer le suivi de la situation de la concurrence sur les marchés des services ferroviaires. A l'exception du cabotage autorisé sous conditions pour les services internationaux de voyageurs, SNCF Mobilités est en situation de monopole et exploite les services ferroviaires d'intérêt national et régional existants. Ainsi, l'ARAFER ne peut demander lesdites informations qu'aux acteurs des marchés ferroviaires ouverts à la concurrence sur le Réseau Ferré National (transport ferroviaire de marchandises et aux acteurs intervenant sur des liaisons de transport international de passagers). Ce qui limite fondamentalement les champs de la demande de l'ARAFER sur ce fondement.

Au demeurant, les dispositions de cet article n'autorisent pas expressément l'ARAFER à adopter une décision motivée permettant de demander régulièrement la communication d'informations aux acteurs intervenant sur des marchés ferroviaires ouverts à la concurrence. Ces marchés devraient préalablement être prédéfinis par un décret et les critères de suivi identifiés, afin que l'ARAFER puisse demander les informations économiques, financières et sociales nécessaires.

- ✓ S'agissant du rapport annuel de l'ARAFER portant sur les services de transport public routier de personnes librement organisés (article L. 3111-23 du Code des transports)

La mention à la fin de l'article L. 3111-23 du Code des transports d'évaluer « *l'offre globale de transports interurbains existante* », reste très générale et ne nécessite pas des informations aussi nombreuses et précises que celles envisagées dans le cadre de la présente consultation. La réalisation de ce rapport annuel ne permet pas non plus de déduire de façon objective de missions particulières quant à la collecte régulière d'informations auprès des entreprises ferroviaires dans le cadre de l'Observatoire prévue par l'article L. 2132-7 du Code des transports

- ✓ S'agissant de la « mission générale d'observation des conditions d'accès au réseau ferroviaire » (article L. 2131-3 du Code des transports)

Cet article vient préciser les missions de l'Autorité dans le cadre de son contrôle de l'accès au réseau (chapitre III du Code des transports) au travers des Documents de Référence du Réseau (DRR) notamment. Il s'agit pour elle de s'assurer que la cohérence des dispositions économiques, contractuelles et techniques mises en œuvre par les gestionnaires

d'infrastructure, les exploitants d'installation de service et toute entreprise ferroviaire à l'accès au réseau (art. L. 2131-4 du Code des transports).

Cette mission s'organise au travers de son pouvoir d'avis sur le DRR défini aux articles L. 2133-5 et L. 2133-6 du Code des transports. Elle bénéficie pour exercer sa mission des informations apportées par les DRR et par les différents gestionnaires d'infrastructure et exploitants d'installations de service et des contributions des acteurs du secteur qu'elle peut solliciter pour rendre son avis (instruction). En effet, l'article L. 2133-1-1 du Code des transports, lui confère la possibilité de recueillir par une consultation, l'avis des parties intéressées. Cela ne lui confère pas le droit de demander par une décision motivée, la transmission régulière d'informations prédéfinies auprès des entreprises ferroviaires.

**Par conséquent, l'ARAFER n'est pas compétente sur la base des articles L. 2131-1, L. 2131-3 et L. 3111-23 du Code des transports mentionnés dans le projet de décision pour demander la transmission régulière d'informations prédéfinies auprès des entreprises ferroviaires.**

Plus largement, l'UTP soutient que l'article L. 2132-7 du Code des transports, n'est pas destiné à permettre à l'Autorité de demander des informations pour exercer ses missions définies dans les autres chapitres du Code des transports, pour l'exercice desquelles elle dispose de pouvoirs spécifiques au secteur ferroviaire, notamment :

- la vérification à la demande de l'Autorité Organisatrice des Transports (AOT) en cas de dessertes intérieures, du caractère international du service ferroviaire envisagé et de l'existence ou non d'une atteinte à l'équilibre économique d'un contrat de service public par ces dessertes intérieures<sup>1</sup> (L. 2133-1 du Code des transports),
- la consultation annuelle des représentants des usagers et des clients pour connaître et prendre en considération leur appréciation des marchés dans le cadre du suivi de la concurrence (L. 2133-1-1 du Code des transports),
- l'approbation des règles de séparation comptable et leur mise en œuvre (L. 2133-4 du Code des transports),
- l'avis conforme sur la fixation des redevances d'infrastructure liées à l'utilisation du réseau ferré national, à l'accès aux gares de voyageurs et aux autres installations de service (L. 2133-5 du Code des transports),
- l'avis motivé sur le document de référence du réseau (L. 2133-6 du Code des transports),
- la consultation sur les projets de textes réglementaires relatifs à l'accès au réseau ferroviaire (L. 2131-8 du Code des transports).

Ainsi, l'UTP relève qu'aucun article du Code des transports ne fonde par exemple sa compétence, en ce qui concerne « *les modèles économiques des transporteurs* », « *l'impact des politiques publiques sur leur équilibre économique* » ou « *l'analyse de l'adéquation de l'offre de transport ferroviaire à la demande finale* ».

S'agissant de la « *tarification de l'utilisation du réseau* », l'ARAFER dispose comme déjà mentionné de prérogatives spécifiques et dédiées.

---

<sup>1</sup> Décision ARAFER n°2013-004 du 27 février 2013 portant sur les services de transport international de voyageurs comportant des dessertes intérieures.

**L'UTP demande en conséquence à l'ARAFER de clarifier dans le projet de décision le cadre juridique de sa demande de transmission régulière d'informations prédéfinies auprès des entreprises ferroviaires, en application de l'article L. 2132-7 du Code des transports.**

### *Pour une proportionnalité des données à transmettre à l'ARAFER dans le cadre de sa mission générale d'Observations des marchés*

L'UTP tient à renouveler les **vives réserves des entreprises ferroviaires adhérentes quant au nombre et parfois à l'extrême sensibilité de certaines des informations toujours demandées par l'ARAFER, ainsi qu'à la quantité de travail non directement productif que cette transmission seraient susceptible d'occasionner**, et ce dans un contexte de forte concurrence intermodale et de forte demande de productivité de la part des autorités publiques.

En effet, le niveau de détail de certaines des informations souhaitées en l'état, à une fréquence annuelle ou semestrielle, demanderait aux entreprises actuelles (ou futures) la mise en place de processus de reporting, voire de modes d'organisations spécifiques, alors même que la production de statistiques ne constitue pas leur vocation première.

De surcroît, ces obligations constitueraient un investissement financier et humain important, susceptibles de renchérir le coût des transports ferroviaires, sans forcément d'utilité pour le pilotage d'une entreprise ferroviaire.

Les entreprises ferroviaires estiment, en effet, que les informations recueillies régulièrement par l'ARAFER dans le cadre de sa mission d'Observation doivent être **adéquates, pertinentes et proportionnelles au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et de leurs traitements ultérieurs** par l'ARAFER.

En l'état, les entreprises ferroviaires ne sont pas en mesure de donner toutes les informations demandées. De l'analyse de chacun, **il ressort qu'elles seront confrontées à des difficultés techniques pour produire l'ensemble des informations demandées** pour les principales raisons suivantes :

- ✓ les informations demandées sont seulement disponibles dans un mode agrégé ou existent mais partiellement (ex : le type de conditionnement par type de marchandises NST pour les entreprises ferroviaire de fret) ;
- ✓ les informations souhaitées ne sont pas instruites en interne car non intégrées dans le pilotage des entreprises ferroviaires (ex : le nombre de trains déprogrammées ou annulés à J-30, J-3, J-1) ;
- ✓ le niveau de granularité exigé de certaines informations n'existe pas aujourd'hui (comme par exemple, les informations déclinées trop finement pour le nombre de passagers par Origine-Destination).

Les entreprises ferroviaires sont d'autant plus inquiètes que le défaut de communication des informations sollicitées constitue un manquement susceptible d'être sanctionné par l'ARAFER (Cf. point 12 du projet de décision).

## **Pour une rationalisation et une mise en cohérence de la transmission d'informations aux autorités publiques**

L'UTP rappelle que les entreprises ferroviaires, tant pour les services de voyageurs que de fret, se sont déjà organisées pour participer à de nombreux recueils statistiques auprès des autorités publiques.

**Aux niveaux national et européen, des données sont déjà collectées par :**

- ✓ le Service de l'Observation et des Statistiques (SoeS) du Ministère des Transports en application des articles R 1211-1<sup>2</sup> et suivants du code des Transports ;
- ✓ La Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM) au titre de l'enquête sur les transports collectifs régionaux, en partenariat avec l'ARF, le GART et l'UTP ;
- ✓ L'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports (AQST) rattachée au ministère des Transports ;
- ✓ L'Établissement public de sécurité ferroviaire (EPSF) ;
- ✓ La Commission européenne dans le cadre de la surveillance du marché auprès des États-membres (art. 15§4 de la directive 2012-34-UE établissant un espace ferroviaire unique européen et Eurostat pour la mise en œuvre du Règlement d'exécution n° 2015/1100<sup>3</sup>, dit « RMMS ».

De plus, l'article L. 1115-1 du Code des transports, introduit par la loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, prévoit la diffusion libre, immédiate et gratuite par les entreprises ferroviaires des données nécessaires à l'information des voyageurs.

**Bien que servant des objectifs convergents, la diffusion libre des données, les recueils mentionnés ci-dessus et celui envisagé par l'ARAFER sont parfois redondants.**

L'UTP demande donc **une rationalisation et une mise en cohérence des recueils statistiques** dans le secteur ferroviaire. Elle observe que l'ARAFER semble avoir pris en compte partiellement cette demande déjà formulée dans la précédente consultation publique. Elle demande que le recueil envisagé par l'Autorité soit **encore davantage coordonné avec les informations déjà collectées par les autres autorités publiques**, en étroite association avec l'ensemble des acteurs ferroviaires.

**La loi pour une République Numérique, dite « loi Lemaire » pourrait d'ailleurs constituer une opportunité pour faciliter la transmission de « données » entre administrations et alléger le volume des informations à transmettre par les entreprises ferroviaires à l'ARAFER dans le cadre de sa mission générale d'Observation des marchés.**

<sup>2</sup> et son arrêté du 23 avril 2012 pris pour l'application du décret n° 2012-555 du 23 avril 2012 relatif à l'accès de l'Etat, des collectivités territoriales et de leurs établissements publics à certaines informations et données sur le transport ferroviaire désormais codifié.

<sup>3</sup> Règlement d'exécution (UE) 2015/1100 de la commission du 7 juillet 2015 concernant les obligations d'information incombant aux états membres dans le cadre de la surveillance du marché ferroviaire.

Par ailleurs, l'UTP maintient sa demande de rechercher une coordination avec l'ensemble des acteurs ferroviaires ce qui permettrait de gagner en efficacité. D'autres acteurs, tels que le SOeS et l'AQST notamment, sembleraient en effet être en mesure de transmettre à l'ARAFER, et ce de manière plus exhaustive, certaines des informations demandées aux entreprises ferroviaires.

### ***La protection et la confidentialité des informations doivent être plus strictement assurées***

L'UTP demeure toujours inquiète des mesures envisagées par l'ARAFER pour assurer la confidentialité des informations transmises.

Elle rappelle tout d'abord que nombre de données demandées, par exemple en matière de fréquentation et de rentabilité des services par origine-destination, sont **très sensibles et relèvent des secrets industriels et commerciaux**.

En conséquence, l'UTP demande des précisions sur les modalités techniques de transmission et de conservation des données remises à l'ARAFER par les entreprises ferroviaires.

Elle demande en outre **une assurance particulière en matière de publication agrégée des informations publiées et/ou communiquées**. Les usages définis par l'INSEE et le Centre National de l'Information Statistique (CNIS) en matière de statistique publique prévoient que seules les statistiques agréant les données de plus de trois entreprises et dont moins de 85 % du total est représenté par une seule entreprise, peuvent être publiées.

L'UTP demande en conséquence que **cet usage, que l'ARAFER a indiqué appliquer, figure expressément dans la décision**. Plus largement, l'UTP insiste sur le fait que les informations publiées par l'ARAFER soient suffisamment agrégées, notamment s'agissant par exemple des statistiques de fréquentation.

Enfin, l'UTP s'interroge également fortement sur les impacts de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique dite « Loi Lemaire », qui consacre le principe de l'ouverture et de la réutilisation de la donnée issue de l'administration (au sens large) « par défaut ». Si la transmission de « données » entre administrations devait être facilitée, notamment entre l'ARAFER et les autres administrations publiques qui collectent déjà des données « transport », cette large ouverture présente toutefois un risque réel pour les entreprises ferroviaires quant au respect de la confidentialité de certaines informations concernant les services publics ferroviaires.

L'UTP confirme sa disponibilité pour rencontrer les services de l'ARAFER sur ce sujet.

Ces remarques étant faites, le projet de décision appelle les remarques suivantes de la part des entreprises ferroviaires adhérentes à l'UTP :

## **2. Informations demandées - Généralités (onglet 1 des annexes 1 et 2)**

### **Question n°1**

*a) sur l'amélioration de l'efficacité globale du processus de collecte des informations à transmettre par les entreprises ferroviaire ? Eventuelles propositions complémentaires ?*

Les propositions mises en avant par l'Autorité, à savoir **l'objectif d'optimiser le processus de collecte, en le facilitant et le fiabilisant**, en s'appuyant notamment sur des suggestions issues du retour d'expérience des répondants au cours de l'année 2016, répond en partie à certaines préoccupations déjà exprimées par l'UTP.

Ainsi, la **fourniture de certaines bases de données déjà existantes** (exemple : plan de transport, horaires) **en vue de se substituer au remplissage de certains tableaux, comme la proposition de modifier les fréquences de collecte**, sont accueillies favorablement par les entreprises ferroviaires.

Les entreprises ferroviaires adhérentes de l'UTP demandent à l'ARAFER de **se doter d'un système de gestion de bases de données sécurisé, avec un portail sécurisé de dépôt d'informations pour les entreprises concernées** (cf. commentaires à la question n°10).

Par ailleurs, l'UTP rappelle que certaines des informations demandées sont actuellement indisponibles.

*b) sur les définitions **proposées par l'Autorité en onglet 1 de chaque annexe** permettent-elles d'identifier avec précision les informations à transmettre ? Proposition alternative à transmettre ?*

Les définitions proposées n'appellent pas de remarques particulières. Les entreprises ferroviaires sont, en revanche, préoccupées de l'inclusion des notions de trains déprogrammés/annulés à J-30, J-3 et J-1 (Cf. Commentaires à la question n° 3).

### **2.1 Informations concernant l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire (onglet 3 des annexes 1 et 2)**

#### **Question n°2**

*a) Sur la définition proposée pour le trafic non-commercial ?*

La définition proposée n'appelle pas de remarque particulière.

*b) Sur les catégories de trafic du tableau de l'onglet 3 des annexes 1 et 2 ?*

Les catégories de trafic du tableau de l'onglet 3 des annexes 1 et 2 n'appellent pas de remarque particulière.

Plus généralement, l'UTP observe que les informations sur l'allocation des sillons seraient désormais collectées uniquement auprès du gestionnaire d'infrastructure. Cette évolution favorable répond à une demande figurant déjà dans la contribution UTP lors de la précédente consultation.

## 2.2 Informations concernant la consistance et les caractéristiques de l'offre de transport

### 2.2.1. Transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs (onglets 4, 5, 6, 7 de l'annexe 1)

#### **Question n°3**

- a. *Selon vous, quels délais entre la suppression du train et le départ prévu initialement sont pertinents pour évaluer de façon adéquate la fiabilité des services perçue par les voyageurs ? Merci de justifier votre réponse*

Les entreprises ferroviaires de voyageurs s'alarment de la proposition de l'Autorité de collecter auprès d'elles des informations sur le nombre de trains déprogrammés ou annulés à J-30/J-3/J-1, afin d'évaluer la fiabilité des services telle que perçue par les voyageurs.

**Le reporting auprès de l'ARAFER du suivi de l'évolution par ligne, du nombre de trains programmés (J-30, J-3, J-1) sur un format comparable au nombre de trains réellement circulés ne semble pas réaliste.**

En effet, le niveau d'informations exigé dépasse très largement leurs exigences de suivi interne et constituerait un investissement financier particulièrement important pour les entreprises ferroviaires, dont il n'est pas sûr que les finalités soient au demeurant toujours fort utiles pour le secteur.

En l'état, elle nécessiterait la mise en œuvre de moyens humains dédiés à cette tâche, compte tenu de la volumétrie des informations à retraiter. Il n'est pas certains, en outre, que les jalons proposés J-30, J-3 et j-1 soient pertinents par rapport à la variété des motifs de déplacements des voyageurs ferroviaires et selon que les billets fassent l'objet d'une réservation ou non.

Au surplus, il convient de relever que ces seules données sont insuffisantes pour qualifier la finalité du service compte tenu de la diversité des causes pouvant générer des suppressions.

Par ailleurs, en lien étroit avec la collecte d'informations sur l'allocation des sillons auprès des gestionnaires d'infrastructure, ces derniers sembleraient plus aptes à satisfaire aux nouvelles attentes de l'ARAFER en la matière.

Au demeurant, l'UTP rappelle qu'au regard des données d'ores et déjà disponibles sur ce champ, **il conviendrait de recueillir les données relatives aux retards et aux annulations auprès de l'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports (AQST)**, chargée spécifiquement de veiller à l'amélioration de la qualité de service, notamment la régularité et la ponctualité, dans les transports de voyageurs et à la qualité de l'information diffusée aux voyageurs en situation normale comme en situation dégradée ou perturbée. Ceci afin de minimiser les obligations auprès des entreprises ferroviaires.

Plus largement, la réutilisation par l'ARAFER de données publiques détenues notamment par l'AQST, comme le permet désormais la loi Lemaire, constitue une opportunité importante pour les services publics ferroviaires.

- b. *Quelles causes de déprogrammation et d'annulation recensez-vous ? Autre élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité*

L'**AQST** dont la mission est spécifiquement de veiller à l'amélioration de la qualité de service, notamment la régularité et la ponctualité, dans les transports de voyageurs et à la qualité de

l'information diffusée aux voyageurs en situation normale comme en situation dégradée ou perturbée, serait susceptible d'apporter les compléments d'informations souhaitées. Plus largement la réutilisation par l'ARAFER de données publiques détenue par l'AQST, comme le permet désormais la loi Lemaire constitue une opportunité importante. A cet égard, l'AQST vient de publier une étude sur les causes des retard dans les TER en 2016.

### 2.2.2. Transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de marchandises (onglets 4 et 5 de l'annexe 2)

#### **Question n°4**

*Selon vous, quels autres indicateurs de qualité de service du transport ferroviaire de marchandises permettraient de compléter utilement le suivi par l'Autorité ? Merci de bien vouloir détailler votre réponse. Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité. A défaut, les définitions présentées des indicateurs et leur segmentation seront retenues dans la version finale.*

Contrairement est ce qui est indiqué au point 29 du projet de décision, « l'analyse de l'adéquation de l'offre de transport ferroviaire à la demande finale » n'est pas au nombre des missions expressément confiées à l'ARAFER dans le Code des transports.

Par conséquent, cette prétendue mission ne saurait figurer dans le projet de décision en vue d'imposer la transmission régulière auprès des entreprises ferroviaires de marchandises d'informations concernant la fréquentation des services, en application de l'article L. 2132-7 du Code des transports. Il est également rappelé que l'Autorité dispose de prérogatives spécifiques en matière de tarification.

Les entreprises ferroviaires de fret adhérentes à l'UTP estiment que **le niveau de détail demandé, particulièrement le type de conditionnement, pour ce qui concerne l'offre de transport et la fréquentation des services est manifestement disproportionné au regard de la mission générale d'Observation des marchés confiée à l'ARAFER, au titre de l'article L. 2132-7 du Code des transports.**

La transmission des informations demandées n'est en outre pas réalisable à la maille demandée pour certains services actuellement. L'information « distance parcourue à charge sur RFN » pourrait être également difficile à détailler par NST.

Les entreprises ferroviaires de marchandises demandent que les informations soient recueillies à un niveau plus agrégé selon les périmètres tels que déjà fournis au SOeS.

### 2.2.3. Transmission d'informations par les candidats autorisés

#### **Question 5**

*Selon vous, quels autres indicateurs de qualité de service du transport ferroviaire de marchandises permettraient de compléter utilement le suivi par l'Autorité ? Merci de bien vouloir détailler votre réponse. Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité. A défaut, les définitions présentées des indicateurs et leur segmentation seront retenues dans la version finale.*

UTP non compétente.

### 3. Informations concernant la fréquentation des services

#### 3.1.1. Transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs (onglets 8 et 9 de l'annexe 1)

##### **Question 6**

*En collectant des informations sur la répartition des passagers et des recettes par catégorie de tarification, l'Autorité cherche à compléter ses analyses des comportements modaux selon les motifs de déplacement. Pour cela, elle souhaite pouvoir approximer le nombre de passagers occasionnels et le nombre de passagers pendulaires (et les recettes associées).*

*a. Les catégories de tarification proposées par l'Autorité à l'onglet 9 de l'annexe 1 permettent-elles selon vous de réaliser de telles approximations ? Merci de bien vouloir développer votre réponse.*

*Les catégories de tarification proposées par l'Autorité permettent a priori de approximer le nombre de passagers occasionnels et le nombre de passagers pendulaires (et les recettes associées).*

Contrairement est ce qui est indiqué au point 25 du projet de décision, « *l'analyse de l'adéquation de l'offre de transport ferroviaire à la demande finale* » n'est pas au nombre des missions expressément confiées à l'ARAFER dans le Code des transports.

Par conséquent, cette prétendue mission ne saurait figurer dans le projet de décision en vue d'imposer la transmission régulière par les entreprises ferroviaires de voyageurs d'informations concernant la fréquentation des services, en application de l'article L. 2132-7 du Code des transports.

Etant rappelé que l'Autorité dispose de prérogatives spécifiques en matière de tarification.

Par ailleurs, elles estiment notamment que **le niveau de détail demandé à la maille des origines-destinations sur le Réseau Ferré National pour ce qui concerne la fréquentation et les recettes est manifestement disproportionné au regard de la mission générale d'Observation des marchés confiée à l'ARAFER, au titre de l'article L. 2132-7 du Code des transports.**

Elles proposent que ces informations soient recueillies à un niveau plus agrégé en fonction des types de service dans les périmètres tels que déjà fournis au SOeS.

S'agissant des tarifs, cette information n'est pas forcément suivie par origine-destination ou par ligne. Surtout, les entreprises ferroviaires s'interrogent sur l'homogénéité des catégories tarifaires proposées par l'ARAFER, étant observé que, dans le cadre de leur liberté commerciale, les entreprises ferroviaires peuvent retenir des critères différents et régulièrement modifier ceux-ci en fonction de politiques commerciales propres.

A cet égard, les obligations nouvelles incombant aux entreprises ferroviaires par la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques dite Loi « Macron » pourraient permettre la mise à disposition sur leur site Internet des jeux de données, dont certains seraient à même de satisfaire aux besoins de l'ARAFER concernant l'accès aux données nécessaires à l'information du voyageur.

*b. Comment sont réparties les recettes et fréquentations par ligne pour les personnes ayant un abonnement par « O/D » ? Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité. A défaut, les définitions présentées des indicateurs et leur segmentation seront retenues dans la version finale.*

Les répartitions ne semblent pas forcément homogènes d'une entreprise à une autre et peuvent être sujettes à des modélisations.

Les entreprises ferroviaires de voyageurs estiment que le niveau de détail demandé à la maille des origines-destinations est manifestement disproportionné au regard de la mission générale d'Observation des marchés confiée à l'ARAFER, au titre de l'article L. 2132-7 du Code des transports.

La transmission des informations demandées n'est en outre pas réalisable à la maille demandée pour certains services actuellement, compte tenu des systèmes d'information actuels.

### **2.3.2. Transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de marchandises (onglet 4 de l'annexe 2)**

Cf. commentaires à la question 4.

## **2.4. Informations relatives aux résultats économiques et financiers**

### **2.4.1. Transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs (onglet 10 de l'annexe 1)**

#### **Question 7 (Entreprises concernées : entreprises ferroviaires de voyageurs)**

*Quels indicateurs complémentaires vous semblerait-il pertinent d'utiliser pour analyser les postes de coût ? Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité. A défaut, les définitions présentées des indicateurs et leur segmentation seront retenues dans la version finale.*

La mention selon laquelle les informations de bilan simplifié seront extraites par l'Autorité du bilan des entreprises est accueillie favorablement par les entreprises ferroviaires de voyageurs. Elles attirent cependant l'attention de l'Autorité sur le fait que le rapport des commissaires aux comptes sur les comptes des entreprises accompagné des comptes annuels complets pour les entreprises assujetties à la réglementation française devra nécessairement être recueilli passé un délai de deux mois suivant leur publication officielle.

Ce même délai de deux mois devra être respecté pour les entreprises ferroviaires assujetties à d'autres réglementations financières.

De même, elles accueillent favorablement la proposition de l'Autorité de collecter auprès des exploitants d'installations de service les informations sur les redevances d'accès et d'utilisation des installations de services.

Comme pour les entreprises ferroviaires de marchandises, les entreprises ferroviaires de voyageurs demandent que les redevances d'accès, de réservation, de circulation, de circulation électrique et les redevances quai par type de trafic soient également transmises par les gestionnaires d'infrastructures et/ou de quais, les mieux à même de transmettre ces informations selon le niveau de granularité souhaité par l'Autorité.

La « *caractérisation des modèles économiques des transporteurs, notamment aux fins d'examen de la tarification du réseau ferroviaire, et évaluer l'impact des politiques publiques sur leur équilibre économique* » figurant au point 31 du projet de décision ne sont pas au nombre des missions expressément confiées à l'ARAFER dans le Code des transports.

Ces prétendues missions ne sauraient figurer dans le projet de décision en vue d'imposer la transmission régulière auprès des entreprises ferroviaires de voyageurs d'informations relatives aux résultats économiques et financiers, en application de l'article L. 2132-7 du Code des transports.

Le niveau de détail demandé pour ce qui concerne **le compte de résultat simplifié (selon la comptabilité générale) et les effectifs (ETP) par ligne est manifestement disproportionné au regard de la mission générale d'Observation des marchés confiée à l'ARAFER, au titre de l'article L. 2132-7 du Code des transports.**

En tout état de cause, les entreprises ferroviaires de voyageurs ne disposent pas de la plupart des éléments demandés à la maille de la ligne dans la mesure où l'ensemble de leurs moyens de production ne sont généralement pas affectés par ligne ou par origine-destination.

#### **2.4.2. Transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de marchandises et les autres candidats (onglet 6 de l'annexe 2)**

##### **Question 8**

*Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité.*

Les entreprises ferroviaires de marchandises adhérentes à l'UTP **accueillent très favorablement la proposition de l'ARAFER de ne plus collecter : les comptes annuels complets, le bilan simplifié, les redevances pour le réseau et les redevances pour les installations de service auprès d'elles**, afin de prendre en compte les difficultés rencontrées par les entreprises ferroviaires et les autres candidats. L'UTP avait d'ailleurs fait une demande en ce sens dans sa précédente contribution.

Toutefois, contrairement est ce qui est indiqué au point 33 du projet de décision, l'ARAFER n'a pas pour mission « *de « caractériser les modèles économiques des transporteurs et évaluer l'impact des politiques publiques sur leur équilibre économique* ». Ces prérogatives n'étant pas au nombre des missions expressément confiées à l'ARAFER dans le Code des transports.

Etant rappelé que l'Autorité dispose de prérogatives spécifiques en matière de tarification.

Par conséquent, ces éléments ne sauraient figurer dans le projet de décision en vue d'imposer la transmission régulière auprès des entreprises ferroviaires de marchandises d'informations relatives aux résultats économiques et financiers, en application de l'article L. 2132-7 du Code des transports.

Elles estiment notamment que la transmission du **tableau de flux de trésorerie de l'entreprise, qui n'est pas, de surcroît, un document public**, mentionné dans l'onglet 6 de l'annexe 2 (et ne figurant pas expressément dans le projet de décision) ne saurait être transmis de manière régulière en application de l'article L. 2132-7 du Code des transports. Cette information **est manifestement disproportionné au regard de la mission générale**

## **d'Observation des marchés confiée à l'ARAFER, au titre de l'article L. 2132-7 du Code des transports.**

S'agissant des données financières et comptables issu de leur rapport annuel, elles attirent, l'attention de l'Autorité sur le fait que ces données devront nécessairement être recueillies passé un délai de deux mois suivants leur publication officielle. Cette nécessaire précaution étant d'ailleurs renforcée pour les sociétés cotées sur les places boursières en vue de prévenir la divulgation d'informations privilégiées.

### **Question 9 (Entreprises concernées : toutes) – conclusion sur les informations demandées**

*Quels autres éléments non proposés par l'Autorité dans le présent document vous semblent-ils pertinent à prendre en considération dans le cadre des missions confiées à l'Autorité ?*

Compte tenu de l'ensemble des remarques émises dans cette contribution, il est demandé que la **future décision de l'ARAFER ne soit prise que pour un seul exercice** (2017 et exercice 2016 pour les informations économiques et financières).

### **3. Format des données collectées (point 35 du projet de décision)**

#### **Question 10**

*Envisager-vous de mettre en place des processus de transmission automatisable des informations à l'Autorité ? Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité. A défaut, les formats présentés seront retenus dans la version finale.*

Les entreprises ferroviaires adhérentes de l'UTP demandent à l'ARAFER de se doter d'un système de gestion de bases de données sécurisé, avec un portail sécurisé de dépôt d'informations pour les entreprises concernées par les collectes de données de l'ARAFER.

L'ARAFER indique, en effet, sur son site Internet<sup>4</sup> qu'un tel système serait opérationnel en 2016. Il semblerait que ce dispositif ne soit pas encore effectif à la date de la présente consultation.

L'UTP estime, en outre, que de plus amples informations sur ce sujet devrait figurer expressément dans la future décision de l'ARAFER.

### **4. Fréquence de la collecte d'information (points 36 et 37 du projet de décision)**

#### **Question 11**

*La fréquence de collecte proposée par l'Autorité appelle-t-elle des remarques de votre part ? Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité.*

La proposition de l'Autorité de collecter les informations portant sur l'exercice 2017 à une fréquence semestrielle, en lieu et place d'une collecte trimestrielle (le pas trimestriel étant maintenu) est accueillie favorablement par les entreprises ferroviaires adhérentes à l'UTP.

<sup>4</sup> <http://www.arafer.fr/observatoire-des-transport/utilisation-des-donnees-collectees-et-confidentialite>

L'UTP insiste encore sur la nécessité que la fréquence des collectes soit bien coordonnée à la fois :

- ✓ avec les informations qu'elles doivent déjà transmettre aux autres autorités publiques (SOeS, AQST) ;
- ✓ et avec les informations publiques que les entreprises ferroviaires sont tenues de publier et la nécessité de respect au minimum un délai de deux mois.

Aussi, l'UTP demande de prévoir de plus amples délais pour la transmission des informations, en lieu et place de celles figurant dans le projet de décision.

Un **report de deux mois** serait opportun en vue d'une transmission au 15 octobre 2017 (au lieu du 15 août 2017) et au 15 avril 2018 (au lieu du 15 février 2018).

## **5. Utilisation des données collectées (points 38 à 42 du projet de décision)**

### **Question 12**

*L'utilisation qui sera faite des informations collectées par l'Autorité appelle-t-elle des remarques de votre part ?*

*Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité.*

L'UTP constate qu'hormis le point 42, le projet de décision est identique aux éléments figurant dans la décision n°2016-052. Ainsi, l'ARAFER peut demander aux entreprises ferroviaires qu'elles lui transmettent des informations, même celles couvertes par les secrets protégés par la loi, tel que le secret industriel et commercial, à charge pour les entreprises ferroviaires de lui indiquer les informations qu'elles souhaitent voir protégées. La décision attaquée permet donc à l'ARAFER de disposer de données des entreprises ferroviaires couvertes notamment par le secret industriel et commercial.

Toutefois, le projet de décision n'apporte pas suffisamment de précisions concernant le traitement et l'utilisation des données collectées, de nature à **assurer une protection efficace du secret industriel et commercial des entreprises ferroviaires.**

Les entreprises ferroviaires redoutent, en effet, qu'une maîtrise insuffisante de la confidentialité des données transmises à l'ARAFER soit particulièrement préjudiciable au secteur.

Cette demande nous semble d'autant plus légitime, qu'au regard des nouvelles obligations de la loi pour une République Numérique<sup>5</sup>, une grande partie des données transmises par les entreprises ferroviaires à l'ARAFER seront susceptibles d'entrer dans le champ des données publiques. Elles seront donc ouvertes, voire réutilisables gratuitement.

Cette loi modifie, en effet, fortement la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 sur l'accès aux documents administratifs, puisqu'elle va au-delà de la simple communication des données en obligeant les « administrations publiques » et les entreprises de service public à publier et à permettre la réutilisation de leurs données, principalement à titre gratuit dès lors qu'elles existent sous format électronique.

L'ARAFER répond à la définition d' « administration publique » qui est prévue à l'article L. 300-2 du Code des Relations entre le Public et l'Administration (CRPA) : « (...) dans le cadre de leur

<sup>5</sup> Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

*mission de service public, par l'Etat, les collectivités territoriales ainsi que par les autres personnes de droit public ou les personnes de droit privé chargées d'une telle mission ».*

L'ARAFER est, en effet, une « autre personne de droit public » ayant pour mission de service public la régulation économique des activités ferroviaires et routières, comme elle le précise elle-même sur son site Internet.

L'ARAFER pourra donc être saisie par n'importe quel citoyen et par n'importe quelle entreprise y compris concurrente, d'une demande de données des entreprises ferroviaires. Or, l'ARAFER n'apporte pas les garanties suffisantes en matière de protection des secrets industriels et commerciaux.

En effet, d'une part, la **procédure spécifique de demande de protection au titre du secret des affaires prévue par les articles 11 et 12 du règlement intérieur** de l'ARAFER<sup>6</sup> (consacrée aux décisions de règlements de différends, aux sanctions, aux avis et aux décisions individuelles) n'est pas applicable dans le cadre de la présente décision. Ainsi, l'article 12 qui prévoit que l'ARAFER doit revenir vers le demandeur en cas de demande de protection de certaines données, ne s'appliquerait pas en l'espèce.

D'autre part, et quand bien même ils seraient applicables, ces deux articles n'apportent pas une protection suffisante, l'ARAFER ne s'estimant pas liée par une demande de protection et ne permettant pas un recours effectif avant toute publication.

**Cette absence de garantie par l'ARAFER de la protection des secrets industriels et commerciaux est d'autant plus préoccupante** pour les entreprises de transport ferroviaire que :

- les services publics ferroviaires régionaux devraient être ouverts à la concurrence dans les prochaines années.
- les entreprises ferroviaires doivent déjà faire face à une concurrence de plus en plus féroce, y compris modale avec l'arrivée de nouvelles mobilités que sont notamment le co-voiturage, les services de voiture avec chauffeur, qui ne sont d'ailleurs pas soumises aux obligations prévues par la loi Lemaire.
- **la publication des données est irréversible et peut entraîner des conséquences dommageables. Une erreur de publication des données ou une publication non conforme aux ~~à ses~~ souhaits d'occultation émanant d'une entreprise ferroviaire ne peut être réparée.** Elle peut conduire à la perte du savoir-faire des entreprises et à la diffusion de données à caractère stratégique, au profit de leurs concurrents qui peuvent se l'accaparer gratuitement.

Par ailleurs, quelle que soit la forme d'une publication des données transmises par les entreprises ferroviaires par l'ARAFER, **le cadre de la loi de 1951<sup>7</sup> devra être respecté** s'agissant d'une activité de statistique publique, et au regard de la grande sensibilité des données collectées. Conformément aux règles en usage définies par l'INSEE<sup>8</sup>, il conviendra de ne pas

<sup>6</sup> Décision n° 2017-034 du 22 mars 2017 portant adoption du règlement intérieur de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières abrogeant la décision n°2016-136 précédemment applicable.

<sup>7</sup> Loi n° 51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques.

<sup>8</sup> Guide du secret statistique INSEE, 18 octobre 2010 : « Le secret doit être respecté dans la production de tableaux de données agrégées et dans celle de fichiers de données individuelles (...) Pour les tableaux fournissant des données agrégées sur les entreprises, la règle est la suivante :

diffuser de données concernant moins de trois unités ou de ne pas diffuser de données d'une entreprise qui représente plus de 85 % du total. L'UTP demande que cette précision soit expressément prévue dans la décision publiée, de manière à rendre impossible l'identification individuelle des entreprises ferroviaires concernées, sur certains segments de marché.

De la même manière, il conviendrait également que **les éléments d'information cités dans les diverses communications de l'ARAFER** (rapports, déclarations publiques, travaux scientifiques et autres manifestations publiques tels que prévus au point 41) **se limitent à ceux publiés par l'Observatoire** dans le respect des règles de statistique publique.

L'UTP souhaite rappeler que toute information obtenue par l'ARAFER auprès de tiers (Gestionnaires d'infrastructures, exploitants d'installation de service et administrations telles que le SoeS et l'AQST...) relative à une entreprise ferroviaire et qui aurait fait l'objet d'une demande de protection au titre du secret industriel et commercial notamment conserve son caractère confidentiel et doit être protégée à ce titre par l'ARAFER.

Enfin, au regard de ses propos liminaires sur les bases juridiques de la collecte régulière d'informations prédéfinies auprès des entreprises ferroviaires sur le fondement de l'article L. 2132-7 du Code des transports, l'UTP demande que les services de l'Autorité autres que l'Observatoire des marchés n'aient pas accès aux informations collectées auprès des entreprises ferroviaires dans le cadre de la présente décision.

L'UTP est, par ailleurs, inquiète en matière de confidentialité des données de la dernière version de la Charte de déontologie adoptée par l'ARAFER<sup>9</sup>. En effet, le deuxième alinéa du point 2 de son chapitre II du titre III de cette décision ne semble pas prévoir la saisine obligatoire de la commission de déontologie lors de la cessation de fonction d'un de ses agents alors que la réglementation applicable l'impose<sup>10</sup>.

---

- aucune case du tableau ne doit concerner moins de trois unités (décision du 13 juin 1980 du directeur général de l'Insee) ;

- aucune case du tableau ne doit contenir des données pour lesquelles une entreprise représente plus de 85% du total (règles pratiques de diffusion élaborées le 7 juillet 1960 par le Comité de coordination des enquêtes statistiques (Cocoès), lointain ancêtre du Conseil National de l'Information Statistique (Cnis) ».

<sup>9</sup> Décision n° 2017-035 du 22 mars 2017 portant adoption de la charte de déontologie de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières abrogeant la décision n°2016-214 précédemment applicable.

<sup>10</sup> Décret n°2017-105 du 27 janvier 2017 relatif à l'exercice d'activités privées par des agents publics et certains agents contractuels de droit privé ayant cessé leurs fonctions, aux cumuls d'activités et à la commission de déontologie de la fonction publique.

**De :** Philippe DAVID [mailto:Philippe.DAVID@vfli.fr]

**Envoyé :** lundi 10 avril 2017 19:38

**À :** consultation.publique

**Cc :** Olivier CEREZUELA; Philippe DAVID

**Objet :** TR: Consultation publique de l'ARAFER jusqu'au 10 avril 2017 : Collecte des données EF fret et voyageurs pour les exercices 2017 et suivants // Annule et remplace

Bonsoir,

Veillez trouver dessous, **en rouge**, nos observations relatives au projet de décision de l'Arafer sur la transmission d'informations par les Entreprises ferroviaires de marchandises :

### **Question 1 (entreprises concernées : toutes)**

L'Autorité propose des évolutions ayant pour objectif d'optimiser le processus de collecte, en le facilitant et le fiabilisant. Il s'agit d'une part de réduire les temps passés à la compréhension et au remplissage pratique des fichiers par le répondant, ainsi que d'autre part limiter voire supprimer les temps d'itérations ultérieures avec celui-ci suite à la détection d'erreurs ou d'incohérences dans les données fournies.

A cette fin, l'Autorité a modifié le format de certains tableaux en annexes, ou la définition de certains indicateurs, en s'appuyant notamment sur des suggestions issues du retour d'expérience des répondants au cours de l'année 2016. Elle propose également que la fourniture de certaines bases de données déjà existantes (exemple : plan de transport, horaires) se substituent au remplissage de certains tableaux. Elle propose enfin de modifier les fréquences de collecte.

a. Les modifications intégrées dans les annexes relatives à chaque activité permettent-elles d'améliorer l'efficacité globale du processus de collecte ? Auriez-vous des propositions complémentaires destinées à faciliter la transmission des informations (simplification du remplissage, réduction du temps passé) et à la fiabiliser (réduction des itérations post-transmission suite à des erreurs ou incompréhensions) ?

- Les modifications intégrées dans les annexes ne nous permettent pas d'identifier une réelle amélioration de l'efficacité du processus, et ce d'autant plus que de nouvelles demandes sont apparues.
- Les informations réclamées nécessitent toujours un temps important de collecte et de construction, lorsqu'elles sont disponibles. Il est donc important que les demandes d'indicateurs n'évoluent pas systématiquement de manière à ne pas remettre en cause les travaux mis en œuvre, notamment pour ce qui concerne l'implémentation des tables de références pour obtenir la granularité requise.
  - o Onglet Utilisation Infra Traffic :
    - Nécessiter pour VFLI de croiser les données issues de plusieurs outils pour remplir les tableaux requis, avec traitements manuels :
      - I compo : Outil de suivi de la composition des trains (tonnages) ;
      - Girafe : Système de production (marchés et numéro de sillon) ;
      - Fichier de facturation SNCF Réseau (kilomètres circulés) ;
      - Nécessité de créer une table de référence pour pouvoir alimenter les typologies de trafics requis par le questionnaire

- Onglet Offre et Trafic :
  - Nécessiter pour VFLI de croiser les données issues de plusieurs outils pour remplir le tableau requis , avec traitements manuels :
    - Notion de « nature de la traction » : **il s'agit d'une demande nouvelle** que nous n'avons pas nativement dans nos outils de suivi. Nous devons là aussi créer une table de correspondance pour pouvoir l'alimenter ;
    - Type de marchandise NST : nécessite le maintien d'une table de référence pour affecter le type de marchandise à chaque contrat VFLI, voire descendre au niveau « Origine/Destination » pour les « contrats » bénéficiant de plusieurs catégories de trafic ;
    - Origine/Destination par Pays et Code UIC : **il s'agit d'une nouvelle demande** pour ce qui concerne les notions d'origine et de destination. Nécessité de créer une table de référence pour identifier les « Origines/Destinations » des contrats VFLI.
    - Type de conditionnement et Type d'acheminement : **il s'agit d'une nouvelle demande**. Nécessité de créer une table de référence pour identifier les types de conditionnement et d'acheminement des contrats VFLI.
    - Tonnes transportées sur le RFN : cette information sera directement extraite de notre outil « I Compo », mais besoin d'une table de référence pour classer selon les typologies demandées.
    - Tonnes.km transportées sur le RFN : information issue du croisement « I Compo » avec le fichier de facturation de SNCF Réseau et notre système de production VFLI (Girafe) + table de référence pour classer selon typologies demandées.
    - Distance parcourue à charge sur le RFN : Fichier de facturation réseau et système de production VFLI + table de référence pour classer selon typologies demandées.
  
- Offre – Qualité :
  - Pas de modifications dans la demande.
  
- Résultats économiques et financiers :
  - Pour ce qui concerne les charges relatives à l'accès aux installations de service, nous ne disposons pas de compte comptable dédié pour le suivi , ce qui nécessite une travail important de recherches d'informations sur les factures, ne permettant pas de s'assurer de l'exhaustivité des charges identifiées.

b. Les définitions proposées par l’Autorité en onglet 1 de chaque annexe vous permettent-elles d’identifier avec précision les informations à transmettre ? **Oui**  
Dans le cas contraire, merci de fournir des propositions de définitions alternatives, assorties au besoin d’exemples concrets.

- **Il convient de préciser la notion de « charge » dans la demande sur les « Distances Parcourues à Charge » ;**

#### **Question 2 (entreprises concernées : entreprises ferroviaires de marchandises et de voyageurs)**

a. L’Autorité a tenu à préciser la définition proposée pour le trafic non-commercial (voir onglet 1 de chaque annexe), compte tenu des écarts constatés dans les données reçues au titre de la première année de collecte. Cette définition vous permet-elle d’identifier avec précision le périmètre de l’information à transmettre ? Dans le cas contraire, merci de préciser quelles sont les circulations comptabilisées comme « non-commerciales » dans votre entreprise.

- **Les circulations retenues par VFLI comme non commerciales correspondent aux circulations « haut-le-pied »**

b. Les catégories de trafic du tableau de l’onglet 3 appellent-t-elles des remarques de votre part ? Merci de justifier votre réponse et d’indiquer le cas échéant une segmentation alternative en cohérence avec vos outils de suivi interne de votre activité de transport ferroviaire. Les acteurs sont invités à faire part de tout autre élément d’information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l’Autorité. A défaut, les définitions présentées des indicateurs et leur segmentation seront retenues dans la version finale.

- **Les catégories demandées ne sont pas suivies directement dans nos outils de gestion. Il nous sera nécessaire de créer des tables de référence pour alimenter semestriellement ces données.**
- **Le niveau le plus fin de notre suivi correspondant à la notion de « contrat », dans l’hypothèse où nous aurions différentes catégories de trafic pour un même contrat, nous ne serions en capacité de pouvoir effectuer cette ventilation, sauf à éclater notre « contrat » en « Origine/Destination», ce qui alourdira notre suivi de gestion et de production.**

#### **Question 4 (Entreprises concernées : entreprises ferroviaires de marchandises)**

Selon vous, quels autres indicateurs de qualité de service du transport ferroviaire de marchandises permettraient de compléter utilement le suivi par l’Autorité ? Merci de bien vouloir détailler votre réponse.

Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d’information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l’Autorité. A défaut, les définitions présentées des indicateurs et leur segmentation seront retenues dans la version finale.

- **La répartition des minutes perdues est effectuée sur la base du système d’amélioration des performances de SNCF réseau.**

- Comme précisé à la Question 1, la constructions des indicateurs requis nécessiter la mise en place de tables de références. Ces travaux nécessitent une certaine charge de travail pour notre entreprise et il est donc important que ces indicateurs soient pérennes, et ne soient pas modifiés régulièrement.

#### **Question 8 (Entreprises concernées : entreprises ferroviaires de marchandises et les candidats autorisés)**

Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité

- Comme précisé à la Question 1, pour ce qui concerne les charges relatives à l'accès aux installations de service, nous ne disposons pas de compte comptable dédié, ce qui nécessite une travail important de recherches d'informations et d'analyse des factures.

#### **Question 9 (Entreprises concernées : toutes)**

Quels autres éléments non proposés par l'Autorité dans le présent document vous semblent-ils pertinent à prendre en considération dans le cadre des missions confiées à l'Autorité ?

- La charge de travail induite par la collecte des informations détaillées ci-dessus nous paraît être un élément à prendre en compte avant de pouvoir envisager la transmission d'autres informations.

#### **Question 10 (Entreprises concernées : toutes)**

Envisager-vous de mettre en place des processus de transmission automatisable des informations à l'Autorité ?

Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité. A défaut, les formats présentés seront retenus dans la version finale.

- Nous allons travailler à l'automatisation de la collecte et de la construction des indicateurs requis par l'Autorité. Nous n'envisageons pas cependant de transmission automatisée.

#### **Question 11 (Entreprises concernées : toutes)**

La fréquence de collecte proposée par l'Autorité appelle-t-elle des remarques de votre part ?

Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité.

- Pas de remarque.

**Question 12 (Entreprises concernées : toutes)**

L'utilisation qui sera faite des informations collectées par l'Autorité appelle-t-elle des remarques de votre part ?

Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité.

- Pas de remarque à ce stade.

Nous restons à votre disposition pour échanger sur le sujet.

Cordialement

Philippe DAVID  
Directeur Général Adjoint Finances

**VFLI**

6 rue d'Amsterdam

75009 Paris

Tél : +33.(0)1.55.07.82.56 – Port : +33.(0)6.24.16.62.19