



Consultation publique Contribution de SNCF Gares & Connexions

Projet de décision relative à la fixation d'un délai de réponse aux demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive 2012/34/UE et de fourniture de services dans lesdites installations

Début : 13 novembre 2019

Fin : 13 décembre 2019

Objet et modalités de la consultation publique

Conformément à l'article 13, paragraphe 4, de la directive 2012/34/UE, l'Autorité est chargée de fixer un délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive, introduites par les entreprises ferroviaires, et de fourniture de services dans lesdites installations, doivent être traitées.

En outre, l'article 9, paragraphe 1, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 précise que des délais différents peuvent être fixés en fonction du type d'installations de service et/ou des services concernés.

Le présent document a pour objet de consulter les entreprises ferroviaires, les candidats autorisés et les gestionnaires d'installations de service (ci-après « les acteurs ») sur les délais de réponses aux demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services qu'ils considèrent raisonnables.

En complément, le présent document interroge ces acteurs sur la façon dont ils procèdent, en particulier en termes de calendrier, lorsqu'ils formulent leurs demandes de sillons et leurs demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services, afin de s'assurer que les délais qui seront fixés pour le traitement des demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services sont cohérents avec les pratiques des acteurs.

Les personnes intéressées peuvent apporter toutes les observations qu'elles souhaitent s'agissant des questions posées ou de tout autre sujet d'intérêt.

Les observations sur le présent document, ainsi que toutes contributions qui apparaîtraient opportunes pour éclairer l'Autorité, peuvent être transmises jusqu'au 13 décembre 2019, soit :

- de préférence par mail : consultation.publique@arafer.fr
- par courrier au siège : Autorité de régulation des transports
48 boulevard Robert Jarry
CS 81915
72 019 LE MANS cedex 2

Sauf demande contraire expressément formulée, l'Autorité, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par un secret

protégé par la loi et, le cas échéant, sous réserve des passages que les contributeurs souhaiteraient garder confidentiels.

A cette fin, les contributeurs sont invités à indiquer précisément les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par un secret protégé par la loi.

L'Autorité se réserve le droit de publier une synthèse des contributions (sous réserve des éléments confidentiels), sans faire mention, le cas échéant, de leurs auteurs.

Références

- Directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 modifiée établissant un espace ferroviaire unique européen.
- Règlement d'exécution (UE) 2017/2177 de la Commission du 22 novembre 2017 concernant l'accès aux installations de service et aux services associés au transport ferroviaire.

Sommaire

1. RAPPEL DU CONTEXTE.....	4
1.1. Sur les dispositions de la directive 2012/34/UE et du règlement d'exécution (UE) 2017/2177...	4
1.1.1. Rappel du cadre général.....	4
1.1.2. Délais de réponse aux demandes « ad hoc », aux demandes « tardives » et aux demandes concernant les installations d'entretien.....	4
1.1.3. Délais de réponse aux demandes relatives à des services complémentaires et connexes	5
1.2. Sur les pratiques dans les pays membres de l'Union Européenne	6
1.3. Sur les délais de réponse aux demandes de sillons prévus dans le document de référence du réseau 7	
1.3.1. Délais de réponse aux demandes au service de sillons	7
1.3.2. Délais de réponse aux demandes tardives de sillons.....	8
1.3.3. Délais de réponse aux demandes en adaptation et de dernière minute de sillons	8
2. INFORMATIONS DEMANDEES	8
2.1. Sur les pratiques des entreprises ferroviaires concernant la réservation de sillons et la demande d'accès aux installations de service et de fourniture de services	9
2.2. Sur les distinctions à établir, en fonction du type de demande et des installations de service concernées, afin de fixer les délais de réponse correspondants	10

1. RAPPEL DU CONTEXTE

1. Afin que les entreprises ferroviaires puissent répondre aux questions de l'Autorité, le présent document présente les dispositions de la directive 2012/34/UE et du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 en ce qui concerne les délais de réponse, devant être fixés par l'Autorité, aux demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services dans lesdites installations. Par ailleurs, les délais fixés dans d'autres pays de l'Union Européenne, membres du groupe IRG-Rail¹, sont présentés, ainsi que les délais de réponse aux demandes de sillons fixés dans le document de référence du réseau.

1.1. Sur les dispositions de la directive 2012/34/UE et du règlement d'exécution (UE) 2017/2177

1.1.1. Rappel du cadre général

2. Comme indiqué en introduction, l'article 13, paragraphe 4, de la directive 2012/34/UE, dispose que l'Autorité est chargée de fixer un délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive, et de fourniture de services dans lesdites installations, introduites par les entreprises ferroviaires, doivent être traitées.
3. L'article 9, paragraphe 1, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 permet par ailleurs que des délais différents puissent être fixés en fonction du type d'installations de services et des services concernés. Le paragraphe 6 du même article précise également que « *les délais visés aux paragraphes 3, 4 et 5 peuvent être prolongés avec l'accord du candidat concerné* ».

1.1.2. Délais de réponse aux demandes « ad hoc », aux demandes « tardives » et aux demandes concernant les installations d'entretien

4. L'article 9, paragraphe 4, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 distingue les demandes « ad hoc », les demandes « tardives » et les demandes concernant les installations d'entretien.
5. Aux termes de l'article 3, point 10) du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, on entend par « *demande ad hoc* », « *une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire couplée à une demande ad hoc de sillon pour un sillon individuel visé à l'article 48, paragraphe 1, de la directive 2012/34/UE* ». L'Autorité comprend que ces demandes ad hoc correspondent en pratique à des besoins ponctuels, par opposition aux besoins récurrents, qui peuvent donc pour cette raison donner lieu à des demandes d'accès et de fourniture de services programmables à l'avance par les entreprises ferroviaires.
6. Le premier alinéa de l'article 9, paragraphe 4, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 prévoit que pour les demandes ad hoc concernant l'accès aux installations de service énumérées à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i) et la fourniture de services dans ces installations, l'Autorité doit tenir compte des délais déjà fixés à l'article 48, paragraphe 1, de la directive 2012/34/UE. Ledit paragraphe dispose que « *le gestionnaire de l'infrastructure répond, dans un délai aussi court que possible et, en tout cas, dans les cinq jours ouvrables, aux demandes ad hoc de sillons individuels* ». Aux termes de l'article 3, point 11) du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, on entend par « *demande tardive* », « *une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire introduite après*

¹ L'IRG-Rail, composé de 31 régulateurs ferroviaires européens, a pour objectif de faciliter la création d'un marché européen du transport ferroviaire compétitif, efficace et durable. L'IRG-Rail sert de plate-forme de coopération, d'échange d'informations et de bonnes pratiques entre les régulateurs afin de relever les défis réglementaires actuels et futurs du secteur.

l'expiration du délai pour la soumission des demandes défini par l'exploitant de l'installation en question ». L'Autorité comprend que les demandes tardives correspondent à des demandes programmables à l'avance et qui sont introduites après l'expiration du délai pour la soumission des demandes défini par l'exploitant de l'installation, par opposition aux demandes programmables qui sont introduites avant l'expiration de ce délai. Ces dernières demandes sont qualifiées de « demandes dans le calendrier » dans le présent document.

7. Comme indiqué au deuxième alinéa de l'article 9, paragraphe 4, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, les demandes tardives sont définies comme telles en fonction de la date limite annuelle que l'exploitant d'une installation de service a éventuellement fixée pour la présentation des demandes d'accès aux installations de service et de services associés au transport ferroviaire énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i) de la directive 2012/34/UE. S'agissant des délais de réponse aux demandes tardives, l'Autorité doit tenir compte, afin de les fixer, des délais appliqués par le gestionnaire d'infrastructure pour le traitement de ces demandes.
8. Le troisième alinéa de l'article 9, paragraphe 4, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 indique également qu'en ce qui concerne les « *installations de service et les services associés au transport ferroviaire mentionnés à l'annexe II, point 2, point e) [de la directive 2012/34/UE], le délai commence à courir dès que la compatibilité technique du matériel roulant avec ces installations et l'équipement a été évaluée et que le candidat en a été informé* ».

1.1.3. Délais de réponse aux demandes relatives à des services complémentaires et connexes

9. L'article 9, paragraphe 5 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, dispose que « *[l]es exploitants d'installations de service qui fournissent des services complémentaires et des services connexes mentionnés à l'annexe II, points 3 et 4, de la directive 2012/34/UE répondent aux demandes pour de tels services dans le délai fixé par l'organisme de contrôle ou, en l'absence d'un tel délai, dans un délai raisonnable.* » Les délais fixés conformément à l'article 9 paragraphe 4 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 doivent être respectés par « *tous les exploitants d'installations de service concernés, y compris les fournisseurs de services complémentaires et connexes énumérés à l'annexe II, points 3 et 4* », « *lorsqu'un candidat soumet des demandes ad hoc pour plusieurs services associés au transport ferroviaire fournis dans une installation de service et indique que seule une attribution simultanée desdits services l'intéresse* ».
10. L'article susmentionné précise qu'« *en ce qui concerne les services associés au transport ferroviaire mentionnés à l'annexe II, point 4, point e), le délai commence à courir dès que la compatibilité technique du matériel roulant avec les installations et l'équipement a été évaluée et que le candidat en a été informé.* ».

1.2. Sur les pratiques dans les pays membres de l'Union Européenne

11. Une étude a été réalisée et publiée en 2018 par le groupe IRG-Rail sur les délais de réponses aux demandes d'accès aux installations de services et de fourniture de services fixés dans les pays membres du groupe.
12. Les 24 pays ayant participé à l'étude sont l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède et le Royaume-Uni.
13. A la date de l'étude, sur ces 24 pays, 8 n'avaient pas encore fixé de délais de réponse conformément à la directive 2012/34/UE². En Allemagne, l'exploitant des installations de services doit répondre sans délais (« *without undue delay* »). Les 15 autres ont fixé un délai variant de 3 jours à 3 mois.
14. Parmi les pays ayant fixé un délai de réponse, 9 pays ont fixé un seul et unique délai s'appliquant à l'ensemble des installations de services et ne dépendant pas du moment où la demande est formulée.

Tableau 1. Délais de réponse dans les pays ayant fixé un délai de réponse unique.

3 jours	Croatie
Environ ³ 15 jours	Hongrie, Pologne, Portugal, Slovénie
Environ ⁴ 1 mois	Lettonie, Luxembourg, Roumanie, Slovaquie

15. Un certain nombre de pays ont fixé des délais en fonction :
 - des installations de service concernées : Belgique, Italie, Pays-Bas
 - du moment où la demande a été formulée : Autriche, Italie, Royaume-Uni
 - de la nécessité de réserver des sillons dans le même temps : Autriche, Suède
 - de la complexité de la demande : Belgique.

² Les autorités de régulation de la Bulgarie, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Lituanie, et Norvège n'ont pas fixé de délais de réponse à ce jour.

³ Pour plus de précisions cf. IRG-Rail - Report on time limits set in the Member States for answering requests by railway undertakings for access to, and supply of services in the service facility pursuant to Article 13(4) of Directive 2012/34/EU.

⁴ Ibid.

16. Le tableau ci-dessous résume la façon dont les délais sont fixés dans les pays mentionnés ci-dessus.

Tableau 2. Délais de réponse dans les pays ayant fixé plusieurs délais de réponse

Autriche	Règle générale : 1 mois • Demandes ad hoc : 5 jours • Pour les demandes nécessitant la réservation de sillons : dans les délais impartis pour répondre à la demande de sillon
Belgique	• Délais de réponse seulement pour les gares de voyageurs : ○ Demande simple : 1 mois ○ Demande complexe : 3 mois
Italie	• Pour les gares de voyageurs : ○ Demande relative aux espaces disponibles pour la vente de billets et l'accueil des voyageurs : 15 jours ○ Demande relative aux espaces disponibles pour les distributeurs de billets et l'information itinérante : 10 jours • Pour les autres installations de service ○ Demande dans le calendrier : 1 mois ○ Demande ad hoc : même délais que pour les demandes de sillons
Pays-Bas	• Pour les services de maintenance : 30 jours ouvrables • Pour les autres installations de service : 20 jours ouvrables
Suède	Règle générale : 1 mois • Exception : pour les demandes nécessitant la réservation de sillons selon un calendrier qui n'aurait pas encore été déterminé, la règle générale s'applique une fois que le calendrier a été fixé.
Royaume-Uni	Règle générale : 10 jours ouvrables • Demande tardive : dans un délai plus court, dans la limite du raisonnable

1.3. Sur les délais de réponse aux demandes de sillons prévus dans le document de référence du réseau

1.3.1. Délais de réponse aux demandes au service de sillons

17. Comme indiqué dans le document de référence du réseau (DRR) publié par SNCF Réseau pour l'horaire de service 2020, « de décembre A-2 à septembre A-1, SNCF Réseau construit l'horaire de service de l'année A sur la base des sillons demandés au plus tard le deuxième lundi d'avril A-1 ». Les demandes « au service » correspondent donc aux demandes formulées dans cet intervalle.
18. SNCF Réseau communique aux demandeurs un projet d'horaire de service début juillet A-1, soit trois mois après la date limite pour formuler les demandes de sillons. Une réponse définitive est transmise aux demandeurs début septembre A-1.

1.3.2. Délais de réponse aux demandes tardives de sillons

19. Le document de référence du réseau indique que les demandes tardives sont celles formulées entre le deuxième lundi d'avril A-1 et mi-octobre A-1. Ces demandes doivent recevoir une réponse avant novembre A-1.

1.3.3. Délais de réponse aux demandes en adaptation et de dernière minute de sillons

20. Les demandes de sillons « en adaptation » sont celles formulées à partir de mi-octobre A-1. Les demandes de sillons « *de dernière minute* » renvoient quant à elles aux demandes formulées entre J-7 et le jour J de circulation du train. Ces deux types de demandes sont désormais traitées dans un délai de 5 jours ouvrables, uniquement pour les demandes individuelles de création.

2. INFORMATIONS DEMANDEES

21. L'Autorité souhaite consulter les acteurs afin d'obtenir leur avis sur les délais de réponses aux demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services qu'ils considèrent raisonnables. Pour cela, le présent document fournit aux acteurs les informations sur lesquelles l'Autorité s'est appuyée pour nourrir sa réflexion et proposer des délais de réponse qui lui semblent raisonnables.
22. L'Autorité interroge tout d'abord les acteurs sur la façon dont ils procèdent (i) lorsqu'ils formulent leurs demandes de sillons et leurs demandes d'accès aux installations de services et de fourniture de services (entreprises ferroviaires et candidats autorisés) et (ii) lorsqu'ils fournissent cet accès et ces services (gestionnaires d'installations de service), afin de s'assurer que les délais qui seront fixés sont cohérents avec les pratiques des acteurs. Les acteurs sont ensuite invités à donner leur avis sur les distinctions établies entre les différents types de demandes et sur la pertinence de fixer des délais différents en fonction des installations de services et des services concernés. Les acteurs sont également invités à donner leur avis quant aux délais aujourd'hui applicables à l'accès aux installations de service.

2.1. Sur les pratiques des entreprises ferroviaires concernant la réservation de sillons et la demande d'accès aux installations de service et de fourniture de services

23. De manière générale, l'Autorité souhaite savoir comment les entreprises ferroviaires et les candidats autorisés articulent leurs demandes de sillons et leurs demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services, et ce afin de s'assurer que les délais qui seront fixés sont cohérents avec les pratiques des acteurs.

Question 1 – Chronologie des besoins et identification des installations de service stratégiques du point de vue des délais de réponses à des demandes d'accès

- a. Du point de vue des entreprises ferroviaires/candidats autorisés, faut-il en priorité obtenir des réponses relatives à l'accès aux installations de service de la part des gestionnaires d'installations de service avant d'obtenir des réponses concernant les demandes de sillons de la part du gestionnaire d'infrastructure ? Ou bien la priorité est-elle donnée aux réponses concernant les demandes de sillons ? Ou encore, les réponses relatives à l'accès aux installations de service et aux demandes de sillons doivent-elles être le plus possible simultanées ?

SNCF Gares & Connexions n'est pas directement concernée par cette question, mais souligne l'intérêt d'un parallélisme entre la demande de sillons et la demande d'usage d'une installation structurante comme l'est la gare.

- b. En complément, considérez-vous que l'accès à certaines installations de services stratégiques constitue un point de départ à partir duquel le plan de transport est établi et qu'il faille ainsi obtenir une réponse quant à l'accès à ces installations de service stratégiques en priorité ? Le cas échéant, merci de préciser les installations de service concernées.

SNCF Gares & Connexions n'est pas directement concernée par cette question, mais souligne que la gare représente rarement une contrainte supérieure à celle du sillon, à l'exception possible des gares terminus qui nécessitent des temps de stationnement en gare plus élevés.

- c. De manière générale, comment, selon vous, devraient s'articuler la chronologie du processus de demande et d'allocation de capacités sur l'infrastructure (sillons) et la chronologie du processus de demande et de réponse relatif à l'accès aux installations de service et aux services qui y sont fournis ? Pensez-vous en particulier qu'il serait préférable de fixer des délais de réponse aux demandes dans le calendrier et aux demandes tardives sous la forme de dates butoirs (plutôt que sous la forme de délais exprimés en jours / mois), et ce afin d'établir un calendrier de réponse à ces demandes (i) identique à celui retenu par le DRR pour les réponses aux demandes au service de sillons et aux demandes tardives de sillons, (ii) qui le précède ou (iii) qui lui succède ?
-

La question s'adresse là aussi aux entreprises ferroviaires et candidats autorisés, mais SNCF Gares & Connexions souligne l'intérêt d'un parallélisme entre la demande de sillons et la demande d'usage d'une installation structurante comme l'est la gare.

Néanmoins, il conviendrait néanmoins de préciser dans les règles fixées que le caractère ferme de la réponse concernant les gares est subordonné à l'octroi des sillons demandés en parallèle.

Il convient aussi de préciser que les observations apportées dans le cadre de cette consultation ne concernent que les installations de service en gare entrant dans le périmètre du Document de Référence des Gares, et non les éléments relatifs à l'infrastructure ferroviaire qui relèvent d'un autre champ législatif et réglementaire.

2.2. Sur les distinctions à établir, en fonction du type de demande et des installations de service concernées, afin de fixer les délais de réponse correspondants

24. L'article 9, paragraphe 4 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 établit une distinction entre demandes ad hoc et demandes tardives, par opposition aux demandes formulées avant la date limite annuelle pour la présentation des demandes d'accès aux installations de service, lorsqu'elle est prévue par l'exploitant des installations de service.
25. Par ailleurs, le document de référence du réseau (DRR) prévoit également trois délais de réponse aux demandes de sillons selon qu'il s'agit (1) de demandes au service, (2) de demandes tardives au service ou (3) de demandes en adaptation ou de dernière minute.
26. L'Autorité envisage donc de distinguer pour les installations de services trois types de demandes et de fixer des délais différents en conséquence, en tenant compte des dispositions prévues dans le DRR et des réponses apportées par les EF et les candidats autorisés aux questions posées dans le présent document.
27. Les trois types de demande envisagés ainsi que des exemples de délais correspondants sont les suivants :
 - Demande dans le calendrier : une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire formulée avant la date limite annuelle fixée par l'exploitant de l'installation de service pour la présentation des demandes d'accès

Exemple de délai de réponse envisagé : à déterminer en fonction des réponses des acteurs à la question 1.
 - Demande tardive : une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire formulée après la date limite annuelle fixée par l'exploitation de l'installation de service pour la présentation des demandes d'accès aux installations de service.

Exemple de délai de réponse envisagé : 30 jours calendaires.
 - Demande ad hoc : une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire couplée à une demande ad hoc de sillon visée à l'article 48, paragraphe 1 de la Directive 2012/34/UE.

Exemple de délai de réponse envisagé : 5 jours ouvrables.

Question 2 - Distinction entre les différents types de demandes

- a. Pensez-vous qu'il est pertinent de fixer des délais de réponses qui varient selon que la demande d'accès à l'installation de service ou de fourniture de services est dans le calendrier, tardive ou ad hoc ?

L'essentiel nous semble que les délais de réponse fixés soient techniquement et économiquement réalistes par rapport à la pratique et aux moyens qu'ils demandent d'engager, avant d'être identiques ou différents selon le type de demande établi selon une distinction d'abord conçue pour les demandes de sillons.

Il nous semble surtout pertinent de bien distinguer les délais de réponses des autres phases de traitement d'une demande. De ce fait, il nous paraît essentiel d'insister dès à présent sur la nécessité de mieux préciser la notion de réponse. A titre d'exemple, une demande concernant la mise à disposition d'un local, a fortiori s'il nécessite des aménagements techniques, requiert des délais d'études et de réalisation incompressibles.

Il conviendrait donc de distinguer :

-
- Le délai pour accuser réception et le cas échéant demander des éléments complémentaires d'information afin de disposer des éléments nécessaires et suffisants pour apporter une « réponse de principe » ;
 - Le délai de réponse proprement dit, soit le délai pour apporter une « réponse de principe » à une demande de service, c'est-à-dire une réponse positive ou négative (même si elle reste ultérieurement conditionnée à son financement par l'entreprise ferroviaire commanditaire), délai se déclenchant à partir du moment où l'exploitant de l'installation de service dispose des éléments complets pour statuer : nous comprenons que c'est ce délai qui est cité dans le calendrier de la directive et du règlement d'exécution ;
 - La phase d'étude et de chiffrage, s'il y a lieu, notamment dans l'hypothèse où il s'agit d'une demande spécifique qui ne fait pas l'objet d'une tarification appréhendable immédiatement (exemple : demande d'un local nécessitant des travaux) ;
 - La phase d'acceptation de la proposition par le client : phase pendant lequel la proposition chiffrée reste valable, sous réserve que le client ne procède pas à une modification de sa demande (en général deux mois) ;
 - La phase de préparation de la mise en œuvre de la prestation, ou la phase de réalisation de travaux en vue de la mise à disposition de locaux, une fois la proposition acceptée par le client et la commande confirmée. Ce délai varie significativement selon la situation et la demande du client, selon qu'il y a ou non libération préalable d'un emplacement (avec des délais de préavis inscrits dans les contrats d'occupation), choix et contrat de MOA, obtention de permis ou d'autorisations de la part des mairies et préfectures etc.

En outre, la notion de demande adhoc, conçue à la base pour les sillons, s'avère peu adaptée dès que la demande revêt un certain niveau de complexité, ce qui est un cas assez courant s'agissant des gares. Surtout, une demande liée à un seul arrêt (quotidien ou non) dans une gare (car associée à une demande de sillon adhoc) n'est pas forcément plus simple à traiter que si elle est associée à plusieurs arrêts par jour (exemples : demande de local, arrêt Transmanche).

Enfin, il faut prendre en compte, pour certaines prestations, la nécessité de réserver les moyens suffisamment en amont pour permettre leur mise en place si nécessaire. Aussi, la différenciation précitée des différentes étapes d'une demande nous paraît tout à fait indispensable.

- b. Identifiez-vous une autre segmentation des demandes pour laquelle des délais de réponse différents pourraient être fixés ? Le cas échéant, merci de préciser la segmentation que vous jugez pertinente.*

Concernant les accès aux services et installations en gare, nous proposons la segmentation suivante (en partie déjà défini dans le DRG 2020), combinée aux trois types de demandes prédéfinies :

1) Demandes d'accès à une gare et donc d'accès à la Prestation de base afférente

Il est indispensable que SNCF Gares & Connexions puisse anticiper au mieux les services et les éventuels aménagements nécessaires pour que ces prestations puissent être effectivement réalisées dans les délais et prêtes à l'échéance souhaitée). Aussi, nous proposons le calendrier suivant :

-
- a) Demandes groupées : demandes établies au plus tard le 2ème lundi d'avril A-1 ;*
 - b) Demandes tardives : demandes établies après le 2ème lundi d'avril A-1 ;*
 - c) Demandes adhoc : nous considérons que ce type de demande n'est pas adapté s'agissant des gares et proposons que toutes les demandes qui seraient formulées en dehors de la période concernant les demandes groupées soient considérées et traitées comme des demandes tardives ; si ce point de vue ne devait pas être pris en considération, alors nous proposons que soient considérées comme demandes adhoc les demandes établies entre la mi-octobre A-1 et le début du service horaire A (en décembre A-1), en diminuant d'autant la période des demandes tardives.*
-

Nous proposons les mêmes délais de réponse pour les demandes groupées et les demandes tardives, soit un délai de réponse proposé pour une réponse de principe de 30 jours à compter de la réception de toutes les informations nécessaires à l'instruction de la demande.

Naturellement, le délai de réponse n'inclut pas la phase d'étude approfondie qui suit, surtout en cas d'impact sur les effectifs de la gare et/ou d'impact sur les contrats de prestataires, ni la phase de mise en œuvre.

Pour les demandes adhoc, nous considérons qu'elles sont sans objet s'agissant des gares, mais si ce point de vue ne devait pas être retenu, alors nous formulons la proposition suivante :

- délai de réponse pour accuser réception et fournir une réponse de principe provisoire : 5 jours ouvrables à compter de la réception de toutes les informations nécessaires à l'instruction de la demande ;*

- *délai de réponse proposé pour une réponse de principe définitive : 30 jours à compter de la réception de toutes les informations nécessaires à l'instruction de la demande.*

Naturellement, ces délais de réponse n'incluent pas la phase d'étude approfondie qui suit, surtout en cas d'impact sur les effectifs de la gare et/ou d'impact sur les contrats de prestataires, ni la phase de préparation de la mise en œuvre de la prestation.

2) Prestation Transmanche

Dans la mesure où elle nécessitera des aménagements tout à fait spéciaux (en particulier liés à la sûreté et aux contrôles douaniers s'agissant de la prestation Transmanche), les délais sont nécessairement décalés, et conditionnés à l'engagement par l'Entreprise Ferroviaire d'une durée minimale d'utilisation du service concerné, en contrepartie et en proportion des investissements consentis.

Les notions de demande tardive et de demande adhoc n'ont en outre plus vraiment de sens dans le cas d'espèce. Il est donc proposé de ne retenir que la notion de demande groupée, quand bien même elle ne porterait que sur un nombre limité d'arrêts :

- *si la prestation existe déjà dans la gare demandée : demande établie au plus tard le 2ème lundi d'avril A-2 ;*
- *si la prestation n'existe pas dans la gare demandée : demande établie au plus tard le 2ème lundi d'avril A-3.*

Nous proposons pour établir une réponse de principe (sous réserve, le cas échéant, de financement d'une étude par le demandeur) le délai de 6 mois à compter de la réception de toutes les informations nécessaires à l'instruction de la demande.

3) Prestations Portes d'Embarquement

Là aussi, les notions de demande tardive et de demande adhoc n'ont pas vraiment de sens dans le cas d'espèce. Il est donc proposé de ne retenir que la notion de demande groupée, quand bien même elle ne porterait que sur un nombre limité d'arrêts. Nous proposons également, là encore, de tenir compte du fait que l'installation/la prestation existe déjà ou non dans la gare demandée :

- *si la prestation existe déjà dans la gare demandée : demande établie au plus tard le 2ème lundi d'avril A-1 ;*
 - *si la prestation n'existe pas dans la gare demandée : demande établie au plus tard le 2ème lundi d'avril A-2.*
-

Nous proposons pour établir une réponse de principe (sous réserve, le cas échéant, de financement d'une étude par le demandeur) le délai de 3 mois à compter de la réception de toutes les informations nécessaires à l'instruction de la demande. Concernant la mise en place de nouvelles portes dans une gare, SNCF Gares & Connexions demandera l'engagement par l'Entreprise Ferroviaire d'une durée minimale d'utilisation du service concerné, en contrepartie et en proportion des investissements consentis.

4) Locations régulières

Certaines demandes pouvant nécessiter des travaux, des « délogements » suivis de relogement (...), nous pensons compréhensible que le délai de mise en œuvre puisse prendre plusieurs mois. Dans l'hypothèse où ces demandes nécessiteraient des investissements significatifs, elles pourront être conditionnées à l'engagement par l'Entreprise Ferroviaire d'une durée minimale d'utilisation du service concerné.

Nous proposons de retenir le même calendrier de dépôt des demandes que dans le cas 1 :

- a. Demandes groupées : demandes établies au plus tard le 2ème lundi d'avril A-1 ;*
 - b. Demandes tardives : demandes établies après le 2ème lundi d'avril A-1 ;*
 - c. Demandes adhoc : même remarque que dans ce cas 1.*
-

Quant au délai de réponse pour ces demandes, nous proposons de distinguer deux cas :

Cas 3.1 : Demande correspondant à la disponibilité de locaux vacants et nécessitant des aménagements réduits : le délai proposé pour une réponse de principe est de 30 jours à compter de la réception de toutes les informations nécessaires à l'instruction de la demande.

Cas 3.2 : Demandes nécessitant des délogements/relogements et/ou des aménagements significatifs des locaux : le délai proposé pour une réponse de principe est de 3 mois à compter de la réception de toutes les informations nécessaires à l'instruction de la demande.

Il convient de préciser à nouveau que ces délais de réponse n'incluent pas la phase d'étude approfondie et de chiffrage, ni la phase d'acceptation de la proposition par le client, ni la phase de sollicitation des permis/autorisations et de réalisation des travaux afférents (cf point 2a).

c. Les exemples de délais de réponse proposés ci-dessus vous semblent-ils raisonnables ? Quelles autres propositions envisagez-vous ?

Nos propositions relatives aux délais sont énoncées précédemment.

Au-delà de la question la fixation de délais permettant d'apporter une réponse de principe, toute la difficulté de l'exercice réside dans le fait que les délais de traitement d'une demande diffèrent notablement selon que la prestation existe déjà ou non dans la gare et que les départs-trains supplémentaires sollicités génèrent ou non des charges supplémentaires (révision des effectifs prévus et/ou révision des contrats de sous-traitance et/ou investissements supplémentaires dans la gare). Mais comme cette situation ne se constate qu'après analyse, il paraît difficile de s'engager a priori sur le sujet, l'intérêt bien compris de la S.A. SNCF Gares & Connexions étant de toutes façons de répondre dans les meilleurs délais afin d'obtenir au plus vite de nouvelles recettes.

S'agissant plus spécifiquement du délai de 5 jours ouvrables à compter de la réception de toutes les informations nécessaires à l'instruction d'une demande ad hoc, il ne peut permettre au mieux que de faire une réponse de principe provisoire, dans l'hypothèse où l'on devrait finalement considérer qu'il existe des demandes adhoc en matière d'accès aux gares.

-
28. L'article 9, paragraphe 1 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 précise que des délais différents peuvent être fixés en fonction du type d'installation de service et/ou des services concernés.
29. Par ailleurs, les offres de référence publiées par les exploitants d'installations de service prévoient des délais de demande d'accès à ces installations et de fourniture de services, ainsi que des délais de réponse, qui varient en fonction de l'installation de service concernée. Le tableau 3 rappelle les délais, lorsqu'ils ont été fixés, pour chaque installation de service.

Tableau 3. Calendrier de la procédure de demande d'accès aux installations de services et de fourniture de services.

Réponse aux demandes ...		
	... dans le calendrier	... hors-calendrier ⁵
Centres de maintenance (SNCF Mobilités)	→ 1 mois pour les demandes de « maintenance préventive »	→ 1 semaine pour les demandes de « maintenance corrective »
Combustible (SNCF Mobilités)	→ 5 jours ouvrés	→ Dans les « meilleurs délais » pour les demandes non-programmées
Gares de voyageurs (SNCF Gares & Connexions)	Non précisé	Non précisé
Desserte transmanche d'une nouvelle gare	→ 6 mois	Non précisé
Demande de locaux	→ 3 mois	Non précisé
Voies de service ⁶ (SNCF Réseau)	→ 15 septembre pour les demandes groupées formulées entre le mois de février et le 15 juin A-1	→ Au fil de l'eau et au plus tôt le 16 septembre pour les demandes complémentaires effectuées entre le 15 juin et le 15 novembre A-1 → 30 jours pour les demandes récurrentes en cours d'HDS → 5 jours pour les demandes ad hoc en cours d'HDS

30. En ce qui concerne la demande d'accès aux terminaux de marchandises et gares de triage, le DRR précise qu'elle « doit être effectuée, au plus tard en même temps que la demande de sillons en renseignant la case observations de la demande, auprès de SNCF Réseau, afin qu'il puisse à la fois disposer des précisions utiles pour effectuer le calcul horaire du sillon et préparer la mise en œuvre des moyens permettant d'assurer l'accès aux équipements concernés. »

⁵ Dans les offres de référence des exploitants d'installations de services, il n'existe pas toujours de distinction entre demande tardive et demande ad-hoc et un même délai de réponse est fixé pour les demandes qui ne s'inscrivent pas dans le calendrier décrit dans l'offre de référence.

⁶ Calendrier prévu en l'absence de conflit entre les demandes des entreprises ferroviaires. En cas de conflit, la réponse se fait à l'issue d'une concertation.

Question 4 – Distinction entre différents types d'installations de service

- a. Pensez-vous qu'il est préférable de fixer un délai de réponse unique pour l'ensemble des installations de services et des services concernés ou que des délais de réponse différents devraient être fixés en fonction de l'installation de service et du service concerné ?

Selon nous, il convient de concilier la recherche d'un certain alignement sur le calendrier des demandes de sillons, avec la fixation de délais de réponse tenant compte des différentes natures d'installation de service et de prestations régulées concernés, et des spécificités au sein d'une même catégorie d'installation de service, la nature des demandes et le degré de complexité de leur traitement étant comme on l'a vu très variables.

- b. Le cas échéant, pouvez-vous préciser les distinctions qui vous semblent pertinentes et les différences de délais envisagées ?

Les distinctions à opérer selon nous sont énoncées dans les réponses précédentes.

Consultation publique Contribution de SNCF Voyageurs

Projet de décision relative à la fixation d'un délai de réponse aux demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive 2012/34/UE et de fourniture de services dans lesdites installations

Début : **13 novembre 2019**

Fin : **13 décembre 2019 prolongé au 13 janvier 2020**

Objet et modalités de la consultation publique

Conformément à l'article 13, paragraphe 4, de la directive 2012/34/UE, l'Autorité est chargée de fixer un délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive, introduites par les entreprises ferroviaires, et de fourniture de services dans lesdites installations, doivent être traitées.

En outre, l'article 9, paragraphe 1, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 précise que des délais différents peuvent être fixés en fonction du type d'installations de service et/ou des services concernés.

Le présent document a pour objet de consulter les entreprises ferroviaires, les candidats autorisés et les gestionnaires d'installations de service (ci-après « les acteurs ») sur les délais de réponses aux demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services qu'ils considèrent raisonnables.

En complément, le présent document interroge ces acteurs sur la façon dont ils procèdent, en particulier en termes de calendrier, lorsqu'ils formulent leurs demandes de sillons et leurs demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services, afin de s'assurer que les délais qui seront fixés pour le traitement des demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services sont cohérents avec les pratiques des acteurs.

Les personnes intéressées peuvent apporter toutes les observations qu'elles souhaitent s'agissant des questions posées ou de tout autre sujet d'intérêt.

Les observations sur le présent document, ainsi que toutes contributions qui apparaîtraient opportunes pour éclairer l'Autorité, peuvent être transmises jusqu'au 13 décembre 2019, soit :

- de préférence par mail : consultation.publique@arafer.fr
- par courrier au siège : Autorité de régulation des transports
48 boulevard Robert Jarry
CS 81915
72 019 LE MANS cedex 2

Sauf demande contraire expressément formulée, l'Autorité, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par un secret protégé par la loi et, le cas échéant, sous réserve des passages que les contributeurs souhaiteraient garder confidentiels.

A cette fin, les contributeurs sont invités à indiquer précisément les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par un secret protégé par la loi.

L'Autorité se réserve le droit de publier une synthèse des contributions (sous réserve des éléments confidentiels), sans faire mention, le cas échéant, de leurs auteurs.

Références

- Directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 modifiée établissant un espace ferroviaire unique européen.
- Règlement d'exécution (UE) 2017/2177 de la Commission du 22 novembre 2017 concernant l'accès aux installations de service et aux services associés au transport ferroviaire.

Sommaire

1. RAPPEL DU CONTEXTE.....	4
1.1. Sur les dispositions de la directive 2012/34/UE et du règlement d'exécution (UE) 2017/2177...	4
1.1.1. Rappel du cadre général.....	4
1.1.2. Délais de réponse aux demandes « ad hoc », aux demandes « tardives » et aux demandes concernant les installations d'entretien.....	4
1.1.3. Délais de réponse aux demandes relatives à des services complémentaires et connexes.....	5
1.2. Sur les pratiques dans les pays membres de l'Union Européenne	6
1.3. Sur les délais de réponse aux demandes de sillons prévus dans le document de référence du réseau 7	
1.3.1. Délais de réponse aux demandes au service de sillons	7
1.3.2. Délais de réponse aux demandes tardives de sillons.....	7
1.3.3. Délais de réponse aux demandes en adaptation et de dernière minute de sillons	8
2. INFORMATIONS DEMANDEES	8
2.1. Sur les pratiques des entreprises ferroviaires concernant la réservation de sillons et la demande d'accès aux installations de service et de fourniture de services	9
2.2. Sur les distinctions à établir, en fonction du type de demande et des installations de service concernées, afin de fixer les délais de réponse correspondants	10

1. RAPPEL DU CONTEXTE

1. Afin que les entreprises ferroviaires puissent répondre aux questions de l'Autorité, le présent document présente les dispositions de la directive 2012/34/UE et du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 en ce qui concerne les délais de réponse, devant être fixés par l'Autorité, aux demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services dans lesdites installations. Par ailleurs, les délais fixés dans d'autres pays de l'Union Européenne, membres du groupe IRG-Rail¹, sont présentés, ainsi que les délais de réponse aux demandes de sillons fixés dans le document de référence du réseau.

1.1. Sur les dispositions de la directive 2012/34/UE et du règlement d'exécution (UE) 2017/2177

1.1.1. Rappel du cadre général

2. Comme indiqué en introduction, l'article 13, paragraphe 4, de la directive 2012/34/UE, dispose que l'Autorité est chargée de fixer un délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive, et de fourniture de services dans lesdites installations, introduites par les entreprises ferroviaires, doivent être traitées.
3. L'article 9, paragraphe 1, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 permet par ailleurs que des délais différents puissent être fixés en fonction du type d'installations de services et des services concernés. Le paragraphe 6 du même article précise également que « les délais visés aux paragraphes 3, 4 et 5 peuvent être prolongés avec l'accord du candidat concerné ».

1.1.2. Délais de réponse aux demandes « ad hoc », aux demandes « tardives » et aux demandes concernant les installations d'entretien

4. L'article 9, paragraphe 4, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 distingue les demandes « ad hoc », les demandes « tardives » et les demandes concernant les installations d'entretien.
5. Aux termes de l'article 3, point 10) du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, on entend par « demande ad hoc », « une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire couplée à une demande ad hoc de sillon pour un sillon individuel visé à l'article 48, paragraphe 1, de la directive 2012/34/UE ». L'Autorité comprend que ces demandes ad hoc correspondent en pratique à des besoins ponctuels, par opposition aux besoins récurrents, qui peuvent donc pour cette raison donner lieu à des demandes d'accès et de fourniture de services programmables à l'avance par les entreprises ferroviaires.
6. Le premier alinéa de l'article 9, paragraphe 4, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 prévoit que pour les demandes ad hoc concernant l'accès aux installations de service énumérées à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i) et la fourniture de services dans ces installations, l'Autorité doit tenir compte des délais déjà fixés à l'article 48, paragraphe 1, de la directive 2012/34/UE. Ledit paragraphe dispose que « le gestionnaire de l'infrastructure répond, dans un délai aussi court que possible et, en tout cas, dans les cinq jours ouvrables, aux demandes ad hoc de sillons individuels ». Aux termes de l'article 3, point 11) du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, on entend par « demande tardive », « une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire introduite après l'expiration du délai pour la soumission des demandes défini par l'exploitant de l'installation en question ». L'Autorité comprend que les demandes tardives correspondent à des demandes programmables à l'avance et qui sont introduites après l'expiration du délai pour la soumission des demandes défini par l'exploitant de l'installation, par opposition aux demandes

¹ L'IRG-Rail, composé de 31 régulateurs ferroviaires européens, a pour objectif de faciliter la création d'un marché européen du transport ferroviaire compétitif, efficace et durable. L'IRG-Rail sert de plate-forme de coopération, d'échange d'informations et de bonnes pratiques entre les régulateurs afin de relever les défis réglementaires actuels et futurs du secteur.

programmables qui sont introduites avant l'expiration de ce délai. Ces dernières demandes sont qualifiées de « demandes dans le calendrier » dans le présent document.

7. Comme indiqué au deuxième alinéa de l'article 9, paragraphe 4, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, les demandes tardives sont définies comme telles en fonction de la date limite annuelle que l'exploitant d'une installation de service a éventuellement fixée pour la présentation des demandes d'accès aux installations de service et de services associés au transport ferroviaire énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i) de la directive 2012/34/UE. S'agissant des délais de réponse aux demandes tardives, l'Autorité doit tenir compte, afin de les fixer, des délais appliqués par le gestionnaire d'infrastructure pour le traitement de ces demandes.
8. Le troisième alinéa de l'article 9, paragraphe 4, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 indique également qu'en ce qui concerne les « *installations de service et les services associés au transport ferroviaire mentionnés à l'annexe II, point 2, point e) [de la directive 2012/34/UE], le délai commence à courir dès que la compatibilité technique du matériel roulant avec ces installations et l'équipement a été évaluée et que le candidat en a été informé* ».

1.1.3. Délais de réponse aux demandes relatives à des services complémentaires et connexes

9. L'article 9, paragraphe 5 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, dispose que « *[I]es exploitants d'installations de service qui fournissent des services complémentaires et des services connexes mentionnés à l'annexe II, points 3 et 4, de la directive 2012/34/UE répondent aux demandes pour de tels services dans le délai fixé par l'organisme de contrôle ou, en l'absence d'un tel délai, dans un délai raisonnable.* » Les délais fixés conformément à l'article 9 paragraphe 4 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 doivent être respectés par « *tous les exploitants d'installations de service concernés, y compris les fournisseurs de services complémentaires et connexes énumérés à l'annexe II, points 3 et 4* », « *lorsqu'un candidat soumet des demandes ad hoc pour plusieurs services associés au transport ferroviaire fournis dans une installation de service et indique que seule une attribution simultanée desdits services l'intéresse* ».
10. L'article susmentionné précise qu'« *en ce qui concerne les services associés au transport ferroviaire mentionnés à l'annexe II, point 4, point e), le délai commence à courir dès que la compatibilité technique du matériel roulant avec les installations et l'équipement a été évaluée et que le candidat en a été informé.* ».

1.2. Sur les pratiques dans les pays membres de l'Union Européenne

11. Une étude a été réalisée et publiée en 2018 par le groupe IRG-Rail sur les délais de réponses aux demandes d'accès aux installations de services et de fourniture de services fixés dans les pays membres du groupe.
12. Les 24 pays ayant participé à l'étude sont l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède et le Royaume-Uni.
13. A la date de l'étude, sur ces 24 pays, 8 n'avaient pas encore fixé de délais de réponse conformément à la directive 2012/34/UE². En Allemagne, l'exploitant des installations de services doit répondre sans délais (« *without undue delay* »). Les 15 autres ont fixé un délai variant de 3 jours à 3 mois.
14. Parmi les pays ayant fixé un délai de réponse, 9 pays ont fixé un seul et unique délai s'appliquant à l'ensemble des installations de services et ne dépendant pas du moment où la demande est formulée.

Tableau 1. Délais de réponse dans les pays ayant fixé un délai de réponse unique.

3 jours	Croatie
Environ ³ 15 jours	Hongrie, Pologne, Portugal, Slovénie
Environ ⁴ 1 mois	Lettonie, Luxembourg, Roumanie, Slovaquie

15. Un certain nombre de pays ont fixé des délais en fonction :
 - des installations de service concernées : Belgique, Italie, Pays-Bas
 - du moment où la demande a été formulée : Autriche, Italie, Royaume-Uni
 - de la nécessité de réserver des sillons dans le même temps : Autriche, Suède
 - de la complexité de la demande : Belgique.

² Les autorités de régulation de la Bulgarie, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Lituanie, et Norvège n'ont pas fixé de délais de réponse à ce jour.

³ Pour plus de précisions cf. IRG-Rail - Report on time limits set in the Member States for answering requests by railway undertakings for access to, and supply of services in the service facility pursuant to Article 13(4) of Directive 2012/34/EU.

⁴ Ibid.

16. Le tableau ci-dessous résume la façon dont les délais sont fixés dans les pays mentionnés ci-dessus.

Tableau 2. Délais de réponse dans les pays ayant fixé plusieurs délais de réponse

Autriche	Règle générale : 1 mois • Demandes ad hoc : 5 jours • Pour les demandes nécessitant la réservation de sillons : dans les délais impartis pour répondre à la demande de sillon
Belgique	• Délais de réponse seulement pour les gares de voyageurs : ○ Demande simple : 1 mois ○ Demande complexe : 3 mois
Italie	• Pour les gares de voyageurs : ○ Demande relative aux espaces disponibles pour la vente de billets et l'accueil des voyageurs : 15 jours ○ Demande relative aux espaces disponibles pour les distributeurs de billets et l'information itinérante : 10 jours • Pour les autres installations de service ○ Demande dans le calendrier : 1 mois ○ Demande ad hoc : même délais que pour les demandes de sillons
Pays-Bas	• Pour les services de maintenance : 30 jours ouvrables • Pour les autres installations de service : 20 jours ouvrables
Suède	Règle générale : 1 mois • Exception : pour les demandes nécessitant la réservation de sillons selon un calendrier qui n'aurait pas encore été déterminé, la règle générale s'applique une fois que le calendrier a été fixé.
Royaume-Uni	Règle générale : 10 jours ouvrables • Demande tardive : dans un délai plus court, dans la limite du raisonnable

1.3. Sur les délais de réponse aux demandes de sillons prévus dans le document de référence du réseau

1.3.1. Délais de réponse aux demandes au service de sillons

17. Comme indiqué dans le document de référence du réseau (DRR) publié par SNCF Réseau pour l'horaire de service 2020, « de décembre A-2 à septembre A-1, SNCF Réseau construit l'horaire de service de l'année A sur la base des sillons demandés au plus tard le deuxième lundi d'avril A-1 ». Les demandes « au service » correspondent donc aux demandes formulées dans cet intervalle.
18. SNCF Réseau communique aux demandeurs un projet d'horaire de service début juillet A-1, soit trois mois après la date limite pour formuler les demandes de sillons. Une réponse définitive est transmise aux demandeurs début septembre A-1.

1.3.2. Délais de réponse aux demandes tardives de sillons

19. Le document de référence du réseau indique que les demandes tardives sont celles formulées entre le deuxième lundi d'avril A-1 et mi-octobre A-1. Ces demandes doivent recevoir une réponse avant novembre A-1.

1.3.3. Délais de réponse aux demandes en adaptation et de dernière minute de sillons

20. Les demandes de sillons « en adaptation » sont celles formulées à partir de mi-octobre A-1. Les demandes de sillons « *de dernière minute* » renvoient quant à elles aux demandes formulées entre J-7 et le jour J de circulation du train. Ces deux types de demandes sont désormais traitées dans un délai de 5 jours ouvrables, uniquement pour les demandes individuelles de création.

2. INFORMATIONS DEMANDEES

21. L'Autorité souhaite consulter les acteurs afin d'obtenir leur avis sur les délais de réponses aux demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services qu'ils considèrent raisonnables. Pour cela, le présent document fournit aux acteurs les informations sur lesquelles l'Autorité s'est appuyée pour nourrir sa réflexion et proposer des délais de réponse qui lui semblent raisonnables.
22. L'Autorité interroge tout d'abord les acteurs sur la façon dont ils procèdent (i) lorsqu'ils formulent leurs demandes de sillons et leurs demandes d'accès aux installations de services et de fourniture de services (entreprises ferroviaires et candidats autorisés) et (ii) lorsqu'ils fournissent cet accès et ces services (gestionnaires d'installations de service), afin de s'assurer que les délais qui seront fixés sont cohérents avec les pratiques des acteurs. Les acteurs sont ensuite invités à donner leur avis sur les distinctions établies entre les différents types de demandes et sur la pertinence de fixer des délais différents en fonction des installations de services et des services concernés. Les acteurs sont également invités à donner leur avis quant aux délais aujourd'hui applicables à l'accès aux installations de service.

2.1. Sur les pratiques des entreprises ferroviaires concernant la réservation de sillons et la demande d'accès aux installations de service et de fourniture de services

23. De manière générale, l'Autorité souhaite savoir comment les entreprises ferroviaires et les candidats autorisés articulent leurs demandes de sillons et leurs demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services, et ce afin de s'assurer que les délais qui seront fixés sont cohérents avec les pratiques des acteurs.

Question 1 – Chronologie des besoins et identification des installations de service stratégiques du point de vue des délais de réponses à des demandes d'accès

- a. Du point de vue des entreprises ferroviaires/candidats autorisés, faut-il en priorité obtenir des réponses relatives à l'accès aux installations de service de la part des gestionnaires d'installations de service avant d'obtenir des réponses concernant les demandes de sillons de la part du gestionnaire d'infrastructure ? Ou bien la priorité est-elle donnée aux réponses concernant les demandes de sillons ? Ou encore, les réponses relatives à l'accès aux installations de service et aux demandes de sillons doivent-elles être le plus possible simultanées ?
- b. En complément, considérez-vous que l'accès à certaines installations de services stratégiques constitue un point de départ à partir duquel le plan de transport est établi et qu'il faille ainsi obtenir une réponse quant à l'accès à ces installations de service stratégiques en priorité ? Le cas échéant, merci de préciser les installations de service concernées.
- c. De manière générale, comment, selon vous, devraient s'articuler la chronologie du processus de demande et d'allocation de capacités sur l'infrastructure (sillons) et la chronologie du processus de demande et de réponse relatif à l'accès aux installations de service et aux services qui y sont fournis ? Pensez-vous en particulier qu'il serait préférable de fixer des délais de réponse aux demandes dans le calendrier et aux demandes tardives sous la forme de dates butoirs (plutôt que sous la forme de délais exprimés en jours / mois), et ce afin d'établir un calendrier de réponse à ces demandes (i) identique à celui retenu par le DRR pour les réponses aux demandes au service de sillons et aux demandes tardives de sillons, (ii) qui le précède ou (iii) qui lui succède ?

Réponse de SNCF Mobilités :

Concernant les voies de service (VS) de SNCF Réseau

En prérequis de ce qui suit, l'EF SNCF Mobilités considère que le délai de réponse démarre contractuellement à la date de transmission des demandes d'accès aux IS et de fourniture de service.

1.a et b

Le besoin des Entreprises Ferroviaires (EF) en matière de réponse relative à l'accès aux installations de service est d'avoir une réponse dans des délais cohérents avec ceux de l'attribution du sillon (technique ou commercial) pour disposer de la garantie de la faisabilité de celui-ci.

Seul le GI, qui assemble les demandes concurrentes des EF est capable d'établir un diagnostic précis des risques de saturation de la capacité du réseau et des sites de VS. C'est donc au GI dans le traitement des capacités en ligne/capacités en gare/ utilisation des voies de service d'identifier la criticité des ressources demandées et d'ouvrir le cas échéant, une phase de concertation permettant de répondre aux différentes demandes dans les délais contractuels.

A ce titre, la mise à disposition régulière par le GI d'une cartographie des sites VS et d'un calendrier de leur taux d'occupation constitue des informations indispensables pour les EF dans la programmation de leur plan de transport.

Une concertation pour répondre à une demande de VS en cas de conflit ne doit pas, malgré tout, empêcher la transmission d'une réponse à une demande de sillon technique ou commercial.

Une demande de VS peut être associée à une autre demande d'installation de services. En effet, si la capacité d'un centre de maintenance est insuffisante pour accueillir le mobile (insuffisance de capacité de garage à mettre à disposition en attendant le créneau pour réaliser l'opération de maintenance), la réponse dépendra potentiellement de deux acteurs, SNCF Réseau et le gestionnaire du centre de maintenance. Un travail de coordination sera donc nécessaire pour assurer la cohérence des réponses de type garage et de type opération de maintenance.

1.c

Pour les demandes groupées, formulées dans le calendrier et associées majoritairement aux demandes au service (DS), l'EF SNCF Mobilités souhaite qu'une date commune soit fixée pour les demandes d'accès aux VS sur les sites mixtes de fret et Voyageurs pour délivrer à l'horaire de service les réponses aux demandes de VS.

Sur les sites VS spécifiques au transport de marchandises, l'EF SNCF Mobilités préconise néanmoins un calendrier adapté afin de ne pas alourdir le processus de commandes/suppressions des accès aux voies de service et de répondre au mieux aux besoins des trafics fret. En effet, l'attribution définitive des marchés par les chargeurs conditionne la demande d'accès à ces sites.

Pour les demandes tardives d'accès aux voies de service, associées aux demandes tardives au service (DTS) les délais de réponses, à ces deux natures de demande, doivent également être cohérents et correspondre à la Certification de l'horaire de service.

Pour les demandes ad hoc liées aux demandes de sillon ponctuel, il est nécessaire d'aligner les délais de réponse des sillons et des VS (5 jours) en garantissant également la cohérence des réponses.

Enfin, pour les demandes tardives d'accès aux voies de service, associées aux demandes de sillons en adaptation, le délai de réponse pourrait être de 30 jours

En cas de possible saturation des installations de service, l'EF SNCF Mobilités estime que le GI doit intégrer la phase de concertation dans le traitement pour répondre dans les délais prévus réglementairement.

L'EF SNCF Mobilités souhaite que les délais et la nature des réponses sur les Voies de Service fassent l'objet au même titre que les réponses aux demandes de sillons, d'indicateurs permettant de suivre la performance du GI pour la programmation de ces éléments d'infrastructure.

2.2. Sur les distinctions à établir, en fonction du type de demande et des installations de service concernées, afin de fixer les délais de réponse correspondants

24. L'article 9, paragraphe 4 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 établit une distinction entre demandes ad hoc et demandes tardives, par opposition aux demandes formulées avant la date limite annuelle pour la présentation des demandes d'accès aux installations de service, lorsqu'elle est prévue par l'exploitant des installations de service.
25. Par ailleurs, le document de référence du réseau (DRR) prévoit également trois délais de réponse aux demandes de sillons selon qu'il s'agit (1) de demandes au service, (2) de demandes tardives au service ou (3) de demandes en adaptation ou de dernière minute.
26. L'Autorité envisage donc de distinguer pour les installations de services trois types de demandes et de fixer des délais différents en conséquence, en tenant compte des dispositions prévues dans le DRR et des réponses apportées par les EF et les candidats autorisés aux questions posées dans le présent document.

27. Les trois types de demande envisagés ainsi que des exemples de délais correspondants sont les suivants :

- Demande dans le calendrier : une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire formulée avant la date limite annuelle fixée par l'exploitant de l'installation de service pour la présentation des demandes d'accès

Exemple de délai de réponse envisagé : à déterminer en fonction des réponses des acteurs à la question 1.

- Demande tardive : une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire formulée après la date limite annuelle fixée par l'exploitation de l'installation de service pour la présentation des demandes d'accès aux installations de service.

Exemple de délai de réponse envisagé : 30 jours calendaires.

- Demande ad hoc : une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire couplée à une demande ad hoc de sillon visée à l'article 48, paragraphe 1 de la Directive 2012/34/UE.

Exemple de délai de réponse envisagé : 5 jours ouvrables.

Question 2 - Distinction entre les différents types de demandes

- Pensez-vous qu'il est pertinent de fixer des délais de réponses qui varient selon que la demande d'accès à l'installation de service ou de fourniture de services est dans le calendrier, tardive ou ad hoc ?*
- Identifiez-vous une autre segmentation des demandes pour laquelle des délais de réponse différents pourraient être fixés ? Le cas échéant, merci de préciser la segmentation que vous jugez pertinente.*
- Les exemples de délais de réponse proposés ci-dessus vous semblent-ils raisonnables ? Quelles autres propositions envisagez-vous ?*

Réponse de SNCF Mobilités :

Concernant les voies de service (VS) de SNCF Réseau

2.a

Concernant les voies de service, l'EF SNCF Mobilités considère qu'il est pertinent de fixer des délais de réponse variables suivant le type de demande. En effet :

- Les demandes dans le calendrier sont fortement liées aux demandes au service de sillons. Ces demandes de Voies de Service répondent à une logique de production « bout en bout » de l'offre ferroviaire globale sur un Service Annuel incluant le garage des rames et sont effectuées dans une logique groupée par sites ou complexes ferroviaires ;
- Pour les autres demandes, elles s'avèrent en général plus ponctuelles afin de répondre à une problématique de production plus ciblée sur un site de garage et sont souvent liées à des évolutions de plan de transport.

L'EF SNCF Mobilités observe qu'une priorité de traitement est envisagée entre une demande ad hoc et une demande tardive. Cette priorisation des demandes ad hoc peut conduire à une attribution partielle des demandes tardives.

Un traitement simultané des deux demandes pourrait permettre, via le process de coordination des demandes, l'attribution de l'ensemble des demandes.

Ex. :

	Régime demandé	Date de transmission	Date de réponse au plus tard
demande ad hoc	15 juin 2020	10 avril 2020	15 avril 2020
demande tardive	du 1er au 30 juin 2020	10 avril 2020	10 mai 2020

Ainsi, dans cet exemple, en application de ce qui est envisagé, le demandeur effectuant la demande ad hoc sera privilégié par rapport au demandeur de la demande tardive.

2.b

Pour les demandes dans le calendrier, en ce qui concerne les voies de service, il faudrait distinguer, comme indiqué dans le DRR 2021, les demandes groupées (et fortement associées aux demandes de sillons au service) et les demandes complémentaires (fortement liées aux demandes tardives au service). Enfin, il subsisterait les demandes en cours de service (fortement liées aux demandes de sillons en adaptation) au sein desquelles des demandes ad hoc peuvent être effectuées.

2.b et c

L'EF SNCF Mobilités suggère sur des sites VS spécifiques identifiés par le GI comme étant critiques un traitement simultané des demandes ad hoc et des demandes tardives pour accéder à des VS afin de pouvoir mettre en œuvre le processus de coordination des demandes dans des délais cohérents avec le traitement des sillons commerciaux associés.

Pour les demandes dans le calendrier des voies de service appartenant à SNCF Réseau, il est impératif d'obtenir une réponse à mi-septembre en parallèle de l'horaire de service afin de sécuriser la production de l'offre ferroviaire et permettre ainsi les ouvertures à la vente. L'EF SNCF Mobilités attend une réponse y compris sur d'éventuelles demandes concurrentes. En effet, dans le DRR 2021, SNCF Réseau indique que pour les demandes concurrentes, une coordination est nécessaire et que la réponse interviendra « à l'issue de la phase de coordination » (et donc potentiellement bien au-delà de mi-septembre A-1). Si l'EF SNCF Mobilités est favorable à l'organisation d'une coordination, elle estime que l'organiser au-delà de mi-septembre A-1 engendrerait un risque d'obtenir des sillons à l'horaire de service sans garantie de l'allocation de la capacité VS nécessaire pour permettre leur production. Afin d'éviter cet écueil, l'EF SNCF Mobilités demande une réponse pour mi-septembre A-1 pour toutes les demandes de VS dans le calendrier.

Concernant les demandes tardives, l'EF SNCF Mobilités considère que ces demandes doivent pouvoir être effectuées entre la fin des demandes au service et la date de certification du service. Dès lors, il est attendu une réponse de SNCF Réseau au plus-tard à mi-novembre A-1 y compris pour d'éventuelles demandes nécessitant une coordination.

Pour les demandes en cours d'horaire de service, le délai de réponse incluant une éventuelle coordination pourrait être de 30 jours, délai ramené à 5 jours pour les demandes ad hoc.

Concernant les installations de service de maintenance

Dans son Offre de Référence Maintenance (ORM), SNCF Mobilités distingue 2 types de demandes pour l'accès aux installations de service de maintenance et aux services qui y sont fournis :

- La demande dans le calendrier ;

- La demande ad hoc, correspondant aux demandes non programmables présentées au fil de l'eau.

SNCF Mobilités n'envisage pas de mettre en place d'autre type de demande comme la demande tardive. Le processus de traitement des demandes dans le calendrier s'achève au cours de l'été précédant le démarrage de l'horaire de service. A ce stade, le plan de transport des EF est calé et, dans le cas des contrats de service public, il est communiqué aux Autorités Organisatrices. Dans les sites de maintenance saturés, comme c'est le cas en Ile de France, il n'est alors plus possible de modifier l'attribution des capacités, sans mettre en danger le programme de maintenance et par voie de conséquence les horaires de disponibilité des rames pour le service commercial, tel que cela a été contractualisé avec l'Autorité Organisatrice, ce qui entraînerait des pénalités pour SNCF Mobilités.

Pour SNCF Mobilités, il est indispensable de conserver des délais de réponse différents selon ces deux types de demande, elles-mêmes formulées dans des délais distincts. Les demandes ad hoc concernent généralement des interventions ponctuelles et non programmables ; elles doivent s'insérer dans une programmation déjà établie par le centre de maintenance.

Dans son offre 2020, SNCF Mobilités a introduit une segmentation des demandes selon la nature des services concernés afin de distinguer les demandes de services de maintenance lourde pour les matériels roulants, des autres demandes d'accès ou de service. En effet, les demandes de services de maintenance lourde sur les matériels roulants nécessitent une instruction importante en plusieurs phases. L'instruction commence par une phase d'analyse de faisabilité de la prestation par SNCF Mobilités et se poursuit par le lancement des pré-études pour permettre le chiffrage de la prestation, qui complètera la réponse.

Pour mémoire, les délais figurant dans l'ORM 2020 sont les suivants :

	Demandes autres que services de maintenance lourde sur MR (*)	Demandes de services de maintenance lourde
Demandes dans le calendrier	Réponse sous 30 jours ouvrés après la date limite de présentation des demandes (= 6 mois avant le démarrage de l'horaire de service)	Retour sur la faisabilité de la prestation sous un mois après la réception de l'expression fonctionnelle de besoin.
Demandes ad hoc	- Accès aux installations de maintenance légère et reprofilage en tour en fosse : réponse sous 2 jours ouvrés. - Services de maintenance légère : réponse sous un mois.	Retour dans les meilleurs délais

(*) Le délai commence après que la compatibilité du matériel avec l'installation a été établie.

Concernant les infrastructures d'approvisionnement en combustible

Dans son Offre de Référence Combustible (ORC), SNCF Mobilités précise les délais de demande suivants (contrairement aux délais mentionnés dans le tableau 3 ci-après) :

Offre générique :

- Demande dans le calendrier : 12 heures pour un ou deux engins entrant simultanément et 48 heures à partir de 3 engins entrant simultanément. Le site répond directement au demandeur dès réception de la demande ; en cas d'impossibilité d'accueillir le candidat sur le créneau demandé, un nouveau créneau horaire est alors proposé par le site.

- Demande hors calendrier : dans les « meilleurs délais » pour les demandes non programmées (site où les formalités de visite ont déjà été réalisées) et soumises aux délais de disponibilité des installations pour les entrées inopinées (site n'ayant jamais été visité par l'EF).

Offre industrialisée :

Remise de feuille hebdomadaire type des entrées d'engins par site en début de service et sa mise à jour régulière valant commande à l'année, qu'elles soient ou non suivies d'une entrée réelle. A défaut, délais de commande de l'offre générique.

Concernant les demandes de locaux en gare

SNCF Mobilités préconise l'application :

- D'un délai de réponse de 1 mois dans le cas d'une demande simple de locaux ;

- D'un délai de réponse de 2 mois dans le cas d'une demande complexe de locaux (nécessitant des études et analyses de faisabilité :

- Une réponse de principe serait fournie sous 1 mois ;
- Une réponse définitive serait communiquée sous 2 mois.

-
28. L'article 9, paragraphe 1 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 précise que des délais différents peuvent être fixés en fonction du type d'installation de service et/ou des services concernés.
29. Par ailleurs, les offres de référence publiées par les exploitants d'installations de service prévoient des délais de demande d'accès à ces installations et de fourniture de services, ainsi que des délais de réponse, qui varient en fonction de l'installation de service concernée. Le tableau 3 rappelle les délais, lorsqu'ils ont été fixés, pour chaque installation de service.

Tableau 3. Calendrier de la procédure de demande d'accès aux installations de services et de fourniture de services.

Réponse aux demandes ...		
	... dans le calendrier	... hors-calendrier ⁵
Centres de maintenance (SNCF Mobilités)	→ 1 mois pour les demandes de « maintenance préventive »	→ 1 semaine pour les demandes de « maintenance corrective »
Combustible (SNCF Mobilités)	→ 5 jours ouvrés / voir ci-dessus	→ Dans les « meilleurs délais » pour les demandes non-programmées
Gares de voyageurs (SNCF Gares & Connexions)	Non précisé	Non précisé
Desserte transmanche d'une nouvelle gare	→ 6 mois	Non précisé
Demande de locaux	→ 3 mois	Non précisé
Voies de service ⁶ (SNCF Réseau)	→ 15 septembre pour les demandes groupées formulées entre le mois de février et le 15 juin A-1	→ Au fil de l'eau et au plus tôt le 16 septembre pour les demandes complémentaires effectuées entre le 15 juin et le 15 novembre A-1 → 30 jours pour les demandes récurrentes en cours d'HDS → 5 jours pour les demandes ad hoc en cours d'HDS

30. En ce qui concerne la demande d'accès aux terminaux de marchandises et gares de triage, le DRR précise qu'elle « doit être effectuée, au plus tard en même temps que la demande de sillons en renseignant la case observations de la demande, auprès de SNCF Réseau, afin qu'il puisse à la fois disposer des précisions utiles pour effectuer le calcul horaire du sillon et préparer la mise en œuvre des moyens permettant d'assurer l'accès aux équipements concernés. »

⁵ Dans les offres de référence des exploitants d'installations de services, il n'existe pas toujours de distinction entre demande tardive et demande ad-hoc et un même délai de réponse est fixé pour les demandes qui ne s'inscrivent pas dans le calendrier décrit dans l'offre de référence.

⁶ Calendrier prévu en l'absence de conflit entre les demandes des entreprises ferroviaires. En cas de conflit, la réponse se fait à l'issue d'une concertation.

Question 4 – Distinction entre différents types d'installations de service

- a. Pensez-vous qu'il est préférable de fixer un délai de réponse unique pour l'ensemble des installations de services et des services concernés ou que des délais de réponse différents devraient être fixés en fonction de l'installation de service et du service concerné ?
- b. Le cas échéant, pouvez-vous préciser les distinctions qui vous semblent pertinentes et les différences de délais envisagées ?

Réponse de SNCF Mobilités :

Concernant les voies de service (VS) de SNCF Réseau

L'EF SNCF Mobilités estime que les délais de réponse doivent dépendre de la nature des IS ou des services concernés.

Concernant les voies de service de SNCF Réseau, les éléments de distinction sont présentés dans les réponses aux questions précédentes.

Concernant les installations de service de maintenance

Pour SNCF Mobilités, il est indispensable de proposer des délais de réponse différents. Comme exposé dans la réponse à la question n°2, la nature des services fournis constitue un premier niveau de différenciation.

Dans le cas des demandes ad hoc, il peut être nécessaire d'introduire une différenciation selon :

- le type d'installations de service sollicitées, compte tenu de leur fréquence et leur durée d'utilisation. En effet, si certaines installations de service de maintenance sont interchangeables (ex : voies sur fosses simples, voies avec fosses et passerelles) d'autres, en revanche, sont uniques (ex : voies équipées pour le traitement des déchets fluides, vérin en fosse, stand de levage, accès toiture..). C'est souvent sur ces dernières que se déroulent les opérations les plus longues (ex : maintenance de niveau 3) ;

- la durée des opérations et leur complexité ;

- le caractère exceptionnel de la demande. Ex : Réparation Accidentelle.

D'un point de vue opérationnel, ces installations uniques ont souvent un planning d'occupation dense ; toute désorganisation du planning aurait inéluctablement un impact sur l'organisation de la production de l'atelier et sur le plan de transport. La prise en charge d'une demande d'accès sur une installation unique nécessite par conséquent d'entrer dans le processus de programmation qui est réalisé à horizon de 4, 6 voire de 8 semaines.

Pour ces installations uniques, il faut donc plus de temps à SNCF Mobilités pour construire sa réponse que dans le cas d'une installation interchangeable. Le délai envisageable pour apporter une réponse à une demande d'accès pour compte propre à une installation unique est déjà de 1 semaine contre 2 jours ouvrés pour une demande d'accès pour compte propre aux autres installations de maintenance légère.

Pour la fourniture d'un service de maintenance légère, SNCF Mobilités confirme le délai de réponse actuellement fixé dans l'Offre de Référence Maintenance à savoir un mois.

Concernant les installations de fourniture de combustible

Imposer un délai de réponse sur les installations de fourniture de combustible commun avec celui des autres installations de service reviendrait à imposer une commande commune, dans des horizons de temps incompatibles avec la connaissance du besoin en combustible.

En effet, l'anticipation du besoin réel en combustible pour coïncider avec les délais de commandes des autres installations de service est très difficile, et ne peut reposer que sur des éléments statistiques (projets de roulements). Les délais de commande actuels de l'offre générique dans l'ORC de SNCF Mobilités sont adaptés à la connaissance réelle des besoins de gazole. La possibilité de remise de feuilles d'entrée types à l'année permet de couvrir des besoins statistiquement établis sans obligation de les concrétiser. De ce fait, les délais de réponse de l'ORC sont satisfaisants pour disposer du combustible au moment voulu.

Contribution de **SNCF Réseau** à la consultation publique portant sur le projet de décision relative à la fixation de délais de réponse aux demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive 2012/34/UE et de fourniture de services dans lesdites installations.

Conformément aux dispositions de la Directive 2012/34/UE et du règlement d'exécution n°2017/2177, les demandes d'accès aux installations de service (IS) et de fourniture de services dans ces installations sont traitées dans un délai raisonnable fixé par l'autorité de régulation, qui peut être différencié en fonction du type d'installations de service.

Dans ce cadre, l'ART a lancé une consultation publique pour recueillir les avis des entreprises ferroviaires, candidats autorisés et gestionnaires d'installations de service sur les délais de réponses, les processus de demandes d'accès aux IS et leur articulation avec le processus de demandes de sillons.

Conformément aux dispositions de l'article L.2111-9 du code des transports, « la société SNCF Réseau a pour mission d'assurer, de façon transparente et non discriminatoire, directement ou par l'intermédiaire de filiales, conformément aux principes du service public et dans le but de promouvoir le transport ferroviaire en France dans un objectif de développement durable, d'aménagement du territoire et d'efficacité économique et sociale :

- 1°) L'accès à l'infrastructure ferroviaire du réseau ferré national, comprenant la répartition des capacités et la tarification de cette infrastructure ;
- 2°) La gestion opérationnelle des circulations sur le réseau ferré national ;
- 3°) La maintenance, comprenant l'entretien et le renouvellement, de l'infrastructure du réseau ferré national ;
- 4°) Le développement, l'aménagement, la cohérence et la mise en valeur du réseau ferré national ;
- 5°) La gestion unifiée des gares de voyageurs, à travers une filiale dotée d'une autonomie organisationnelle, décisionnelle et financière ;
- 6°) La gestion et la mise en valeur d'installations de service ;
- 7°) Des missions transversales nécessaires au bon fonctionnement du système de transport ferroviaire national, au bénéfice de l'ensemble des acteurs de ce système, notamment en matière de gestion de crise et de coordination des acteurs pour la mise en accessibilité du système de transport ferroviaire national aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ;
- 8°) Des missions répondant aux besoins de la défense dans le cadre de la stratégie de sécurité nationale ; [...] »

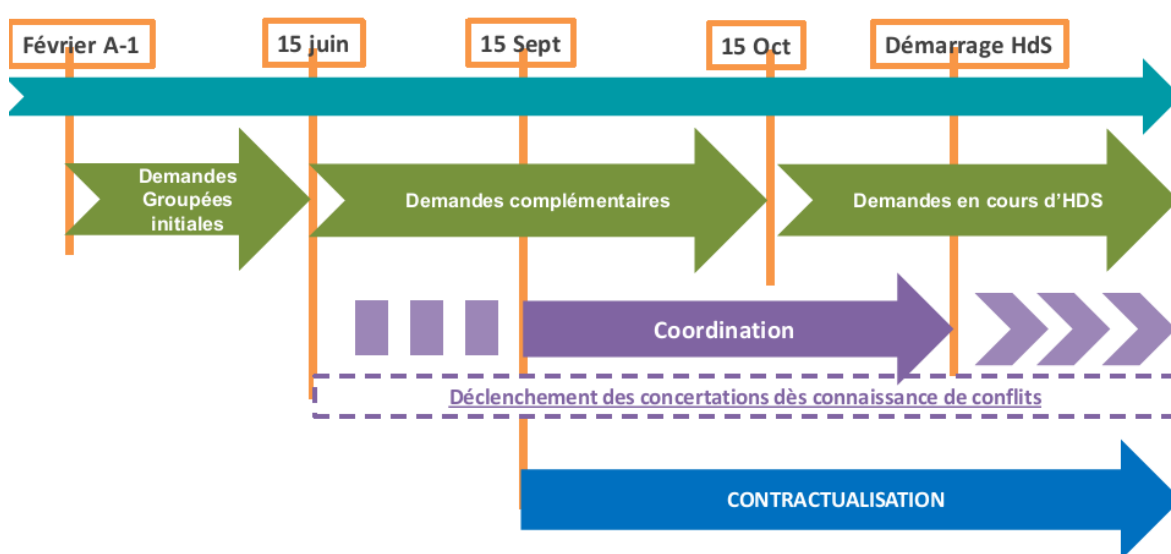
Les installations de service gérées directement par SNCF Réseau sont les suivantes :

- Les terminaux de marchandises à savoir les chantiers de transport combinés et les cours de marchandises ;
- Les sites de tri à la gravité ;
- Les autres sites de tri, formation, manœuvre, garage de trains.

C'est en sa qualité de gestionnaire principal du réseau ferré national français et de gestionnaire d'installations de service que SNCF Réseau adresse ses réponses aux questions posées par l'ART dans le cadre de la consultation publique susmentionnée.

Les réponses sont établies en cohérence avec les dispositions du document de référence du réseau (DRR) de l'horaire de service (HDS) 2021 publié le 13 décembre 2019 relative à l'allocation des capacités sur les installations de service.

A noter que le calendrier des demandes complémentaires de voies de service publié le 13 décembre dernier, et repris ci-après, a été ajusté à la suite des échanges menés avec les services de l'ART dans le cadre de la pré-instruction portant sur le DRR 2021. La date limite de ces demandes, initialement fixée au 15 novembre A-1, a été avancée au 15 octobre A-1.



Question 1 – Chronologie des besoins et identification des installations de service stratégiques du point de vue des délais de réponses à des demandes d'accès

- a. *Du point de vue des entreprises ferroviaires/candidats autorisés, faut-il en priorité obtenir des réponses relatives à l'accès aux installations de service de la part des gestionnaires d'installations de service avant d'obtenir des réponses concernant les demandes de sillons de la part du gestionnaire d'infrastructure ? Ou bien la priorité est-elle donnée aux réponses concernant les demandes de sillons ? Ou encore, les réponses relatives à l'accès aux installations de service et aux demandes de sillons doivent-elles être le plus possible simultanées ?*

S'agissant des voies de service, le calendrier des demandes de capacités et de traitement de ces demandes fixé au point 4.9 du document de référence du réseau (DRR) de l'horaire de service 2021 découle des échanges menés avec les entreprises ferroviaires dans le cadre du groupe de travail COOPERE relatif aux voies de service.

Dans ce cadre, les entreprises ferroviaires n'ont pas demandé de correspondance stricte entre le calendrier d'allocation des sillons et le calendrier d'allocation des voies de service. Ces derniers demeurent cependant proches, le calendrier relatif aux voies de service tenant compte de celui relatif aux capacités sillons.

Par ailleurs, les échéances proposées par le gestionnaire d'infrastructure, notamment celle du 15 juin A-1, relèvent d'un compromis entre les différentes demandes qui ne privilégie pas

un type de service de transport sur l'autre. En effet, l'échéance du 15 juin était considérée comme trop anticipée pour les entreprises ferroviaires de fret et trop tardive pour les entreprises ferroviaires de voyageurs.

S'agissant des autres installations de service, les calendriers de demandes n'ont pas fait l'objet d'observations de la part des parties intéressées dans le cadre de la consultation sur les projets de DRR ou de la conclusion des contrats d'utilisation. Ils n'ont pas non plus été revus par l'Autorité en application des dispositions de l'article L 2123-3-3 du code des transports qui prévoient depuis la loi n°2015-990 du 6 août 2015 que « *les demandes d'accès aux installations de service et aux services mentionnés à l'article L. 2123-1 sont traitées dans un délai raisonnable, fixé par l'Autorité de régulation des transports [...]* ».

Pour les prochains HDS, SNCF Réseau souhaite étudier l'opportunité d'aligner le calendrier relatif aux terminaux de marchandises sur celui des voies de service.

- b. En complément, considérez-vous que l'accès à certaines installations de services stratégiques constitue un point de départ à partir duquel le plan de transport est établi et qu'il faille ainsi obtenir une réponse quant à l'accès à ces installations de service stratégiques en priorité ? Le cas échéant, merci de préciser les installations de service concernées.*

SNCF Réseau considère comme stratégiques les installations de service situées dans les « gares structurantes » pour lesquelles la demande de capacité « *doit être effectuée en même temps que le sillon en apportant les informations nécessaires et en renseignant les champs appropriés de la demande* » (point 4.2.3 du DRR).

La liste des gares dites « structurantes » publiée sur le site Internet de SNCF Réseau dans l'espace « Les documents techniques cités dans le DRR » est présentée ci-après.



- c. De manière générale, comment, selon vous, devraient s'articuler la chronologie du processus de demande et d'allocation de capacités sur l'infrastructure (sillons) et la chronologie du processus de demande et de réponse relatif à l'accès aux installations de service et aux services qui y sont fournis ? Pensez-vous en particulier qu'il serait préférable de fixer des délais de réponse aux demandes dans le calendrier et aux demandes tardives sous la forme de dates butoirs (plutôt que sous la forme de délais exprimés en jours / mois), et ce afin d'établir un calendrier de réponse à ces demandes (i) identique à celui retenu par le DRR pour les réponses aux demandes au service de sillons et aux demandes tardives de sillons, (ii) qui le précède ou (iii) qui lui succède ?*

Sur la première question, cf éléments répondus aux points a. et b. de la question 1.

Sur la seconde question, concernant les voies de service, l'établissement de dates butoirs permet de traiter le volume important de demandes dans des délais adaptés qui garantissent l'équité et la qualité des réponses.

Pour les cours de marchandises et chantiers de transport combiné, le système actuel de délais fonctionne de façon satisfaisante dans la mesure où il y a moins de volumes.

Cependant, comme indiqué ci-avant, SNCF Réseau souhaite étudier l'opportunité d'aligner le calendrier relatif aux terminaux de marchandises sur celui des voies de service.

Question 2 - Distinction entre les différents types de demandes

- a. Pensez-vous qu'il est pertinent de fixer des délais de réponses qui varient selon que la demande d'accès à l'installation de service ou de fourniture de services est dans le calendrier, tardive ou ad hoc ?*

S'agissant des voies de service, SNCF Réseau estime qu'il est pertinent d'établir les délais de réponse selon que la demande d'accès à l'installation de service ou de fourniture de service est dans le calendrier, tardive ou ad hoc et les a fixés en ce sens.

En effet, les demandes dans le calendrier représentent la majorité des demandes et sont traitées selon des délais adaptés qui garantissent l'équité et la qualité des réponses.

S'agissant des terminaux de marchandises, SNCF Réseau souhaite étudier l'opportunité d'aligner le calendrier relatif aux terminaux de marchandises sur celui relatif aux voies de service.

- b. Identifiez-vous une autre segmentation des demandes pour laquelle des délais de réponse différents pourraient être fixés ? Le cas échéant, merci de préciser la segmentation que vous jugez pertinente.*

SNCF Réseau n'identifie pas d'autre segmentation des demandes pour laquelle des délais de réponse différents pourraient être fixés.

- c. Les exemples de délais de réponse proposés ci-dessus vous semblent-ils raisonnables ? Quelles autres propositions envisagez-vous ?*

Les délais proposés par l'ART (30 jours calendaires pour les demandes tardives et 5 jours ouvrables pour les demandes ad hoc) sont raisonnables et cohérents avec ceux fixés par SNCF Réseau dans le DRR pour les demandes d'accès aux installations de service qu'il gère directement et ne nécessitant pas de coordination.

Question 4 – Distinction entre différents types d'installations de service

- a. Pensez-vous qu'il est préférable de fixer un délai de réponse unique pour l'ensemble des installations de services et des services concernés ou que des délais de réponse différents devraient être fixés en fonction de l'installation de service et du service concerné ?*
- b. Le cas échéant, pouvez-vous préciser les distinctions qui vous semblent pertinentes et les différences de délais envisagées ?*

Le gestionnaire d'infrastructure a proposé des modalités de réponses différentes selon les types d'installations de service :

- pour les voies de service, un calendrier avec deux dates butoirs puis des délais de réponse fixés en fonction de la nature de la demande ;
- pour les terminaux de marchandises, des délais de réponse fixés à un mois. Ce délai n'a pas fait l'objet d'observations de la part des parties intéressées dans le cadre de la consultation sur les projets de DRR ou de la conclusion des contrats d'utilisation. Il n'a pas non plus été revu par l'Autorité en application des dispositions de l'article L

2123-3-3 du code des transports qui prévoient depuis la loi n°2015-990 du 6 août 2015 que « *les demandes d'accès aux installations de service et aux services mentionnés à l'article L. 2123-1 sont traitées dans un délai raisonnable, fixé par l'Autorité de régulation des transports [...]* ».

Comme indiqué supra, SNCF Réseau souhaite étudier l'opportunité d'aligner le calendrier relatif aux terminaux de marchandises sur celui des voies de service.



Consultation publique Contribution de Transdev

Projet de décision relative à la fixation d'un délai de réponse aux demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive 2012/34/UE et de fourniture de services dans lesdites installations

Début : 13 novembre 2019

Fin : 13 décembre 2019

Objet et modalités de la consultation publique

Conformément à l'article 13, paragraphe 4, de la directive 2012/34/UE, l'Autorité est chargée de fixer un délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive, introduites par les entreprises ferroviaires, et de fourniture de services dans lesdites installations, doivent être traitées.

En outre, l'article 9, paragraphe 1, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 précise que des délais différents peuvent être fixés en fonction du type d'installations de service et/ou des services concernés.

Le présent document a pour objet de consulter les entreprises ferroviaires, les candidats autorisés et les gestionnaires d'installations de service (ci-après « les acteurs ») sur les délais de réponses aux demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services qu'ils considèrent raisonnables.

En complément, le présent document interroge ces acteurs sur la façon dont ils procèdent, en particulier en termes de calendrier, lorsqu'ils formulent leurs demandes de sillons et leurs demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services, afin de s'assurer que les délais qui seront fixés pour le traitement des demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services sont cohérents avec les pratiques des acteurs.

Les personnes intéressées peuvent apporter toutes les observations qu'elles souhaitent s'agissant des questions posées ou de tout autre sujet d'intérêt.

Les observations sur le présent document, ainsi que toutes contributions qui apparaîtraient opportunes pour éclairer l'Autorité, peuvent être transmises jusqu'au 13 décembre 2019, soit :

- de préférence par mail : consultation.publique@arafer.fr
- par courrier au siège : Autorité de régulation des transports
48 boulevard Robert Jarry
CS 81915
72 019 LE MANS cedex 2

Sauf demande contraire expressément formulée, l'Autorité, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par un secret

protégé par la loi et, le cas échéant, sous réserve des passages que les contributeurs souhaiteraient garder confidentiels.

A cette fin, les contributeurs sont invités à indiquer précisément les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par un secret protégé par la loi.

L'Autorité se réserve le droit de publier une synthèse des contributions (sous réserve des éléments confidentiels), sans faire mention, le cas échéant, de leurs auteurs.

Références

- Directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 modifiée établissant un espace ferroviaire unique européen.
- Règlement d'exécution (UE) 2017/2177 de la Commission du 22 novembre 2017 concernant l'accès aux installations de service et aux services associés au transport ferroviaire.

Sommaire

1. RAPPEL DU CONTEXTE	4
1.1. Sur les dispositions de la directive 2012/34/UE et du règlement d'exécution (UE) 2017/2177	4
1.1.1. Rappel du cadre général.....	4
1.1.2. Délais de réponse aux demandes « ad hoc », aux demandes « tardives » et aux demandes concernant les installations d'entretien.....	4
1.1.3. Délais de réponse aux demandes relatives à des services complémentaires et connexes.....	5
1.2. Sur les pratiques dans les pays membres de l'Union Européenne.....	6
1.3. Sur les délais de réponse aux demandes de sillons prévus dans le document de référence du réseau	7
1.3.1. Délais de réponse aux demandes au service de sillons	7
1.3.2. Délais de réponse aux demandes tardives de sillons.....	8
1.3.3. Délais de réponse aux demandes en adaptation et de dernière minute de sillons	8
2. INFORMATIONS DEMANDEES	8
2.1. Sur les pratiques des entreprises ferroviaires concernant la réservation de sillons et la demande d'accès aux installations de service et de fourniture de services.....	9
2.2. Sur les distinctions à établir, en fonction du type de demande et des installations de service concernées, afin de fixer les délais de réponse correspondants.....	9

1. RAPPEL DU CONTEXTE

1. Afin que les entreprises ferroviaires puissent répondre aux questions de l'Autorité, le présent document présente les dispositions de la directive 2012/34/UE et du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 en ce qui concerne les délais de réponse, devant être fixés par l'Autorité, aux demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services dans lesdites installations. Par ailleurs, les délais fixés dans d'autres pays de l'Union Européenne, membres du groupe IRG-Rail¹, sont présentés, ainsi que les délais de réponse aux demandes de sillons fixés dans le document de référence du réseau.

1.1. Sur les dispositions de la directive 2012/34/UE et du règlement d'exécution (UE) 2017/2177

1.1.1. Rappel du cadre général

2. Comme indiqué en introduction, l'article 13, paragraphe 4, de la directive 2012/34/UE, dispose que l'Autorité est chargée de fixer un délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive, et de fourniture de services dans lesdites installations, introduites par les entreprises ferroviaires, doivent être traitées.
3. L'article 9, paragraphe 1, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 permet par ailleurs que des délais différents puissent être fixés en fonction du type d'installations de services et des services concernés. Le paragraphe 6 du même article précise également que « *les délais visés aux paragraphes 3, 4 et 5 peuvent être prolongés avec l'accord du candidat concerné* ».

3.1.1. Délais de réponse aux demandes « ad hoc », aux demandes « tardives » et aux demandes concernant les installations d'entretien

4. L'article 9, paragraphe 4, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 distingue les demandes « ad hoc », les demandes « tardives » et les demandes concernant les installations d'entretien.
5. Aux termes de l'article 3, point 10) du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, on entend par « *demande ad hoc* », « *une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire couplée à une demande ad hoc de sillon pour un sillon individuel visé à l'article 48, paragraphe 1, de la directive 2012/34/UE* ». L'Autorité comprend que ces demandes ad hoc correspondent en pratique à des besoins ponctuels, par opposition aux besoins récurrents, qui peuvent donc pour cette raison donner lieu à des demandes d'accès et de fourniture de services programmables à l'avance par les entreprises ferroviaires.
6. Le premier alinéa de l'article 9, paragraphe 4, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 prévoit que pour les demandes ad hoc concernant l'accès aux installations de service énumérées à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i) et la fourniture de services dans ces installations, l'Autorité doit tenir compte des délais déjà fixés à l'article 48, paragraphe 1, de la directive 2012/34/UE. Ledit paragraphe dispose que « *le gestionnaire de l'infrastructure répond, dans un délai aussi court que possible et, en tout cas, dans les cinq jours ouvrables, aux demandes ad hoc de sillons individuels* ». Aux termes de l'article 3, point 11) du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, on entend par « *demande tardive* », « *une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire introduite après*

¹ L'IRG-Rail, composé de 31 régulateurs ferroviaires européens, a pour objectif de faciliter la création d'un marché européen du transport ferroviaire compétitif, efficace et durable. L'IRG-Rail sert de plate-forme de coopération, d'échange d'informations et de bonnes pratiques entre les régulateurs afin de relever les défis réglementaires actuels et futurs du secteur.

l'expiration du délai pour la soumission des demandes défini par l'exploitant de l'installation en question ». L'Autorité comprend que les demandes tardives correspondent à des demandes programmables à l'avance et qui sont introduites après l'expiration du délai pour la soumission des demandes défini par l'exploitant de l'installation, par opposition aux demandes programmables qui sont introduites avant l'expiration de ce délai. Ces dernières demandes sont qualifiées de « demandes dans le calendrier » dans le présent document.

Comme indiqué au deuxième alinéa de l'article 9, paragraphe 4, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, les demandes tardives sont définies comme telles en fonction de la date limite annuelle que l'exploitant d'une installation de service a éventuellement fixée pour la présentation des demandes d'accès aux installations de service et de services associés au transport ferroviaire énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i) de la directive 2012/34/UE. S'agissant des délais de réponse aux demandes tardives, l'Autorité doit tenir compte, afin de les fixer, des délais appliqués par le gestionnaire d'infrastructure pour le traitement de ces demandes.

7. Le troisième alinéa de l'article 9, paragraphe 4, du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 indique également qu'en ce qui concerne les « *installations de service et les services associés au transport ferroviaire mentionnés à l'annexe II, point 2, point e) [de la directive 2012/34/UE], le délai commence à courir dès que la compatibilité technique du matériel roulant avec ces installations et l'équipement a été évaluée et que le candidat en a été informé* ».

7.1.1. Délais de réponse aux demandes relatives à des services complémentaires et connexes

8. L'article 9, paragraphe 5 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177, dispose que « *[l]es exploitants d'installations de service qui fournissent des services complémentaires et des services connexes mentionnés à l'annexe II, points 3 et 4, de la directive 2012/34/UE répondent aux demandes pour de tels services dans le délai fixé par l'organisme de contrôle ou, en l'absence d'un tel délai, dans un délai raisonnable.* » Les délais fixés conformément à l'article 9 paragraphe 4 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 doivent être respectés par « *tous les exploitants d'installations de service concernés, y compris les fournisseurs de services complémentaires et connexes énumérés à l'annexe II, points 3 et 4* », « *lorsqu'un candidat soumet des demandes ad hoc pour plusieurs services associés au transport ferroviaire fournis dans une installation de service et indique que seule une attribution simultanée desdits services l'intéresse* ».
9. L'article susmentionné précise qu'« *en ce qui concerne les services associés au transport ferroviaire mentionnés à l'annexe II, point 4, point e), le délai commence à courir dès que la compatibilité technique du matériel roulant avec les installations et l'équipement a été évaluée et que le candidat en a été informé.* ».

1.2. Sur les pratiques dans les pays membres de l'Union Européenne

10. Une étude a été réalisée et publiée en 2018 par le groupe IRG-Rail sur les délais de réponses aux demandes d'accès aux installations de services et de fourniture de services fixés dans les pays membres du groupe.
11. Les 24 pays ayant participé à l'étude sont l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède et le Royaume-Uni.
12. A la date de l'étude, sur ces 24 pays, 8 n'avaient pas encore fixé de délais de réponse conformément à la directive 2012/34/UE². En Allemagne, l'exploitant des installations de services doit répondre sans délais (« *without delay* »). Les 15 autres ont fixé un délai variant de 3 jours à 3 mois.
13. Parmi les pays ayant fixé un délai de réponse, 9 pays ont fixé un seul et unique délai s'appliquant à l'ensemble des installations de services et ne dépendant pas du moment où la demande est formulée.

Tableau 1. Délais de réponse dans les pays ayant fixé un délai de réponse unique.

3 jours	Croatie
Environ ³ 15 jours	Hongrie, Pologne, Portugal, Slovénie
Environ ⁴ 1 mois	Lettonie, Luxembourg, Roumanie, Slovaquie

14. Un certain nombre de pays ont fixé des délais en fonction :

- des installations de service concernées : Belgique, Italie, Pays-Bas
- du moment où la demande a été formulée : Autriche, Italie, Royaume-Uni
- de la nécessité de réserver des sillons dans le même temps : Autriche, Suède
- de la complexité de la demande : Belgique.

² Les autorités de régulation de la Bulgarie, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Lituanie, et Norvège n'ont pas fixé de délais de réponse à ce jour.

³ Pour plus de précisions cf. *IRG-Rail - Report on time limits set in the Member States for answering requests by railway undertakings for access to, and supply of services in the service facility pursuant to Article 13(4) of Directive 2012/34/EU*.

⁴ Ibid.

15. Le tableau ci-dessous résume la façon dont les délais sont fixés dans les pays mentionnés ci-dessus.

Tableau 2. Délais de réponse dans les pays ayant fixé plusieurs délais de réponse

Autriche	Règle générale : 1 mois • Demandes ad hoc : 5 jours • Pour les demandes nécessitant la réservation de sillons : dans les délais impartis pour répondre à la demande de sillon
Belgique	• Délais de réponse seulement pour les gares de voyageurs : ○ Demande simple : 1 mois ○ Demande complexe : 3 mois
Italie	• Pour les gares de voyageurs : ○ Demande relative aux espaces disponibles pour la vente de billets et l'accueil des voyageurs : 15 jours ○ Demande relative aux espaces disponibles pour les distributeurs de billets et l'information itinérante : 10 jours • Pour les autres installations de service ○ Demande dans le calendrier : 1 mois ○ Demande ad hoc : même délais que pour les demandes de sillons
Pays-Bas	• Pour les services de maintenance : 30 jours ouvrables • Pour les autres installations de service : 20 jours ouvrables
Suède	Règle générale : 1 mois • Exception : pour les demandes nécessitant la réservation de sillons selon un calendrier qui n'aurait pas encore été déterminé, la règle générale s'applique une fois que le calendrier a été fixé.
Royaume-Uni	Règle générale : 10 jours ouvrables • Demande tardive : dans un délai plus court, dans la limite du raisonnable

1.3. Sur les délais de réponse aux demandes de sillons prévus dans le document de référence du réseau

1.3.1. Délais de réponse aux demandes au service de sillons

16. Comme indiqué dans le document de référence du réseau (DRR) publié par SNCF Réseau pour l'horaire de service 2020, « de décembre A-2 à septembre A-1, SNCF Réseau construit l'horaire de service de l'année A sur la base des sillons demandés au plus tard le deuxième lundi d'avril A-1 ». Les demandes « au service » correspondent donc aux demandes formulées dans cet intervalle.
17. SNCF Réseau communique aux demandeurs un projet d'horaire de service début juillet A-1, soit trois mois après la date limite pour formuler les demandes de sillons. Une réponse définitive est transmise aux demandeurs début septembre A-1

1.3.2. Délais de réponse aux demandes tardives de sillons

18. Le document de référence du réseau indique que les demandes tardives sont celles formulées entre le deuxième lundi d'avril A-1 et mi-octobre A-1. Ces demandes doivent recevoir une réponse avant novembre A-1.

1.3.3. Délais de réponse aux demandes en adaptation et de dernière minute de sillons

19. Les demandes de sillons « en adaptation » sont celles formulées à partir de mi-octobre A-1. Les demandes de sillons « *de dernière minute* » renvoient quant à elles aux demandes formulées entre J-7 et le jour J de circulation du train. Ces deux types de demandes sont désormais traitées dans un délai de 5 jours ouvrables, uniquement pour les demandes individuelles de création.

2. INFORMATIONS DEMANDEES

20. L'Autorité souhaite consulter les acteurs afin d'obtenir leur avis sur les délais de réponses aux demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services qu'ils considèrent raisonnables. Pour cela, le présent document fournit aux acteurs les informations sur lesquelles l'Autorité s'est appuyée pour nourrir sa réflexion et proposer des délais de réponse qui lui semblent raisonnables.
21. L'Autorité interroge tout d'abord les acteurs sur la façon dont ils procèdent (i) lorsqu'ils formulent leurs demandes de sillons et leurs demandes d'accès aux installations de services et de fourniture de services (entreprises ferroviaires et candidats autorisés) et (ii) lorsqu'ils fournissent cet accès et ces services (gestionnaires d'installations de service), afin de s'assurer que les délais qui seront fixés sont cohérents avec les pratiques des acteurs. Les acteurs sont ensuite invités à donner leur avis sur les distinctions établies entre les différents types de demandes et sur la pertinence de fixer des délais différents en fonction des installations de services et des services concernés. Les acteurs sont également invités à donner leur avis quant aux délais aujourd'hui applicables à l'accès aux installations de service.

2.1. Sur les pratiques des entreprises ferroviaires concernant la réservation de sillons et la demande d'accès aux installations de service et de fourniture de services

22. De manière générale, l'Autorité souhaite savoir comment les entreprises ferroviaires et les candidats autorisés articulent leurs demandes de sillons et leurs demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services, et ce afin de s'assurer que les délais qui seront fixés sont cohérents avec les pratiques des acteurs.

Question 1 – Chronologie des besoins et identification des installations de service stratégiques du point de vue des délais de réponses à des demandes d'accès

- a. *Du point de vue des entreprises ferroviaires/candidats autorisés, faut-il en priorité obtenir des réponses relatives à l'accès aux installations de service de la part des gestionnaires d'installations de service avant d'obtenir des réponses concernant les demandes de sillons de la part du gestionnaire d'infrastructure ? Ou bien la priorité est-elle donnée aux réponses concernant les demandes de sillons ? Ou encore, les réponses relatives à l'accès aux installations de service et aux demandes de sillons doivent-elles être le plus possible simultanées ?*

La priorité reste l'accès au sillon via la réponse du gestionnaire d'infrastructure. Il conviendra cependant d'avoir un minimum de connaissance des installations de service disponibles pour concevoir une offre intéressante et optimisée.

- b. *En complément, considérez-vous que l'accès à certaines installations de services stratégiques constitue un point de départ à partir duquel le plan de transport est établi et qu'il faille ainsi obtenir une réponse quant à l'accès à ces installations de service stratégiques en priorité ? Le cas échéant, merci de préciser les installations de service concernées.*

Notre plan de transport ne sera pas établi à travers les installations de service, mais si on veut faire en

sorte que la mise en concurrence soit équitable et saine, au moment de la réponse aux appels d'offres, nous devons avoir une vision claire des possibilités et des disponibilités des installations de services.

- c. *De manière générale, comment, selon vous, devraient s'articuler la chronologie du processus de demande et d'allocation de capacités sur l'infrastructure (sillons) et la chronologie du processus de demande et de réponse relatif à l'accès aux installations de service et aux services qui y sont fournis ? Pensez-vous en particulier qu'il serait préférable de fixer des délais de réponse aux demandes dans le calendrier et aux demandes tardives sous la forme de dates butoirs (plutôt que sous la forme de délais exprimés en jours / mois), et ce afin d'établir un calendrier de réponse à ces demandes (i) identique à celui retenu par le DRR pour les réponses aux demandes au service de sillons et aux demandes tardives de sillons, (ii) qui le précède ou (iii) qui lui succède ?*

Dans l'idéal, il faudrait que SNCF Réseau mette en place avant l'allocation des sillons un dispositif permettant une visibilité sur la disponibilité des installations de service en intégrant un pourcentage de disponibilité. Ainsi au moment de la commande des sillons, on peut imaginer plusieurs scénarios et hypothèses pour optimiser les roulements et anticiper les besoins.

2.2. Sur les distinctions à établir, en fonction du type de demande et des installations de service concernées, afin de fixer les délais de réponse correspondants

23. L'article 9, paragraphe 4 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 établit une distinction entre demandes ad hoc et demandes tardives, par opposition aux demandes formulées avant la date limite annuelle pour la présentation des demandes d'accès aux installations de service, lorsqu'elle est prévue par l'exploitant des installations de service.
24. Par ailleurs, le document de référence du réseau (DRR) prévoit également trois délais de réponse aux demandes de sillons selon qu'il s'agit (1) de demandes au service, (2) de demandes tardives au service ou (3) de demandes en adaptation ou de dernière minute.
25. L'Autorité envisage donc de distinguer pour les installations de services trois types de demandes et de fixer des délais différents en conséquence, en tenant compte des dispositions prévues dans le DRR et des réponses apportées par les EF et les candidats autorisés aux questions posées dans le présent document.
26. Les trois types de demande envisagés ainsi que des exemples de délais correspondants sont les suivants :
 - Demande dans le calendrier : une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire formulée avant la date limite annuelle fixée par l'exploitant de l'installation de service pour la présentation des demandes d'accès

Exemple de délai de réponse envisagé : à déterminer en fonction des réponses des acteurs à la question 1.
 - Demande tardive : une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire formulée après la date limite annuelle fixée par l'exploitation de l'installation de service pour la présentation des demandes d'accès aux installations de service.

Exemple de délai de réponse envisagé : 30 jours calendaires.
 - Demande ad hoc : une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire couplée à une demande ad hoc de sillon visée à l'article 48, paragraphe 1 de la Directive 2012/34/UE.

Exemple de délai de réponse envisagé : 5 jours ouvrables.

Question 2 - Distinction entre les différents types de demandes

- a. *Pensez-vous qu'il est pertinent de fixer des délais de réponses qui varient selon que la demande d'accès à l'installation de service ou de fourniture de services est dans le calendrier, tardive ou ad hoc*

?

Nous sommes favorables à l'établissement d'une distinction en fonction de la période de la demande.

b. Identifiez-vous une autre segmentation des demandes pour laquelle des délais de réponse différents pourraient être fixés ? Le cas échéant, merci de préciser la segmentation que vous jugez pertinente.

Non.

c. Les exemples de délais de réponse proposés ci-dessus vous semblent-ils raisonnables ? Quelles autres propositions envisagez-vous ?

Les délais proposés ci-dessus nous conviennent.

27. L'article 9, paragraphe 1 du règlement d'exécution (UE) 2017/2177 précise que des délais différents peuvent être fixés en fonction du type d'installation de service et/ou des services concernés.
28. Par ailleurs, les offres de référence publiées par les exploitants d'installations de service prévoient des délais de demande d'accès à ces installations et de fourniture de services, ainsi que des délais de réponse, qui varient en fonction de l'installation de service concernée. Le tableau 3 rappelle les délais, lorsqu'ils ont été fixés, pour chaque installation de service.

Tableau 3. Calendrier de la procédure de demande d'accès aux installations de services et de fourniture de services.

Réponse aux demandes ...		
	... dans le calendrier	... hors-calendrier ⁵
Centres de maintenance (SNCF Mobilités)	→ 1 mois pour les demandes de « maintenance préventive »	→ 1 semaine pour les demandes de « maintenance corrective »
Combustible (SNCF Mobilités)	→ 5 jours ouvrés	→ Dans les « meilleurs délais » pour les demandes non-programmées
Gares de voyageurs (SNCF Gares & Connexions)	Non précisé	Non précisé
Desserte transmanche d'une nouvelle gare	→ 6 mois	Non précisé
Demande de locaux	→ 3 mois	Non précisé
Voies de service ⁶ (SNCF Réseau)	→ 15 septembre pour les demandes groupées formulées entre le mois de février et le 15 juin A-1	→ Au fil de l'eau et au plus tôt le 16 septembre pour les demandes complémentaires effectuées entre le 15 juin et le 15 novembre A-1 → 30 jours pour les demandes récurrentes en cours d'HDS → 5 jours pour les demandes ad hoc en cours d'HDS

29. En ce qui concerne la demande d'accès aux terminaux de marchandises et gares de triage, le DRR précise qu'elle « doit être effectuée, au plus tard en même temps que la demande de sillons en renseignant la case observations de la demande, auprès de SNCF Réseau, afin qu'il puisse à la fois disposer des précisions utiles pour effectuer le calcul horaire du sillon et préparer la mise en œuvre des moyens permettant d'assurer l'accès aux équipements concernés. »

⁵ Dans les offres de référence des exploitants d'installations de services, il n'existe pas toujours de distinction entre demande tardive et demande ad-hoc et un même délai de réponse est fixé pour les demandes qui ne s'inscrivent pas dans le calendrier décrit dans l'offre de référence.

⁶ Calendrier prévu en l'absence de conflit entre les demandes des entreprises ferroviaires. En cas de conflit, la réponse se fait à l'issue d'une concertation.

Question 4 – Distinction entre différents types d'installations de service

- a. *Pensez-vous qu'il est préférable de fixer un délai de réponse unique pour l'ensemble des installations de services et des services concernés ou que des délais de réponse différents devraient être fixés en fonction de l'installation de service et du service concerné ?*

Non il est important de distinguer en fonction du type d'installation de service et du type de besoin. Il est évident que lorsque nous sommes dans une panne de type corrective où le matériel est immobilisé en attendant la réparation, l'urgence est différente par rapport à une maintenance préventive. L'urgence de la demande requiert un délai de réponse adapté pour assurer la bonne continuité du service. Ainsi par exemple, concernant les délais indiqués dans le tableau 3, il nous semblerait pertinent de modifier le délai de réponse aux demandes de maintenance corrective dans les centres de maintenance. 72h nous apparaît être plus adapté que une semaine pour une bonne continuité du service.

- b. *Le cas échéant, pouvez-vous préciser les distinctions qui vous semblent pertinentes et les différences de délais envisagées ?*

Ainsi par exemple, concernant les délais indiqués dans le tableau 3, il nous semblerait pertinent de modifier le délai de réponse aux demandes de maintenance corrective dans les centres de maintenance. 72h nous apparaît être plus adapté qu'une semaine pour une bonne continuité du service. Il ne suffit pas juste d'obtenir une réponse dans le délai imparti, mais aussi d'avoir un accès suffisamment rapide au centre de maintenance.



Issy les Moulineaux,
Le 13 janvier 2020

Objet : Consultation publique relative aux délais de réponse aux demandes d'accès aux installations de service

Consultation.publique@arafer.fr

L'ART a lancé le 13 novembre 2019 une consultation relative aux délais de réponse aux demandes d'accès aux installations de service. Thello souhaite apporter les éléments de réponse suivant.

Dans la logique de production d'un service de transport de voyageurs, l'entreprise ferroviaire a impérativement et quotidiennement besoin d'accéder à (1) des voies et installations de vidange des WC (2) des voies permettant la réalisation des opérations de nettoyage des rames (3) des voies de remisage et voies de garage/de stationnement et (4) des voies permettant la réalisation d'opérations de maintenance.

Schématiquement et selon les règles de propriété actuelles, nous indiquons sous le terme « atelier » l'ensemble de types de voies présentes dans les installations de SNCF Voyageurs et sous le terme « voies de service » les voies gérées par SNCF Réseau.

Le sillon, parce qu'il l'élément structurant de l'offre commerciale, reste le point d'ancrage de l'organisation industrielle. Pour autant le caractère systémique du ferroviaire impose d'intégrer l'accès aux IS à la logique de rotation des rames pour garantir une chaîne logistique optimum et en conséquence une concurrence équitable des EF. En effet, plus la chaîne est robuste plus l'entreprise est en mesure de réduire ces coûts de production.

Par ailleurs dans la mesure où la modélisation d'un service voyageur s'envisage généralement sur un temps long et vue la complexité des projets d'exploitation, il nous paraît indispensable de travailler de manière concertée et coordonnée avec le gestionnaire de réseau et le/les gestionnaires d'installations de service identifiés pour établir en amont cette chaîne de production.

La concertation paraît nécessaire puisque par exemple :

- selon les temps de crochet en gare (le niveau de saturation de la gare d'arrivée/de départ), le stationnement prolongé en gare ne sera pas toujours possible et donc une voie de stationnement sera utile, ou encore

Thello

Société par Actions Simplifiée à associé Unique au Capital de 10 500 000 €
21, rue Camille Desmoulins – 92130 Issy les Moulineaux
520 287 004 RCS Nanterre



- selon l'atelier auquel l'EF demandera l'accès, les voies d'arrivée en gare pourraient être différentes, comme à Gare de Lyon où cela peut conditionner l'arrivée en hall 1 ou 2.

Enfin, la nécessité d'accéder aux installations de manière non programmée est indispensable répondre aux aléas de circulation inévitables (essentiellement pour des opérations de maintenance corrective). A cet égard il nous semble important d'indiquer que plus les conditions d'accès à une installation en inopiné sont flexibles et la réponse réactive (→ voir réponse question 2) moins l'entreprise aura intérêt à sécuriser dès programmation des créneaux (en préventif) pour gérer les aléas et ainsi consommer inutilement des ressources capacitaires.

Ce besoin de réactivité dans les situations inopinées est d'autant plus fort lorsqu'il s'agit de remettre en circulation une rame GV. En effet, la valeur commerciale de l'immobilisation d'une rame GV nous paraît *a priori* bien plus élevée que la valeur d'immobilisation wagon ou d'une voiture isolée.

Considérant ces considérations préalables, Thello formule les réponses suivantes.

Question 1 – Chronologie des besoins et identification des installations de service stratégique du point de vue des délais de réponses à des demandes d'accès.

Thello estime qu'au moment de la construction d'un service de transport voyageur, la réponse au sillon est prioritaire ; en tout cas, le sillon nous paraît être le point de départ du plan de transport et donc partant de la logique industrielle globale à mettre en place. Pour autant il est impératif que l'accès à l'ensemble des installations indispensable à la réalisation du service soit parfaitement coordonné.

Dans la mesure où le service de transport voyageurs se construit avec une certaine anticipation, que les délais de réponse aux demandes programmables soient exprimés en jours calendaires, plutôt qu'en date butoir, ne nous pose pas difficulté particulière.

De notre expérience, le délai préfixe a été intégré dans le planning de mise en place du service. En outre un délai de 30 jours calendaires pour répondre à une demande programmable nous semble raisonnable (sous réserve des précisions apportées à la question 3).

Question 2 - Distinction entre les différents types de demandes

Thello estime que les temps de traitement d'une demande programmable (dans le calendrier ou tardive) peuvent être différents des temps de réponse à une demande ad hoc/non programmée. Le délai de 30 jours calendaires pour le traitement des demandes programmables semble raisonnable (sous réserve des précisions apportées à la question 3).



En revanche, il nous semble impératif de raccourcir les délais de réponse à une demande *ad hoc* qui serait réalisée dans un atelier dans lequel l'EF réalise ses opérations programmables.

La demande *ad hoc* est celle qui répond aux besoins ponctuels de l'EF. S'agissant des demandes d'accès aux ateliers, elle correspond donc essentiellement, sous réserve de notre bonne compréhension, aux demandes pour des opérations de maintenance correctives ou de nettoyage rendues nécessaires suite à un aléa de circulation.

Or, dans la mesure où en situation nominale de l'entreprise a été intégré dans le plan de charge de l'atelier, il nous semble pertinent que son gestionnaire intègre, de ce fait (considérant les aléas comme inhérents à la réalisation du service de transport), un temps de mise à disposition des installations pour la gestion des aléas de ladite entreprise. En conséquence Thello souhaiterait qu'un accès à l'atelier soit effectif dans les 48h suivant la demande, ce quelque soit le type d'opération demandée.

Question 3 – Distinction entre différents types d'installations de service

Sous réserve d'une analyse approfondie, Thello a du mal à percevoir ce qui implique des temps longs pour répondre à un besoin de voies de service, qu'elle soit programmable ou *ad hoc*.

En effet, si l'on peut imaginer dans certains cas la difficulté à planifier/organiser l'accès d'une entreprise dans un atelier, la réponse à une demande de voies de service semble a priori ne requérir aucune ingénierie particulière justifiant des délais de traitement de 30 jours calendaires.

Nous souhaitons que le délai de réponse à une demande d'accès à une VS soit effectif dans les 48h (sauf cas dument justifié de gestion d'une co-activité où la réponse intervient suite à la mise en place d'une concertation efficace dans un délai de 48h).

Contribution de **Euro Cargo Rail** à la consultation publique portant sur le projet de décision relative à la fixation de délais de réponse aux demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive 2012/34/UE et de fourniture de services dans lesdites installations.

Question n°1 :

- a) Nous pensons que les réponses relatives à l'accès aux installations de service et aux demandes de sillons doivent être le plus possible effectuées simultanément.
- b) Ce n'est pas l'accès à l'installation de service, qui doit conditionner le plan de transport de l'entreprise ferroviaire. Mais bien l'accès aux installations de service qui doit s'adapter au plan de transport.
- c) La chronologie d'allocation de capacités sur l'infrastructure (sillons), et celle du processus de demande et, de réponse à l'accès aux installations de service et aux services qui y sont fournis doivent être simultanées. Le calendrier des réponses aux accès des installations de service doit être celui de l'allocation de la capacité.

Question n°2 :

- a) Il est pertinent que les délais de réponse soient déterminés et surtout respectés. La demande d'accès à l'installation de service devant être en corrélation avec le sillon alloué.
- b) Non, nous ne voyons pas une autre segmentation ou les délais de réponse pourraient être différents.
- c) Non, les délais de réponse proposés ici sont beaucoup trop longs et plus particulièrement, le délai de trente jours à une demande tardive. Les entreprises ferroviaires ont besoin de beaucoup plus de réactivité de « service » à ce sujet.

Question n°4 :

- a) Des délais de réponse peuvent être différents selon les cas d'intervention. En effet, pour exemple, celui d'une intervention pour maintenance lourde pourrait être différent de celui d'une maintenance curative. Nous pourrions considérer que pour une maintenance lourde, le délai acceptable pourrait s'échelonner jusqu'à un mois. Tandis que pour une maintenance curative, il doit au maximum être compris entre un jour et 7 jours ouvrés. En tout état de cause, celui-ci doit toujours être attaché au sillon demandé.

Contribution de **Régions de France** à la consultation publique portant sur le projet de décision relative à la fixation de délais de réponse aux demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive 2012/34/UE et de fourniture de services dans lesdites installations.

La consultation publique de l'ART relative à la fixation d'un délai de réponse aux demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive 2012/34/UE, et de fourniture de services dans lesdites installations, n'amène pas à des remarques particulières de Régions de France. Toutefois, elle amène aux réflexions générales présentées ci-dessous.

Ces installations concernent notamment les gares de voyageurs, leurs bâtiments et les autres infrastructures (y compris l'affichage d'informations sur les voyages et les emplacements convenables prévus pour les services de billetterie), les terminaux de marchandises et gares de triage, les voies de garage, les installations, hors maintenance lourde, d'entretien, nettoyage, lavage et avitaillement.

Dans le cadre actuel, Régions de France a été amené à préciser que, dans le cadre du DRR 2021-2023, la tarification des voies de services nouvellement mise en œuvre apparaissait trop confuse. Dès lors, les régions ont proposé la mise en place d'une année blanche permettant d'avoir des données et montants fiables.

Il reste nécessaire de préciser que, dans le cadre de l'ouverture à la concurrence des marchés ferroviaires régionaux, mais également en application des dispositions réglementaires attendues du pacte ferroviaire sur les gares monotransporteur, et en application de l'article 172 de la loi d'orientation des mobilités, les régions pourraient être amenées, au-delà de leur compétence d'autorité organisatrice des mobilités, à devenir gestionnaires d'infrastructures et/ou d'installations de services.

Au regard du potentiel rôle de gestionnaires d'infrastructures et/ou d'installations de services des Régions, il apparaît tout à fait légitime que cette fonction se traduise par une relation nouvelle en matière de régulation entre l'ART et les collectivités. L'ART, avec l'expertise pouvant être apportée par l'IRG-Rail, joue ainsi son rôle « de compréhension et appréhension du marché ferroviaire », et, dans le cas précis, pour la fixation des délais de réponses aux demandes d'accès aux IS. Dès lors, il apparaît nécessaire de souligner que ces délais pourraient, avec l'appui de l'ART, faire l'objet d'évolution, en fonction de l'évolution du statut des IS pouvant être prochainement reprises en gestion par les régions.

Ce nouveau cadre de régulation entre l'ART et les régions, en tant que gestionnaires d'infrastructures et/ou d'installations de services, garantirait et justifierait ainsi pleinement l'extension d'un pouvoir réglementaire régional, par exemple pour définir une segmentation des gares à une échelle territoriale, le périmètre d'application du « décret gares », ou encore des futurs comités de concertation des gares.

Contribution de **Renfe** à la consultation publique portant sur le projet de décision relative à la fixation de délais de réponse aux demandes d'accès aux installations de service visées à l'annexe II, point 2 de la directive 2012/34/UE et de fourniture de services dans lesdites installations.

Question n°1 :

- c) Le processus de demande de capacité devrait se faire au même temps que la demande d'accès aux installations de services (maintenance); du même, une attribution coordonnée des sillons et des installations de maintenance (installations de services), avec la supervision nécessaire, serait la meilleure solution pour garantir la viabilité des opérations.

Peut-être, un délai de réponse pour la maintenance corrective qu'aïlle en compte la durée des actions, à faire pourrait être raisonnable.

Avec les délais prévus (à ce jour), les incidents qui vont préciser d'une maintenance corrective peuvent produire l'immobilisation d'une rame pour une semaine jusqu'au l'obtention de réponse, avec l'important coût d'opération que ça comporte.

D'autre part, les textes existantes à ce jour ne sont pas clairs par rapport au délai pour pouvoir accéder aux installations de service, mais à l'obtention d'une réponse qui n'est pas définie (voir chapitre 6.2 de la ORM2020 de la SNCF).