

Décision n° 2020-044 du 30 juillet 2020

portant règlement du différend entre la région Hauts-de-France et SNCF Voyageurs concernant la transmission d'informations relatives à l'organisation ou à l'exécution des services publics de transport ferroviaire de voyageurs et aux missions faisant l'objet du contrat de service public conclu entre la région et SNCF Voyageurs

L'Autorité de régulation des transports (ci-après, « l'Autorité »),

Vu la directive (UE) 2016/798 du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2016 relative à la sécurité ferroviaire ;

Vu le règlement (CE) n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 modifié relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n° 1191/69 et (CEE) n° 1107/70 du Conseil ;

Vu le règlement d'exécution (UE) 2019/779 de la Commission du 16 mai 2019 établissant des dispositions détaillées concernant un système de certification des entités chargées de l'entretien des véhicules conformément à la directive (UE) 2016/798 du Parlement européen et du Conseil et abrogeant le règlement (UE) n° 445/2011 de la Commission ;

Vu le code des transports, notamment ses articles L. 1263-2, L. 2121-16 et L. 2121-19 ;

Vu la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire, notamment ses articles 19 et 21 ;

Vu l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période ;

Vu le décret n° 2019-851 du 20 août 2019 relatif aux informations portant sur les services publics de transport ferroviaire de voyageurs et aux éléments nécessaires à l'exploitation des matériels roulants transférés, et à la protection des informations couvertes par le secret des affaires ;

Vu le décret n° 2019-696 du 2 juillet 2019 relatif à l'information, l'accompagnement et le transfert des salariés en cas de changement d'attributaire d'un contrat de service public de transport ferroviaire de voyageurs ;

Vu le décret n° 2018-1242 du 26 décembre 2018 relatif au transfert des contrats de travail des salariés en cas de changement d'attributaire d'un contrat de service public de transport ferroviaire de voyageurs ;

Vu le décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire ;

Vu la décision n° 2020-019 du 28 février 2020 portant règlement du différend entre la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et SNCF Voyageurs relatif à la détermination du nombre d'emplois devant être transférés en cas de changement de titulaire de lots du contrat de service public de transport ferroviaire de voyageurs conclu entre la région et SNCF Voyageurs ;

Vu l'avis n° 2019-037 du 13 juin 2019 portant sur le projet de décret relatif aux informations portant sur les contrats de service public de transport ferroviaire de voyageurs et aux éléments nécessaires à l'exploitation des matériels roulants transférés ;

Vu le règlement intérieur de l'Autorité ;

Vu la demande de règlement de différend, enregistrée le 24 avril 2019 par le pôle procédure de l'Autorité, déclarée complète le 29 avril 2019, présentée par la région Hauts-de-France, dont le siège est situé 151 Avenue du Président Hoover à Lille, et les observations enregistrées le 20 juin 2019, le 23 juillet 2019, le 28 novembre 2019, le 24 février 2020 et le 25 mai 2020 ;

Vu les observations en défense enregistrées le 6 juin 2019, le 4 juillet 2019, le 20 septembre 2019, le 4 octobre 2019, le 20 décembre 2019 et le 10 juin 2020 (modifiées le 11 juin 2020) présentées par SNCF Voyageurs, dont le siège est situé 9 Rue Jean-Philippe Rameau – CS 20012 - 93212 Saint-Denis Cedex ;

Vu la mesure d'instruction n° 1 adressée à la région Hauts-de-France le 23 juillet 2019 et la réponse enregistrée le 20 septembre 2019 ;

Vu la mesure d'instruction n° 1 adressée à SNCF Voyageurs le 23 juillet 2019 et la réponse enregistrée le 20 septembre 2019 ;

Vu la mesure d'instruction n° 2 adressée à la région Hauts-de-France le 10 mars 2020 et la réponse enregistrée le 17 mars 2020 ;

Vu la mesure d'instruction n° 3 adressée à la région Hauts-de-France le 30 mars 2020 et la réponse enregistrée le 3 avril 2020 ;

Vu la mesure d'instruction n° 4 adressée à la région Hauts-de-France le 24 avril 2020 et la réponse enregistrée le 30 avril 2020 ;

Vu le courrier du 25 février 2020 fixant la date de clôture de l'instruction au jeudi 26 mars 2020 à 12 heures ;

Vu la demande de SNCF Voyageurs formulée le 20 mars 2020 sollicitant le report de la clôture de l'instruction ;

Vu le courrier du 23 mars 2020 relatif à la prolongation de l'instruction jusqu'au 15 avril 2020 à 12 heures ;

Vu le courrier du 6 avril 2020 relatif à la réouverture de l'instruction ;

Vu le courrier du 19 juin 2020 fixant la date de clôture d'instruction au 26 juin 2020 à 12 heures ;

Vu la demande formulée par SNCF Voyageurs le 9 juillet 2020 sollicitant du président de l'Autorité que l'audience se tienne à huis clos et le courrier du 10 juillet 2020 par lequel le président de l'Autorité a fait droit à cette demande ;

Vu les demandes formulées par la région Hauts-de-France le 29 juin 2020 et SNCF Voyageurs le 9 juillet 2020, sollicitant la communication du sens de la solution que le rapporteur propose d'apporter au différend et la transmission de celle-ci aux parties par courriel en date du 13 juillet 2020 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après avoir entendu lors de l'audience à huis clos du 16 juillet 2020 :

- les conclusions du rapporteur ;
- les observations de Maître Karine Hennette-Jaouen pour la région Hauts-de-France ;
- les observations de Maître Gilles Le Chatelier pour SNCF Voyageurs ;

Vu les notes en délibéré enregistrées le 17 juillet 2020 présentées par la région Hauts-de-France et SNCF Voyageurs ;

Après en avoir délibéré le 30 juillet 2020,

SOMMAIRE

1. FAITS ET PROCEDURE	11
1.1 Contexte	11
1.1.1 Cadre juridique.....	11
a. L'ouverture à la concurrence des services conventionnés de transport ferroviaire de voyageurs	11
b. L'obligation de transmission à l'AOT de toute information relative à l'organisation ou à l'exécution des services publics et aux missions faisant l'objet du contrat de service public	11
c. Le règlement de différend relatif à la transmission d'informations aux AOT prévue à l'article L. 2121-19 du code des transports	13
1.1.2 Les faits.....	13
a. La procédure de mise en concurrence mise en œuvre par la région.....	13
b. La saisine de l'Autorité.....	14
1.2 Demandes des parties	14
2. SUR L'EXCEPTION DE NON-LIEU A STATUER OPPOSEE PAR SNCF VOYAGEURS	15
2.1 Arguments des parties	15
2.2 Appréciation de l'Autorité	16
3. SUR LA DEMANDE DE COMMUNICATION DES INFORMATIONS DETENUES PAR SNCF VOYAGEURS	17
3.1 Cadre méthodologique	17
3.2 Données contractuelles	20
3.2.1 Annexes et indicateurs du nouveau contrat de service public 2019-2024, intégralement complétés à compter de l'exercice 2019	20
3.2.2 Contrats, annexes et indicateurs contractuels des Trains d'Equilibre du Territoire (TET) pour les exercices 2016, 2017 et 2018	20
3.2.3 Documentation mettant en perspective ces informations par rapport aux exercices antérieurs	21
3.2.4 Contractualisation avec le gestionnaire d'infrastructure	21
3.2.5 Contractualisation pour les services transfrontaliers avec la Belgique	22
3.3 Organisation générale du service	23

3.3.1 Organigramme exhaustif et description de l'organisation territoriale	23
a. Position des parties.....	23
b. Analyse de l'Autorité	24
3.3.2 Sous-traitance	24
a. Position des parties.....	24
b. Analyse de l'Autorité	24
3.3.3 Organisation par fonction, par métier, et par entité des systèmes d'information.....	25
3.3.4 Habilitation de capacité et de sécurité pour le transport ferroviaire.....	26
a. Licence d'entreprise ferroviaire, ainsi que les pièces ayant justifié l'obtention de cette licence	26
b. Certification d'entité en charge de la maintenance (ECM), pour chacun des niveaux ECM (I ou A jusqu'à IV ou D), ainsi que les pièces ayant justifié de l'obtention de la licence.....	27
c. Tout élément de certification de capacité ou de sécurité délivré par les autorités compétentes ainsi que leurs éléments de justification (Ministère des Transports, EPSF etc...)	27
3.4 Justification des compensations versées pour l'exécution du service public	28
3.4.1 Données financières	28
a. Demandes des parties.....	28
b. Appréciation de l'Autorité	28
3.4.2 Consommation selon le type d'énergie et par poste de consommation	31
a. Demandes des parties.....	31
b. Appréciation de l'Autorité	31
3.4.3 Détail des tarifs régulés (SNCF Réseau, Sûreté, Gares & Connexions).....	32
a. Demandes des parties.....	32
b. Appréciation de l'Autorité	32
3.4.4 Chiffre d'affaires par canal de vente et par gare	33
3.4.5 Immobilisations	34
3.4.6 Etat et coût d'entretien des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution du service public	34
3.5 Matériel roulant	35

3.5.1 Parc de matériel roulant	35
a. Type de matériel roulant	35
b. Série, sous-série, variante.....	36
c. En service/hors service	37
d. Matricule	37
e. Propriétaires	37
f. Date de première mise en service	38
g. Date de dernière révision ou rénovation/modernisation.....	38
h. Valeurs comptables.....	39
i. Date à laquelle la caisse devra être radiée en l'absence d'investissement / Date de radiation technique si hors service / Date prévisionnelle de réforme / Date du pelliculage.....	39
j. Ligne ou groupe de ligne d'affectation	40
k. Kilométrage.....	40
3.5.2 Principales caractéristiques des différents types de matériel roulant	41
3.5.3 Matériel roulant loué.....	42
3.5.4 Réserves d'exploitation	42
3.5.5 Fiabilité du matériel roulant	43
3.5.6 Pièces de remplacement	43
3.5.7 Lignes de roulement du matériel roulant.....	44
3.5.8 Affectation du matériel incluant les immatriculations	45
3.5.9 Besoin en parc de matériel roulant	46
a. Trajectoire prévisionnelle du parc, globale et par axe	46
b. Parc nécessaire pour chacun des lots	47
c. Disponibilité du matériel et parc de réserve.....	47
3.5.10 Indicateurs d'utilisation et de productivité pour chaque rame du parc	48
a. Kilométrage en ligne et kilométrage total	48
b. Temps de service	48
c. Kilomètres commerciaux et haut-le-pied par autocar	48

3.5.11 Temps de retournement et d'accroche des rames	49
3.6 Maintenance.....	50
3.6.1 Sites de maintenance et de remisage.....	50
3.6.2 Tarifs des redevances selon les prestations régulées sur les installations de maintenance et de remisage.....	51
3.6.3 Voies sur les sites de maintenance et voies de remisage.....	52
3.6.4 Consistance et bilan des opérations pour chaque atelier de maintenance.....	53
3.6.5 Nombre de personnels de maintenance par rame en fonction du niveau de maintenance	54
3.6.6 Coût de maintenance par rame, en distinguant les coûts par niveau de maintenance ..	54
3.6.7 Plan de maintenance actualisé et carnet d'entretien	55
3.6.8 Historique des données de gestion de la maintenance et accès aux systèmes d'information pour la gestion de la maintenance	57
3.7 Offre	58
3.7.1 Offre de transport théorique.....	58
3.7.2 Offre de transport réalisée.....	59
a. Offre de transport effectivement réalisée	59
b. Offre routière de substitution inopinée	60
c. Taux de respect des compositions des trains	60
d. Circulations techniques faisant l'objet d'un sillon.....	61
3.7.3 Suppressions ou retards de trains.....	62
3.7.4 Lutte anti-fraude.....	62
3.7.5 Prestations en gare : liste des prestations d'accueil	63
3.7.6 Prestations de sûreté	64
3.7.7 Réclamations	65
a. Nombre de réclamations, par grandes catégories de motifs.....	65
b. Délai moyen de réponse aux réclamations	66
3.8 Trafic et distribution	66
3.8.1 Ventes de titres	66

3.8.2 Accords de commercialisation et règles de commissionnement	67
3.8.3 Points de vente	68
3.8.4 Equipements de service aux voyageurs, dont ceux consacrés à la distribution, la billettique et l'information des voyageurs	69
3.8.5 Fréquentation des services	69
a. Estimation de la fréquentation en voyageurs et en voyageurs-km	69
b. Taux de remplissage des trains.....	70
c. Définition et modèles de calcul de la fréquentation	70
d. Données de comptage automatique à bord des trains (mise à disposition de l'historique des relevés).....	71
3.9 Ressources humaines.....	72
3.9.1 Rappel du cadre législatif et réglementaire relatif à la transmission de données sur le personnel concourant à l'organisation et à l'exécution du service public.....	72
a. Garantir aux AOT une bonne connaissance des ressources humaines affectées à l'organisation et à l'exécution du service.....	72
b. Permettre aux AOT de vérifier les chiffrages établis par SNCF Voyageurs quant au nombre d'ETP devant être transférés	72
c. Garantir aux candidats à la procédure d'appel d'offres une information suffisante sur la masse salariale.....	74
3.9.2 Sur la demande de la Région relative à une liste anonymisée des personnels.....	74
3.9.3 Effectif du personnel en place et travail effectué concourant au service.....	75
a. Au périmètre du contrat	75
b. A la maille des lots	76
3.9.4 Effectif du personnel en place et travail effectué concourant au service en distinguant la part de personnel d'encadrement	77
a. Sur le périmètre du contrat	77
b. A la maille des lots	78
3.9.5 Effectif du personnel en place et travail effectué concourant au service pour le personnel non sédentaire des services de transport	78
a. Part de service commercial et part de service non commercial	79
b. Nombre de journées de services	79

c. Heures de conduite en détaillant la part de conduite commerciale, haut-le-pied, de prise de service, et de coupure	80
d. Kilométrage annuel	81
3.9.6 Effectif du personnel en place et travail effectué concourant au service pour le personnel des sites de maintenance.....	82
a. La part de prestations assurées par niveau de maintenance	82
b. Nombre de rames maintenues et nombre d'opérations par an et par agent	83
c. Nombre de journées de service	83
d. Heures de services détaillant la part par niveau de maintenance assuré et par rame	84
3.9.7 Age, ancienneté, statut ou type de contrat de travail, niveau de qualification et catégorie d'emplois ou de métier.....	85
3.9.8 Les périodes non travaillées et le taux d'absentéisme par agent (maladie, disponibilité)	86
3.9.9 Site d'affectation.....	87
3.9.10 Rémunération	88
3.9.11 Le coût moyen, l'ancienneté, les qualifications et les habilitations de sécurité, par catégorie d'emplois ou de métiers.....	89
a. Coût moyen par catégorie d'emplois ou de métiers	89
b. Ancienneté par catégorie d'emplois ou de métier	90
c. Qualifications par catégorie d'emplois ou de métiers	90
d. Habilitations de sécurité par catégorie d'emplois ou de métiers	90
3.9.12 La masse salariale brute et, par type de métier et par domaine, la part de charges sociales, la part de charges de structure avec, pour les domaines opérationnels et par type de métier, la quote-part de la masse salariale	91
a. La masse salariale brute.....	91
b. Par type de métier et par domaine, la part de charges sociales	91
c. Par type de métier et par domaine, la part de charges de structure avec, pour les domaines opérationnels par type de métier, la quote-part de la masse salariale que représentent respectivement : les charges de personnel de réserve à disposition, les frais d'hébergement, les charges de personnel d'encadrement, les charges de logistique	92
3.8.13 La pyramide des âges par type de métier et par domaine	93
3.9.14 Renforts périodiques	94
3.9.15 Règles collectives d'organisation du travail.....	94

a. Référentiels internes à SNCF Mobilités	94
b. Référentiel applicable à la branche ferroviaire	95
c. « Accords locaux » ou règles locales constituant des accords sur l'organisation du travail	95
3.9.16 Missions quotidiennes des personnels	95
3.9.17 Planning de service des agents	96
3.9.18 Formation	96
a. Les plans de formation, par type de métier et par domaine	96
b. Nombre de jours de formation par type de métier et par domaine	97
c. Coût de la formation par type de métier et par domaine	97
3.10 Sur les délais dans lesquels les informations demandées par la Région doivent être transmises	99
4. SUR LES AUTRES DEMANDES DES PARTIES	99
4.1 Sur la demande de la Région de sanctionner SNCF Voyageurs	99
4.2. Sur la demande d'audition formulée par SNCF Voyageurs	100

1. FAITS ET PROCEDURE

1.1 Contexte

1.1.1 Cadre juridique

a. L'ouverture à la concurrence des services conventionnés de transport ferroviaire de voyageurs

1. L'article L. 2121-4 du code des transports prévoit que les conditions d'exploitation et de financement des services ferroviaires relevant de la compétence régionale sont fixées dans une convention conclue entre chaque région et SNCF Voyageurs¹.
2. Il résulte de l'article 14 de la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire, d'où est issu l'article L. 2121-15 du code des transports, qu'à compter du 25 décembre 2023, les autorités organisatrices de transport (ci-après les « AOT ») attribuent les contrats de service public de transport ferroviaire de voyageurs après publicité et mise en concurrence, sous réserve des possibilités d'attribution directe prévues par la loi.
3. En outre, l'article 19 de la loi précitée a ouvert aux régions, à compter du 3 décembre 2019 et jusqu'au 24 décembre 2023, la faculté, par dérogation aux articles L. 2121-4, L. 2121-6 et L. 2141-1 du code des transports, d'attribuer des contrats de service public relatifs à des services de transport ferroviaire de personnes d'intérêt régional après publicité et mise en concurrence.

b. L'obligation de transmission de toute information relative à l'organisation ou à l'exécution des services publics et aux missions faisant l'objet du contrat de service public

- L'obligation de transmission d'informations

4. Le recueil par les AOT des informations relatives à l'exploitation des services conventionnés constitue un facteur déterminant d'une ouverture à la concurrence effective du transport ferroviaire de voyageurs sur ces segments de marché. En effet, pour être en mesure d'organiser la procédure de publicité et de mise en concurrence prévue par l'article 19 de la loi du 27 juin 2018 précitée conformément aux principes de transparence et de non-discrimination, les AOT doivent être en capacité de caractériser précisément le service et d'établir les critères d'attribution des contrats. De façon plus générale, elles doivent être en mesure de mettre à la disposition des candidats potentiellement intéressés l'ensemble des informations utiles ou nécessaires pour comprendre le fonctionnement du réseau ferré national – en particulier les conditions d'accès à ses installations et aux prestations fournies par le gestionnaire d'infrastructure – ainsi que les caractéristiques techniques, économiques et commerciales des lignes conventionnées concernées. Telles sont les conditions pour que ces candidats puissent participer aux appels d'offres sur un pied d'égalité avec l'opérateur historique qui, en raison de sa position sur le marché des services de transport ferroviaire régional de voyageurs, est détenteur de ces informations. Il appartient donc à SNCF Voyageurs de mettre à disposition des AOT l'ensemble de ces informations, faute de quoi l'asymétrie d'informations qui en résulterait

¹ SNCF Voyageurs est venue aux droits de SNCF Mobilités le 1^{er} janvier 2020 en application de l'article 18 de l'ordonnance n° 2019-552 du 3 juin 2019 portant diverses dispositions relatives au groupe SNCF. Bien que la saisine de la région soit antérieure à cette date, la seule désignation de SNCF Voyageurs sera retenue dans la présente décision pour en faciliter la lecture.

serait constitutive d'une rente informationnelle susceptible de conférer un avantage compétitif à l'opérateur historique sortant contraire au principe d'égalité entre les candidats. Une telle asymétrie d'information pourrait en outre constituer une barrière à l'entrée du marché, entravant la participation de candidats potentiels aux appels d'offres. En effet, dans ce cas, les candidats potentiels devraient supporter des coûts de recherche de l'information susceptibles de les décourager de participer à la procédure ou, à tout le moins, d'affecter leur capacité à déposer une offre offensive.

5. Dans ce contexte, le premier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports prévoit que les entreprises fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs, les gestionnaires d'infrastructure et les exploitants d'installations de service (ci-après, les « *fournisseurs d'informations* ») transmettent à l'AOT compétente, à sa demande, toute information relative à l'organisation ou à l'exécution de ces services et aux missions faisant l'objet du contrat de service public, sans que puisse y faire obstacle le secret des affaires. Il y a lieu de relever qu'en application de cet article, sont exigibles toutes les informations relatives à l'organisation ou à l'exécution des services concernés et des missions objets du contrat de service public et non les seules informations nécessaires à la mise en concurrence des services.
6. Le décret du 20 août 2019 susvisé précise les conditions d'application de l'article L. 2121-19 du code des transports. Il fixe notamment la liste des catégories d'informations devant être regardées, de manière irréfragable, comme remplissant les conditions du premier alinéa de l'article L. 2121-19, ainsi que la procédure et les délais dans lesquels ces informations doivent être transmises à l'AOT.
7. En outre, le troisième alinéa de l'article L. 2121-19 prévoit que l'AOT est tenue d'établir un plan de gestion des informations couvertes par le secret des affaires, qui définit des mesures d'organisation interne pour assurer le respect par son personnel et par toute personne travaillant pour son compte de l'interdiction de divulgation de ces informations.

- La procédure de transmission des informations

8. Le I de l'article 2 du décret n° 2019-851 susvisé prévoit que les demandes d'informations émises par l'AOT doivent être formulées par écrit et préciser la nature, l'ancienneté et le niveau de détail, notamment la maille géographique et temporelle, des informations sollicitées. Le II du même article précise que l'AOT ne peut demander d'information antérieure aux trois années précédant la demande ou, si cette période est plus ancienne, à la date du début d'exécution du contrat de service public en cours pour les informations demandées aux entreprises fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs.
9. L'article 3 du décret dispose que les fournisseurs d'informations sont tenus de transmettre les informations existantes dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande de l'AOT. Ce délai est porté à deux mois lorsque la fourniture des informations nécessite des opérations limitées de traitement et de mise en forme de données existantes.
10. Lorsque l'information demandée n'est pas disponible, le fournisseur d'informations adresse à l'AOT :
 - Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, une notification de l'indisponibilité de l'information demandée, accompagnée, le cas échéant, de la liste des informations approchantes disponibles ;
 - Dans un délai de deux mois à compter de la réception de la demande, l'indication du délai, qui doit être raisonnable, dans lequel l'information demandée ou, à défaut, une information approchante peut être communiquée.

11. L'article 3 du décret dispose, en outre, que les informations sollicitées par l'AOT lui sont transmises par les fournisseurs d'informations par voie électronique, sauf impossibilité technique dûment justifiée. Les informations constituées sous la forme de bases de données sont transmises dans un format réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé. La transmission des informations demandées doit être accompagnée de la documentation permettant d'assurer leur intelligibilité, leur interprétation et leur exploitation, ainsi que, le cas échéant, de la mention des traitements opérés pour produire l'information.

c. Le règlement de différend relatif à la transmission d'informations aux AOT prévue à l'article L. 2121-19 du code des transports

12. La loi du 27 juin 2018 susvisée a étendu les compétences de règlement de différends de l'Autorité aux différends relatifs à la transmission d'informations aux AOT prévue à l'article L. 2121-19 du code des transports.
13. Ainsi, le II de l'article L. 1263-2 du code des transports prévoit que toute AOT compétente, toute entreprise fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs, tout gestionnaire d'infrastructure ou tout exploitant d'installation de service, peut saisir l'Autorité de régulation des transports d'un différend relatif à la transmission d'informations aux AOT prévue à l'article L. 2121-19.
14. Le IV du même article prévoit que la décision prise par l'Autorité pour régler le différend, « *qui peut être assortie d'astreintes, précise les conditions d'ordre technique et financier de règlement du différend dans le délai qu'elle accorde* ».

1.1.2 Les faits

a. La procédure de mise en concurrence mise en œuvre par la Région

15. La région Hauts-de-France (ci-après, « *la Région* ») et SNCF Voyageurs ont conclu, le 25 octobre 2019, une convention portant obligation de service public pour le transport ferroviaire de voyageurs des Hauts-de-France pour la période 2019-2024² (ci-après, la « *convention TER* »). L'article 32 de cette convention prévoit que « *L'Autorité organisatrice envisage l'attribution après mise en concurrence conformément aux articles L. 2121-14 à L. 2121-27 du code des transports d'au moins un lot pendant la durée de la Convention. Les services concernés seront à hauteur de 20% de l'offre de transport théorique annuelle entre 2020 et 2024 avec un volume maximum de 6 millions de Tkm (...) / L'Autorité organisatrice notifie le périmètre arrêté à l'opérateur* ».
16. En vue de la mise en concurrence d'une partie de son service conventionné, la Région a publié un avis de pré-information n° 2019/S 090-217357 au JOUE le 10 mai 2019 dans lequel elle définit les 10 lots susceptibles de faire l'objet d'une procédure de mise en concurrence. Le périmètre d'une liaison a été modifié dans l'avis rectificatif n° 2019/S 141-348575 publié au JOUE le 24 juillet 2019.
17. Dans sa délibération du 30 janvier 2020, le conseil régional des Hauts-de-France a retenu, pour la phase de lancement des premières procédures de mise en concurrence du service public de transport ferroviaire de voyageurs, parmi les 10 lots définis dans l'avis de pré-information publié au JOUE le 10 mai 2019 et modifié le 24 juillet 2019, les lots suivants :

² L'article 3 de cette convention précise que « *La présente convention se substitue dans son intégralité à celle pour l'exploitation du transport de voyageurs en Nord-Pas de Calais et ses avenants à partir du 1^{er} janvier 2019 et également aux avenants de prolongation de la convention Picardie établis jusqu'à fin novembre 2019* ».

- Lot 1 : Beauvais vers Paris ;
 - Lot 2 : Saint-Pol-sur-Ternoise vers Étaples, Béthune, et Arras ;
 - Lot 3 : Amiens vers Abbeville, Laon, Hirson, Saint-Quentin, Albert, Compiègne, Creil, et Abancourt, Creil vers Beauvais, et Beauvais vers Le Tréport, Abbeville – Le Tréport.
18. L'avis rectificatif n° 2020/S 031-073592 définissant les trois lots retenus pour la publication d'avis d'appels publics à concurrence à compter de mai 2020 en vue d'une attribution à partir de 2021 a été publié au JOUE le 13 février 2020. Les lots ainsi arrêtés ont été notifiés par la Région à SNCF Voyageurs par un courrier du 19 février 2020.

b. La saisine de l'Autorité

19. Estimant rencontrer des difficultés persistantes pour accéder aux informations relatives à l'organisation et au contrôle de l'exécution du service public de transport ferroviaire de voyageurs, la Région a saisi l'Autorité d'une demande de règlement de différend le 24 avril 2019. Elle soutient que l'absence de transmission ou la transmission partielle des informations demandées l'empêchent, d'une part, de mener à bien sa mission de contrôle dans le cadre de l'exécution de la convention TER, d'autre part, de travailler correctement à l'ouverture à la concurrence des services TER, de s'assurer de la pertinence des périmètres géographiques et fonctionnels des futurs services et d'établir des cahiers des charges suffisamment précis et transparents pour l'organisation et l'exécution de ces services.
20. A la suite de la publication du décret n° 2019-851 susvisé, par un courrier adressé à SNCF Voyageurs le 13 novembre 2019, la Région a précisé et complété ses demandes de communication d'informations, dans le respect de la procédure prévue par ce décret.
21. Dans ses courriers en date du 18 décembre 2019 et du 27 janvier 2020, SNCF Voyageurs a indiqué à la Région les informations qu'elle estimait disponibles, celles qu'elle estimait indisponibles et pour lesquelles la communication d'informations approchantes sous réserve d'un délai de production supplémentaire était possible, ainsi que les informations qu'elle estimait ne pas relever de l'article L. 2121-19 du code des transports. Enfin, dans son courrier du 20 février 2020, SNCF Voyageurs a pris acte de la délibération du conseil régional retenant les 3 lots indiqués dans le cadre de la procédure de mise en concurrence et a précisé les délais dans lesquels elle entendait transmettre, pour le cas des informations indisponibles, les informations approchantes.
22. Dans son courrier du 11 mai 2020, la Région a souligné ce qu'elle considère comme une obstruction de SNCF Voyageurs à la communication des informations demandées.

1.2 Demandes des parties

23. Estimant que SNCF Voyageurs est toujours défaillante dans son obligation de transmission des informations sollicitées en méconnaissance des obligations légales et réglementaires qui s'imposent à elle, la Région demande à l'Autorité :
- de faire droit à la demande de communication des informations détenues par SNCF Voyageurs ;
 - d'enjoindre à SNCF Voyageurs de se conformer à ses obligations de transmission des informations prévues à l'article L. 2121-19 du code des transports ;

- de sanctionner, le cas échéant, le manquement aux obligations précitées.

24. SNCF Voyageurs demande à l'Autorité :

- A titre principal, en raison de l'envoi par la Région d'une demande formelle de communication d'informations le 13 novembre 2019, dans le cadre du décret susvisé du 20 août 2019, de constater la privation d'objet de la demande de règlement de différend introduite par la Région le 24 avril 2019 et de prononcer un non-lieu à statuer concernant la présente procédure de règlement de différend ;
- A titre subsidiaire, de donner acte à SNCF Voyageurs des informations qu'elle a déjà transmises ou s'engage à communiquer à la Région et de rejeter le surplus des demandes de communication d'informations de la Région, au motif qu'une partie de ces informations ne relève pas du champ d'application de l'article L. 2121-19 alinéa 1^{er}, en ce qu'elles ne sont pas nécessaires à l'organisation d'une éventuelle mise en concurrence et que les stipulations contractuelles dont se prévaut la Région sont inapplicables au présent règlement de différend ;
- d'entendre SNCF Voyageurs à l'occasion d'une audition afin de fournir les explications utiles sur l'état des informations transmises à la Région ;
- en toute hypothèse, de rejeter la demande de la Région visant à ce qu'une sanction soit prononcée à l'encontre de SNCF Voyageurs.

2. SUR L'EXCEPTION DE NON-LIEU A STATUER OPPOSEE PAR SNCF VOYAGEURS

2.1 Arguments des parties

25. SNCF Voyageurs soutient qu'il n'y a pas lieu de statuer sur la présente demande de règlement de différend enregistrée le 24 avril 2019 du fait de l'envoi par la Région d'une nouvelle demande formelle de communication d'informations le 13 novembre 2019. Elle fait valoir que cette nouvelle demande, qui comporte des informations absentes de la saisine initiale, a été adressée sur le fondement exprès de l'article L. 2121-19 du code des transports et de son décret d'application du 20 août 2019 susvisé, lequel n'était pas en vigueur à la date de la saisine de l'Autorité. Elle relève en outre que la Région précise elle-même s'être dotée d'un plan de gestion des informations couvertes par le secret des affaires (PGIC) adopté le 24 septembre 2019 « conformément aux dispositions du décret précité ». La Région ne pourrait donc utilement contester qu'en l'absence de publication du décret n° 2019-851 et d'adoption, puis de communication d'un PGIC, SNCF Voyageurs était fondée à ne pas communiquer d'informations relevant du secret des affaires. De façon plus générale, SNCF Voyageurs estime que l'envoi de la nouvelle demande de la Région, par un courrier daté du 13 novembre 2019, confirme l'irrégularité de sa demande initiale dès lors que la nouvelle demande est expressément motivée par l'entrée en vigueur du décret n° 2019-851 du 20 août 2019 et qu'elle circonscrit les informations demandées à celles délimitées par l'avis de pré-information du 10 mai 2019 et son rectificatif du 24 juillet 2019, tous deux postérieurs à la saisine de l'Autorité.
26. La Région soutient que la demande de communication d'informations du 13 novembre 2019, adressée dans le respect des dispositions du décret du 20 août 2019 avait pour objet de compléter et d'actualiser sa demande initiale. Elle précise que toutes les informations demandées le 13 novembre 2019 relèvent du différend en cours, soit étant numérotées par référence à celles faisant l'objet du différend soit étant le complément actualisé de celles faisant

l'objet du différend. Elle ajoute que des informations sont à plus forte raison justifiées par leur énumération à l'annexe au décret du 20 août 2019 ou par les conclusions issues de la phase de *sourcing* pour les procédures préparées par la Région. Par suite, l'envoi de la demande du 13 novembre 2019 ne remet aucunement en cause la régularité de la saisine de l'Autorité enregistrée le 24 avril 2019.

2.2 Appréciation de l'Autorité

27. Aux termes du II de l'article L. 1263-2 du code des transports, « *toute autorité organisatrice des transports compétente, toute entreprise fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs, tout gestionnaire d'infrastructure ou tout exploitant d'installation de service peut saisir l'Autorité de régulation des transports d'un différend relatif à la transmission d'informations aux autorités organisatrices de transport prévue à l'article L. 2121-19* ». Ces dispositions, issues de l'article 1^{er} de l'ordonnance n° 2018-1135 du 12 décembre 2018 portant diverses dispositions relatives à la gestion de l'infrastructure ferroviaire et à l'ouverture à la concurrence des services de transport ferroviaire de voyageurs publiée au Journal officiel le 13 décembre 2018, sont applicables au présent différend. Il s'ensuit que la Région pouvait, à la date du 24 avril 2019, saisir régulièrement l'Autorité d'une demande de règlement de différend relative à la transmission d'informations prévue à l'article L. 2121-19 du code des transports.
28. Le décret du 20 août 2019 susvisé précise les conditions d'application de l'article L. 2121-19 en définissant, d'une part, les modalités de demande et de transmission des informations exigibles par les AOT, ainsi que les conditions de protection des informations confidentielles qu'elles détiennent et en identifiant, d'autre part, les catégories d'informations présumées exigibles par l'AOT et celles devant être communiquées aux candidats dans le cadre des procédures d'appel d'offres. En l'absence de dispositions s'opposant à leur application immédiate aux procédures en cours, ces règles avaient vocation à s'appliquer à la présente procédure dès leur entrée en vigueur.
29. En l'espèce, dans une délibération du 24 septembre 2019, la Région a adopté, dans le respect de la procédure prévue à l'article 10 du décret n° 2019-851, le plan de gestion des informations couvertes par le secret des affaires définissant les mesures d'organisation interne pour s'assurer du respect, par son personnel ou les personnes travaillant pour son compte, de la confidentialité des informations relatives au transport ferroviaire de voyageurs. Ce document a été communiqué à SNCF Voyageurs le 11 octobre 2019.
30. En outre, la Région a adressé à SNCF Voyageurs, le 13 novembre 2019, une demande d'informations fondée sur les dispositions du I de l'article 2 du décret n° 2019-851 précité, qui précise « [qu'] *il est fait référence aux éléments produits pour l'instruction du règlement de différend [...] dont l'Autorité de régulation des transports [...] a été saisie* ». Cette demande sollicite également la communication d'informations supplémentaires, qui, si elles ne sont pas mentionnées dans la saisine initiale du 24 avril 2019, présentent toutefois un lien direct avec celle-ci, en ce qu'elles concernent la communication d'informations relatives à l'organisation ou à l'exécution du service public de transport ferroviaire régional de voyageurs et aux missions faisant l'objet du contrat de service public en application de l'article L. 2121-19 du code des transports.
31. Il résulte de tout ce qui précède que la demande du 13 novembre 2019, qui complète et précise, dans le respect des dispositions du décret n° 2019-851 susvisé, les données dont la Région souhaite obtenir la communication en application de l'article L. 2121-19 du code des transports, ne constitue pas une demande nouvelle et n'a pas eu, en tout état de cause, pour effet de priver d'objet la demande de règlement de différend introduite dès le 24 avril 2019 et dont la Région

s'est appropriée les conclusions dans sa demande du 13 novembre 2019. La fin de non-recevoir opposée par SNCF Voyageurs ne peut, par suite, qu'être écartée.

3. SUR LA DEMANDE DE COMMUNICATION DES INFORMATIONS DETENUES PAR SNCF VOYAGEURS

32. Dans sa demande adressée à SNCF Voyageurs le 13 novembre 2019 en application des dispositions du décret n° 2019-851 susvisé, la Région demande la communication d'informations regroupées en 7 thématiques :
- Compte-rendu contractuel relatif à l'organisation et à l'exécution du service public et aux missions faisant l'objet des contrats de service public ;
 - Organisation pour l'exécution du service public et des missions faisant l'objet des contrats de service public ;
 - Justification des compensations versées pour l'exécution du service public et les missions faisant l'objet des contrats de service public ;
 - Recensement exhaustif, état, localisation, valeur nette comptable et coût d'entretien des biens meubles, immeubles et immatériels, utilisés pour l'exécution du service public ;
 - Organisation des missions pour le transport de personnes faisant l'objet des contrats de service public ;
 - Organisation des missions connexes aux services de transport faisant l'objet des contrats de service public ;
 - Personnel concourant à l'organisation et à l'exécution du service public et aux missions faisant l'objet des contrats de service public.
33. Il y a lieu de préciser que la demande de communication est formulée par la Région, pour l'ensemble des informations, non seulement sur le périmètre de la convention TER mais aussi aux bornes de chacun des 10 lots définis par la Région dans son avis de pré-information. En outre, la Région demande, pour chaque information, la communication des informations pour les trois derniers exercices précédant sa demande, soit les exercices 2016 à 2019, ainsi que les informations prévisionnelles pour l'exercice 2020.
34. L'Autorité examine les demandes de la Région en les regroupant, pour plus de lisibilité, autour des principales thématiques. Toutefois, compte tenu des enjeux qui s'attachent à ce sujet, elle estime nécessaire de préciser, dans le respect des dispositions des articles L. 1263-2 et L. 2121-19 du code des transports et du décret n° 2019-851 susvisé, la méthodologie qu'elle entend appliquer.

3.1 Cadre méthodologique

35. Le différend soumis à l'Autorité constitue la première application des dispositions du II de l'article L. 1263-2 du code des transports. Ainsi qu'il a été indiqué au point 4 de la présente décision, l'efficacité du mécanisme d'appel d'offres, condition du succès de la mise en concurrence des services conventionnés, dépend de la capacité des AOT à caractériser précisément le service qu'elles souhaitent voir réaliser et à établir des critères objectifs d'attribution leur permettant

ensuite de comparer des offres alternatives. Au cours de cette phase amont de préparation de l'appel d'offres, il est indispensable de garantir que les AOT ont à leur disposition l'ensemble des données leur permettant de définir au mieux le projet de contrat qu'elles mettent en concurrence et ses modalités de réalisation. A cette fin, il convient qu'elles disposent d'une connaissance précise des conditions économiques, techniques et financières dans lesquelles le service est actuellement exploité pour identifier les marges d'évolution possibles concernant le périmètre des services concernés, la consistance de l'offre de transport - au regard notamment d'objectifs d'aménagement du territoire ou de qualité de service - et, le cas échéant, la mise en place d'un dispositif incitatif associé à l'exécution des missions objets du contrat. Sur la base de ces éléments, les AOT devraient alors pouvoir élaborer un projet de cahier des charges détaillé répondant à leurs besoins et appréhender l'équilibre économique et financier du projet de contrat dans des conditions compatibles tant avec les exigences de transparence et de non-discrimination qu'avec l'efficacité de gestion et la qualité du service rendu.

36. Il convient en outre de rappeler que, lorsqu'elle se prononce dans le cadre d'un règlement de différend, l'Autorité est, en application des dispositions du IV de l'article L. 1263-2 du code des transports, tenue de préciser « *les conditions d'ordre technique et financier de règlement du différend dans le délai qu'elle accorde. Elle prend toutes les mesures appropriées pour corriger toute discrimination ou toute distorsion de concurrence* ». Il revient donc à l'Autorité, conformément aux demandes des parties, de déterminer, pour chacune des informations visées dans la demande de la Région, si les données dont la communication est sollicitée sont relatives à l'organisation ou à l'exécution de ces services et aux missions faisant l'objet du contrat de service public au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports et, dans l'affirmative, de préciser la maille géographique et temporelle à laquelle chaque information doit être communiquée.
37. En premier lieu, il incombe à l'Autorité de s'assurer que l'information dont la Région demande la transmission relève bien de l'organisation ou de l'exécution du service public conventionné de transport ferroviaire de voyageurs ou des missions faisant l'objet du contrat de service public au sens de l'article L. 2121-19 précité. Lorsque cette information est mentionnée dans les annexes du décret n° 2019-851 susvisé, qui identifient les catégories d'informations présumées exigibles par l'AOT sans que les fournisseurs d'informations puissent invoquer le secret des affaires pour faire obstacle à leur transmission, l'Autorité considère qu'elle doit nécessairement être transmise à l'AOT. Toutefois, il convient de rappeler que les annexes du décret n'ont vocation qu'à fixer une liste minimale des informations devant être communiquées à l'AOT qui en fait la demande. Par suite, dans l'hypothèse où l'information demandée ne figurerait pas dans les annexes du décret, il ne saurait être exclu *a priori* qu'elle relève de l'organisation, de l'exécution du service public ou des missions faisant l'objet du contrat de service public au sens de l'article L. 2121-19 et qu'elle doive, en conséquence, être communiquée. Dans cette hypothèse, il appartient à l'AOT qui en sollicite la communication de justifier sa demande en indiquant clairement les raisons pour lesquelles elle estime que l'information dont elle sollicite la transmission relève du champ d'application de l'article L. 2121-19.
38. En deuxième lieu, l'Autorité doit examiner si les données communiquées par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction sont de nature à répondre aux demandes de la Région. A cet égard, il y a lieu de rappeler qu'en application du VI de l'article 3 du décret n° 2019-851, les informations demandées doivent être transmises à l'AOT « *par voie électronique, sauf impossibilité technique dûment justifiée* ». En outre, « *les informations constituées sous la forme de bases de données sont transmises dans un format réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé* ». Le VII du même article précise que « *la transmission des informations demandées est accompagnée de la documentation permettant d'assurer leur intelligibilité, leur interprétation et leur exploitation, ainsi que, le cas échéant, de la mention des traitements opérés pour produire l'information* ». En application de ces dispositions, l'Autorité doit s'assurer du caractère

compréhensible, exploitable et réutilisable des informations communiquées par SNCF Voyageurs à la Région en cours de procédure.

39. S'agissant, en troisième lieu, de la maille temporelle à laquelle les informations doivent être communiquées, il résulte tout d'abord du II de l'article 2 du décret n° 2019-851 susvisé « [qu'] *il ne peut être demandé d'information antérieure aux trois années précédant la demande ou, si elle est plus ancienne, à la date du début d'exécution du contrat de service public en cours pour les informations demandées aux entreprises fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs* ». En l'espèce, la demande de communication d'informations a été adressée par la Région, dans le respect des dispositions du décret n° 2019-851 précité, le 13 novembre 2019. Il s'ensuit que dès lors qu'elles relèvent de l'organisation ou de l'exécution du service public de transport ferroviaire de la Région et des missions faisant l'objet du contrat de service public au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports, les informations demandées devront être communiquées pour les trois derniers exercices précédant la demande conformément à la demande de la Région, soit les exercices 2016 à 2019, sous réserve que la demande tendant à leur transmission ne soit pas manifestement excessive au regard de l'objectif poursuivi par la Région, ou n'impose pas des contraintes excessives et disproportionnées à SNCF Voyageurs.
40. Ensuite, la demande de la Région concerne également la communication des données prévisionnelles pour l'exercice 2020. Les dispositions législatives et réglementaires étant silencieuses sur ce point, l'Autorité estime, ainsi qu'elle l'avait déjà souligné dans son avis n° 2019-037 susvisé, qu'il peut être nécessaire pour l'AOT de disposer de certaines informations dans une perspective pluriannuelle afin d'anticiper les besoins du service dans la durée et définir des critères d'attribution sur la base d'informations les plus pertinentes possibles. Tel est le cas, par exemple, de données financières dont la vision prévisionnelle est indispensable pour permettre aux AOT de disposer d'une vision globale des coûts du service public. Dans ce contexte, l'Autorité examinera, pour chaque information et sous les réserves rappelées au point précédent, si les données demandées par la Région peuvent être communiquées.
41. En dernier lieu, le I de l'article 2 du décret n° 2019-851 impose à l'AOT de préciser, dans sa demande, le « *niveau de détail [...] notamment la maille [...] géographique* » de l'information dont elle sollicite la communication. En application de ces dispositions, la Région demande la communication de l'ensemble des données à la maille des contrats existants et des lots définis dans le cadre de l'avis de pré-information et de son rectificatif, publiés respectivement le 10 mai et le 24 juillet 2019 au JOUE. L'Autorité relève toutefois, ainsi qu'il a été rappelé au point 18 de la présente décision, qu'un nouvel avis rectificatif, précisant les 10 lots susceptibles de faire l'objet d'une mise en concurrence ainsi que les trois premiers lots retenus pour la publication d'avis d'appels publics à concurrence, a été publié au JOUE le 13 février 2020. Le « détournement » demandé par la Région sur le périmètre des dix lots définis dans l'avis d'information complémentaire du 13 février 2020 est donc justifié, sous réserve qu'il n'impose pas, tant du point de vue de son objet que du contenu des informations demandées, de contraintes excessives ou disproportionnées à SNCF Voyageurs.

3.2 Données contractuelles

3.2.1 Annexes et indicateurs du nouveau contrat de service public 2019-2024, intégralement complétés à compter de l'exercice 2019

42. La Région demande la communication des annexes et indicateurs du nouveau contrat de service public 2019-2024 intégralement complétés à compter de l'exercice 2019. Elle soutient que plusieurs annexes n'ont pas été communiquées par SNCF Voyageurs.
43. SNCF Voyageurs soutient que les modalités de transmission des informations demandées par la Région sont précisées par les stipulations de la convention TER dont il convient de respecter les termes.
44. L'Autorité estime que les informations mentionnées dans les annexes de la convention TER, qui font, comme l'indique son article 12, pleinement partie du dispositif contractuel définissant les modalités techniques et financières suivant lesquelles l'exécution du service public de transport ferroviaire régional de voyageurs est organisée, relèvent nécessairement de l'organisation ou de l'exécution du service public au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports.
45. En l'espèce, l'annexe OS18 de la convention, que la Région indique comme manquante, a vocation à être actualisée annuellement alors que la dernière actualisation remonte au 24 mai 2019. De même, les annexes PI16 et PI20 auraient dû faire l'objet d'une actualisation le 14 mai 2020. Enfin, s'agissant des annexes relatives à la transparence financière, que la Région considère manquantes, la table des annexes de la convention prévoit qu'elles « *sont remises à l'autorité organisatrice dans une note détaillée et argumentée sur chaque point au plus tard au 30 juin de l'année N pour l'exercice N-1, avec le décompte définitif* ».
46. Les parties n'ayant pas confirmé, au cours de l'instruction, que les annexes manquantes avaient été communiquées dans les délais prévus par la convention TER, et les informations relevant de ces annexes entrant dans le champ d'application de l'article L. 2121-19 du code des transports, l'Autorité estime qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les annexes manquantes à la convention TER 2019-2024 dans le format et les délais prévus par celle-ci.

3.2.2 Contrats, annexes et indicateurs contractuels des Trains d'Equilibre du Territoire (TET) pour les exercices 2016, 2017 et 2018

47. La Région sollicite la communication des contrats, annexes et indicateurs contractuels des Trains d'Equilibre du Territoire (TET) pour les exercices 2016, 2017 et 2018.
48. SNCF Voyageurs indique que la demande n'entre pas dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports, dans la mesure où la Région n'était pas partie au contrat signé entre l'Etat et SNCF Voyageurs pour l'exploitation des trains d'équilibre du territoire sur la période 2016-2020.
49. L'Autorité relève tout d'abord que la Région est devenue AOT des services Paris-Amiens-Boulogne et Paris-Saint Quentin-Maubeuge/Cambrai à partir du 1^{er} janvier 2019, date à laquelle ces services ont été intégrés, comme l'indique l'article 26 de la convention TER, au périmètre de cette dernière.
50. Ensuite, le protocole signé entre l'Etat et la Région le 28 mars 2017 a formalisé les modalités de conventionnement par la Région de ces deux services et précisé les modalités de participation de l'Etat au financement du renouvellement du matériel roulant et aux coûts de fonctionnement des services. Son article 7 prévoit notamment que « *l'Etat mettra à disposition de la Région de manière*

transparente toutes les informations techniques et financières à sa disposition concernant l'exploitation de ces lignes, dans le respect des accords de confidentialité ».

51. Enfin, le transfert des droits et obligations de l'Etat (agissant en tant qu'AOT) au bénéfice de la Région n'est prévu ni par une disposition légale ou réglementaire, ni par une disposition du protocole conclu le 28 mars 2017 entre la Région et l'Etat.
52. Au regard de ces éléments, l'Autorité estime que SNCF Voyageurs ne saurait être tenu, sur le fondement de l'article L. 2121-19 du code des transports, de communiquer les informations relatives à la convention TET 2016-2020 à laquelle la Région n'était pas partie, en l'absence de toute disposition législative ou contractuelle prévoyant la subrogation de la Région, bénéficiaire du transfert, aux droits et obligations découlant des contrats conclus par l'Etat en sa qualité d'autorité organisatrice antérieurement compétente. Par suite, la demande de la Région doit être rejetée.
53. L'Autorité relève toutefois qu'en application de l'article 7 du protocole conclu entre l'Etat et la Région précité, la Région peut solliciter de l'Etat la communication de toutes les informations techniques et financières relatives à l'exploitation des lignes Paris-Amiens-Boulogne et Paris-Saint Quentin-Maubeuge/Cambrai.

3.2.3 Documentation mettant en perspective ces informations par rapport aux exercices antérieurs

54. La Région demande la communication d'une documentation mettant en perspective les informations contractuelles demandées afin d'assurer leur intelligibilité, leur interprétation et leur exploitation par rapport aux éléments connus des précédents contrats de service public au périmètre de la Picardie, du Nord-Pas-de-Calais et des trains d'équilibre du territoire.
55. SNCF Voyageurs indique que *« concernant les exercices antérieurs 2016/2018, les rapports d'activité ont été transmis à la Région. L'impact de l'évolution des règles de gestion sera transmis à l'avenir comme précédemment. L'analyse du CRN/CRD [compte de résultat par nature/compte de résultat par destination] par rapport à l'exercice antérieur sera transmise au regard du périmètre conventionnel en cours. Concernant les trains TET, ces éléments relèvent du contrat entre Intercités et l'Etat ».*
56. En réplique, la Région confirme qu'aucune documentation répondant à sa demande n'a été fournie.
57. L'Autorité estime que si la Région doit pouvoir comparer les données contractuelles historiques et les données actuelles, afin de pouvoir mener des analyses sur l'évolution et la pertinence de celles-ci, elle ne précise pas clairement les livrables attendus de sorte qu'il est impossible à l'Autorité d'apprécier exactement la portée de sa demande. Il y a lieu, en conséquence, de rejeter les demandes de la Région sur ce point.

3.2.4 Contractualisation avec le gestionnaire d'infrastructure

58. La Région demande la communication de l'ensemble des contrats passés pour le service public avec SNCF Réseau, notamment le contrat d'utilisation de l'infrastructure et le contrat d'attribution des capacités.
59. SNCF Voyageurs indique qu'il n'existe pas de contrat régional ad hoc avec SNCF Réseau pour l'accès au RFN et rappelle que ces conditions contractuelles sont définies dans le DRR.

60. L'Autorité estime que les conditions contractuelles d'accès au réseau sont disponibles dans le contrat d'utilisation de l'infrastructure et le contrat d'attribution des sillons annexés au document de référence du réseau. Il n'y a pas lieu, dès lors, d'enjoindre leur communication. En revanche, les éventuels accords-cadres conclus entre SNCF Voyageurs et SNCF Réseau en application des articles L. 2122-6 et L. 2122-7 du code des transports doivent être communiqués dès lors qu'ils sont relatifs à la réservation de capacités d'infrastructure relevant du périmètre des transports ferroviaires conventionnés de voyageurs de la Région et donc à l'exécution, par SNCF Voyageurs, de ses missions au titre du contrat de service public.

3.2.5 Contractualisation pour les services transfrontaliers avec la Belgique

61. La Région demande « *la communication de la contractualisation pour les services transfrontaliers avec la Belgique, comprenant toutes les conventions passées avec l'exploitant belge, ainsi que les éléments justifiant de l'accord passé en termes de circulation, d'exploitation, de financement, de tarification, d'habilitations de capacité ou de sécurité requises pour effectuer des circulations, ainsi que de conditions d'utilisation de l'infrastructure et de tarification auprès des gestionnaires d'infrastructure belges et français* ».
62. SNCF Voyageurs indique que la convention a été communiquée à la Région et que celle-ci ne motive pas en quoi les documents transmis ne répondraient pas à sa demande.
63. S'agissant, en premier lieu, des conditions contractuelles d'exploitation, de financement et de tarification des services transfrontaliers entre la France et la Belgique, l'Autorité relève qu'en l'espèce, SNCF Voyageurs a transmis à la Région, au cours de l'instruction, la convention conclue le 23 juillet 2019 pour l'exercice 2019 entre SNCF Mobilités³ et la Société nationale des chemins de fer belges (SNCB) relative aux trains transportant des voyageurs sur les axes Lille-Tournai, Lille-Courtrai, Maubeuge-Namur et Aulnoye-Aymerie-Mons. Cette convention décrit les conditions, y compris financières, dans lesquelles SNCB et SNCF Mobilités participent aux charges de fourniture par l'autre partie du matériel roulant et du personnel de conduite et d'accompagnement pour l'exercice 2019. En outre, l'annexe 5 de la convention présente la projection des coûts pour 2019 sur la base des données 2018. Ces informations, qui décrivent les conditions d'exploitation, de financement et de tarification des services transfrontaliers avec la Belgique, doivent être regardées comme répondant, sur ce point, à la demande de la Région pour l'exercice 2019.
64. En second lieu, la Région demande que SNCF Voyageurs lui communique, pour le compte des sociétés SNCB et Infrabel, les informations sur les habilitations de capacité et de sécurité requises pour effectuer les circulations, ainsi que les conditions d'utilisation de l'infrastructure et de tarification auprès des gestionnaires d'infrastructure belge et français.
65. L'Autorité relève que l'article 26 de la convention TER stipule que « *le périmètre géographique du service sur lequel porte la Convention est le ressort territorial de l'Autorité Organisatrice, ainsi que, le cas échéant, les liaisons conventionnées par l'Autorité Organisatrice qui se prolongent au-delà de son territoire* ». De même, l'article 29 de la même convention précise que le service conventionné « *comprend les liaisons transfrontalières assurées par l'opérateur et SNCB qui sont régies par une convention spécifique d'exploitation entre les partenaires transfrontaliers* ». Il résulte de ces éléments que le service SNCB fait pleinement partie du service conventionné de transport de voyageurs en région Hauts-de-France. Les informations relatives à l'organisation et à l'exécution de ces services doivent, par suite, être communiquées par SNCF Voyageurs à la Région en application de l'article L. 2121-19 du code des transports.

³ Devenue SNCF Voyageurs au 1^{er} janvier 2020.

66. En outre, en application de l'article 29 de la convention TER 2019-2024, conclue par SNCF Mobilités et la Région le 25 octobre 2019, « *l'opérateur contracte, en vertu de l'article L. 2121-7 du code des transports, avec le transporteur compétent de Belgique afin d'assurer le plan de transport transfrontalier souhaité par l'autorité organisatrice. L'opérateur remet à l'Autorité Organisatrice la convention qu'il conclut avec son partenaire pour des raisons d'intérêt régional entre la France et la Belgique. Cette convention précise : / - la liste des trains concernés ; / - les conditions d'exploitation pour les deux partenaires (liste des trains assurés par chaque exploitant, matériel...) ; / - les conditions financières. Les conditions tarifaires donnent lieu à une convention spécifique dite « trampoline » entre l'Autorité organisatrice, l'opérateur et la SNCB (...). L'Autorité Organisatrice est associée aux négociations concernant la passation de ces conventions et aux réunions liées à l'exploitation des services transfrontaliers* ».
67. Au regard de ces stipulations, qui prévoient, d'une part, que SNCF Voyageurs conclut une convention avec le transporteur compétent d'un Etat voisin pour l'organisation de services transfrontaliers de personnes et qui, d'autre part, garantissent que l'AOT est associée aux négociations entre SNCF Voyageurs et SNCB pour les liaisons transfrontalières relevant de la convention TER, l'Autorité estime que SNCF Voyageurs est en mesure de transmettre à la Région les informations sur les habilitations de capacité et de sécurité de SNCB requises pour effectuer les circulations sur le périmètre de la convention TER, ainsi que les conditions d'utilisation de l'infrastructure et de tarification auprès du gestionnaire d'infrastructure belge, ces informations relevant du champ d'application de l'article L. 2121-19 du code des transports.
68. Il y a lieu, en conséquence, d'enjoindre à SNCF Voyageurs de transmettre à la Région les habilitations de capacité et de sécurité de SNCB requises pour effectuer les circulations, ainsi que les conditions d'utilisation de l'infrastructure et de tarification auprès du gestionnaire d'infrastructure belge.
69. S'agissant, en revanche, des conditions d'utilisation et de tarification auprès du gestionnaire d'infrastructure français, l'Autorité estime, ainsi qu'elle l'a indiqué au point 60 de la présente décision, que ces dispositions sont disponibles dans le DRR. Il n'y a pas lieu, en conséquence, d'enjoindre à SNCF Voyageurs de les communiquer.

3.3 Organisation générale du service

3.3.1 Organigramme exhaustif et description de l'organisation territoriale

a. Position des parties

70. La Région demande la communication de l'organigramme général exhaustif du TER Hauts-de-France ainsi que la description de l'organisation territoriale en demandant « *le détail des équipes dédiées pour chaque fonction ou, pour les entités ou établissements dotés d'unités de production ou opérationnelles ou d'atelier de maintenance, l'organisation des effectifs sur chacun de ces sites, en mettant en rapport les interfaces entre les différentes entités organisationnelles concourant au service* ».
71. SNCF Voyageurs indique que des organigrammes détaillés et les organisations territoriales ont déjà été communiqués à la Région. Elle précise que l'organisation territoriale n'étant pas définie par lot, l'organigramme par lot ne peut être communiqué.
72. Si la Région ne conteste pas la communication de ces informations, elle indique que les organigrammes communiqués n'indiquent pas les résidences et le dimensionnement des équipes affectées à chaque entité organisationnelle.

b. Analyse de l'Autorité

73. L'Autorité relève que l'organigramme de l'opérateur, visé à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé, fait partie des données devant être communiquées à l'AOT. Il est en effet essentiel que la Région dispose des organigrammes détaillés afin de pouvoir appréhender au mieux l'organisation de SNCF Voyageurs pour le service TER et son évolution. Dans ce contexte, la communication de l'organigramme des services précédents ainsi que l'organigramme du service en cours est indispensable.
74. En l'espèce, SNCF Voyageurs a bien communiqué des organigrammes de toutes les directions pour le service 2018. Toutefois, les informations transmises sont incomplètes en ce qu'elles se limitent au niveau des directions, sans aller dans le détail des unités opérationnelles ou de production. Par ailleurs, les documents communiqués ne précisent pas le dimensionnement des équipes affectées à chaque entité opérationnelle.
75. En outre, s'agissant de l'organisation territoriale sur chacun des sites, les données sur les effectifs transmises par SNCF Voyageurs, qui correspondent aux ETP du périmètre TER Hauts-de-France et à ceux des entités opérationnelles intervenant sur ce périmètre, permettent de disposer d'un état des lieux des effectifs au périmètre du contrat mais n'apportent pas à la Région des précisions sur une maille plus fine, à savoir l'organisation des effectifs réels sur chacun des sites.
76. Au regard de ces éléments, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour les services 2016 à 2020, d'une part, les organigrammes détaillés du TER Hauts-de-France en précisant chaque entité opérationnelle ou de production et en indiquant les effectifs affectés à chacune d'entre elles, d'autre part, pour chacune des entités dotées d'unités opérationnelles, l'organisation des effectifs dans chaque unité opérationnelle, en distinguant les unités opérationnelles affectées à chacun des lots définis dans l'avis de pré-information.

3.3.2 Sous-traitance

a. Position des parties

77. La Région a précisé sa demande au cours de l'instruction en indiquant que si les informations relatives à la sous-traitance du transport routier lui ont bien été communiquées par SNCF Voyageurs, elle ne dispose pas de la description de la sous-traitance interne au sein du groupe SNCF concourant à l'exécution du service public et aux missions faisant l'objet des contrats de service public, indiquant la raison sociale ou le nom des entités co-contractantes, la consistance des prestations acquittées et leur prix. Elle sollicite, d'autre part, les informations relatives aux effectifs, aux moyens et aux coûts des missions sous-traitées et indique que les éléments communiqués par SNCF Voyageurs ne constituent pas des garanties quant à l'absence de surcompensation.
78. SNCF Voyageurs indique que les informations relatives à la sous-traitance interne sont déjà communiquées en application des dispositions de l'annexe FI20 de la convention TER et que les effectifs, moyens et coûts associés aux missions sous-traitées ne sont pas connus car ils sont de la responsabilité du prestataire.

b. Analyse de l'Autorité

79. Si les informations relatives à la description et au coût des missions sous-traitées ne sont pas visées dans l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé, le paragraphe 7 de l'article 4 du règlement (CE) n° 1370/2007 susvisé prévoit toutefois que les documents de mise en

concurrence et les contrats de service public « *précisent de manière transparente si, et si oui dans quelle mesure, la sous-traitance peut être envisagée* ». Ainsi, les modalités de recours à la sous-traitance, qui peut contribuer à accroître l'efficacité des transports publics de voyageurs et rend possible la participation d'autres entreprises que l'opérateur auquel a été attribué le contrat de service public, doivent être précisées par l'AOT préalablement à la mise en concurrence du contrat. En outre, la communication des informations relatives aux missions sous-traitées et à leur coût permet à l'AOT, comme l'a souligné à juste titre la Région au cours de l'instruction, de s'assurer que les compensations qu'elle accorde sont calculées de manière à éviter toute surcompensation.

80. Il s'ensuit que les informations relatives au contenu, aux moyens et aux coûts associés aux missions sous-traitées à des opérateurs externes ou internes au groupe SNCF relèvent de l'organisation ou de l'exécution de ces services et des missions faisant l'objet du contrat de service public au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports et doivent, à ce titre, être communiquées, pour les services passés ainsi que pour le service 2020, tant sur le périmètre de la convention TER qu'aux bornes des lots définis par la Région, afin de permettre à cette dernière d'appréhender l'équilibre économique et financier du projet de contrat qu'elle entend mettre en concurrence.
81. En revanche, l'Autorité considère que les informations relatives aux effectifs alloués aux missions sous-traitées ne sauraient être communiquées, dès lors qu'elles relèvent de l'organisation du sous-traitant et ne sont pas nécessairement connues de SNCF Voyageurs.
82. En l'espèce, il résulte des échanges des parties que le différend concerne la communication des informations relatives à la sous-traitance interne au sein du groupe SNCF. L'Autorité constate que l'annexe conventionnelle FI20, invoquée par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction pour répondre aux demandes de la Région, décrit la décomposition du forfait de charges C1 à la date de signature de la convention TER. Si ce document peut faire mention de prestations effectuées par d'autres activités (activités Voyages pour une partie de la conduite par exemple) au sein de l'entité juridique SNCF Voyageurs, il ne fait aucune référence à des prestations sous-traitées à d'autres sociétés au sein du groupe SNCF. Il ne saurait, dès lors, suffire à répondre à la demande de la Région.
83. Au regard de ces éléments, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les informations décrivant la sous-traitance au sein du groupe SNCF d'activités participant à l'organisation ou à l'exécution du service et à la mission objet de la convention TER, en précisant le nom de l'entité concernée, la description des missions effectuées ainsi que les moyens et les coûts associés à chaque mission sous-traitée. Ces informations devront être communiquées sur le périmètre de l'ensemble de la Convention TER et pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, pour les exercices 2016 à 2019. Les données prévisionnelles pour l'exercice 2020 devront également être communiquées à l'AOT.

3.3.3 Organisation par fonction, par métier, et par entité des systèmes d'information

84. La Région demande la communication de « *l'organisation par fonction par métier et par entité des systèmes d'information* ». Elle précise que sa demande vise à connaître l'entité en charge de la gestion des systèmes d'information utilisés dans le cadre de la convention TER et que SNCF Voyageurs « *ne donne pour l'heure accès à aucun autre logiciel que le Sharepoint STARTER. Les logiciels de suivi de SNCF Réseau ou de Gares & Connexions ne sont également pas rendus accessibles* ».
85. SNCF Voyageurs indique qu'une analyse fonctionnelle des principaux systèmes d'information a été communiquée à la Région dans le cadre de la négociation de la convention TER (annexe Pi22), et qu'il n'est matériellement pas envisageable d'être plus exhaustif que cette analyse.

86. La Région indique que si le document transmis indique le développeur du logiciel, il ne précise pas l'entité affectataire, les droits de propriété, les données développées pour la réalisation du service et les équipements associés à ces systèmes d'information.
87. L'Autorité estime que les informations relatives à l'organisation des systèmes d'information, si elles ne figurent pas à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé, font néanmoins partie des informations indispensables à l'AOT tant pour préparer la mise en concurrence de son contrat de service public que pour permettre l'exécution du service et des missions objets du contrat. Les investissements nécessaires au développement des systèmes d'information peuvent en effet constituer, pour un opérateur entrant sur le marché, une barrière technologique à l'entrée susceptible de conduire à une restriction de la concurrence. En outre, le IV de l'article 21 de la loi n° 2018-515 susvisée prévoit que dans le cadre du transfert de matériels roulants à l'AOT, « *le constructeur [du matériel roulant] ou le tiers [l'entreprise ferroviaire] cède sans contrepartie financière à l'autorité organisatrice cessionnaire les droits de propriété intellectuelle sur les logiciels et documents nécessaires à l'exploitation et la maintenance du matériel roulant transféré identiques à ceux accordés à SNCF Voyageurs en application du contrat les liant.* ».
88. En l'espèce, si la demande de la Région manque de clarté quant à son périmètre exact et aux documents attendus, elle peut raisonnablement être interprétée, eu égard aux précisions qu'elle a pu apporter au cours de l'instruction sur la nature de sa demande, comme visant à obtenir des informations sur les droits de propriété intellectuelle relatifs aux logiciels nécessaires à l'exploitation du service, en particulier dans la perspective du transfert des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels nécessaires à l'exploitation et à la maintenance du matériel roulant transféré en application du IV de l'article 21 de la loi n° 2018-515 précitée.
89. Dans ces conditions, l'Autorité estime que la Région est fondée à obtenir une présentation exhaustive des droits de propriété intellectuelle relatifs aux logiciels et aux équipements associés aux systèmes d'information développés pour l'exploitation du service TER Hauts-de-France.
90. Il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région une présentation exhaustive des droits de propriété intellectuelle relatifs aux logiciels et aux équipements associés aux systèmes d'information développés pour l'exploitation du service TER Hauts-de-France.

3.3.4 Habilitation de capacité et de sécurité pour le transport ferroviaire

a. Licence d'entreprise ferroviaire, ainsi que les pièces ayant justifié l'obtention de cette licence

91. La Région demande la communication de la licence d'entreprise ferroviaire ainsi que les pièces ayant justifié l'obtention de la licence.
92. SNCF Voyageurs a transmis à la Région, au cours de l'instruction, l'arrêté du 9 juin 2017 portant octroi de la licence d'entreprise ferroviaire à SNCF Mobilités. La Région soutient que les pièces ayant conduit à l'obtention de cette licence ne lui ont pas été transmises et maintient sa demande en ce sens.
93. L'Autorité estime qu'en sollicitant la communication des pièces ayant conduit à l'obtention de la licence d'entreprise ferroviaire, la demande de la Région doit être regardée comme visant à obtenir le contenu du dossier de demande de licence tel que détaillé aux articles 3 à 7 de l'arrêté du 6 mai 2003 fixant les modalités de délivrance, de suspension temporaire et de retrait des

licences d'entreprises ferroviaires (capacités professionnelles et financières, honorabilité, responsabilité civile)⁴.

94. En l'espèce, la production, par SNCF Voyageurs, de la licence d'entreprise ferroviaire permet de garantir à la Région que son prestataire respecte bien les conditions relatives à la capacité professionnelle, à la capacité financière, à l'honorabilité et à la couverture des risques définies aux articles 6 à 9 du décret n° 2003-194 susvisé. Au regard de cet élément, l'Autorité estime qu'il n'y a pas lieu d'enjoindre la communication du dossier de demande de licence, dont le contenu ne relève pas, en tout état de cause, de l'organisation ou de l'exécution du service public ferroviaire au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports. Il s'ensuit que la demande de la Région ne peut qu'être rejetée.

b. Certification d'entité en charge de la maintenance (ECM), pour chacun des niveaux ECM (I ou A jusqu'à IV ou D), ainsi que les pièces ayant justifié de l'obtention de la licence

95. La Région demande la communication de la certification d'entité en charge de la maintenance (ECM) pour chacun des niveaux ECM, ainsi que les pièces ayant justifié l'obtention de la licence.
96. L'Autorité constate que SNCF Voyageurs a transmis à la Région, au cours de l'instruction, l'attestation de conformité ECM délivrée par un organisme de certification (CERTIFER SA) valide jusqu'au 9 décembre 2024. La production de ce certificat permet à la Région de s'assurer que son prestataire respecte bien la réglementation en vigueur. Les pièces du dossier ayant amené à la délivrance de ce certificat⁵, outre qu'elles ne relèvent pas directement de l'organisation ou de l'exécution du service public au sens de l'article L. 2121-19, ne paraissent pas nécessaires à la Région pour organiser la mise en concurrence de son contrat de service public. Par suite, la demande de la Région doit être rejetée.

c. Tout élément de certification de capacité ou de sécurité délivré par les autorités compétentes ainsi que leurs éléments de justification (Ministère des Transports, EPSF etc...)

97. La Région demande la communication de « *tout élément de certification de capacité ou de sécurité délivré par les autorités compétentes ainsi que leurs éléments de justification (Ministère des transports, EPSF etc.)* ».
98. SNCF Voyageurs invite la Région à préciser sa demande.
99. L'Autorité rappelle qu'il appartient à l'AOT de préciser clairement les informations attendues. En l'espèce, la demande visant à l'obtenir « *tout élément de certification de capacité ou de sécurité* » ou « *leurs éléments de justification* », sans autre explication quant au document attendu et son lien avec l'organisation ou l'exécution du service public de transport de voyageurs ne permet pas à l'Autorité, faute de précision, d'en apprécier la portée, alors même que la Région a été invitée, au cours de l'instruction, à préciser sa demande. Il y a lieu, en conséquence, de rejeter celle-ci sur ce point.

⁴ Les pièces permettant la délivrance d'une licence sont reprises notamment dans un guide <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/licence-dentreprise-ferroviaire>.

⁵ Voir le modèle type de demande de certificat de conformité ECM annexé au règlement d'exécution (UE) 2019/779.

3.4 Justification des compensations versées pour l'exécution du service public

3.4.1 Données financières

a. Demandes des parties

100. La Région demande la communication :
- du bilan financier de l'activité TER de SNCF Voyageurs et de son activité Hauts-de-France, afin de contrôler, en application des articles 3 et 4 du règlement (CE) n° 1370/2007 susvisé, qu'aucune compensation n'excède le montant nécessaire pour couvrir l'incidence financière nette sur les coûts et les recettes occasionnés par l'exécution des obligations de service public ;
 - des frais de structure et du détail exhaustif des fonctions mutualisées au siège de SNCF Voyageurs. Elle indique notamment ne pas disposer d'une justification de la décomposition des frais de structure et du niveau des charges concernées, dont elle ne peut vérifier la pertinence ;
 - des règles de gestion et de contractualisation, afin de comprendre l'élaboration de la comptabilité analytique au niveau du contrat et par ligne sur la base d'une documentation permettant d'en assurer l'intelligibilité, l'interprétation et l'exploitation. Sur ce point, la Région indique que l'opérateur est tenu, en application de l'annexe n° 1 du décret n° 2019- 851 susvisé, de communiquer « *la documentation décrivant l'élaboration de la comptabilité analytique au niveau du contrat, ainsi que par destination et par ligne* ». Elle ajoute que ces informations sont « *disponibles car elles existent et ont déjà été transmises par le passé dans un format qui semblait exhaustif* » ;
 - des informations relatives à l'assujettissement fiscal et ses bases de calcul.
101. La Région rappelle par ailleurs qu'en application de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé, l'autorité organisatrice doit obtenir « *les comptes de résultat par nature et par destination, la matrice de passage du compte de résultat par nature au compte par destination, la balance générale des comptes, ainsi que les comptes de lignes accompagnés de la méthode d'affectation des charges et des produits aux comptes de ligne et d'une analyse de l'impact financier des changements de méthode* ».
102. Enfin, au titre des « *biens utilisés pour l'organisation et l'exécution du service public et les missions faisant l'objet des contrats de service public* », la Région fait également référence au décret n° 2019-851 susvisé et demande, pour chaque bien immobilisé, les informations sur sa valeur d'origine et son éventuelle augmentation expliquée, sa date d'entrée, sa durée d'amortissement, le cumul d'amortissement, la valeur nette comptable, le montant des subventions associées et les charges de capital. S'agissant des investissements réalisés sur les biens immobilisés, elle demande la communication des dépenses de l'année A, des subventions reçues l'année A ainsi que des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat de service public.
103. SNCF Voyageurs indique que ces informations ont été transmises conformément aux stipulations de la convention TER. Il soutient, en outre, que le détail des frais de structure par poste ne concerne ni l'organisation ni l'exécution des services publics de transport ferroviaire de voyageurs au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports.

b. Appréciation de l'Autorité

104. La demande de la Région vise, tout d'abord, à lui permettre de vérifier qu'elle ne verse pas, dans le cadre de l'exécution de la convention TER actuelle, une contribution supérieure à celle qui serait nécessaire pour couvrir l'incidence financière nette sur les coûts et les recettes

occasionnés par l'exécution des obligations de service public. Elle doit lui permettre, ensuite, de préparer les procédures de réattribution avec mise en concurrence du service public de transport de voyageurs en disposant des informations nécessaires pour appréhender de manière précise l'équilibre économique et financier du projet de contrat qu'elle entend mettre en concurrence.

105. L'Autorité relève le nombre important d'informations demandées et le caractère parfois imprécis des demandes de la Région, lesquelles font le plus souvent référence à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 (« *comptes de résultat par nature et par destination* » ...) ou en reprennent les termes (en ce qui concerne, par exemple, les informations demandées relatives aux biens immobilisés).
106. Dans ces conditions, l'Autorité estime que la demande doit être regardée comme visant l'obtention des seules données listées dans la partie « *éléments financiers* » de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé, qui mentionne les données financières présumées exigibles par l'AOT en les classant en 5 catégories : « *compte de résultat par nature* », « *compte par destination* », « *compte(s) par ligne* », « *éléments transversaux* » et « *biens immobilisés* ».
107. En l'espèce, l'Autorité constate que si SNCF Voyageurs a transmis, au cours de l'instruction, certaines informations destinées à répondre à la demande de la Région, ces dernières demeurent partielles tant au regard de la demande de la Région que du texte de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 et ne permettent pas, en tout état de cause, à la Région de comprendre de manière détaillée les modalités d'établissement par SNCF Voyageurs des comptes à l'échelle de la convention et des comptes de ligne.
108. Ainsi, SNCF Voyageurs a transmis à la Région, dans un courrier du 20 décembre 2018, un document récapitulant l'évolution des règles de gestion applicables à TER pour l'exercice 2017. Ce document, très général, ne permet pas à la Région de comprendre la manière dont sont construits les comptes par nature et par destination ainsi que par ligne qu'elle reçoit de SNCF Voyageurs, respectivement à partir des comptes de SNCF Voyageurs pour les deux premiers et des comptes de la région TER pour les derniers. Or il est essentiel, ainsi que l'Autorité l'avait souligné dans son avis n° 2019-037 susvisé, que la documentation décrivant l'élaboration de la comptabilité analytique soit suffisamment précise pour permettre à l'AOT de comprendre et d'auditer la méthodologie retenue par l'opérateur.
109. De même, l'Autorité estime, comme l'a souligné la Région au cours de l'instruction, que les éléments transmis par SNCF Voyageurs au titre de la matrice de passage du compte de résultat par nature au compte de résultat par destination ne permettent pas suffisamment de comprendre l'allocation des charges et des produits à chacun des postes. Il convient en conséquence, afin de garantir le caractère compréhensible et exploitable des informations transmises, que cette matrice de passage comporte la table de passage entre la balance comptable et le compte de résultat par nature, d'une part, et entre la balance générale et le compte de résultat par destination, d'autre part.
110. Par ailleurs, l'annexe conventionnelle FI20 transmise par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction ne permet pas à la Région d'appréhender la manière dont les différents frais de structure de SNCF Voyageurs sont imputés et répartis au niveau de la région TER puis par ligne, au même titre que les autres postes de charges. L'Autorité précise, en outre, que contrairement à ce que soutient SNCF Voyageurs, les charges de structure font bien partie des éléments devant être transmis dans les comptes de ligne mentionnés dans l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851. Dès lors que le détail de ces informations doit être transmis à l'échelle des comptes de ligne, qui constituent la maille comptable la plus fine, elles doivent nécessairement pouvoir être communiquées à l'échelle de la convention TER dans son ensemble.
111. SNCF Voyageurs a également transmis, en cours d'instruction, le mode d'affectation détaillé de la taxe sur les salaires au niveau des comptes de TER Hauts-de-France. Ce document n'est

toutefois applicable que pour l'exercice 2018 et il ne concerne que l'un des postes de charges relatifs aux impôts et taxes. Afin de permettre à la Région de disposer d'une visibilité et d'une capacité de contrôle de la manière dont les comptes au périmètre de la convention sont produits, ce type d'information devrait lui être communiqué pour chaque type de charge.

112. Enfin, s'agissant des informations relatives aux biens immobilisés, les données communiquées par SNCF Voyageurs sont lacunaires en ce qu'elles ne concernent que les biens immobilisés au 31 décembre 2019 et n'indiquent pas les charges de capital. De même, les informations transmises relatives aux investissements prévus sur les biens immobilisés sont indiquées de manière globale sur la durée de la convention et non par tranche annuelle, sans mention des dates de décaissement ni des subventions prévues sur cette période pour chacun de ces investissements. Afin de garantir le caractère complet et exploitable de ces données par la Région, l'Autorité considère que SNCF Voyageurs devrait communiquer, pour l'ensemble de la période couverte par la convention, le détail des dépenses prévisionnelles par année ainsi que les subventions correspondantes pour chaque actif concerné, également de manière annuelle, de manière à ce que la Région puisse appréhender d'une manière plus précise la temporalité des différentes dépenses d'investissements prévus.
113. Au regard de ces éléments, qui démontrent que la Région ne dispose ni des informations lui permettant de comprendre dans le détail les modalités d'établissement des comptes à l'échelle de la convention et des comptes de ligne ni du détail précis des charges et des recettes passées, l'Autorité estime nécessaire, afin de régler le différend qui lui est soumis, d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'ensemble des données visées par l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 telles que rappelées au point 106, pour les exercices 2016 à 2019. Ces informations devront être communiquées dans un format exploitable et compréhensible par la Région, afin de permettre à celle-ci de disposer d'une vision globale des coûts du service public, ainsi que l'Autorité l'a déjà souligné dans son avis n° 2019-037 du 13 juin 2019 susvisé.
114. En outre, la communication des données financières prévisionnelles est importante pour faciliter la compréhension des coûts du service public et pour préparer une offre dans le cadre d'une procédure de mise en concurrence. Dans un contexte où SNCF Voyageurs établit nécessairement des budgets à l'échelle de la convention, leur communication en amont à la Région est dans ce cas indispensable afin d'éviter toute asymétrie d'information entre l'attributaire sortant et les candidats à l'attribution du marché. En conséquence, SNCF Voyageurs devra communiquer les comptes de résultat prévisionnels par nature et par destination pour l'exercice 2020, en précisant les hypothèses utilisées pour établir ces comptes afin d'en assurer la bonne compréhension par la Région. Enfin, en ce qui concerne les investissements prévus sur les biens immobilisés, SNCF Voyageurs devra communiquer, pour l'ensemble de la période couverte par la convention, un détail des dépenses prévisionnelles par année ainsi que les subventions correspondantes pour chacun de ces actifs, également de manière annuelle.
115. L'ensemble des informations mentionnées aux points 113 et 114 devra être transmis sur le périmètre de la convention TER. SNCF Voyageurs veillera en outre à ce que la matrice de passage du compte de résultat par nature au compte de résultat par destination comporte la table de passage entre la balance comptable et le compte de résultat par nature, d'une part, et entre la balance générale et le compte de résultat par destination, d'autre part. De même, la documentation décrivant l'élaboration de la comptabilité au niveau du contrat ainsi que par destination et par ligne devra présenter, pour chaque poste et pour chaque maille géographique (convention ou ligne), le montant global à répartir, la méthodologie d'affectation à chacune de ces mailles et la justification détaillée et chiffrée de l'affectation qui est effectuée à chacune de ces mailles, notamment en ce qui concerne les frais de structure et les impôts et taxes.
116. S'agissant, en revanche, de la transmission de ces informations sur le périmètre des lots définis dans l'avis de pré-information, l'Autorité relève qu'elle nécessiterait l'élaboration, par SNCF

Voyageurs, d'une méthodologie de répartition des charges au niveau de chacun des lots. Outre qu'elle imposerait à l'opérateur une charge de travail importante, cette démarche aboutirait à des résultats contestables et ne correspondant pas à la réalité de l'exécution actuelle du service public. En outre, dans la mesure où la Région disposera d'une information détaillée sur l'ensemble des données techniques d'exploitation et de personnel à la maille de chaque lot en application de la présente décision, elle pourra construire les coûts relatifs à chaque lot en s'appuyant sur la connaissance des charges passées et prévisionnelles sur le périmètre conventionnel obtenues en application des points 113 à 115 de la présente décision. Il y a donc lieu de rejeter la demande de la Région sur ce point.

3.4.2 Consommation selon le type d'énergie et par poste de consommation

a. Demandes des parties

117. Afin de connaître les unités d'œuvre en termes de consommation d'énergie et de pouvoir les mettre en relation avec le service réalisé, la Région demande la communication des données relatives à la consommation selon le type d'énergie, détaillée par série de matériel roulant. Elle indique que les informations communiquées jusqu'à présent concernent uniquement des montants de charge agrégés pour l'année pour l'ensemble du contrat actuel et par catégorie d'énergie (diesel ou électrique).
118. SNCF Voyageurs indique que cette information est communicable au titre de la convention TER.

b. Appréciation de l'Autorité

119. L'Autorité relève que si les informations relatives à la consommation d'énergie ainsi que le montant des charges afférentes ne sont pas visés dans l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851, l'article 5 du même décret vise, parmi les données historiques d'exploitation du service concerné que les AOT doivent mettre à la disposition des opérateurs économiques participant à la procédure de passation d'un contrat de service public, « *le montant des charges d'énergie* ». En outre, les informations relatives à la consommation selon le type d'énergie pour chaque série de matériel roulant constituent une donnée importante pour permettre à l'AOT non seulement d'estimer les consommations mais également, sur la base des consommations réelles de chaque série de matériel roulant, d'optimiser l'usage de son parc.
120. Il s'ensuit que ces informations relèvent bien de l'organisation et de l'exécution des services publics de transport ferroviaire de voyageurs au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports et sont, à ce titre, communicables à la Région pour les trois derniers exercices précédant sa demande, sur le périmètre de l'ensemble de la convention TER, ainsi qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020. Afin de permettre à la Région de communiquer aux opérateurs participant à la procédure de passation du contrat les informations relatives à ces consommations, la consommation prévisionnelle par série de matériel roulant, également « détournée » à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information, est indispensable.
121. Il convient toutefois de relever qu'en pratique, si les données relatives à la consommation en énergie fossile sont nécessairement disponibles sur la base des relevés aux pompes des stations de combustible, tous les matériels roulants que SNCF Voyageurs utilise pour le service TER ne sont pas équipés en compteurs électriques. Dans l'hypothèse où les informations ne seraient pas disponibles, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de fournir les consommations théoriques, telles que définies par le constructeur, des séries et sous-séries de matériel roulant électrique, thermique et bimode.

122. Il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour chaque série de matériel roulant utilisé pour les exercices 2016 à 2019, les consommations en combustible, sur la base des relevés aux pompes des stations de combustible ainsi que les consommations théoriques définies par le constructeur, de chaque série et sous-série de matériel roulant électrique, thermique et bimode, ainsi que les données de consommation prévisionnelles pour l'exercice en cours. Ces informations devront être communiquées pour l'ensemble de la convention TER ainsi que pour chaque lot défini dans l'avis de pré-information.

3.4.3 Détail des tarifs régulés (SNCF Réseau, Sûreté, Gares & Connexions)

a. Demandes des parties

123. La Région demande la communication du détail des tarifs régulés acquittés auprès de la Direction de la sûreté de la SNCF, de SNCF Gares & Connexions et de SNCF Réseau et demande à l'opérateur de préciser « *la consistance des prestations concernées (unité d'œuvre, localisation, modalités d'exécution), le montant des redevances, la composante du service public (circulation de trains classiques, circulation de trains à grande vitesse, catégorie de prestations en gare, etc.)* ».
124. SNCF Voyageurs indique que : « *L'information doit être reconstituée pour la prestation de base en gare ; elle sera transmise sous deux mois pour les exercices 2016 et 2018. Elle est transmise historiquement pour les prestations de SNCF Réseau. Elle n'est pas disponible avec un niveau de détail supplémentaire pour les prestations de sûreté réalisées historiquement. A compter de l'exercice 2019, les informations seront transmises au périmètre de la Convention actuelle, dans le cadre du décompte annuel* ». Dans son courrier du 20 février 2020, il est indiqué que ces informations seront fournies le 6 février 2020.
125. En réplique, la Région indique que le détail des prestations régulées n'a pas été fourni à la maille demandée et le renvoi aux documents de référence réglementaires ou aux décomptes totaux annuels ne saurait constituer une réponse complète à la demande, s'agissant notamment :
- pour SNCF Réseau, du détail de la tarification des voies de service, qui repose sur un déclaratif auprès du gestionnaire d'infrastructure ;
 - pour Gares & Connexions, de l'information sur les prestations en gare qui n'a pas été fournie ;
 - pour la direction de la sûreté, de la tarification des prestations qui donnent nécessairement lieu à une commande pour le service public, laquelle peut donc être détaillée.

b. Appréciation de l'Autorité

126. A titre liminaire, l'Autorité rappelle que les documents de référence publiés chaque année comportent des informations permettant de répondre en partie aux demandes de la Région. Ainsi, le document de référence du réseau précise, en annexe, le montant de la redevance pour l'usage des voies de service. De même, le document de référence des gares détaille les prestations et services en gare et les redevances associées. Enfin, la nature, les conditions de réalisation et la tarification des prestations de sûreté proposées par le service interne de sécurité de la direction de la sûreté de la SNCF figurent dans le document de référence et de tarification des prestations de sûreté.
127. En outre, l'Autorité relève que les dispositions de l'annexe n° 2 du décret n° 2019-851 susvisé mentionnent, parmi les informations devant être transmises à la demande de l'AOT par le

gestionnaire d'infrastructure, la « *facture de la redevance d'infrastructure* », précisée comme le « *détail de la redevance par train et par jour* ».

128. De même, l'annexe n° 3 du même décret vise, parmi les données économiques devant être transmises pour chaque gare par le gestionnaire des gares à la demande de l'AOT « *le nombre de touchers de gare pour le service public, objet du contrat de service public, le nombre de touchers de gares pour l'ensemble des transporteurs conventionnés d'une part et pour l'ensemble des autres transporteurs d'autre part, la tarification de la prestation d'embarquement et de débarquement des PMR, la redevance quai* ».
129. Enfin, l'annexe n° 4 du décret prévoit que l'exploitant d'installations de service doit transmettre à l'AOT qui en fait la demande « *par installation : [les] tarifs des redevances selon les prestations régulées ainsi que la méthodologie, les règles et, le cas échéant, les barèmes utilisés pour calculer ces tarifs* ».
130. En application de ces dispositions, il revient à la Région de demander les informations détaillées relatives aux prestations, en nature et en volume, facturées au titre des redevances d'infrastructure et des voies de service directement à SNCF Réseau. De même, les informations relatives aux prestations en gare doivent être sollicitées directement auprès du gestionnaire des gares, et non de SNCF Voyageurs. En conséquence, la demande de la Région ne peut, sur ces points, qu'être rejetée.
131. S'agissant du détail des prestations acquittées auprès de la direction de la sûreté (SUGE) de la société nationale SNCF, l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 prévoit que l'AOT peut demander à l'entreprise fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs la communication du « *volume et détail de prestations SUGE consacrées au réseau concerné* ». Il est en effet essentiel que la Région dispose d'une connaissance précise, sur l'ensemble du périmètre de la convention mais aussi à la maille de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information, du contenu exact et du montant des prestations SUGE qui lui ont été facturées sur les horaires de services en cours et passés, afin notamment de vérifier l'absence de surcompensation. L'accès à ces informations permettra également à l'AOT de s'assurer du caractère équitable et non discriminatoire de l'accès à ces prestations pour les opérateurs économiques susceptibles de participer à la procédure de passation du contrat de service public.
132. En l'espèce, il ressort des informations communiquées par les parties que SNCF Voyageurs n'a pas indiqué avec une précision suffisante le volume et le détail des prestations acquittées auprès de la SUGE dans le cadre de l'exécution de la convention TER.
133. Il s'ensuit qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le volume et le détail des prestations effectuées par la direction de la sûreté (SUGE) de la SNCF sur l'ensemble du périmètre de la convention TER pour les exercices 2016 à 2019, ainsi que les données prévisionnelles pour l'exercice en cours. Il appartiendra en outre à SNCF Voyageurs de « *détourer* » l'ensemble de ces informations, pour les mêmes exercices, pour chacun des dix lots définis dans l'avis de pré-information.

3.4.4 Chiffre d'affaires par canal de vente et par gare

134. La Région demande la communication du « *chiffre d'affaires par canal de vente et par gare consistant à détailler pour chaque gare et halte, le chiffre d'affaires réalisé par chacun des points de vente et canaux de distribution (canal de distribution dématérialisé, guichets avec présence physique, automates, agences, autres dépositaires, etc.)* ».
135. Dans son courrier du 27 janvier 2020, SNCF Voyageurs indique que cette information est transmissible au titre de la convention.

136. L'Autorité note que la Région a confirmé, au cours de l'instruction, que l'information a bien été transmise. Il a, par conséquent, été fait droit à la demande de la Région.

3.4.5 Immobilisations

137. La Région demande, pour chaque bien immobilisé, les informations sur sa valeur d'origine et son éventuelle augmentation expliquée, sa date d'entrée, sa durée d'amortissement, le cumul d'amortissement, la valeur nette comptable, le montant des subventions associées et les charges de capital. S'agissant des investissements réalisés sur les biens immobilisés, elle demande la communication des dépenses de l'année A, des subventions reçues l'année A ainsi que des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat de service public.
138. En l'espèce, la demande de la Région reprend les informations devant être communiquées au titre des « *Biens immobilisés* » listées en annexe n° 1 du décret n° 2019-851. L'Autorité considère que l'injonction prononcée au point 113 de la présente décision permet de répondre à la demande de la Région.

3.4.6 Etat et coût d'entretien des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution du service public

139. Si SNCF Voyageurs a indiqué, au cours de l'instruction, que les informations relatives à l'état et au coût d'entretien des « *biens meubles, immeubles et immatériels utilisés au périmètre du contrat* » seraient communiquées à la Région au périmètre du contrat, l'Autorité constate, sur la base des éléments communiqués par les parties, que ces informations n'ont pas été communiquées conformément à la demande de la Région.
140. L'Autorité relève que l'article 5 du décret n° 2019-851 susvisé mentionne, parmi les biens et les ressources susceptibles d'être utilisés pour l'exploitation du service, « *l'état des matériels et leurs coûts d'entretien* ». Il s'ensuit que ces données, si elles ne figurent pas à l'annexe n° 1 du décret précité, font partie des informations utiles pour préparer une offre dans le cadre d'une procédure de mise en concurrence, au sens de l'article L. 2121-16 du code des transports, et doivent donc être communiquées en amont à la Région sur le fondement de l'article L. 2121-19 du code des transports.
141. En outre, si l'article 5 du décret n° 2019-851 ne précise pas le niveau de détail avec lequel l'information demandée doit être communiquée, l'Autorité considère que la communication d'une donnée globale sur l'ensemble du périmètre de la convention TER, ainsi que SNCF Voyageurs l'a proposé au cours de l'instruction, ne permettrait pas à la Région de disposer de données précises sur l'état et le coût d'entretien des biens utilisés pour l'exécution du service public et ainsi de transmettre ces informations aux opérateurs économiques candidats à l'appel d'offres. Ainsi, il convient de privilégier la communication du coût d'entretien par type de matériel lorsque la production d'un coût d'entretien unitaire ne peut être effectuée. De même, s'agissant de l'état des biens, l'Autorité estime que seule une indication bien par bien est susceptible d'apporter une information pertinente et utile à la Région.
142. Enfin, s'agissant du périmètre de communication des informations, l'Autorité estime que la communication des données historiques et prévisionnelles, au périmètre de la convention et des lots définis dans l'avis de pré-information doit être privilégiée. En effet, la communication du coût d'entretien des biens est nécessaire pour permettre à l'AOT d'appréhender, avec un risque d'erreur limité, l'équilibre économique et financier du service qu'elle entend mettre en concurrence. En outre, s'agissant de l'état des biens, il appartient à l'opérateur, au cours de l'exécution du contrat, d'entretenir et de maintenir en état les biens et les équipements et de garantir, en cas de transfert, leur bon état de fonctionnement et d'entretien. Dans ce contexte, il

est nécessaire que la Région puisse disposer de l'historique de l'état de chaque bien et de son évolution.

143. Il résulte de l'ensemble de ces éléments qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'état et le coût d'entretien des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution de la convention TER. Les informations sur l'état des biens seront communiquées bien par bien, celles sur le coût d'entretien des matériels pour chaque matériel ou, à défaut de disposer d'un coût unitaire, par type de matériel. Ces informations devront être communiquées, tant sur le périmètre de la convention que des lots définis dans l'avis de pré-information, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020.

3.5 Matériel roulant

3.5.1 Parc de matériels roulants

a. Type de matériel roulant

144. SNCF Voyageurs a fourni, au cours de l'instruction, la liste des types de matériels roulants utilisés dans le cadre de la convention TER.
145. La Région indique qu'elle n'a pas reçu les informations relatives au type de matériel roulant des offres TERGV⁶ et SNCB⁷.
146. L'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé mentionne, au titre des informations devant être transmises à l'AOT compétente en application du dernier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports, les types de matériel roulant. La communication de ces données est indispensable pour permettre à la Région de disposer des informations nécessaires à la compréhension de l'organisation, de l'exécution du service public et des missions faisant l'objet du contrat de service public et de connaître le matériel roulant qui y est affecté. En outre, les caractéristiques ou les types de matériels roulants pouvant évoluer d'une année sur l'autre, il est nécessaire à la Région de disposer de ces données pour les exercices passés et en cours.
147. En l'espèce, l'Autorité relève tout d'abord que les données transmises par SNCF Voyageurs sur le périmètre de la convention TER ne comportent pas les informations sur le matériel roulant des offres SNCB et TERGV.
148. Or, s'agissant de l'offre SNCB, l'article 26 de la convention TER stipule que « *le périmètre géographique du service sur lequel porte la Convention est le ressort territorial de l'Autorité Organisatrice, ainsi que, le cas échéant, les liaisons conventionnées par l'Autorité Organisatrice qui se prolongent au-delà de son territoire* ». De même, l'article 29 de la même convention précise que le service conventionné « *comprend les liaisons transfrontalières assurées par l'opérateur et SNCB qui sont régies par une convention spécifique d'exploitation entre les partenaires transfrontaliers* ».
149. De même, l'article 57 de la convention TER inclut, au titre de l'offre de transport théorique assurée par l'opérateur au titre de la convention, les « *dessertes intra régionales, dont le Service à Grande Vitesse (« TERGV »), en location de rames ou de capacité* ».

⁶ Au SA 2020 les TERGV roulent sur les trois lignes commerciales suivantes : Dunkerque – Lille-Europe – Arras – Amiens ; Calais - Fréthun – Lille-Europe – Arras ; Arras – Lille-Europe – Calais - Fréthun – Boulogne-Ville – Étaples - Le Touquet – Rang-du-Fliers - Verdon - Berck.

⁷ Axes Lille-Tournai, Lille-Courtrai, Maubeuge-Namur et Aulnoye-Aymeries-Mons.

150. Il résulte de ces éléments que les services SNCB et TERGV font pleinement partie du service conventionné de transport de voyageurs en région Hauts-de-France. Les informations relatives à l'organisation et à l'exécution de ces services doivent, par suite, être communiquées par SNCF Voyageurs à la Région en application de l'article L. 2121-19 du code des transports.
151. Ensuite, l'Autorité relève que les documents communiqués par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction indiquent, d'une part, la quote-part d'utilisation pour chaque série de matériel, pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information ainsi que pour le reste de l'offre TER, d'autre part, le détail à la ligne commerciale par type de matériel, y compris l'offre SNCB, pour le service annuel 2020. Les exercices passés ne sont, en revanche, pas mentionnés.
152. L'Autorité estime que les informations communiquées sur le périmètre des lots définis dans l'avis de pré-information permettent de répondre à la demande de la Région. Le fait qu'elles ne mentionnent pas les données TERGV est sans incidence sur la préparation de la procédure de mise en concurrence dans la mesure où les services assurés par les TERGV ne font pas partie des lots définis dans l'avis. En outre, les informations relatives au type de matériel roulant utilisé pour les services SNCB, qui font partie de certains lots définis dans l'API⁸, sont bien renseignées dans les données communiquées.
153. En revanche, les informations communiquées demeurent incomplètes sur le périmètre de la convention TER en ce qu'elles ne mentionnent pas le matériel TERGV alors que ce service fait partie du service TER régional comme indiqué au point 150. Il s'ensuit qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les informations relatives au type de matériel roulant pour l'ensemble de la Convention TER Hauts-de-France, incluant l'offre TERGV, pour les exercices 2016 à 2020.

b. Série, sous-série, variante

154. Les série, sous série, variante, sont visées dans l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 au titre des informations devant être transmises à l'AOT compétente en application du dernier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports. Ces informations doivent permettre à la Région de connaître les caractéristiques du matériel roulant affecté à l'exécution du service. Si la liste des matériels roulants n'évolue qu'à la marge au cours des exercices successifs, il est cependant nécessaire que la Région puisse bénéficier d'une vision historique afin de comprendre la façon dont le parc a évolué au cours des dernières années sur les périmètres respectifs de la convention et des lots.
155. En l'espèce, SNCF Voyageurs a fourni, au cours de l'instruction, les informations relatives à la composition des trains pour le service 2020 indiquant, pour chaque lot et pour l'ensemble de la convention, la série de matériel roulant. Toutefois, les documents communiqués n'indiquent pas les informations relatives à l'offre TERGV et ne précisent pas si le matériel roulant SNCB a fait l'objet d'une sous-série ou d'une variante.
156. Au regard de ces éléments, l'Autorité enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les série, sous-série, variante du matériel roulant utilisé pour l'ensemble de la Convention TER Hauts-de-France, y compris l'offre TERGV, ainsi qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information. Les informations devront être communiquées pour la période 2016 à 2019 et pour l'année 2020 et préciseront la sous-série ou variante du type de matériel roulant pour l'offre SNCB.

⁸ Lot Lille vers Comines, Roubaix, Tourcoing, Courtrai, Ascq, Orchies, et Tournai

c. En service/hors service

157. L'état (en service/hors service) des matériels roulants, mentionné dans l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851, fait partie des informations devant être transmises à l'AOT compétente en application du dernier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports. Cette information permet à la Région de connaître les caractéristiques du matériel roulant affecté à l'exécution du service afin notamment de définir le matériel roulant qu'elle affectera à chacun des lots. En outre, afin de comprendre la façon dont l'état du parc de matériel roulant a évolué au cours des derniers exercices, la Région doit disposer d'une vision historique de cette information.
158. En l'espèce, SNCF Voyageurs a fourni au cours de l'instruction les indications sur l'état en service/hors service du matériel roulant pour le service TER 2019. Ces informations ne comprennent pas les offres TERGV et SNCB et ne sont pas présentées sur le périmètre de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information.
159. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer la liste des matériels roulants en service et hors service pour l'ensemble de la Convention TER, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV. Ces informations seront détaillées pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information et communiquées pour la période 2016 à 2019 et pour l'année 2020.

d. Matricule

160. La communication du matricule des matériels roulants utilisés pour l'exécution du contrat de service public, visé à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851, permet à la Région de connaître les caractéristiques du matériel roulant affecté à l'exécution du service afin notamment de définir le matériel roulant qu'elle affectera à chacun des lots. Elle permet, en outre, à l'AOT, de disposer d'informations sur la rotation des matériels. A ce titre, sa communication pour les exercices passés et en cours est nécessaire.
161. En l'espèce, les certificats d'immatriculation des matériels roulants communiqués par SNCF Voyageurs en cours d'instruction sont incomplets. Outre l'absence de certains matériels TER (REGIO2N Z55500, BB15000...), les informations pour les matériels TERGV et SNCB, qui font pourtant partie du périmètre conventionné, ne sont pas communiquées.
162. En outre, la relation entre, d'une part, le matricule interne SNCF et SNCB et, d'autre part, l'immatriculation au format RNV⁹ n'est pas fournie intégralement. Il est nécessaire que ce lien soit explicité en communiquant l'ensemble des certificats d'immatriculation des matériels.
163. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer les matricules des matériels roulants utilisés pour l'ensemble de la convention TER, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV, ainsi que sur le périmètre des lots définis dans l'avis de pré-information, accompagnés d'un tableau de correspondance entre les matricules internes de SNCF/SNCB et l'immatriculation au format RNV. Ces informations devront être communiquées pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'année 2020.

e. Propriétaires

164. L'indication du propriétaire des matériels roulants utilisés pour l'exécution du contrat de service public figure parmi les informations listées à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé. Leur communication, y compris pour les exercices passés, permet à la Région de disposer d'une vision affinée de la gestion de la convention et d'identifier les éventuels changements de propriétaire. En outre, la transmission de cette information sur le périmètre des lots définis par la Région lui

⁹ Registre national des véhicules

permettra d'arrêter dans les meilleures conditions sa stratégie d'allotissement et d'utilisation des matériels roulants.

165. En l'espèce, les données communiquées par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction ne comprennent pas les informations concernant les services TERGV et SNCB, qui relèvent pourtant du périmètre conventionnel. En outre, ces informations ne sont pas ventilées au périmètre de chaque lot, ce qui ne répond pas à la demande de la Région.
166. Il s'ensuit qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer l'identité des propriétaires des matériels roulants utilisés pour l'ensemble de la Convention TER Hauts-de-France ainsi qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information. Ces informations devront être communiquées pour la période 2016 à 2019 et pour l'année 2020.

f. Date de première mise en service

167. La date de première mise en service des matériels roulants utilisés pour l'exécution du contrat de service public figure parmi les informations listées à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé. La communication de cette information permet à la Région de disposer d'une vision précise de l'âge des matériels en cause. En outre, la transmission de cette information sur le périmètre des lots définis par la Région lui permettra d'arrêter dans les meilleures conditions sa stratégie d'allotissement des matériels roulants. En revanche, s'agissant d'une information qui, pour un matériel donné, n'a, par définition, pas vocation à varier d'un exercice à l'autre, l'Autorité estime que la communication des données historiques et prévisionnelles de la date de première mise en service – qui consisterait à actualiser au jour le jour, pour l'ensemble des matériels utilisés chaque année de la période 2016-2019 et pour l'année 2020, les dates de première mise en service – est disproportionnée au regard de l'objectif poursuivi. En conséquence, il y a lieu de privilégier la communication de cette information en considérant le parc de matériels roulants en service à la date de l'avis de pré-information modifié, soit le 13 février 2020, afin de garantir à la Région l'obtention d'une information complète et à jour.
168. En l'espèce, les données communiquées par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction ne comprennent pas les dates de première mise en service pour les services TERGV et SNCB et ne sont pas détaillées sur le périmètre des lots définis dans l'avis de pré-information.
169. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les dates de première mise en service du matériel roulant utilisé pour l'ensemble de la Convention TER, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV, ainsi qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information. Le parc de matériels roulants concerné par ces informations est celui en service à la date de publication de l'avis de pré-information du 13 février 2020.

g. Date de dernière révision ou rénovation/modernisation

170. La date de dernière révision ou rénovation/modernisation du matériel roulant utilisé pour l'exécution du contrat de service public figure parmi les informations listées à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé. La communication de cette information permet à la Région de disposer d'une vision de l'état du parc de matériels roulants utilisé dans le cadre de l'exécution de la convention ainsi que des besoins prévisibles pour les prestations de révision et de rénovation/modernisation. En outre, la transmission de cette information sur le périmètre des lots définis par la Région lui permettra d'anticiper les périodes d'indisponibilité des matériels roulants et de définir dans les meilleures conditions sa stratégie d'allotissement des matériels roulants. En revanche, s'agissant d'une information qui, pour un matériel donné, n'a, par définition, pas vocation à varier d'un exercice à l'autre, l'Autorité estime que la communication des données historiques et prévisionnelles de la date de dernière révision ou rénovation/modernisation – qui consisterait à actualiser au jour le jour, pour l'ensemble des

matériels utilisés chaque année de la période 2016-2019 et pour l'année 2020, les dates en cause – est disproportionnée au regard de l'objectif poursuivi. En conséquence, il y a lieu de privilégier la communication de cette information en considérant le parc de matériels roulants en service à la date de l'avis de pré-information modifié, soit le 13 février 2020, afin de garantir à la Région l'obtention d'une information complète et à jour.

171. En l'espèce, les données communiquées par SNCF Voyageurs ne comprennent pas les dates de dernière révision et de rénovation/modernisation des matériels roulants pour les services TERGV et SNCB et ne sont pas détaillées à la maille des lots.
172. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les dates de dernière révision et de rénovation/modernisation des matériels roulants de l'ensemble de la convention TER, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV, ainsi qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information. Le parc de matériels roulants concerné par ces informations est celui en service à la date de publication de l'avis de pré-information.

h. Valeurs comptables

173. La Région demande, pour l'ensemble du parc de matériels roulants utilisé dans le cadre de la convention, la communication des informations suivantes : valeur totale brute, cumul d'amortissement, valeur nette comptable IFRS ou CRC¹⁰, subvention brute, reprise de subvention cumulée, subvention nette et valeur nette comptable nette de subvention.
174. L'Autorité constate que les données demandées par la Région correspondent aux éléments comptables du parc de matériels roulants mentionnés dans l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé. Ces informations, indispensables pour permettre à l'AOT d'évaluer les charges liées à ces actifs et leur évolution, doivent nécessairement être communiquées sur le périmètre de la convention et des lots, ainsi que pour les exercices clos et prévisionnels.
175. En l'espèce, les données communiquées par SNCF Voyageurs ne concernent que le seul exercice 2019 et ne comprennent pas les éléments pour les services SNCB et TERGV.
176. Par ailleurs, afin que la Région puisse projeter les dotations aux amortissements et reprises de subventions sur les exercices futurs, le document devrait également présenter, pour chaque actif, la méthode et la durée d'amortissement.
177. En conséquence, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les éléments comptables du parc de matériels roulants mentionnés dans l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 en précisant, pour chaque actif, la méthode et la durée d'amortissement pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020. L'ensemble de ces informations devra être communiqué sur les périmètres de la convention TER et des lots définis dans l'avis de pré-information.

i. Date à laquelle la caisse devra être radiée en l'absence d'investissement / Date de radiation technique si hors service / Date prévisionnelle de réforme / Date du pelliculage

178. L'Autorité constate que la « date à laquelle la caisse devra être radiée en l'absence d'investissement », la « date de radiation technique si hors service », la « date prévisionnelle de réforme » et la « date du pelliculage » figurent parmi les informations listées à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé. La communication de ces informations est nécessaire pour permettre à la Région de disposer d'une vision de l'état du parc de matériels roulants utilisé dans le cadre de l'exécution de la convention. En outre, sa transmission sur le périmètre des lots

¹⁰ Normes comptables françaises telles que définies par le comité de réglementation comptable.

définis par la Région lui permettra de définir les investissements à opérer sur les matériels roulants affectés aux différents lots. En revanche, s'agissant d'informations qui n'ont pas, par définition, vocation à varier d'un exercice à l'autre, l'Autorité estime que la communication des données historiques et prévisionnelles – qui consisterait à actualiser au jour le jour, pour l'ensemble des matériels utilisés chaque année de la période 2016-2019 et pour l'année 2020, les dates en cause – est disproportionnée au regard de l'objectif poursuivi. En conséquence, il y a lieu de privilégier la communication de cette information en considérant le parc de matériels roulants en service à la date de l'avis de pré-information modifié, soit le 13 février 2020, afin de garantir à la Région l'obtention d'une information complète et à jour.

179. En l'espèce, les données communiquées par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction sont incomplètes en ce qu'elles ne comprennent pas d'indications sur le matériel roulant SNCB et TERGV et ne sont pas ventilées au périmètre de chacun des lots définis par la Région. En outre, les dates de pelliculage sont communiquées non pas sous forme de date mais sous forme de nombre et paraissent, en l'absence d'indications supplémentaires de l'opérateur, inexploitables par la Région.
180. Dans ces conditions, l'Autorité enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer, pour l'ensemble des matériels roulants de la convention TER, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV, ainsi que sur le périmètre des lots définis dans l'avis de pré-information, la date à laquelle la caisse devra être radiée en l'absence d'investissement, la date de radiation technique si « hors service », la date prévisionnelle de réforme ainsi que la date du pelliculage dans un format exploitable par la Région. Le parc de matériels roulants concerné par ces informations est celui en service à la date de publication de l'avis de pré-information.

j. Ligne ou groupe de ligne d'affectation

181. Cette demande est traitée dans la partie consacrée à la demande de communication des lignes de roulement du matériel roulant aux points 209 et suivants de la présente décision.

k. Kilométrage

182. La Région demande la communication du « kilométrage en ligne (commercial) » et du « kilométrage total (haut-le-pied à vide et mouvements techniques) »
183. SNCF Voyageurs a fourni, pour le service TER, des données sur le kilométrage total des matériels roulants au 31 décembre 2019 ainsi que des informations sur les circulations techniques.
184. Les données relatives au kilométrage des matériels roulants utilisés pour l'exécution du contrat de service public sont bien visées à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé et doivent, sur ce fondement, être communiquées à la Région. Les données sur le kilométrage « total » comprennent les circulations non commerciales contrairement au kilométrage « en ligne », qui ne comprend que les circulations commerciales. Leur communication à la Région est indispensable pour lui permettre de connaître l'utilisation réelle d'un matériel d'une année sur l'autre, sur le périmètre de la convention et des lots définis par la Région, et d'organiser les opérations de maintenance. Ces données kilométriques peuvent, en pratique, être reconstituées par ligne sur la base des roulements et historiques des sillons, pour les exercices passés. En revanche, la demande de la Région apparaît disproportionnée s'agissant de l'exercice en cours, cette information étant établie sur une base annuelle.
185. En l'espèce, les informations fournies par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction sont datées au 31 décembre 2019 et fournissent des données kilométriques sans expliciter si ce kilométrage est annuel ou remonte à la mise en service du matériel. Au vu des données transmises, il semble que les kilométrages communiqués soient une donnée totale intéressant les kilomètres

effectués depuis la mise en service du matériel ([...]). En l'état, le caractère imprécis de ces données ne saurait répondre à la demande de la Région qui souhaite obtenir des données de kilométrage annuel.

186. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les données relatives au kilométrage commercial et au kilométrage total de chaque rame du parc de matériels roulants utilisé pour la Convention TER Hauts de France, y compris les offres SNCB et TERGV, ainsi que pour chacun des lots visés dans l'avis de pré-information, pour chacun des services annuels 2016 à 2019.

3.5.2 Principales caractéristiques des différents types de matériel roulant

187. La Région demande la communication de l'ensemble des informations relatives aux principales caractéristiques du matériel roulant citées dans l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé, qui mentionne « *pour chaque série, sous-série ou variante : diagramme des véhicules ou de la rame, dimensions, masse, énergie primaire, puissance, décélération moyenne en freinage normal ou d'urgence, norme anti-pollution, nombre d'assises par classe, d'emplacements UFR¹¹, de personnes debout en conditions normales et exceptionnelles, de personnes totales en conditions normales et exceptionnelles, d'emplacement vélos, éléments sur l'accessibilité, information voyageurs, comptage voyageurs, vidéoprotection / vidéosurveillance, télédiagnostic et système de diagnostic embarqué natif ou ajouté pour piloter un élément nécessitant un suivi de sécurité lié au certificat de sécurité, toilettes, équipement d'un système de GPS, wifi, distributeurs de boissons et autres services à bord* ».
188. L'Autorité estime que la communication de ces informations pour chaque série, sous-série, variante du matériel roulant est indispensable pour permettre à la Région de disposer d'une vision globale et maîtriser la stratégie de mise en place des matériels roulants sur l'ensemble du périmètre conventionnel. Le « détournement » de ces informations à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information permettra également à l'AOT de préciser ses choix stratégiques et commerciaux d'affectation de matériel roulant. Enfin, les matériels roulants ayant pu faire l'objet d'une rotation, la communication des données pour chacun des exercices passés ainsi qu'à la date de publication de l'avis de pré-information apparaît également pertinente et utile pour la Région.
189. En l'espèce, SNCF Voyageurs a fourni au cours de l'instruction plusieurs documents destinés à répondre à la demande de la Région. L'Autorité considère toutefois que ces informations, transmises dans des formats différents et hétérogènes quant aux détails fournis, sont insuffisantes. En effet, outre qu'elles ne traitent pas du matériel affecté aux services TERGV et SNCB, plusieurs détails techniques (longueur du matériel, masses maximales de chacune des rames, puissance du matériel, performance de freinage, nombre de places assises UFR...) sont incomplets et parfois manquants pour certaines séries de matériel (Régiolis, Régio2N...). En outre, certaines informations ne sont pas suffisamment précises pour être exploitables par la Région. Par exemple, les normes anti-pollution sont précisées pour chaque type de matériel mais pas de manière plus détaillée en émissions précises par série de matériel roulant.
190. Au regard de ces éléments, l'Autorité estime qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région pour chaque série, sous-série et/ou variante du matériel roulant utilisé pour la Convention TER Hauts de France, y compris les offres TERGV et SNCB, ainsi que sur le périmètre de chaque lot défini dans l'avis de pré-information, les informations visées dans la catégorie « *Principales caractéristiques du matériel roulant* » de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-

¹¹ Usager en fauteuil roulant

851. Ces informations devront être communiquées pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020.

3.5.3 Matériel roulant loué

191. La Région demande, s'agissant du matériel loué, la communication des informations mentionnées à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851, qui mentionne les éléments suivants : « *type de matériel ; volume ; composition type ; nombre d'assises fixes/relevables/strapontins par classe ; facture de location du matériel roulant et barème de location.* » Elle précise que sa demande concerne « *l'ensemble du parc de matériels roulants utilisé pour l'exécution du contrat de service public* » et vise notamment « *le matériel roulant loué* ».
192. L'Autorité relève que l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé, mentionne, s'agissant des informations relatives au matériel roulant loué, le type de matériel loué, le volume, la composition type, le nombre d'assises fixes/relevables/strapontins par classe, la facture de location de matériel roulant, ainsi que le barème de location. La communication de ces informations est nécessaire pour permettre à la Région de disposer d'un état des lieux exhaustif du dimensionnement de son parc de matériels roulants et de son évolution sur plusieurs exercices. En outre, la communication de cette information au périmètre des lots permettra à l'AOT d'identifier les pics d'activité et, le cas échéant, les manques chroniques de matériel sur les lots qu'elle a définis.
193. En l'espèce, les données transmises par SNCF Voyageurs ne couvrent que l'exercice 2019, ce qui ne répond pas à l'ensemble de la demande de la Région.
194. Il s'ensuit qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer les données relatives au matériel roulant loué pour l'ensemble de la convention TER Hauts-de-France ainsi qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information (type de matériel loué, volume, composition type, nombre d'assises fixes/relevables/strapontins par classe, facture de location de matériel roulant, barème de location) pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020.

3.5.4 Réserves d'exploitation

195. En se fondant sur l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851, la Région demande la communication des « *réserves d'exploitation, avec notamment l'emplacement des réserves d'exploitation ainsi que le volume pour chaque type de jour* ». Elle indique qu'aucune information ne lui a été transmise par SNCF Voyageurs sur ce point.
196. L'Autorité constate que la communication des informations relatives aux réserves d'exploitation, également sollicitée par la Région dans sa demande de communication des lignes du matériel roulant traitée aux points 209 et suivants de la présente décision, est indispensable pour permettre à la Région de disposer d'une vision exacte du parc de matériels roulants engagé, en maintenance et en réserve, pour assurer le service et anticiper les périodes d'indisponibilité de chaque matériel.
197. Dans ces conditions, et en cohérence avec l'injonction figurant au point 215 de la présente décision, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer, pour chaque type de jour, l'emplacement et le volume des réserves d'exploitation à l'échelle de la convention TER et pour chaque lot défini dans l'avis de pré-information pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020.

3.5.5 Fiabilité du matériel roulant

198. La Région demande la communication des données relatives à la fiabilité du matériel roulant en se fondant directement sur les dispositions de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851, qui vise le « *taux d'incident avec qualification du niveau d'incident et type de panne organe touché (par fonction)* » ainsi que les « *éléments d'analyse des principales causes de panne* ».
199. L'Autorité considère que ces données sont exigibles par l'AOT et doivent être déclinées, pour chaque matériel roulant utilisé, à la maille de la série et de la sous-série. Leur communication pour les exercices passés et en cours est nécessaire pour permettre à la Région de disposer d'une vision claire de l'état et des performances du matériel roulant affecté à l'exécution de la convention. Le « détournage » de ces informations sur le périmètre des lots est également pertinent en ce qu'il permettra à la Région d'identifier les problèmes de fiabilité du matériel roulant sur un lot déterminé.
200. En l'espèce, SNCF Voyageurs a communiqué, au cours de l'instruction, les données de répartition des incidents par matériel roulant et par famille d'organe, ainsi qu'une liste des opérations correctives et préventives pour certaines séries de matériel roulant. L'Autorité estime que si les données produites permettent d'avoir une vision globale des catégories de panne affectant les séries de matériel, elles ne permettent pas d'apprécier leur évolution sur plusieurs années, ce qui est important pour savoir si les plans d'action et les retours d'expériences ont été efficaces.
201. En outre, le découpage à la maille de la série ne permet pas d'identifier les fragilités éventuelles et les incidents sur les sous-séries des matériels, ni à la maille unitaire de chaque matériel. Or, l'intérêt des données relatives au taux d'incident est de permettre à la Région de vérifier si une série de matériel est plus sensible à un type de panne d'organes. Cet exercice doit se décliner à la sous-série et s'effectuer pour chaque matériel de manière unitaire afin que l'information soit pertinente et utile pour la Région.
202. Enfin, les familles de pannes définies par SNCF Voyageurs sont trop larges et ne permettent pas de savoir quel organe est réellement impacté. Par ailleurs, lorsque SNCF Voyageurs fournit les données de maintenance corrective à la suite d'une panne (notamment pour le REGIOLIS), celles-ci ne sont pas assez documentées et ne permettent pas de cerner les modifications apportées et les retours d'expérience associés.
203. Au regard de ces éléments, l'Autorité estime nécessaire d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer, pour chaque matériel roulant utilisé pour la Convention TER Hauts de France, y compris les offres TERGV et SNCB pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020, les éléments relatifs à la fiabilité du matériel roulant mentionnés à l'annexe n° 1 du décret n° 2019- 851. Ces informations devront être communiquées, pour les mêmes périodes, au périmètre de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information.

3.5.6 Pièces de remplacement

204. L'Autorité relève que la demande de la Région renvoie directement à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 qui précise, pour chaque matériel roulant dont l'autorité organisatrice est propriétaire ou dont la propriété est susceptible d'être transférée à l'autorité organisatrice, que doivent être communiqués :
- le volume du stock de pièces consommables et réparables ;
 - la valeur de marché des pièces concernées ;
 - les références, sources d'approvisionnement, descriptifs et plans des pièces.

205. La Région soutient que les informations transmises par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction ne sont pas conformes à la demande, y compris les périodes et la maille géographique demandées, et ne sont ni documentées ni intelligibles.
206. L'Autorité considère que ces informations, qui sont exigibles par l'AOT, sont indispensables pour lui assurer une visibilité sur l'évolution de la consommation en pièces de rechange, de vérifier si le dimensionnement actuel est suffisant et si la localisation de ces pièces est en accord avec la stratégie qu'elle entend déployer pour mettre en œuvre le service. Dans ce contexte, la communication de ces données, historiques et prévisionnelles, sur le périmètre de la convention et des lots est nécessaire.
207. En l'espèce, les documents communiqués par SNCF Voyageurs décrivent les outillages pour le matériel roulant mais pas les informations relatives aux pièces de rechange, de sorte que la demande de la Région n'est pas satisfaite.
208. Il s'ensuit qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le volume du stock de pièces consommables et réparables, la valeur de marché des pièces concernées ainsi que les références, sources d'approvisionnement, descriptifs et plans des pièces pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020. Ces informations devront être communiquées, pour les mêmes périodes, sur le périmètre de la convention ainsi que pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information.

3.5.7 Lignes de roulement du matériel roulant

209. La Région sollicite la transmission des lignes de roulement du matériel roulant¹², incluant le nombre et les séries des rames affectées aux lignes, y compris les réserves, par site de maintenance, précisant l'origine et la destination des roulements, le kilométrage et les dates de service concernées.
210. Selon SNCF Voyageurs, les informations demandées ne sont pas disponibles au sens de l'article 3 du décret n° 2019-851 susvisé. Il a toutefois communiqué, au cours de l'instruction, des informations sur la série et la composition du matériel roulant par ligne commerciale et par lot pour le service annuel 2020.
211. La Région estime que les informations demandées n'ont pas été transmises.
212. A titre liminaire, il y a lieu de relever que les lignes de roulement du matériel roulant ne font pas partie des informations listées à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé. Toutefois, l'Autorité considère que ces informations sont comprises dans la catégorie d'informations : « *ligne ou groupes de lignes d'affectation* » mentionnés dans la même annexe (rubrique : « *Parc de matériels roulants utilisé pour l'exécution du contrat de service public* »). Il est nécessaire que la Région ait accès à cette information pour comprendre le fonctionnement passé et actuel du service TER. En effet, les matériels roulants ne sont pas interchangeables sur tout ou partie du réseau ferré. Certains types de matériels sont, en raison de leur conception, liés à des types de lignes et ne peuvent circuler sur d'autres lignes (par exemple matériel électrique sur ligne non équipée de caténaire, matériel roulant affecté d'une interdiction de circuler sur un type de ligne, équipements de sécurité embarqués incompatibles avec la ligne parcourue, capacité d'accueil en gare limitée aux matériels n'excédant pas une certaine longueur ...). Il est donc nécessaire que la Région possède une cartographie, tant sur le périmètre de la convention que sur chacun des lots définis, lui permettant de vérifier l'adéquation entre le matériel roulant qu'elle envisage

¹² C'est-à-dire l'ensemble des missions opérées par une série/sous série de matériel sur l'ensemble des journées de service

d'affecter à une ligne ou un groupe de lignes et le type de matériel admis à circuler sur cette ligne ou ce groupe de lignes afin de construire un plan de transport cohérent.

213. En l'espèce, l'Autorité relève tout d'abord que SNCF Voyageurs ne peut raisonnablement prétendre que les lignes de roulement du matériel roulant ne sont pas disponibles. Il résulte en effet des éléments du dossier que SNCF Voyageurs dispose des « *fiches de roulements* » qui comprennent toutes les informations nécessaires à l'exploitation du matériel roulant. SNCF Voyageurs a d'ailleurs présenté, au cours de l'instruction, les « *fiches de roulement* » comme étant « *un outil du centre opérationnel permettant d'affecter des trains à des roulements, d'assurer le suivi des trains en termes de maintenance, de carburant, de nettoyage, de relevé de navigation* ».
214. Ensuite, les informations communiquées par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction sont insuffisantes pour répondre à la demande de la Région. En effet, si la série et la composition du matériel roulant par ligne commerciale, par jour et par lot ont été communiquées pour le service annuel 2020, l'offre TERGV, qui fait pourtant partie du service régional, n'est pas mentionnée. En outre, aucun roulement du matériel roulant n'est fourni, ce qui ne permet pas à la Région d'apprécier, pour un même matériel, les imbrications entre les lots ni de définir les lieux de stationnement, de remisage et d'entretien. De plus, la liste communiquée par SNCF Voyageurs des sites de maintenance par série assortie de leur description ne précise pas les numéros de matériel roulant concernés. L'Autorité précise que les informations transmises à la Région devraient *a minima* préciser les rames affectées à chaque ligne, y compris les réserves opérationnelles, en indiquant leur emplacement et leur nombre, leurs sites de maintenance, l'origine et la destination des roulements, le kilométrage et les dates de service concernées.
215. Il résulte de ce qui précède qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les lignes de roulement du matériel roulant à l'échelle de la convention TER et pour chaque lot défini dans l'avis de pré-information pour chacun des exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020.

3.5.8 Affectation du matériel incluant les immatriculations

216. La Région sollicite l'affectation du matériel roulant incluant les immatriculations « *pour chaque ligne du service et maintenues dans chaque atelier de maintenance, en aptitude comme en réalisé en fonction de l'organisation des roulements, en précisant le parc engagé en réalisé et l'écart avec le parc prévu à l'offre théorique* ».
217. SNCF Voyageurs soutient que la communication de l'affectation du matériel roulant incluant les immatriculations relève de l'application de la convention TER. Au cours de l'instruction, des annexes conventionnelles et un fichier relatif à l'affectation des matériels roulants ont été transmis.
218. La Région estime ne pas disposer d'une information permettant de répondre à sa demande.
219. En premier lieu, l'Autorité relève que si l'affectation du matériel roulant n'est pas expressément mentionnée à l'annexe n° 1 décret n° 2019-851 susvisé, elle est néanmoins comprise dans la catégorie d'informations : « *ligne ou groupe de lignes d'affectation* » de cette annexe (rubrique : « *Parc de matériels roulants utilisé pour l'exécution du contrat de service public* »). La communication de cette information est nécessaire, tant pour les exercices passés que prévisionnels, pour permettre à la Région d'évaluer au mieux les matériels roulants nécessaires au service et organiser la maintenance de ses matériels, en évaluant les éventuels écarts entre l'affectation théorique et l'affectation réalisée, tant sur le périmètre du contrat qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information.

220. En l'espèce, les éléments transmis par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction sont incomplets et ne satisfont pas la demande de la Région. D'une part, ils ne couvrent pas l'offre TERGV et portent uniquement sur les exercices 2019 et 2020. D'autre part, si un indicateur sur le respect de la composition¹³ a été transmis par SNCF Voyageurs, celui-ci ne détaille pas précisément la cause du non-respect de la composition, ce qui ne permet pas à la Région d'apprécier les écarts entre le parc de matériels roulants prévu à l'offre théorique et le parc engagé en pratique. Enfin, les annexes conventionnelles communiquées par SNCF Voyageurs contiennent des informations qui ne sont pas exploitables, telles que les réserves d'exploitation qui sont indiquées mais ne sont pas situées géographiquement.
221. En second lieu, s'agissant des immatriculations des matériels roulants, l'Autorité relève que cette demande est traitée au titre de la demande relative aux matricules des matériels roulants qui fait l'objet d'une injonction au point 163 de la présente décision.
222. Au regard de ces éléments, l'Autorité estime qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'affectation théorique et l'affectation réalisée du matériel roulant pour chaque ligne de la convention TER et pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020. Ces informations devront permettre d'évaluer l'écart entre le parc prévu à l'offre théorique et le parc engagé en pratique.

3.5.9 Besoin en parc de matériels roulants

a. Trajectoire prévisionnelle du parc, globale et par axe

223. SNCF Voyageurs soutient que la communication de la trajectoire prévisionnelle¹⁴ du parc de matériels roulants globale et par axe relève de l'application de la convention TER et indique que « *la communication de l'information au niveau d'un axe ou d'une ligne n'est pas possible compte tenu des contraintes opérationnelles. La communication de cette donnée ne permettrait pas de dimensionner les besoins en matériels roulants par lot puisqu'elle ne tiendrait pas compte des impacts de démutualisation pour les lignes opérées avec un parc mutualisé* ».
224. La Région indique ne pas disposer d'informations permettant de répondre à sa demande et précise que la communication de la trajectoire prévisionnelle du parc, globale et par axe, lui permettrait de disposer d'une « *vision exacte des besoins du parc engagé, en maintenance et en réserve pour assurer le service au cours des prochains horaires de service et pour l'exécution de la période contractuelle 2019-2024, en fonction des kilométrages à réaliser et des besoins prévisionnels de maintenance de différents niveaux engendrant des périodes d'indisponibilité de chaque matériel* ».
225. L'Autorité estime que si la trajectoire prévisionnelle globale et par axe n'est pas mentionnée à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé, sa communication, pour les exercices passés et prévisionnels, est indispensable pour permettre à la Région de vérifier la qualité des prévisions effectuées par l'opérateur quant à l'utilisation effective du parc et de bâtir sa politique d'utilisation des matériels roulants sur le périmètre de la convention et des lots définis dans l'avis de pré-information. Elle relève, par conséquent, de l'organisation du service public au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports et doit, à ce titre, être transmise à la Région.
226. En l'espèce, l'annexe conventionnelle transmise par SNCF Voyageurs reprend la trajectoire théorique, série par série, des opérations de maintenance des matériels roulants existants pour l'exploitation du TER Hauts-de-France. Si le fichier communiqué offre un aperçu de la trajectoire

¹³ C'est-à-dire le type d'éléments composant le train (automoteur, voiture, locomotive par exemple), nombre de caisses ou d'unités afin d'en définir la longueur et l'emport.

¹⁴ Par trajectoire prévisionnelle il faut entendre le défaut ou le surplus de rames afin d'assurer le service prévu, en fonction des opérations de maintenance, des réformes ou des arrivées de matériels.

prévisionnelle du parc de matériels roulants, il ne contient pas de détails sur le pas temporel des opérations matériel par matériel et se limite aux opérations de maintenance patrimoniale et de radiation sans détailler, pour chaque série de matériel roulant, l'ensemble des opérations de maintenance à effectuer par niveau.

227. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région la trajectoire prévisionnelle du parc de matériels roulants au périmètre de l'ensemble de la convention TER et pour chaque axe de ce périmètre pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020.

b. Parc nécessaire pour chacun des lots

228. La Région demande la communication du parc de matériels roulants nécessaires pour chacun des lots, détaillant le nombre et le taux de rames de service pour l'exploitation et pour la maintenance.
229. SNCF Voyageurs soutient que cette information ne peut être transmise à la Région parce qu'elle n'entre pas dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports et « sera traitée dans le cadre de l'article 32 [de la convention TER] pour l'exécution du service résiduel ». Au cours de l'instruction, SNCF Voyageurs a toutefois communiqué le numéro de rame et le nombre de places par train pour chaque origine-destination et par lot pour l'exercice 2020.
230. En réplique, la Région indique que la transmission de l'information sollicitée est « *non effectuée* » par SNCF Voyageurs.
231. L'Autorité relève que les « *principales caractéristiques des différents types de matériel roulant* » sont mentionnées dans l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé au titre des informations devant être transmises par les entreprises fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs aux autorités organisatrices en application du dernier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports. La communication de cette information ayant déjà fait l'objet d'une injonction au point 190 de la présente décision, l'Autorité considère qu'il a été fait droit à la demande de la Région.

c. Disponibilité du matériel et parc de réserve

232. La Région demande la « *disponibilité du matériel et parc de réserve, détaillant le nombre et le taux de rames de services pour l'exploitation et pour la maintenance* ».
233. SNCF Voyageurs considère que la demande de la Région relève de l'application des stipulations de la convention d'exploitation TER et indique que des informations prévisionnelles ont été transmises au moyen d'une annexe conventionnelle et que « *pour la période antérieure à 2019, seules les informations provenant de la convention TER NPDC sont disponibles* ».
234. En réplique, la Région indique que « *l'information communiquée avec l'annexe MR10 ne correspond ni aux périodes demandées ni à la maille géographique des lots, il s'agit de plus d'une information prévisionnelle* ».
235. A titre liminaire, l'Autorité relève que la disponibilité d'un matériel roulant peut être appréciée notamment au regard du statut du matériel selon qu'il est en service ou hors service ainsi que de la circonstance selon laquelle le matériel est en maintenance ou non.
236. L'Autorité relève que, les informations demandées par la Région sont communicables sur le fondement de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé, qui mentionne l'état du matériel « *en service/hors service* », les « *lignes ou groupe de lignes d'affectation* » ainsi que « *l'emplacement* ».

des réserves d'exploitation avec le volume et pour chaque type de jour ». L'Autorité considère qu'il a été fait droit à cette demande aux points 159 et 197 de la présente décision.

3.5.10 Indicateurs d'utilisation et de productivité pour chaque rame du parc

237. La Région demande la communication des indicateurs d'utilisation et de productivité pour chaque rame du parc au périmètre de la convention TER et des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, pour les exercices allant de 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020. En particulier, elle sollicite pour chaque rame du parc de matériels roulants, le « *kilométrage en ligne (commercial) et [le] kilométrage total (hauts-le-pied à vide et mouvements techniques)* » ainsi que sur le « *temps de service, dont [la] part de service commercial et [la part] de parcours technique* ».

a. Kilométrage en ligne et kilométrage total

238. L'Autorité considère qu'il est fait droit à cette demande au point 186 de la présente décision au titre de la demande relative au « *kilométrage* ».

b. Temps de service

239. La Région demande la communication des « *temps de service, dont [la] part de service commercial et de parcours technique* ». SNCF Voyageurs soutient que le temps de service est une information qui « *ne peut donner lieu à transmission* » et qui n'a « *pas de disponibilité ni de valeur approchante sur l'historique* ».

240. En réplique, la Région estime que l'information sollicitée est « *refusée pour un motif non recevable* ».

241. L'Autorité relève que les temps de service des rames du parc de matériels roulants ne sont pas mentionnés à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé. Elle considère toutefois que cette information fait partie de l'organisation du service public au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports dès lors qu'elle permet à la Région de vérifier le respect des pas de maintenance. Par conséquent, ces informations doivent être communiquées aux AOT conformément à l'article L. 2121-19 du code des transports, tant sur le périmètre de la convention TER que sur celui des lots définis dans l'avis de pré-information. Cette information étant toutefois établie sur la base des données réelles et annualisées, elle ne peut être communiquée que pour les exercices passés.

242. Il résulte de ce qui précède qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le temps de service de chaque rame du parc de matériels roulants utilisée pour l'exécution de la convention TER ainsi que pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information pour les exercices 2016 à 2019.

c. Kilomètres commerciaux et haut-le-pied par autocar

243. La Région sollicite la communication des « *kilomètres commerciaux et haut-le-pied par autocar, en distinguant les missions de substitution programmées et les missions de substitution inopinées* ».

244. La Région observe que la transmission de l'information demandée est « *non effective* » tandis que SNCF Voyageurs indique que la réponse qu'elle a communiquée à la Région au cours de l'instruction est « *conforme et complète* ».

245. L'Autorité relève que les données relatives aux kilomètres commerciaux et haut-le-pied des autocars de substitution ne sont pas visées dans l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé. Toutefois, elle considère que ces informations relèvent de l'exécution du service public et font partie, par conséquent, des informations devant être communiquées aux AOT conformément à l'article L. 2121-19 du code des transports. En effet, l'obtention de ces données permettra à la Région de disposer d'une connaissance de la part réelle du service effectuée par autocar sur le périmètre de la convention et à la maille des lots définis par la Région, ainsi que des éventuelles variations d'une année sur l'autre. Enfin, il y a lieu de relever que la demande de transmission des kilomètres commerciaux et haut-le-pied par autocar pour l'exercice en cours n'est pas adaptée, s'agissant d'une donnée établie sur une base annuelle au regard des circulations réelles.
246. En l'espèce, l'Autorité constate que le fichier communiqué par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction est incomplet et ne répond pas à la demande de la Région dès lors qu'il porte uniquement sur l'exercice 2019 et ne comporte que les kilométrages totaux, par lot et au périmètre de la convention TER, des substitutions programmées et inopinées, sans distinguer les informations relevant des circulations « commerciales » et celles relevant du « haut-le-pied ».
247. Il résulte de l'ensemble de ce qui précède qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, sur le périmètre de la convention TER ainsi que pour chacun des lots visés dans l'avis de pré-information, les données relatives au kilométrage réalisé par des autocars respectivement pour des missions de substitution programmée et des missions de substitution inopinée ou pour cause travaux, en distinguant le kilométrage commercial et le kilométrage haut-le-pied pour les exercices 2016 à 2019.

3.5.11 Temps de retournement et d'accroche des rames

248. La Région demande « les temps de retournement et d'accroche de rames (ou « crochet en gare ») en fonction du périmètre et du parc concernés » ainsi que la « Schématisation et [la] quantification des parcours non commerciaux ».
249. SNCF Voyageurs soutient que la demande de la Région n'entre pas dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports et ne peut donner lieu à communication d'informations. Elle soutient que « cette donnée relève de l'organisation interne de l'opérateur. Elle n'aura pas besoin d'être fournie au titre de l'art. L. 2121-16 du code des transports. Il appartiendra aux candidats disposant de la licence d'entreprise ferroviaire et du certificat de sécurité d'établir des roulements optimisés intégrant les temps de retournement et d'accroche de rames qui dépendent de paramètres multiples dont les installations de sécurité dans les gares, le matériel roulant. En effet, l'ensemble des opérateurs ferroviaires sont assujettis à une obligation de résultats et non pas de moyens ».
250. En réplique, la Région indique que ces informations sont « nécessaires au suivi de l'exécution du contrat puisque l'AOT ne peut se contenter de ratios ou de volumes d'unités d'œuvre sans s'assurer de leur pertinence en les reliant à la réalité de l'exploitation effectivement réalisée ».
251. En premier lieu, l'Autorité précise qu'il convient de distinguer, d'une part, le temps de retournement technique incompressible propre à chaque type de matériel roulant (mise hors service du poste de conduite précédemment utilisé, temps de remonte de la rame et temps de remise en service du poste de conduite par le conducteur du train, essais de sécurité éventuels inclus), qui relève de l'organisation du service public et donc des informations communicables en application de l'article L. 2121-19 du code des transports dès lors que la connaissance par l'AOT de ce temps lui permet d'élaborer le plan de production, d'autre part, le temps fonctionnel de retournement des rames, qui relève de l'organisation interne de l'opérateur.

252. En second lieu, s'agissant de la demande de la Région tendant à la communication de la schématisation et de la quantification des parcours non commerciaux, l'Autorité considère que cette information fait l'objet d'une injonction et est déjà traitée au point 186 de la présente décision au titre de la demande relative au kilométrage.
253. Il résulte de ce qui précède qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020, les temps de retournement technique des rames utilisées pour la convention TER ainsi que pour chacun des lots définis dans l'avis de pré information. L'information communiquée devra préciser le temps minimal, dit temps technique incompressible, à prendre en compte pour effectuer le retournement du matériel roulant en y intégrant la mise hors service du poste précédemment utilisé, le temps de remonte de la rame et le temps de remise en service du poste par le conducteur du train (essais de sécurité éventuels inclus) nouvellement utilisé.
254. De même, SNCF Voyageurs devra communiquer à la Région, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020, les temps d'accroche des rames incluant les essais de sécurité du parc de matériels roulants utilisé pour la convention TER ainsi que pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information.

3.6 Maintenance

3.6.1 Sites de maintenance et de remisage

255. En se fondant directement sur l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851, la Région demande, pour les sites de maintenance et les sites de remisage, les informations relatives à la localisation, la sécurisation du site (seulement pour les voies de remisage), le plan des installations, le plan des accès ferroviaires et routiers, le nombre et la longueur des voies, le gestionnaire actuel du site, le propriétaire actuel du terrain et le statut.
256. En outre, la Région se fonde sur l'annexe n° 4 du même décret, relative aux informations devant être fournies par les gestionnaires d'installations de service, pour demander la communication d'informations relatives à la dénomination des installations, les horaires d'ouverture du site ainsi que les travaux en cours ou programmés de maintenance des installations (ou tout autre événement pouvant avoir un effet sur la capacité ou la disponibilité de l'installation ou des services).
257. L'Autorité estime que ces informations, qui figurent aux annexes 1 à 4 du décret n° 2019-851, sont exigibles par la Région. Toutefois, s'agissant de données relatives aux caractéristiques techniques des sites de maintenance et de remisage, installations faisant, en outre, l'objet d'une mutualisation entre différents services, il n'apparaît pas proportionné d'exiger ces informations à la maille des lots définis par la Région ou pour les exercices passés. Dans ce contexte, et afin de garantir à la Région la communication d'une information utile et à jour, l'Autorité estime qu'il y a lieu de privilégier la communication de ces données pour chaque installation de maintenance ou de remisage dont SNCF Voyageurs est l'exploitant sur le périmètre de la convention TER, à la date de publication de l'avis de pré-information modifié, soit le 13 février 2020.
258. En l'espèce, les éléments transmis par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction sont incomplets et ne permettent pas de répondre à la demande de la Région.
259. Ainsi, les informations relatives aux installations de remisage ne figurent pas dans les documents alors qu'elles sont nécessaires pour définir le plan de roulement des matériels roulants et le plan de transport. De même, les données sur les horaires d'ouverture, le propriétaire

du terrain ou les travaux de maintenance programmés sur les installations ne sont pas communiqués.

260. En outre, si le document communiqué par SNCF Voyageurs spécifie l'existence des centres de maintenance, il fait mention de l'existence d'installations logistiques plus petites et dédiées à des opérations telles que, par exemple, le nettoyage, l'adduction d'eau, de sable, la vidange WC et la station-service. Or, ces installations logistiques ne sont pas toutes mentionnées, alors qu'elles font partie intégrante du réseau de maintenance des matériels roulants concourant à l'exploitation du service TER.
261. Enfin, les données transmises sont de qualité médiocre et difficilement exploitables. Ainsi, s'agissant de la localisation des sites, seule la ville d'établissement est mentionnée sans adresse physique ni coordonnées GPS. De même, plusieurs graphiques sont coupés par la césure de page, le format « pdf » utilisé ne permettant pas un retraitement ultérieur aisé. La définition de certains graphiques de voie ou des plans de masse est parfois difficilement lisible.
262. Au regard de l'ensemble de ces éléments, l'Autorité estime qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, en veillant à garantir le caractère exploitable et réutilisable des données transmises :
- pour chacun des sites de maintenance utilisés dans le cadre de la convention TER : la dénomination des installations, leur localisation, le plan de l'installation, le plan des accès ferroviaires et routiers, le nombre et la longueur des voies, le gestionnaire actuel du site, le propriétaire actuel du terrain (domanialité) et son statut, les horaires d'ouverture du site ainsi que les travaux en cours ou programmés de maintenance des installations (ou tout autre événement pouvant avoir un effet sur la capacité ou la disponibilité de l'installation ou des services) ;
 - pour chacun des sites de remisage utilisés dans le cadre de la convention TER : la dénomination des installations, leur localisation, les mesures prises pour sécuriser chaque installation de remisage, le plan de l'installation, le plan des accès ferroviaires et routiers, le nombre et la longueur des voies, le gestionnaire actuel du site, le propriétaire actuel du terrain (domanialité) et son statut, les horaires d'ouverture du site ainsi que les travaux en cours ou programmés de maintenance des installations (ou tout autre événement pouvant avoir un effet sur la capacité ou la disponibilité de l'installation ou des services).

3.6.2 Tarifs des redevances selon les prestations régulées sur les installations de maintenance et de remisage

263. L'Autorité constate que la demande de la Région sur ce point est fondée sur l'annexe n° 4 du décret n° 2019-951 susvisé, qui prévoit que l'AOT peut demander aux exploitants d'installations de service, au titre des « données économiques », les « tarifs des redevances selon les prestations régulées ainsi que la méthodologie, les règles et, le cas échéant, les barèmes utilisés pour calculer ces tarifs » par installation.
264. La communication de ces données est indispensable pour permettre à l'AOT de disposer d'une justification détaillée des tarifs qui lui ont été facturés et de s'assurer de l'absence de surcompensation dans le cadre de la convention. Dans ce contexte, la communication des données relatives aux exercices passés et prévisionnels est nécessaire. Cependant, dès lors que les sites sont mutualisés entre plusieurs services, la communication de ces informations au périmètre des lots apparaît disproportionnée par rapport à l'objectif poursuivi.
265. Toutefois, il y a lieu de relever que SNCF Voyageurs rend publiques, chaque année, dans son offre de référence de maintenance, les conditions d'accès, y compris tarifaires, des candidats aux

installations de maintenance et aux services fournis sur celles-ci. De même, le document de référence du réseau, également accessible par la Région, précise les conditions d'accès et la tarification de l'usage des voies de garage affectées au stationnement temporaire des véhicules entre deux missions. Pour les prestations de mise en attente du matériel roulant avant ou après l'accès à une installation de maintenance, leur tarification est incluse dans la prestation de dégagement du matériel roulant exposée dans l'offre de référence de maintenance.

266. Dans ces conditions, les tarifs des redevances selon les prestations régulées sur les installations de maintenance et de remisage ainsi que le détail de la méthodologie, des règles et des barèmes utilisés pour calculer ces tarifs, sont accessibles à la Région. Il s'ensuit que sa demande ne peut qu'être rejetée.

3.6.3 Voies sur les sites de maintenance et voies de remisage

267. La Région demande, pour chacune des voies sur les sites de maintenance et des voies de remisage, la communication des éléments suivants :

- liste d'équipements, des outillages et des prestations réalisées ;
- liste des outillages spécifiques à l'exécution du contrat de service public ;
- nombre annuel de prestations régulées réalisées pour l'exécution du contrat de service public ;
- mutualisation ou non des emprises et des équipements et pourcentage d'utilisation par le titulaire du contrat de service public ;
- électrification des voies et type de courant ;
- gabarit des voies d'accès ;
- caractéristiques permettant d'apprécier les matériels roulants compatibles.

268. L'Autorité constate qu'une partie des données demandées par la Région figurent dans les rubriques « *Description des sites de maintenance utilisés dans le cadre du contrat de service public* » et « *Description des sites de remisage utilisés dans le cadre du contrat de service public* » de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé. Dès lors, ces informations doivent être fournies par SNCF Voyageurs.

269. En outre, une autre partie des données dont la Région demande la communication figure à l'annexe n° 4 du décret n° 2019-851. Elles doivent être communiquées par SNCF Voyageurs pour les installations de service dont il est l'exploitant.

270. S'agissant toutefois de données relatives aux caractéristiques techniques des installations de maintenance et de remisage, l'Autorité estime que la demande de communication des informations pour les exercices passés et à la maille des lots est disproportionnée. Dans ce contexte, et afin de garantir à la Région la communication d'une information utile et à jour, il y a lieu de privilégier la communication de ces données sur le périmètre de la convention TER dans son ensemble ainsi qu'à la date de publication l'avis de pré-information modifié, soit le 13 février 2020. En revanche, pour les informations relatives au nombre annuel de prestations régulées réalisées pour l'exécution du service public et au pourcentage du volume d'activité du site correspondant à l'exécution du contrat de service public, une vision historique et « détournée » à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information est indispensable pour la Région. Ces données sont en effet nécessaires pour comprendre le fonctionnement actuel du service TER proposé par SNCF Voyageurs et pour permettre à la Région de construire un plan de transport cohérent avec son plan d'allotissement du service au regard des capacités de maintenance disponibles sur les différents sites.

271. En l'espèce, les informations transmises par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction ne permettent pas de répondre de manière complète à la demande de la Région.

272. Dans ce contexte, l'Autorité estime qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer, à la date de publication de l'avis de pré-information :
- pour chacune des voies des sites de maintenance ou de remisage dont il assure la gestion : la liste des équipements, des outillages et des prestations réalisées, l'existence d'une mutualisation ou non ;
 - pour chaque site de maintenance ou de remisage dont il assure la gestion : la liste des outillages spécifiques à l'exécution du contrat de service public ; l'électrification des voies et le type de courant ; le gabarit des voies d'accès et les caractéristiques permettant de connaître les matériels roulants compatibles.
273. En outre, l'Autorité enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer, pour chaque site de maintenance ou de remisage dont il assure la gestion, le nombre annuel de prestations régulées réalisées pour l'exécution du contrat de service public conclu avec la Région ainsi que le pourcentage du volume d'activité du site correspondant à l'exécution de ce contrat pour les exercices 2016 à 2019. Ces informations devront être communiquées sur le périmètre de l'ensemble de la convention TER et pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020. S'agissant enfin de la communication de cette information pour l'exercice 2020, l'Autorité estime qu'il n'y a pas lieu de faire droit à la demande, dès lors qu'il s'agit d'un exercice en cours.

3.6.4 Consistance et bilan des opérations pour chaque atelier de maintenance

274. La Région soutient que l'absence d'information sur les opérations de maintenance réalisées dans chaque atelier et l'absence d'information précise sur l'affectation des matériels roulants empêchent d'envisager sans risque l'allotissement du service. La définition du périmètre fonctionnel des contrats mis en concurrence ou la détermination des transferts d'ateliers à demander doit être éclairée par les besoins couverts par chacun des sites existants.
275. Selon SNCF Voyageurs, l'information demandée par la Région n'est pas disponible mais entre dans le champ d'application de l'article L. 2121-19 du code des transports et peut être communiquée « moyennant le cas échéant un délai de production supplémentaire ». Au cours de l'instruction, des informations relatives aux opérations de maintenance préventives et correctives par numéro de matériels roulants ont été communiquées à la Région.
276. Si, en réplique, la Région indique que la transmission de l'information demandée est « non effective », SNCF Voyageurs indique que les documents qu'elle a mis à la disposition de la Région « n'ont fait l'objet d'aucun retour de la part de la Région qui aurait pu permettre de motiver le caractère incomplet et/ou non conforme des données produites et transmises à son attention ».
277. L'Autorité relève que les informations demandées par la Région ne sont pas mentionnées à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-85 susvisé. Toutefois, leur communication permet à la Région de disposer d'une vision des opérations et de la charge de travail dans chaque atelier et d'identifier les particularités de chaque entité de maintenance. De plus, ces données permettent à la Région de vérifier la cohérence de l'organisation mise en place par SNCF Voyageurs. Ces informations relèvent en conséquence de l'organisation du service public au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports et doivent être communiquées à la Région.
278. En l'espèce, d'une part, SNCF Voyageurs a précisé au cours de l'instruction que « [...] » et que la « [...] est utilisée pour assurer le suivi des opérations de maintenance ». Pour répondre à la demande de la Région, SNCF Voyageurs a ainsi fourni des données relatives aux opérations de maintenance préventives et correctives des matériels roulants, sous un format hétérogène, sans toujours préciser l'atelier ayant réalisé l'opération.

279. D'autre part, s'agissant des informations fournies par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction, relatives aux opérations de maintenance préventives et correctives par numéro de matériel roulant, certaines données, relatives notamment aux Régio2N, TER2NG et AGC, sont manquantes et il n'est pas possible, en l'état, de vérifier l'exhaustivité des fichiers transmis par la Région.
280. Or, comme tout opérateur de maintenance, SNCF Voyageurs devrait, pour respecter les exigences de traçabilité liées à la sécurité, avoir mis en place des systèmes permettant, pour chaque opération, d'identifier l'entité l'ayant réalisée.
281. De surcroît, l'analyse de l'activité des ateliers semble indispensable à la gestion efficace de SNCF Voyageurs qui doit, en tout état de cause, être en mesure d'indiquer à la Région la consistance et le bilan des opérations par atelier de maintenance pour les exercices passés.
282. Il résulte de ce qui précède qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le suivi des opérations de maintenance réalisées pour chaque matériel roulant et reconstitué pour chacun des ateliers de maintenance utilisés pour l'exécution de la convention TER pour les services annuels 2016 à 2019. S'agissant de la communication de cette information pour l'exercice 2020, l'Autorité estime qu'il n'y a pas lieu de faire droit à la demande, dès lors qu'il s'agit d'un exercice en cours.

3.6.5 Nombre de personnels de maintenance par rame en fonction du niveau de maintenance

283. Cette demande de la Région est traitée aux points 495 et suivants de la présente décision.

3.6.6 Coût de maintenance par rame, en distinguant les coûts par niveau de maintenance

284. La Région demande à connaître le « *coût de la maintenance par rame par niveau de maintenance (1 à 5) et par type de prestation (maintenance préventive ou curative, pièces pour ces deux types de maintenance, nettoyage, manœuvre, gardiennage, consommation électrique ou avitaillement en combustibles, autres postes de charge* ».
285. SNCF Voyageurs indique que ces informations ne sont pas disponibles mais a communiqué au cours de l'instruction une information approchante.
286. Si, en réplique, la Région observe que la transmission de l'information sollicitée est « *non effectuée* », SNCF Voyageurs indique : « *Le document en réponse mis à disposition de la Région au 10 avril 2020 n'a fait l'objet d'aucun retour de la part de la Région qui aurait pu permettre de motiver le caractère incomplet et/ou non conforme des données produites et transmises à son attention.* »
287. L'Autorité relève que si le « *coût de maintenance par rame distinguant les coûts par niveau* » n'est pas explicitement mentionné à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé, sa connaissance est nécessaire pour produire les informations « *charges de matériel roulant dont les charges de maintenance* » (rubrique « *compte(s) par ligne* ») listées dans cette même annexe. Cette donnée est importante pour garantir à la Région une vision exhaustive des coûts de maintenance et de leur évolution sur plusieurs exercices et pour lui permettre de documenter l'affectation des matériels roulants aux différents lots qu'elle a définis. En outre, l'information communiquée devrait différencier les coûts liés à la maintenance préventive et ceux liés à la maintenance corrective afin que la Région puisse affiner ses projections budgétaires et adapter sa stratégie. Enfin, cette information étant fondée sur des données réelles et annualisées, elle ne peut être communiquée que pour les exercices passés.

288. En l'espèce, l'Autorité constate que le fichier transmis par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction est trop imprécis pour répondre à la demande de la Région. Les coûts de maintenance y sont agrégés avec d'autres coûts, comme les coûts de nettoyage globaux par série de matériels roulants.
289. Il résulte de ce qui précède qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le montant des coûts de maintenance pour chacune des rames utilisées pour la convention TER et pour chacun des lots définis dans l'avis de pré information pour les exercices 2016 à 2019. L'information communiquée devra différencier les coûts de la maintenance préventive et les coûts de la maintenance corrective afin que la Région puisse affiner ses projections budgétaires et adapter sa stratégie en conséquence.

3.6.7 Plan de maintenance actualisé et carnet d'entretien

290. La Région demande le « *plan de maintenance actualisé, information au sens de la réglementation, [la] sinistralité et [le] calendrier d'entretien du matériel roulant* ». Au soutien de sa demande, elle indique que ces informations sont « *nécessaires pour la préparation de l'ouverture à la concurrence. Les plans de maintenance constituent une garantie pour la sécurité et la viabilité de l'exploitation à la réattribution du service. Il n'est pas concevable que de nouveaux opérateurs découvrent après l'attribution d'un contrat qu'ils ne sont pas en mesure de réaliser le plan de transport estimé sur la base des données fournies* ».
291. Au cours de l'instruction, SNCF Voyageurs a communiqué plusieurs fichiers relatifs à l'historique de la maintenance dont trois n'ont pas pu être transmis à l'Autorité en raison de leur taille.
292. En réplique, la Région observe que les fichiers communiqués par SNCF Voyageurs « *présentent un niveau de renseignement très inégal selon les séries notamment en raison de leur volume (de quelques dizaines de Ko d'informations à près de 6 Go), avec une table de correspondance dont l'intelligibilité n'a pas permis son interprétation, sans compter que les fichiers ne comprennent ni nomenclature ni numérotation qui permettraient à la Région de faire le lien avec sa demande (de ce fait, le contenu pourrait ne pas répondre à l'exigence de documentation et d'intelligibilité prévue par l'article 3-VII du décret 2019-851). Les données ne sont pas mises en rapport avec les périodes et la maille géographique demandées.* ».
293. L'Autorité rappelle, comme elle l'avait souligné dans son avis n° 2019-037 susvisé, l'importance de la communication aux AOT des données relatives à la maintenance des matériels roulants. L'absence de communication de données actualisées relatives à l'application du processus de maintenance est en effet susceptible de compromettre l'exécution des services de transport et de poser de graves problèmes de sécurité.
294. Ainsi, l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 prévoit que doivent être transmises, s'agissant de l'historique de la maintenance, pour chaque matériel roulant dont l'autorité organisatrice est propriétaire ou dont la propriété est susceptible d'être transférée à l'autorité organisatrice, les informations suivantes :
- « *la documentation devant être fournie par le constructeur en application du marché concernant les matériels roulants transférés, dont la trame de maintenance préconisée par le constructeur ;*
 - *la documentation d'entretien dans les conditions fixées par le règlement d'exécution 2019/779 du 16 mai 2019 établissant des dispositions détaillées concernant un système de certification des entités chargées de l'entretien des véhicules conformément à la directive (UE) 2016/798 du Parlement européen et du Conseil et abrogeant le règlement n° 445/2011, notamment au paragraphe 7 du II son annexe II ;*

- en cas de demande de modification de l'autorisation de type des matériels roulants transférés, le dossier accompagnant la demande et la décision concernant l'autorisation précédente. »

295. En l'espèce, en premier lieu, l'Autorité relève que le renvoi, par les dispositions précitées, au paragraphe 7 du II de l'annexe II du règlement d'exécution (UE) 2019/779 impose à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les données qui y figurent. Or, il ressort des éléments du dossier que ces données n'ont pas été transmises à la Région.
296. En effet, SNCF Voyageurs a indiqué, au cours de l'instruction, que la « *documentation relative au développement, à l'évaluation, à la validation et à l'approbation d'un remplacement dans le cadre de l'entretien* » et les « *rapports sur les compétences et contrôles en matière d'exécution de l'entretien et de gestion de l'entretien de la flotte* » ne sont pas communicables. L'Autorité relève que ces informations sont mentionnées au paragraphe 7 du II de l'annexe II du règlement d'exécution (UE) 2019/779 susvisé. Elles doivent donc être communiquées à la Région.
297. De plus, les versions successives des dossiers d'entretien, pourtant visées dans le paragraphe 7 du II de l'annexe II du règlement d'exécution (UE) 2019/779, n'ont pas été fournies.
298. De même, les résultats des études sur les retours d'expérience n'ont pas été communiqués alors qu'ils figurent au paragraphe 7 du II de l'annexe II du règlement d'exécution (UE) 2019/779. Certains ordres de modification donnés par SNCF Voyageurs sont indiqués sans mentionner le retour d'expérience ayant conduit à ces modifications. L'absence de justification des modifications apportées aux matériels roulants constitue un manque majeur susceptible de faire peser sur le nouveau mainteneur des risques de mauvaise compréhension et de perte de compétences sur l'historique du matériel¹⁵. Dès lors, les avis de modifications du matériel fourni par SNCF Voyageurs doivent être étayés par des rapports d'enquête ou des dossiers précisant les causes de ces modifications afin qu'aucune donnée liée à la sécurité d'exploitation du matériel ne soit susceptible d'être perdue lors de la mise en concurrence des services conventionnés.
299. En deuxième lieu, SNCF Voyageurs a communiqué, au cours de l'instruction, des informations relatives à l'historique de la maintenance¹⁶.
300. L'Autorité relève que les données communiquées sont très hétérogènes suivant les séries de matériel. Certains fichiers sont protégés par des mots de passe empêchant tout filtrage ou mise en forme. De plus, certaines données communiquées sont lacunaires. Ainsi, la documentation de maintenance initiale du constructeur est souvent absente. Le registre des opérations de maintenance est constitué des opérations de maintenance corrective et préventive sans que les informations soient fournies pour l'ensemble du matériel roulant. L'historique des opérations de maintenance ne remonte pas au-delà de la période 2015-2016 alors que les données disponibles relatives à l'historique de la maintenance devraient représenter l'exhaustivité de la maintenance du matériel¹⁷.
301. Ainsi, les documents communiqués par SNCF Voyageurs sont largement insuffisants et ne répondent ni à la demande de la Région ni aux exigences fixées par le décret n° 2019-851 susvisé.
302. En troisième lieu, s'agissant de la maille temporelle à laquelle les informations relatives à l'historique de la maintenance doivent être communiquées aux AOT, l'Autorité relève, d'une part, que l'antériorité de la maintenance dépasse, pour certains matériels roulants, trente années

¹⁵ [...].

¹⁶ Certaines données communiquées à la Région n'ont pas été portées à la connaissance de l'Autorité en raison de la taille des fichiers notamment en ce qui concerne le matériel roulant Régio2N.

¹⁷ Par exemple, les informations relatives à la maintenance du matériel VR2N remontent à 2015 alors que ce matériel date du milieu des années 1980.

d'activité. Dès lors, la communication des informations relatives à l'historique de la maintenance ne saurait se limiter aux trois derniers exercices précédant la demande d'informations par l'AOT. Une telle limitation exclurait de facto toutes les modifications antérieures dont l'AOT n'aurait pas connaissance.

303. Par conséquent, les données historiques de maintenance devront être communiquées.
304. Il résulte de l'ensemble de ce qui précède qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'ensemble des données mentionnées dans la rubrique « *Historique de la maintenance* » de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé pour l'ensemble des matériels roulants de la convention TER Hauts de France. Les données visées au paragraphe 7 du II de l'annexe II du règlement d'exécution (UE) 2019/779 devront être communiquées depuis la première mise en service.

3.6.8 Historique des données de gestion de la maintenance et accès aux systèmes d'information pour la gestion de la maintenance

305. La Région sollicite « *l'extraction de l'intégralité de l'historique des données de gestion de la maintenance (GMAO) avec un accès aux SI [systèmes d'information] pour la gestion de la maintenance* ».
306. SNCF Voyageurs indique que la communication des données visées à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 permettra à la Région de disposer de l'historique de la maintenance. En revanche, la demande d'accès aux systèmes d'information pour la gestion de la maintenance ne relèverait ni du décret précité ni de l'article L. 2121-19 du code des transports.
307. L'Autorité relève que la demande de la Région ne porte pas sur l'historique des données relatives à la maintenance, qui fait l'objet d'une autre demande traitée au point 304 de la présente décision, mais vise à faire préciser les modalités d'accès à ces informations. La Région sollicite en effet l'accès au système d'information [...] pour le seul périmètre du parc TER Hauts-de-France afin d'accéder à l'intégralité de l'historique de maintenance.
308. En premier lieu, le décret n° 2019-851 susvisé ne mentionne pas l'obligation pour l'opérateur de donner accès à ses systèmes d'information, mais il précise que « *les informations constituées sous la forme de bases de données sont transmises dans un format réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé* ».
309. En deuxième lieu, l'Autorité relève que l'accès de la Région aux systèmes d'information relatifs à la gestion de la maintenance ne lui garantirait pas nécessairement un accès à des informations complètes et exhaustives. En particulier, la Région pourrait être confrontée à des difficultés techniques et ne pas être en mesure d'extraire certaines informations.
310. En troisième lieu, il ne revient pas à l'Autorité de déterminer les modalités selon lesquelles la Région aura accès aux données de gestion de la maintenance mais de s'assurer que SNCF Voyageurs met à la disposition de la Région des données de gestion de la maintenance complètes, exhaustives et exactes à la date de cette communication. Il revient à SNCF Voyageurs de déterminer les moyens, notamment techniques, pour atteindre cet objectif.
311. Il résulte de l'ensemble de ces éléments qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs d'assurer une communication complète à la Région de l'historique des données de maintenance des matériels roulants qui sont utilisés dans le périmètre de la convention TER, en garantissant le caractère exact et exploitable des données communiquées. En cas de manquement à cette obligation, une procédure en manquement pourrait être ouverte à l'encontre de SNCF Voyageurs sur le fondement du 8° de l'article L. 1264-7 du code des transports.

3.7 Offre

3.7.1 Offre de transport théorique

312. La Région sollicite la communication de données relatives à l'offre de transport théorique, incluant l'offre programmée au moment de la certification de l'horaire de service par le gestionnaire d'infrastructure, la composition prévisionnelle par numéro de train et pour chaque type de jour, ainsi que l'offre routière de substitution prévisionnelle pour cause de travaux, au périmètre de la convention TER et des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, pour les exercices allant de 2016 à 2019 et pour 2020.
313. SNCF Voyageurs soutient que les modalités de transmission des informations portant sur l'offre de transport théorique sur le périmètre de la convention TER sont définies dans cette dernière et indique que des informations ont déjà été communiquées dans les annexes conventionnelles pour les exercices 2016 à 2018. S'agissant de la communication des informations demandées aux bornes de chaque lot, SNCF Voyageurs a indiqué qu'elles n'étaient pas disponibles au sens du II de l'article 3 du décret n° 2019-851 susvisé et a sollicité un délai supplémentaire pour les communiquer, fixé au 27 mars 2020.
314. En réplique, la Région indique que « *l'information fournie contractuellement ne correspond ni à la période ni à la maille géographique demandées* ».
315. L'Autorité relève que les données relatives à l'offre de transport théorique, incluant l'offre programmée au moment de la certification de l'horaire de service par le gestionnaire d'infrastructure, la composition prévisionnelle par numéro de train et pour chaque type de jour ainsi que l'offre routière de substitution prévisionnelle pour cause de travaux, figurent à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851, au titre des informations qui doivent être transmises aux autorités organisatrices par les entreprises fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs. Les données relatives à l'offre sont importantes pour permettre à la Région de comprendre l'organisation du service public et de disposer d'une connaissance fine des conditions dans lesquelles le service est actuellement exploité. L'enjeu est d'identifier les marges d'adaptation possibles du périmètre des services concernés et de la consistance de l'offre de transport au regard notamment des objectifs d'aménagement du territoire et de qualité du service. SNCF Voyageurs doit en conséquence être en mesure de communiquer ces données pour les exercices passés et en cours, au périmètre de la convention et des lots définis dans l'avis de pré-information.
316. En l'espèce, SNCF Voyageurs affirme avoir communiqué un grand nombre d'informations relatives à l'offre théorique de transport sur le périmètre de la convention dans les annexes conventionnelles pour les exercices 2016 à 2018 mais n'a pas communiqué, au soutien de ses affirmations, les éléments permettant de le confirmer.
317. En outre, SNCF Voyageurs a communiqué, au cours de l'instruction, des éléments portant sur l'offre programmée pour l'exercice 2020 ainsi que la composition type prévisionnelle, indiquant le numéro de train ou d'autocar pour chaque type de jour, au périmètre de chaque lot. Toutefois, ces éléments ne couvrant pas la période 2016-2019 et n'étant, en outre, pas reconstitués sur le périmètre de l'ensemble de la convention, ils ne peuvent être considérés comme répondant à la demande de la Région.
318. Enfin, SNCF Voyageurs a communiqué les informations relatives à l'offre routière de substitution prévisionnelle et inopinée pour l'exercice 2019 aux bornes de chacun des lots. Outre le fait qu'elles ne correspondent pas à la maille temporelle demandée par la Région et qu'elles ne sont pas reconstituées sur le périmètre de la convention TER, les informations communiquées restent

trop imprécises en ce qu'elles se limitent à mentionner, pour chaque lot, le total des kilomètres parcourus et ne comprennent pas l'indication du numéro d'autocar de substitution pour chaque type de jour, l'origine et la destination, les horaires ou la segmentation.

319. Au regard de ces éléments, l'Autorité estime que les informations transmises par SNCF Voyageurs sont insuffisantes pour répondre à la demande de la Région.
320. En conséquence, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, sur le périmètre de la convention TER et pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, les données relatives à l'offre théorique de transports comprenant :
- les informations relatives à l'offre programmée au moment de la certification de l'horaire de service par le gestionnaire d'infrastructure. Ces informations devront, le cas échéant, inclure les services TERGV ou SNCB ;
 - les informations relatives à la composition-type prévisionnelle, par numéro de train pour chaque type de jour ;
 - les informations relatives à l'offre routière de substitution prévisionnelle pour cause de travaux, précisant le numéro d'autocar de substitution pour chaque type de jour, l'origine et la destination, les horaires et la segmentation.

L'ensemble de ces informations devra être communiqué pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020.

3.7.2 Offre de transport réalisée

321. La Région demande la communication des informations relatives à l'offre de transport réalisée incluant l'offre de transport effectivement réalisée, l'offre routière de substitution inopinée ainsi que le taux de respect des compositions et les circulations techniques (vides de voyageurs) faisant l'objet d'un sillon.
322. Les informations demandées précitées figurent à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851, au titre des informations qui doivent être transmises par les entreprises fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs aux autorités organisatrices en application du dernier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports.

a. Offre de transport effectivement réalisée

323. SNCF Voyageurs soutient que les modalités de transmission sont fixées par les stipulations de la convention d'exploitation TER. Au cours de l'instruction, les données relatives à l'offre de transport effectivement réalisée à la maille des lots pour l'exercice 2019 ont été transmises.
324. Selon la Région, l'information n'est pas fournie pour toutes les périodes demandées et les fichiers transmis présentent une information beaucoup trop agrégée pour correspondre à la demande.
325. L'Autorité observe que les données relatives à l'offre de transport effectivement réalisée figurent à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851. Elles relèvent, à ce titre, de l'organisation du service public au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports et doivent être communiquées à l'AOT qui en fait la demande. En outre, il y a lieu de relever que ces informations sont nécessairement connues de l'opérateur en ce qu'elles lui permettent d'effectuer le suivi de son matériel et l'activité de son personnel, de mesurer la ponctualité du service et de comparer l'offre théorique à l'offre réalisée.
326. En l'espèce, SNCF Voyageurs a communiqué à la Région l'offre de transport effectivement réalisée à la maille des lots pour le seul exercice 2019. Ce document ne mentionne que le volume

de train-kilomètres réalisés pour chacun des lots et ne contient aucune indication sur le type de circulation (fer, routier régulier...), la segmentation, le numéro de TER, l'origine, l'heure de départ, le terminus, l'heure arrivée ou le régime complet¹⁸. En conséquence, le document transmis n'est pas suffisamment précis et ne permet pas à la Région de comprendre, dans le détail, l'offre effectivement réalisée par SNCF Voyageurs.

327. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, sur le périmètre de la convention TER et aux bornes de chaque lot défini dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 les informations relatives à l'offre de transport effectivement réalisée, comprenant le type de circulation (fer, routier régulier...), la segmentation, le numéro de TER, l'origine, l'heure de départ, le terminus, l'heure arrivée et le régime complet pour les exercices 2016 à 2019, ainsi que pour le premier semestre de l'exercice 2020.

b. Offre routière de substitution inopinée

328. SNCF Voyageurs a communiqué à la Région, au cours de l'instruction, l'offre routière de substitution inopinée pour l'exercice 2019 à la maille des lots.
329. Selon la Région, l'information n'est pas fournie pour toutes les périodes demandées et les fichiers transmis présentent une information beaucoup trop agrégée pour correspondre à la demande. En outre, la Région n'a pas indiqué, au cours de l'instruction, avoir reçu les informations relatives à l'offre routière de substitution inopinée au périmètre de la convention.
330. L'Autorité relève que les informations relatives à l'offre routière de substitution inopinée figurent à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé au titre des informations qui doivent être transmises par les entreprises fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs aux AOT en application du dernier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports. En outre, l'offre routière de substitution est nécessairement connue de SNCF Voyageurs dès lors que cette information entraîne la facturation et le déclenchement d'accords-cadres avec des prestataires autocaristes.
331. En l'espèce, l'Autorité considère que les informations sur l'offre routière de substitution prévisionnelle et de substitution inopinée fournies par SNCF Voyageurs, outre le fait qu'elles ne portent que sur l'exercice 2019, se limitent à mentionner, pour chaque lot, le total des kilomètres parcourus et ne comprennent aucune indication du numéro d'autocar de substitution pour chaque type de jour, l'origine et la destination, les horaires ou la segmentation. Il s'ensuit que les informations transmises sont insuffisantes et ne répondent pas à la demande de la Région.

332. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, au périmètre de la convention TER et des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, les informations relatives à l'offre routière de substitution inopinée, comprenant l'indication du numéro d'autocar de substitution pour chaque type de jour, l'origine-destination, les horaires ou la segmentation pour les exercices 2016 à 2019. S'agissant de la communication de cette information pour l'exercice 2020, l'Autorité estime qu'il y a lieu de faire droit à la demande de la Région uniquement pour le premier semestre 2020, dès lors qu'il s'agit d'un exercice en cours.

c. Taux de respect des compositions des trains

333. SNCF Voyageurs indique que le taux de respect des compositions des trains n'entre pas dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports et ne faisait pas l'objet d'un suivi, à la maille du contrat, avant l'exercice 2019.

¹⁸ Jours de circulation du train tout au long du service annuel.

334. Selon la Région, les informations communiquées par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction ne sont pas fournies pour toutes les périodes demandées et les fichiers transmis présentent une information beaucoup trop agrégée pour correspondre à sa demande.
335. Il y a lieu de relever que le taux de respect des compositions des trains est mentionné à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé au titre des informations qui doivent être transmises par les entreprises fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs aux autorités organisatrices en application du dernier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports.
336. En pratique, l'Autorité souligne que l'exploitant d'un service de transport ferroviaire est nécessairement tenu de mesurer l'évolution de la composition des trains pour évaluer l'état des rames et anticiper les besoins de maintenance. De plus, le suivi de la composition des trains est nécessaire pour déterminer les besoins liés à l'organisation du service (affectation des contrôleurs, changement d'agents de conduite en fonction du type de matériel roulant, organisation en gare...) ou assurer le suivi de la commercialisation (comptabilisation des places offertes aux clients par ligne). La connaissance de cette donnée est également indispensable pour modifier, le cas échéant, le plan de transport (ajout de circulations ou d'arrêts commerciaux de trains non prévus, par exemple).
337. En l'espèce, SNCF Voyageurs a communiqué à la Région le taux de respect des compositions des trains à la maille des lots pour le seul exercice 2019. Les informations n'étant pas communiquées au périmètre de la convention TER et pour les exercices antérieurs à 2019, elles ne correspondent pas à la demande de la Région.
338. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le taux de respect des compositions des trains au périmètre de la convention TER pour les exercices 2016 à 2019 et à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 pour les exercices 2016 à 2018. Ces informations devront également être communiquées, sur les mêmes périmètres, pour le premier semestre de l'exercice 2020.

d. Circulations techniques faisant l'objet d'un sillon

339. SNCF Voyageurs a soutenu, au cours de l'instruction, que cette information était disponible sous réserve d'opérations limitées de retraitement.
340. La Région n'indique pas avoir reçu les informations relatives aux circulations techniques à la maille du contrat. Elle indique que SNCF Voyageurs a « éludé » les circulations techniques vides de voyageurs dans les informations communiquées au titre de l'offre de transport réalisée.
341. Les circulations techniques faisant l'objet d'un sillon sont mentionnées à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé. En pratique, ces informations font partie intégrante du plan de transport et sont nécessaires pour la mise en place du service journalier, les approvisionnements en combustible, l'organisation de la maintenance ou les échanges de matériels. Elles sont donc tracées en sillons pour chaque horaire de service ainsi que dans les roulements de rames.
342. Dans ce contexte, SNCF Voyageurs est en mesure de fournir ces données, théoriques et réalisées, sur le périmètre de la convention ou des lots, pour les exercices demandés par la Région, en recourant si nécessaire aux extractions HOUAT ou à l'analyse des roulements de rames.
343. Il résulte des éléments du dossier que les informations n'ont pas été communiquées pour les exercices 2019 et 2020 et que les données ne sont pas « détournées » à la maille des lots. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les circulations techniques faisant l'objet d'un sillon théorique et réalisé, comprenant notamment le nombre de kilomètres vide voyageur et haut-le-pied par catégorie de matériel roulant sur le périmètre de la convention

TER et des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, pour les exercices 2016 à 2020.

3.7.3 Suppressions ou retards de trains

344. La Région sollicite la communication de la liste des trains supprimés avec leurs causes de suppression et la liste des trains en retard avec leurs causes de retard.
345. SNCF Voyageurs soutient que l'information a été transmise dans le cadre des conventions d'exploitation passées et en cours.
346. La Région indique que l'information fournie contractuellement ne correspond ni à la période ni à la maille géographique demandées.
347. Les informations relatives à la liste et aux causes des suppressions et des retards de trains figurent à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé. Indispensables pour permettre à la Région de vérifier la qualité du service, elles doivent pouvoir être communiquées pour l'ensemble de la convention TER pour les exercices achevés et « détournés », conformément à la demande de la Région, au périmètre des lots définis dans l'avis de pré-information.
348. Dans ce contexte, l'Autorité considère que les informations devraient, afin d'informer utilement la Région, indiquer *a minima* le train concerné et l'origine (opérateur/gestionnaire d'infrastructure/externe) de la suppression ou du retard. A défaut, la communication a été insuffisante.
349. Il résulte des éléments du dossier que les informations n'ont pas été communiquées conformément à la demande de la Région. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour l'ensemble de la convention TER et pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, la liste des trains supprimés ou en retard en indiquant *a minima* le train concerné, ainsi que l'origine (opérateur/gestionnaire d'infrastructure/externe) de la suppression ou du retard pour les exercices 2016 à 2019, ainsi que pour le premier semestre de l'exercice 2020.

3.7.4 Lutte anti-fraude

350. La Région sollicite des informations relatives à la valorisation des opérations de recouvrement de la fraude ainsi que l'estimation du nombre de voyageurs sans titre. Au cours de l'instruction, elle a précisé que sa demande visait à obtenir la communication des « *moyens financiers, humains et matériels dédiés à la fraude* ».
351. Après avoir soutenu que l'information sollicitée était non disponible et nécessitait un délai pour la produire, SNCF Voyageurs a communiqué à la Région, au cours de l'instruction, une estimation des charges directes de la lutte anti-fraude sur le périmètre de la convention TER (budget prévisionnel 2020 et volume d'unités d'œuvre). Il indique, en outre, que « *l'enquête fraude [est] disponible une fois par an (délai : mars 2020 pour 2019)* ».
352. L'Autorité relève que l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé comprend, parmi les informations présumées exigibles par les AOT, les données relatives à la « *lutte anti-fraude* ». Cette catégorie mentionne le nombre de régularisations et de procès-verbaux établis en cas de fraude, le montant total des amendes, le coût des prestations de lutte anti-fraude et les recettes générées par la lutte anti-fraude. De plus, la même annexe mentionne au titre des données relatives à la fréquentation des services, l'estimation des voyageurs sans titre. La communication de ces informations, qui relèvent de l'exécution du service public au sens de

l'article L. 2121-19 du code des transports, est indispensable notamment pour permettre à l'AOT d'estimer l'impact de la fraude sur les recettes et d'adapter le dispositif de lutte anti-fraude en fonction des cas recensés. Il est donc essentiel que la Région dispose de ces données et que SNCF Voyageurs puisse préciser ces données sur le périmètre de chacun des lots définis par l'AOT.

353. En l'espèce, les informations transmises à la Région par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction ne comprennent pas d'indications sur le nombre de régularisation et de procès-verbaux, ni sur le montant total des amendes, les recettes générées par la lutte anti-fraude ou l'estimation du nombre de voyageurs sans titre. Elles ne peuvent, dès lors, être considérées comme répondant à la demande de la Région.
354. En outre, il y a lieu de relever qu'au cours de l'instruction, la Région a indiqué que la communication des informations visées dans l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé permettrait de répondre à sa demande de manière satisfaisante.
355. Au surplus, l'Autorité constate que les stipulations de la convention TER prévoient la communication annuelle des résultats d'une « *enquête fraude* » à l'AOT. En effet, l'article 97 de la convention TER 2019-2024 dispose que « *l'opérateur réalise chaque année une enquête fraude visant à évaluer les taux et motifs d'absence de titre de transport, de non-validation des titres, les facteurs qui incitent ces comportements, les lignes et gares impactées. La méthodologie employée garantit la comparabilité sur la durée de la Convention (...). Ce bilan de l'année N est transmis à l'Autorité Organisatrice au plus tard au 31 mars N+1. Il fait l'objet d'échanges et questions lors du premier COPIL suivant cette date* ». La Région n'a pas indiqué, au cours de l'instruction, avoir reçu les données de l'enquête fraude pour l'exercice 2019 et n'en dispose pas, compte-tenu des éléments produits devant l'Autorité, pour les exercices passés.
356. Au regard de l'ensemble de ces éléments, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'estimation du nombre de voyageurs sans titre par train commercial et par gare impactée, le nombre de régularisations et de procès-verbaux établis en cas de fraude, le montant total des amendes, le coût des prestations de lutte anti-fraude ainsi que les recettes générées par cette activité non seulement sur le périmètre de la convention TER mais aussi pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, pour les exercices 2016 à 2019.
357. S'agissant, en revanche de la communication des données prévisionnelles pour l'exercice 2020, l'Autorité estime qu'il n'y a lieu de faire droit à la demande de la Région que pour le premier semestre 2020, s'agissant d'un exercice en cours.

3.7.5 Prestations en gare : liste des prestations d'accueil

358. Après avoir soutenu que l'information sollicitée par la Région concernant la liste des prestations d'accueil en gare n'était pas disponible et que sa communication nécessitait un délai de production, SNCF Voyageurs a transmis, au cours de l'instruction, la liste des prestations d'accueil en gare au périmètre de la convention TER.
359. En réplique, la Région a fait savoir que « *Le fichier concernant les prestations en gares indique seulement la présence ou non de prestations.* »
360. L'Autorité observe que les prestations en gare relèvent de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé, qui vise la « *liste des prestations d'accueil réalisées par le transporteur* ». Cette information, qui permet à l'AOT de s'assurer de la consistance et de la qualité des prestations en gare, doit être transmise par les entreprises fournissant des services de transport ferroviaire de

voyageurs aux autorités organisatrices en application du dernier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports.

361. En l'espèce, l'Autorité constate d'abord que la liste de prestations d'accueil général en gare établie par SNCF Voyageurs et transmise à la Région au cours de l'instruction est insuffisante et ne répond pas à la demande de la Région. En effet, le fichier transmis se limite à préciser, pour chaque gare, s'il existe une « *prestation générale d'accueil* » (accueil général, embarquement) ainsi qu'une prestation de « *prise en charge voyageurs* » (personnes à mobilité réduite, groupe...) pour l'exercice 2019.
362. En outre, les informations transmises par SNCF Voyageurs ne contiennent ni définition de ces prestations, ni mention de leur consistance. Or, un travail de définition des prestations en gare et d'explicitation de leur consistance est nécessaire pour permettre à la Région de distinguer les prestations d'accueil réalisées par Gares & Connexions et celles réalisées par le transporteur.
363. Enfin, compte tenu de l'évolution récente¹⁹ de l'organisation des prestations d'accueil en gare décidée par SNCF Gares & Connexions, l'Autorité considère que la Région doit être en mesure de connaître les modalités concrètes de réalisation de la prestation de l'accueil général assuré par SNCF Voyageurs, ainsi que leur évolution depuis les exercices précédents. Par exemple, la Région doit pouvoir savoir si l'accueil est réalisé au moyen de bulles d'accueil, de personnel itinérant, en ayant recours au même personnel que celui qui s'occupe de l'accès des personnes à mobilité réduite ou si d'autres moyens (digitaux, affichage...) sont mobilisés.
364. En conséquence, l'Autorité considère qu'il est essentiel que la Région reçoive la liste des prestations en gare pour les exercices antérieurs à 2019 ainsi que les données prévisionnelles pour l'exercice en cours, afin de pouvoir apprécier les conséquences de la décision de réorganisation des prestations d'accueil en gare décidée par SNCF Gares & Connexions. Dès lors que ces informations seront communiquées pour chaque gare du périmètre conventionnel, la reconstitution de cette information à la maille des lots sera aisée pour la Région.
365. Au regard de l'ensemble de ce qui précède, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région la liste des prestations d'accueil en gare sur le périmètre de l'ensemble de la convention TER, comprenant, pour chaque gare, une définition précise de chaque prestation et de leur consistance, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020.

3.7.6 Prestations de sûreté

366. La Région demande le volume et le détail de la prestation SUGE ainsi que le nombre d'actes de malveillance ou de vandalisme.
367. SNCF Voyageurs renvoie à l'application des stipulations conventionnelles et indique que « *des informations ont été transmises ponctuellement dans le passé* ». Au cours de l'instruction, l'opérateur a transmis à la Région une annexe conventionnelle détaillant, pour l'exercice 2019, les atteintes aux personnes physiques ou morales, aux biens et aux installations.
368. En réplique, la Région estime ne pas disposer des informations sur les années et la maille géographique demandées.

¹⁹ SNCF Gares & Connexions a engagé, depuis l'horaire de service 2018, une réduction des charges d'accueil général en gare. Dans les gares d'intérêt national (gares A), la réduction de ces charges consiste, d'une part, en la suppression de guichets d'information (« bulles d'accueil ») et, d'autre part, en une réduction du personnel d'accueil itinérant dans ces gares. Dans les gares d'intérêt régional et les gares d'intérêt local (gares B et C), SNCF Gares & Connexions a transformé les charges d'accueil général en charges d'accueil spécifiques à ces catégories de gares, de sorte que les prestations correspondantes puissent continuer à être assurées à la demande des autorités organisatrices de transport dans le cadre des conventions qui les lient à l'exploitant du service ferroviaire

369. L'Autorité relève que l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé prévoit au sein de la rubrique « *sûreté* » les catégories « *volume et détail de prestations SUGE consacrées au réseau concerné* » et le « *nombre d'actes de malveillance ou de vandalisme* », qui correspondent précisément aux demandes de la Région. L'Autorité note que la communication de ces informations, qui relèvent de l'organisation et de l'exécution du service public de transport, est essentielle pour permettre notamment à l'AOT de définir, en concertation avec l'opérateur de transport, les actions à mener afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes dans les gares et les trains tant à l'échelle du périmètre conventionnel que pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information. En outre, il apparaît justifié que la Région dispose de la vision historique de ces informations et des données prévisionnelles afin de pouvoir optimiser au mieux ses actions en la matière.
370. En l'espèce, l'annexe conventionnelle produite par SNCF Voyageurs au titre de la convention TER et transmise chaque trimestre à la Région depuis 2019, détaille, par trimestre, les atteintes aux personnes physiques ou morales, aux biens et aux installations. L'Autorité constate que la Région dispose de ces informations, au périmètre de la convention et non au périmètre des lots, pour l'exercice 2019 et au moins pour le premier trimestre de l'exercice 2020.
371. En revanche, il résulte des éléments communiqués par les parties que la Région n'a pas obtenu d'indications sur le volume et le détail des prestations SUGE.
372. Au regard de ces éléments, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région :
- le volume et le détail des prestations SUGE effectuées sur l'ensemble du réseau TER Hauts-de-France et reconstituées pour chaque lot défini dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020 ;
 - le nombre d'atteintes aux personnes physiques ou morales, aux biens et aux installations sur l'ensemble du réseau TER Hauts-de-France pour les exercices 2016 à 2018 et reconstitué à la maille de chaque lot défini dans l'avis de pré-information pour les exercices 2016 à 2019.

3.7.7 Réclamations

a. Nombre de réclamations, par grandes catégories de motifs

373. Au cours de l'instruction, SNCF Voyageurs a indiqué avoir déjà transmis une annexe conventionnelle (tableau de suivi des réclamations des usagers) répondant à la demande de la Région qui souhaite connaître le nombre des réclamations enregistrées et une typologie par catégories de motifs.
374. La Région souligne le caractère incomplet de l'annexe conventionnelle communiquée et indique que « *le traitement des réclamations n'est pas fourni pour la période et à la maille géographique demandées* ».
375. L'Autorité relève que l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé vise, au sein de la rubrique « *Réclamation* », le « *nombre de réclamations par grandes catégories de motifs* », qui correspond précisément à la demande de la Région. L'Autorité précise que ces données, qui relèvent bien de l'exécution du service public de transport ferroviaire, permettent à la Région d'évaluer la qualité du service fourni et la satisfaction des usagers. Dans ce contexte, l'Autorité estime que ces données doivent être communiquées pour les exercices en cours et passés, et dans un format permettant à la Région de reconstituer le nombre de réclamations sur le périmètre de la convention et à la maille des différents lots afin de pouvoir évaluer, le cas échéant, les dispositifs d'amélioration à mettre en place.

376. En l'espèce, l'annexe conventionnelle produite par SNCF Voyageurs en cours d'instruction détaille, pour chaque trimestre, le suivi des réclamations des usagers par thèmes et par lignes. L'Autorité relève que la communication des informations par ligne, sur le modèle de l'annexe conventionnelle transmise par SNCF Voyageurs, devrait permettre à la Région de reconstituer le nombre de réclamations tant au périmètre de la convention qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information.
377. Compte-tenu des informations communiquées par SNCF Voyageurs, l'Autorité estime que la Région dispose des données demandées pour 2019 et au moins pour le premier trimestre de l'exercice 2020. En revanche, ces données restent manquantes pour les exercices 2016 à 2018.
378. Au regard de ce qui précède, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour les exercices 2016 à 2018 ainsi que pour le premier semestre de l'exercice 2020, un tableau de suivi du nombre de réclamations des usagers par thèmes (catégories de motifs) pour chaque ligne du périmètre de la convention TER.

b. Délai moyen de réponse aux réclamations

379. SNCF Voyageurs a communiqué, au cours de l'instruction, un fichier détaillant, par thématique, le nombre de réclamations reçues ainsi que le délai de réponse pour l'exercice 2019. La Région n'a pas émis d'observations sur le document transmis.
380. Le délai moyen de réponse aux réclamations par grandes catégories de motifs fait partie des informations listées dans la rubrique « Réclamation » de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé. Cette information, qui relève de l'exécution du service public de transport ferroviaire, permet à la Région d'évaluer la qualité du service fourni et la satisfaction des usagers. Elle doit pouvoir être communiquée pour les exercices passés et dans un format permettant à la Région de reconstituer le nombre de réclamations sur le périmètre de la convention et à la maille des différents lots afin de pouvoir évaluer, le cas échéant, les dispositifs d'amélioration à mettre en place.
381. En l'espèce, il résulte des éléments du dossier que les informations communiquées par SNCF Voyageurs à la Région, comprenant le délai moyen de réponse (en jours), ventilé en fonction des grandes thématiques de réclamation (services, titres, gare...), sont de nature à répondre à la demande de la Région, mais concernent l'ensemble du périmètre conventionnel et sont limitées à l'exercice 2019.
382. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région un tableau de suivi du délai moyen de réponse aux réclamations par grandes catégories de motifs pour l'ensemble de la convention TER pour les exercices 2016 à 2018 et reconstitué pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, pour les exercices 2016 à 2019. S'agissant de la communication de cette information pour l'exercice 2020, l'Autorité estime qu'il n'y a pas lieu de faire droit à la demande, dès lors qu'il s'agit d'un exercice en cours.

3.8 Trafic et distribution

3.8.1 Ventes de titres

383. La Région demande la communication du « détail des ventes, en distinguant les titres unitaires et les abonnements (date, tarif ou type de titre, montant, période de validité, origine/destination,

champ géographique de l'abonnement, parcours emprunté sur le service conventionné si trajet en correspondance, canal de vente) ».

384. SNCF Voyageurs a indiqué, au cours de l'instruction, que ces informations ne sont pas disponibles ou n'entrent pas dans le champ de l'article L. 2121-19, avant de préciser que « *des informations sont transmises dans le cadre de la convention. Une information approchante plus détaillée sera disponible ultérieurement en fonction du déploiement de [...] ».*
385. En premier lieu, l'information sollicitée par la Région est mentionnée dans l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé qui prévoit, au titre de la rubrique « *Vente des titres* » les catégories « *Titres de transport liés au contrat de service public vendus (date, montant, origine/destination – parcours emprunté sur le service conventionné si trajet en correspondance, tarif, canal de vente* » et « *Abonnements de transport liés au contrat de service public vendus (date, montant, tarif – type d'abonnement, origine/destination – champ géographique, canal de vente, période de validité)* ». Ces données, qui relèvent de l'exécution du service public, permettent notamment à l'AOT de disposer d'une connaissance précise du trafic et de son évolution afin de pouvoir adapter, le cas échéant, son offre de transport et son matériel roulant aux besoins de déplacement des usagers. En livrant une information sur les canaux de vente des titres de transport, elles permettent en outre d'identifier et d'anticiper les besoins en matière de commercialisation. Enfin, le suivi des abonnements donne des indications précieuses sur le degré de fidélisation et le profil des usagers. Il est donc nécessaire que l'opérateur procède à la communication de ces données pour les exercices passés, ainsi qu'au périmètre de la convention et à la maille des lots définis par la Région.
386. En l'espèce, en application de la convention TER, la Région doit obtenir chaque trimestre le détail des ventes de titre sur l'ensemble du périmètre conventionnel, ventilées par abonnements/billets, TERGV/cartes commerciales régionales/billets promotionnels/tarifs commerciaux nationaux/billets sociaux nationaux/billets plein tarif (annexe TF05). De plus, l'annexe TF06 détaille ces informations par réseau urbain.
387. Toutefois, les informations transmises en application de ces annexes conventionnelles ne concernent que l'exercice 2019 et les deux premiers trimestres de 2020 et ne sont pas renseignées à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information.
388. Il s'ensuit qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les données relatives aux titres de transport liés au contrat de service public vendus (date, montant, origine/destination – parcours emprunté sur le service conventionné si trajet en correspondance, tarif, canal de vente) et les données relatives aux abonnements de transport liés au contrat de service public vendus (date, montant, tarif – type d'abonnement, origine/destination – champ géographique, canal de vente, période de validité). Ces informations devront être renseignées pour le périmètre de la convention ainsi que pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020.

3.8.2 Accords de commercialisation et règles de commissionnement

389. La Région sollicite la communication des « *accords de commercialisation et règles de commissionnement* ».
390. SNCF Voyageurs indique que ces informations ont été transmises à la Région dans le cadre des négociations de la convention TER pour la période 2019-2024.
391. La Région relève que les informations n'ont pas été transmises « *pour les années antérieures et sans distinction de la maille géographique par lot* ».

392. En demandant la communication des « *accords de commercialisation et règles de commissionnement* », la Région doit être regardée, compte tenu des précisions apportées au cours de l'instruction, comme sollicitant la communication de la liste des acteurs avec lesquels des accords de commissionnement sont conclus, y compris au sein du groupe SNCF, et celle des modalités financières de ces accords.
393. L'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé comprend les « *Commissions versées et reçues pour la distribution des titres de transport liés au contrat de service public* » (rubrique « *Vente des titres* »), qui correspondent à la demande de la Région. Outre le fait qu'elle assure une connaissance fine de l'organisation des modalités de vente des titres de transports sur le périmètre conventionnel, la communication de cette information est susceptible de permettre à la Région d'obtenir des précisions sur les modalités financières d'exécution de la convention TER, ainsi que leur évolution sur plusieurs années. Dans ce contexte, la communication de cette information pour les exercices passés et prévisionnels apparaît justifiée. En revanche, la demande visant à obtenir le « *détournement* » de cette donnée au périmètre de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 apparaît disproportionnée dans la mesure où ces accords de commercialisation sont nécessairement conclus pour le périmètre de l'ensemble de la convention TER.
394. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les accords de commercialisation conclus, y compris en interne au groupe SNCF, pour la distribution de titres de transport liés à l'exécution de la convention de service public, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020, en précisant, pour chacun de ces accords, l'identité des parties et le montant des commissions versées et reçues ainsi que leurs modalités de calcul.

3.8.3 Points de vente

395. La Région demande la communication des points de vente « *pour tout type de point de vente, géré par l'opérateur ou non, avec présence humaine ou non* », ainsi que la localisation et le taux de disponibilité des distributeurs.
396. Selon SNCF Voyageurs, ces informations relèvent de l'application de la convention TER. En outre, le taux de disponibilité des distributeurs serait une information non disponible nécessitant une opération de retraitement des données. L'opérateur indique enfin avoir communiqué à la Région une annexe conventionnelle répondant à sa demande.
397. En réplique, la Région indique que l'annexe conventionnelle communiquée ne comprend pas les données demandées pour les exercices antérieurs à 2019 et ne détaille pas les informations demandées pour chacun des lots.
398. L'Autorité relève que l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé mentionne, parmi les informations présumées exigibles par les AOT, les « *Points de vente* », incluant la « *Localisation et [le] taux de disponibilité des distributeurs vendant les titres de transport liés au contrat de service public* » ainsi que la « *Localisation et [les] horaires des points de vente avec présence humaine (guichet, agent mobile, commerces partenaires, etc.) vendant les titres de transport liés au contrat de service public* ». Dès lors, ces informations doivent être transmises par les entreprises fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs aux AOT en application de l'article L. 2121-19 du code des transports.
399. En l'espèce, l'Autorité constate que l'annexe conventionnelle « *description du dispositif de distribution des titres de transports* » communiquée par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction, détaille, pour l'exercice 2019, la localisation et les horaires de différents points de vente et mentionne, pour chaque point de vente, la présence ou non de distributeurs de billets régionaux (DBR) ou de bornes libre-service (BLS). De même, au cours de l'instruction, le taux de

disponibilité des distributeurs de titres de transports a été communiqué à la Région au périmètre du contrat pour l'exercice 2019.

400. Les informations ainsi communiquées répondent à la demande de la Région pour l'exercice 2019. L'Autorité estime qu'elles doivent toutefois pouvoir être reconstituées sur le périmètre de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information, afin de permettre à la Région de disposer d'une vision claire de l'organisation des points de vente sur chacun d'entre eux. Pour les mêmes motifs, ces informations, à l'exception du taux de disponibilité des distributeurs, devraient également être communiquées pour l'exercice 2020, afin de garantir à la Région une information à jour sur l'organisation des points de vente.
401. En revanche, l'obtention des informations visées à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 précité pour les exercices antérieurs à 2019 apparaît, en l'absence de justifications supplémentaires de la Région dans ses écritures, disproportionnée dans la mesure où la communication de ces données n'est pas indispensable à l'AOT pour appréhender l'organisation du service ou préparer son appel d'offres et où, de surcroît, elle ne présenterait qu'un intérêt limité s'agissant d'équipements ayant vocation à être changés régulièrement.
402. Il résulte de ce qui précède qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les informations sur les « *points de vente* » visés à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 pour le périmètre de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 pour les exercices 2019 et 2020, à l'exception, pour ce dernier exercice, de l'information concernant le taux de disponibilité des distributeurs. Ces informations devront également être communiquées, sur le périmètre de la convention TER, pour l'exercice 2020.

3.8.4 Equipements de service aux voyageurs, dont ceux consacrés à la distribution, la billettique et l'information des voyageurs

403. L'Autorité constate que la demande de la Région, qui ne correspond pas à une information visée dans les annexes du décret n° 2019-851, ne précise pas clairement les éléments attendus de sorte qu'il est impossible d'en apprécier exactement le contenu.
404. Ainsi, la demande relative aux équipements d'information des voyageurs ne précise pas s'il s'agit des équipements d'information des voyageurs à bord des trains ou en gare. En outre, plusieurs demandes relatives aux données sur les équipements de distribution et de billettique ou aux équipements d'information des voyageurs à bord des trains ont fait l'objet d'autres demandes de la Région, traitées dans la présente décision.
405. Il résulte de ces éléments que cette demande de la Région ne peut qu'être rejetée.

3.8.5 Fréquentation des services

a. Estimation de la fréquentation en voyageurs et en voyageurs-km

406. SNCF Voyageurs indique que l'estimation de la fréquentation en voyageurs à l'échelle du contrat n'entre pas dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports. Il s'est engagé à communiquer une estimation de la fréquentation au périmètre des lots pour l'exercice 2019 exprimée en voyageurs-km et en voyageurs respectivement pour le 30 juin et pour le 27 juillet 2020.
407. En réplique, la Région indique que la transmission des informations par SNCF Voyageurs est « *incomplète et non conforme* », sans apporter de précisions supplémentaires.

408. L'Autorité relève que l' « *Estimation de la fréquentation en voyageurs et en voyageurs-km* » figure parmi les informations devant être transmises aux AOT en application de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851. Ces informations sont en effet indispensables pour permettre à la Région de dimensionner la capacité d'emport, le taux de contrôle, le personnel en gares ou les heures d'ouverture de celles-ci. Il est donc nécessaire que la Région dispose de la vision historique et prévisionnelle de ces données, y compris, par conséquent, pour l'exercice 2020. En outre, et afin d'être utiles à la Région, ces informations devraient être communiquées pour chaque ligne.
409. En l'espèce, l'Autorité estime qu'alors que la demande d'informations a été formulée par la Région par un courrier daté du 13 novembre 2019, le délai de transmission des données indiqué par SNCF Voyageurs n'est pas raisonnable au sens du 2° du IV de l'article 3 du décret n° 2019-851 susvisé. Il s'ensuit qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région une estimation de la fréquentation en voyageurs et en voyageurs-km pour chaque ligne du contrat et des lots définis dans l'avis de pré information du 13 février 2020 pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020.

b. Taux de remplissage des trains

410. SNCF Voyageurs soutient que l'information est non disponible et nécessite un délai de production supplémentaire. Elle indique que « *la production de ces données est prévue d'être transmise en juin et juillet de l'année 2020 concernant les données de 2019 aux bornes des lots en conformité des stipulations de la convention d'exploitation aux bornes du contrat* ».
411. En réplique, la Région indique que la transmission des informations par SNCF Voyageurs est « *incomplète et non conforme* », sans apporter de précisions supplémentaires.
412. L'Autorité relève que le « *Taux de remplissage des trains* » est mentionné à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 et fait partie des informations devant être transmises à la Région. Indispensable pour permettre à la Région de préciser et d'optimiser son plan de transport tant sur le périmètre du contrat qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information, cette information doit nécessairement être communiquée par numéro de train commercial afin d'être utile à la Région.
413. Il résulte de ce qui précède qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le taux de remplissage des trains par numéro de train commercial à la maille du contrat et des lots définis dans l'avis de pré-information pour les exercices 2016 à 2019, ainsi que pour le premier semestre de l'exercice 2020.

c. Définition et modèles de calcul de la fréquentation

414. SNCF Voyageurs soutient que l'information demandée concernant la définition et le modèle de calcul de la fréquentation relève de l'application de la convention TER. Elle indique que le « *modèle de répartition des recettes* » et le « *modèle de calcul des voyages et du trafic* » ont été transmis dans le cadre d'annexes conventionnelles.
415. En réplique, la Région indique que la transmission de l'information par SNCF Voyageurs est « *incomplète et non conforme* ».
416. En réplique, SNCF Voyageurs indique que « *la production de ces données est prévue d'être transmise en juin et juillet de l'année 2020 concernant les données de 2019 aux bornes des lots en conformité des stipulations de la convention d'exploitation aux bornes du contrat* » et que « *la mention "incomplète et non conforme" et sans aucune autre précision ou manifestations de la Région sur le sujet, apparaît comme infondée.* »

417. L'Autorité relève que le « *Modèle de calcul de la fréquentation* » est mentionné à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 (rubrique « *Fréquentation* ») et fait partie des informations devant être transmises à la Région en application de l'article L. 2121-19 du code des transports.
418. En l'espèce, l'annexe conventionnelle mentionnée par SNCF Voyageurs précise la méthode de calcul du nombre de voyages. L'Autorité estime que l'opérateur est donc en mesure de produire un modèle de calcul de la fréquentation, qui permettra à la Région de vérifier la pertinence et la fiabilité des données de fréquentation qui lui sont communiquées. Toutefois, dès lors que le modèle de calcul de la fréquentation a peu de chances d'évoluer d'année en année, et en l'absence d'explications supplémentaires de la Région sur ce point, la demande de communication des données historiques apparaît, pour cette information, disproportionnée.
419. Par conséquent, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le modèle de calcul de la fréquentation utilisé pour l'exercice en cours.

d. Données de comptage automatique à bord des trains (mise à disposition de l'historique des relevés)

420. SNCF Voyageurs soutient que cette information ne peut donner lieu à communication et « appartient déjà à [l'autorité organisatrice] et lui est accessible » en application des stipulations de la convention TER. SNCF Voyageurs a communiqué, au cours de l'instruction, des annexes présentant des méthodologies de comptage de voyageurs.
421. En réplique, la Région indique que la transmission des informations par SNCF Voyageurs est « *non-effective* ».
422. L'Autorité relève que les « *Données de comptage automatique à bord des trains (mise à disposition des relevés disponibles)* » sont mentionnés à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 (rubrique « *Fréquentation* »). Pour autant qu'ils soient disponibles, ces relevés, utiles pour permettre à la Région de préciser son plan de transport, doivent être communiqués pour les exercices passés, au périmètre de la convention et à la maille des lots et préciser, pour chaque donnée, le numéro de train commercial.
423. En l'espèce, les annexes conventionnelles mentionnées par SNCF Voyageurs font état d'une méthodologie de comptage automatisé et d'un outil informatique permettant à la Région de connaître notamment les comptages par numéro de train, par gares, par axes, par périodes et par sens de circulation. La Région n'a pas indiqué, au cours de l'instruction, avoir reçu ces données pour l'exercice 2019 et n'en dispose pas, compte-tenu des éléments produits devant l'Autorité, pour les exercices précédents.
424. Il résulte de l'ensemble de ce qui précède qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les relevés disponibles des données de comptage automatique par numéro de train commercial sur le périmètre de la convention TER et des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 pour les exercices 2016 à 2019. S'agissant de la communication de cette information pour l'exercice 2020, l'Autorité estime qu'il n'y a pas lieu de faire droit à la demande, dès lors qu'il s'agit d'un exercice en cours.

3.9 Ressources humaines

3.9.1 Rappel du cadre législatif et réglementaire relatif à la transmission de données sur le personnel concourant à l'organisation et à l'exécution du service public

425. La communication de données relatives aux ressources humaines poursuit un triple objectif. Il s'agit de permettre aux autorités organisatrices de transport d'appréhender l'organisation du service qu'elles souhaitent mettre en concurrence (a) mais également de leur permettre d'exercer un contrôle sur le nombre d'équivalents temps plein (ci-après, les « ETP ») affectés à l'exécution des services qui devront être transférés au nouvel exploitant (b). Enfin, les candidats à la procédure d'appel d'offres devront, disposer d'informations suffisantes sur la masse salariale (c).

a. Garantir aux AOT une bonne connaissance des ressources humaines affectées à l'organisation et à l'exécution du service

426. L'organisation d'une procédure de mise en concurrence concernant certains lots de la convention de service public de transport de voyageurs implique que l'AOT possède une bonne compréhension de l'organisation du service quant aux ressources humaines, notamment en ce qui concerne le nombre d'ETP affectés aux services qu'elle souhaite mettre en concurrence et les coûts correspondants. Par ailleurs, eu égard aux activités exercées, il lui est nécessaire de connaître précisément les impacts des règles de sécurité sur l'organisation et la disponibilité du personnel, notamment pour ce qui concerne les conditions requises en matière d'habilitations et de formations.

427. A cet égard, l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 susvisé prévoit plusieurs catégories d'informations pouvant faire l'objet d'une transmission de données, à savoir celles incluses dans les rubriques « Organisation » (comprenant l'organigramme de l'opérateur), « Masse salariale » (comprenant l'effectif par catégorie d'emplois – nombre d'équivalent temps plein et jours de services - et le coût moyen par catégorie d'emplois), « Ancienneté » (comprenant l'ancienneté moyenne par catégorie d'emplois), « Qualifications » (comprenant les qualifications par catégorie d'emplois) et « Habilitations de sécurité » (comprenant le nombre de personnels concernés par catégorie d'emplois).

428. En application de l'article L. 2121-19 du code des transports, l'AOT est néanmoins libre de solliciter la communication de toute autre information se rapportant à l'organisation et à l'exécution du service, dès lors que celle-ci n'est pas manifestement disproportionnée au regard de l'objectif poursuivi.

b. Permettre aux AOT de vérifier les chiffrages établis par SNCF Voyageurs quant au nombre d'ETP devant être transférés

429. La communication d'informations relatives aux ressources humaines vise également à mettre les AOT en mesure d'exercer le pouvoir de contrôle qu'elles tiennent de l'article L. 2121-22 du code des transports quant à la détermination du nombre d'équivalents temps plein qui devront être transférés au nouvel exploitant.

430. En effet, l'article L. 2121-20 du code des transports pose le principe du transfert des contrats de travail des salariés affectés aux services transférés. Il prévoit en effet : « Lorsque survient un changement d'attributaire d'un contrat de service public portant sur un service ou une partie de service de transport ferroviaire de voyageurs ou sur des activités participant à sa réalisation, les contrats de travail en cours depuis au moins six mois à la date de notification de l'attribution du contrat de service public, des salariés concourant à l'exploitation et à la continuité du service

public concerné sont transférés au nouvel employeur, dans les conditions définies aux articles L. 2121-21 à L. 2121-24. Le cas échéant, il en est de même des contrats de travail des salariés du cédant défini à l'article L. 2121-21 assurant des activités de gestion ou d'exploitation des gares de voyageurs à l'occasion de leur intégration dans le périmètre des contrats de service public de transport ferroviaire de voyageurs ».

431. Le nombre d'emplois transférés est calculé à partir de l'équivalent en emplois à temps plein travaillé en vertu de l'article 2 du décret n° 2018-1242 du 26 décembre 2018 susvisé (ci-après le « décret n° 2018-1242 ») qui fixe la méthodologie applicable pour déterminer ce nombre d'emplois.
432. En ce qui concerne la procédure de détermination du nombre d'ETP devant être transférés, l'article L. 2121-22 du code des transports dispose : *« Le nombre de salariés dont le contrat de travail se poursuit auprès du nouvel employeur est fixé d'un commun accord par le cédant et l'autorité organisatrice dans un délai de neuf mois courant à compter de la publication des informations prévues au paragraphe 2 de l'article 7 du règlement (CE) n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transports de voyageurs par chemin de fer et par route et abrogeant les règlements (CE) n° 1191/69 et 1107/70 du Conseil. (...) Ce nombre est arrêté sur la base des éléments transmis par le cédant dans un délai de six mois courant à compter du point de départ du délai mentionné au présent alinéa et selon les conditions prévues à l'article L. 2121-19 ».*
433. Il résulte de ces dispositions que la fixation du nombre d'ETP à transférer est, dans un premier temps, proposée par SNCF Voyageurs (dans la mesure où ce nombre est arrêté sur la base des « éléments » transmis par celui-ci) en considération de l'organisation existante à la date de la publication de l'avis de pré-information. Dans un deuxième temps, ce nombre, soumis à l'AOT, doit faire l'objet de l'accord de celle-ci. Ainsi que l'a relevé l'Autorité dans sa décision n°2020- 019 susvisée, les travaux préparatoires de la loi pour un nouveau pacte ferroviaire montrent que cette rédaction visait à *« favoriser le dialogue entre les deux parties »* et à conserver *« la possibilité pour les autorités organisatrices de conduire des audits, pour s'assurer que le nombre proposé par l'opérateur sortant correspond aux besoins du service »*.
434. L'accord entre les deux parties est essentiel compte tenu de l'enjeu que représente le chiffrage des emplois à transférer pour l'ouverture à la concurrence des services conventionnés et leur bonne exécution. En effet, il existe un risque que l'opérateur sortant, seul détenteur des informations permettant de calculer le nombre adéquat d'emplois devant être transférés, soit tenté de sous-estimer ses évaluations pour les ressources rares et de les surestimer pour les ressources les plus abondantes dans le but de préserver aussi longtemps que possible sa position sur le marché. Or, une telle attitude de la part de l'opérateur sortant ferait peser sur les nouveaux entrants un double risque : celui de ne pas disposer de ressources suffisantes pour exploiter le service et celui de supporter des charges de personnel excessives par rapport aux résultats susceptibles d'être attendus de l'exploitation du service, les deux risques pouvant éventuellement se cumuler. Ces deux situations pourraient dissuader des candidats potentiels et compromettre le succès de l'ouverture à la concurrence des services conventionnés. Tenant compte de l'asymétrie d'information entre le cédant et l'AOT, le législateur a laissé à cette dernière la possibilité de faire réaliser des audits et de rapprocher les chiffrements réalisés par SNCF Voyageurs sur la base de l'organisation existante, des besoins qu'elle anticipe pour l'exploitation du service qu'elle souhaite ouvrir à la concurrence.
435. Il est donc important que la Région obtienne les informations qu'elle sollicite au titre de l'article L. 2121-19 du code des transports et qui lui sont nécessaires pour vérifier que les chiffrements établis par SNCF Voyageurs concernant le nombre d'ETP devant être transférés correspondent aux besoins du service et pour s'assurer de la conformité de la méthode employée à celle prévue par le décret n° 2018-1242.

c. Garantir aux candidats à la procédure d'appel d'offres une information suffisante sur la masse salariale

436. Enfin, les enjeux attachés à l'ouverture à la concurrence des lignes de transport public régional de voyageurs exigent que les candidats disposent, lors de l'élaboration de leurs offres, d'informations précises sur la masse salariale, en particulier son coût. Ces informations constituent un élément essentiel du contrat et sa communication est fondamentale pour corriger l'asymétrie d'information susceptible d'exister entre l'attributaire sortant et les candidats à l'attribution du marché²⁰. L'absence de données fiables et exhaustives sur ce point rendrait pratiquement impossible la correcte évaluation du coût d'exploitation des services objet du transfert et, par voie de conséquence, l'élaboration d'une offre par des candidats potentiellement intéressés à leur reprise.
437. Il convient toutefois de tenir compte de la méthode et du calendrier définis par les textes, qui imposent que la désignation du personnel devant être transféré intervienne une fois déterminé le nombre d'ETP à transférer en application du décret n° 2018-1242 précité. Ainsi, l'article 5 du décret n° 2019-696 du 2 juillet 2019 relatif à l'information, l'accompagnement et le transfert des salariés en cas de changement d'attributaire d'un contrat de service public de transport ferroviaire de voyageurs dispose : « *La liste des salariés, dont la candidature au titre de l'appel à volontariat a été acceptée et, le cas échéant, des salariés désignés, est établie par catégorie d'emplois au plus tard douze mois avant la date de changement effectif d'attributaire* ».
438. Il s'ensuit qu'avant l'issue du processus de désignation des salariés affectés au service transféré, seul le nombre d'ETP transférables est connu, de sorte qu'il n'est matériellement pas possible d'établir avec précision le coût de la masse salariale afférente. Seule une donnée approchante, calculée sur la base des agents affectés aux lots à transférer à la date de publication de l'avis de pré-information, pourrait être établie. Néanmoins, cette donnée ne refléterait nullement la réalité, dans la mesure où elle prendrait en considération des agents avec un taux d'affectation au service très variable.
439. Dans ce contexte, et afin de garantir que les candidats disposent d'informations suffisamment exhaustives et fiables sur la masse salariale lors de l'élaboration de leurs offres, l'Autorité estime que si certaines données par agent (telles que le niveau de rémunération, l'ancienneté, les habilitations) ou le coût de la masse salariale transférée ne peuvent être communiqués de manière pertinente au périmètre des lots avant l'achèvement du processus de désignation du personnel devant être transféré, il lui appartient de veiller, dans le cadre du règlement du présent différend, à ce qu'elles soient communiquées à la Région dans un délai bref à compter de l'établissement de la liste prévue à l'article 5 du décret n° 2019-696 précité afin que les candidats disposent de ces informations pour être en mesure de proposer une offre pertinente.

3.9.2 Sur la demande de la Région relative à une liste anonymisée des personnels

440. La Région sollicite la transmission de la liste anonymisée des personnels, au périmètre de la convention TER et des lots.
441. Selon SNCF Voyageurs, la liste générale anonymisée des personnels n'entre pas dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports et ne peut donner lieu à transmission.
442. L'Autorité relève que la liste anonymisée de l'ensemble du personnel intervenant sur le périmètre de la convention de service public et sur les lots définis dans l'avis de pré-information ne constitue pas une information dont la communication est prévue par l'annexe n° 1 du décret

²⁰ CE, 11 avril 2012, Chambre de commerce et d'industrie de Bastia et de la Haute Corse, req. n° 355183 ; 19 janvier 2011, Société technique d'environnement et propreté, req. n° 340773 ; 13 mars 1998, Transport Galiero, req. n° 165238.

n° 2019-851 susvisé. Au demeurant, la communication de cette donnée à l'échelle de la convention TER apparaît manifestement disproportionnée par rapport à l'objectif général de compréhension de l'organisation du service qui est, sur ce point, satisfait par la communication du nombre d'ETP par catégorie d'emplois (voir *infra* point 452).

443. En outre, la communication de cette donnée à l'échelle des lots serait dépourvue de portée pratique tant que la liste du personnel devant effectivement être transféré n'a pas été établie en application des dispositions du décret n° 2019-696 précité. En effet, avant la fin du processus de désignation des salariés devant être transférés, la seule donnée disponible serait la liste de l'ensemble des agents intervenant actuellement sur les différents lots (avec des taux d'affectation très variables, dans la mesure où ils ne sont pas affectés exclusivement à ces lots). Cette liste s'écarterait de celle qui sera établie pour désigner les salariés devant être transférés, tant en ce qui concerne le nombre de salariés que leur temps d'affectation aux lots.
444. En revanche, conformément aux dispositions de l'article 5 du décret n° 2019-696 susvisé, il appartient à SNCF Voyageurs d'établir, au plus tard douze mois avant la date de changement effectif d'attributaire, la liste anonymisée du personnel devant être transféré et de la communiquer à la Région.
445. Il y a donc lieu de rejeter cette demande de la Région au périmètre de la convention TER et d'enjoindre à SNCF Voyageurs (i) d'établir la liste anonymisée des personnels devant être transférés pour chaque lot défini dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 au plus tard douze mois avant la date de changement effectif d'attributaire et (ii) de la communiquer à la Région, dans un délai de quinze jours à compter de son établissement.

3.9.3 Effectif du personnel en place et travail effectué concourant au service

446. La Région demande la communication de l'effectif du personnel en place (en nombre) et le travail effectué concourant au service (en ETP et en heures travaillées), au périmètre de la convention TER et à la maille des lots.

a. Au périmètre du contrat

447. SNCF Voyageurs soutient que l'effectif du personnel en place et le travail effectué concourant au service est une donnée pouvant être transmise au titre de la convention et qu'elle l'a déjà communiquée. SNCF Voyageurs a en effet transmis, au cours de l'instruction, un document indiquant le nombre d'ETP sur le périmètre de la convention TER en décembre 2019 par catégorie d'emplois visée par le décret n° 2018-1242 susvisé.
448. L'Autorité rappelle d'abord que la communication du nombre d'ETP sur le périmètre de la convention TER, par catégorie d'emploi, est nécessaire à la détermination du nombre d'ETP à transférer, conformément au I de l'article 2 du décret n° 2018-1242 précité. Cette information entre donc dans le champ de celles qui doivent être transmises à la Région en application des articles L. 2121-19 et L. 2121-22 du code des transports.
449. En l'espèce, les chiffres fournis par SNCF Voyageurs, en ce qu'ils sont exprimés en ETP par catégorie d'emplois, reflètent bien le « *travail effectué* » par les agents, conformément à la demande de la Région. En revanche, SNCF Voyageurs n'a pas indiqué le nombre d'heures travaillées correspondantes. En outre, les informations transmises ne correspondent pas à la maille temporelle sollicitée par la Région, qui portait également sur les exercices 2016, 2017 et 2018. Or, l'évolution des effectifs par catégorie d'emplois sur plusieurs exercices constitue une donnée utile pour comprendre l'évolution des besoins en termes d'organisation du service qui doit être portée à la connaissance de l'AOT.

450. En ce qui concerne la demande de la Région tendant à obtenir cette information de façon prévisionnelle pour l'exercice 2020, l'Autorité relève que, en vertu du 1^{er} alinéa de l'article L. 2121-22 du code des transports, le nombre de salariés devant être transférés est déterminé à partir de l'équivalent en emplois à temps plein travaillé « *des salariés concourant directement ou indirectement à l'exploitation du service concerné (...) à la date du point de départ du délai mentionné au présent alinéa* », c'est-à-dire à la date de publication de l'avis de pré-information. Comme indiqué par l'Autorité dans sa décision n° 2020-019 précitée, il résulte de ces dispositions que le nombre d'emplois transférés doit être évalué sur la base des effectifs affectés aux service(s) concerné(s) à cette date, sans que puissent être pris en considération des éléments de fait postérieurs susceptibles d'impacter le volume des effectifs de SNCF Voyageurs ou toute autre anticipation.
451. Ainsi, les prévisions qui avaient été faites en termes d'effectifs pour l'exercice 2020 ne pourront être utilisées par la Région dans le cadre du contrôle qu'elle pourra réaliser sur la proposition du nombre d'ETP à transférer qui lui sera faite par SNCF Voyageurs. Néanmoins, la Région devra disposer du nombre d'ETP par catégorie d'emplois à l'échelle de la convention TER à la date de l'avis de pré-information modifié, le calcul du nombre d'ETP à transférer devant être réalisé sur la base du personnel affecté au service à cette date.
452. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le nombre d'ETP intervenant sur le périmètre de la convention TER et le nombre d'heures travaillées correspondantes pour chaque catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 pour les exercices 2016 à 2018 ainsi qu'à la date de publication de l'avis de pré-information modifié, soit le 13 février 2020.

b. A la maille des lots

453. Selon SNCF Voyageurs, l'effectif du personnel en place et le travail effectué concourant au service à l'échelle des lots est une information non disponible. Un tableau indiquant, pour chaque groupement d'emplois prévu par le décret n° 2018-1242, le nombre d'ETP affectés à chacun des dix lots a toutefois été communiqué à la Région en cours d'instruction.
454. La Région considère cette information comme non satisfaisante dans la mesure où « *le fichier fourni concernant les ETP à la maille géographique des lots ne [détaillerait] pas comment les ETP sont déduits (le nombre d'agents avant calcul), ni comment ces effectifs par lot sont déterminés par rapport au décret 2018-1242* ».
455. L'Autorité rappelle que conformément au décret n° 2018-1242, le nombre d'ETP devant être transférés doit être déterminé, pour les effectifs concourant directement à la production du service (groupement d'emplois n° 1), en additionnant les heures d'affectation de chaque salarié aux différents lots transférés (1° du I de l'article 2). En ce qui concerne les effectifs concourant indirectement, soit à la production, soit aux activités du service transféré (groupements d'emplois n° 2 et 3), ce nombre est déterminé en appliquant les ratios prévus respectivement au (i) du 2° et au (i) du 3° du I de l'article 2 de ce décret, dans la limite, s'agissant des effectifs concourant indirectement aux activités du service transféré, du plafond mentionné au (ii) du 3° du I du même article.
456. En l'espèce, l'Autorité constate d'abord que les chiffrages produits par SNCF Voyageurs ne comportent aucune indication relative à la méthodologie employée et aux données de base utilisées pour parvenir à ces chiffrages. En particulier, les heures d'affectation des personnels relevant du groupement d'emplois n° 1 à chacun des dix lots ne sont pas indiquées. Or, il s'agit d'informations pouvant être établies par SNCF Voyageurs en procédant à quelques opérations de retraitement. A titre d'exemple, pour les agents appartenant au personnel roulant, cette

donnée peut être établie par SNCF Voyageurs en retraitant les roulements de service des agents concernés ou en utilisant leurs bulletins de service.

457. Ensuite, le nombre d'ETP n'est pas détaillé par catégorie d'emplois pour le groupement n° 3 et les données transmises par SNCF Voyageurs ne concernent que l'exercice 2019. Or, comme indiqué au point 431, le calcul du nombre d'ETP à transférer doit être réalisé à partir de l'équivalent en emplois à temps plein travaillé du personnel affecté au service à la date de publication de l'avis de pré-information, conformément à l'article L. 2121-22 du code des transports. Il est donc nécessaire que la Région dispose, *a minima*, du nombre d'heures d'affectation du personnel relevant du groupement n° 1 à chacun des dix lots à la date de l'avis de pré-information modifié. De même, dans la mesure où le calcul du nombre d'ETP à transférer doit être réalisé à partir de l'équivalent en emplois à temps plein travaillé sur la base du personnel affecté au service à la date de publication de l'avis de pré-information, la demande de la Région tendant à se voir communiquer les données prévisionnelles pour l'exercice 2020, paraît excéder ce qui lui est nécessaire pour exercer le pouvoir de contrôle qu'elle tient de l'article L. 2121-22 du code des transports.
458. En ce qui concerne la demande de la Région de se voir transmettre ces chiffrages pour les exercices 2016, 2017 et 2018, l'Autorité considère qu'il s'agit d'informations permettant d'appréhender avec plus de précision l'organisation du service à la maille des lots ainsi que les facteurs et modalités de son évolution. Néanmoins, eu égard au travail de retraitement nécessaire à SNCF Voyageurs pour calculer les heures d'affectation des agents aux bornes de chacun des lots concernés afin de déterminer le nombre d'ETP correspondant par catégorie d'emplois et dans la mesure où la Région disposera de ces données à la maille des lots pour l'exercice 2019 et à l'échelle de la convention TER pour les exercices antérieurs, l'Autorité considère que cette demande est susceptible d'imposer des contraintes manifestement disproportionnées à SNCF Voyageurs.
459. Il résulte de l'ensemble de ces éléments qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour chacun des 10 lots définis dans l'avis de pré-information modifié du 13 février 2020 et à la date de publication de cet avis :
- le nombre d'ETP par catégorie d'emplois devant être transférés, calculé selon la méthodologie prévue par le décret n° 2018-1242 ;
 - pour chaque catégorie d'emploi relevant du groupement n° 1 du décret n° 2018-1242, le nombre d'agents (et non d'ETP) affectés à chacun des dix lots ainsi que le nombre d'heures d'affectation à ces lots ;
 - la justification de la méthode retenue pour calculer les ETP affectés aux services transférés transmis à la Région, en particulier la méthode retenue pour convertir les heures d'affectation des agents relevant du groupement d'emplois n° 1 en ETP.
460. Par ailleurs et ainsi qu'il a été dit au point 445 de la présente décision, il appartient à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région la liste anonymisée du personnel devant être transféré dans un délai de quinze jours après son établissement, ce dernier devant avoir lieu au plus tard douze mois avant la date de changement effectif d'attributaire du contrat.

3.9.4 Effectif du personnel en place et travail effectué concourant au service en distinguant la part de personnel d'encadrement

a. Sur le périmètre du contrat

461. Selon SNCF Voyageurs, la part du personnel d'encadrement au sein de l'effectif du personnel en place dans le travail concourant au service est une information non disponible, qu'elle a

néanmoins proposé de communiquer le 6 mars 2020, en prenant comme période de référence décembre 2019.

462. L'Autorité estime que l'effectif du personnel en place et le travail effectué concourant au service en distinguant la part de personnel d'encadrement doit notamment permettre à la Région de disposer des informations nécessaires pour décrire précisément, dans les appels d'offres, la masse salariale nécessaire à l'exploitation du contrat de service public et son coût. Il s'agit donc d'une information relative à l'organisation du service public au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports.
463. En cohérence avec les dispositions de l'article L. 2121-22 du code des transports et du décret n° 2018-1242, la part du personnel d'encadrement dont l'information est demandée par la Région s'entend comme visant le personnel d'encadrement par catégorie d'emplois et pour les trois groupements d'emplois mentionnés à l'article 2 de ce décret.
464. En l'espèce, l'Autorité s'interroge sur le caractère « *indisponible* » de cette information allégué par SNCF Voyageurs. En effet, le nombre de personnels d'encadrement par catégorie d'emplois est, au moins sur le périmètre de la convention de service public, une information dont dispose nécessairement SNCF Voyageurs, sans avoir à procéder à des retraitements d'importance. Or les informations communiquées le 6 mars 2020 à la Région relatives au personnel ne précisent pas la part de personnel d'encadrement au sein de l'effectif du personnel en place du travail concourant au service.
465. Dans ces conditions, l'Autorité estime qu'il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région la part du personnel d'encadrement par catégorie d'emplois et pour les trois groupements d'emplois mentionnés à l'article 2 du décret n° 2018-1242, en ETP pour les exercices 2016 à 2019 ainsi qu'à la date de l'avis de pré-information modifié, soit le 13 février 2020, sur le périmètre de la convention TER.

b. A la maille des lots

466. Selon SNCF Voyageurs, la part de personnel d'encadrement au sein de l'effectif du personnel en place dans le travail concourant au service à la maille du lot est une information non disponible. Au cours de l'instruction, SNCF Voyageurs a proposé de communiquer cette information dans un délai de 3 mois après validation de la table de correspondance lots/lignes par la Région, avec comme période de référence janvier 2020. En l'espèce, il ne résulte pas des éléments communiqués par les parties que cette information a été communiquée.
467. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région la part du personnel d'encadrement parmi les ETP devant être transférés par catégorie d'emplois et pour les trois groupements d'emplois mentionnés à l'article 2 du décret n° 2018-1242, en ETP à la date de l'avis de pré-information modifié, soit le 13 février 2020, à la maille de chacun des lots définis dans celui-ci.

3.9.5 Effectif du personnel en place et travail effectué concourant au service pour le personnel non sédentaire des services de transport

468. La Région demande, pour le personnel non sédentaire des services de transport, la communication (i) de la part de service commercial et non commercial, (ii) du nombre de

journées de services, (iii) des heures de conduite, en détaillant la part de conduite commerciale, haut-le-pied, prise de service et coupure et (iv) le kilométrage annuel.

469. Il y a lieu de considérer que le personnel non sédentaire des services de transport ferroviaire mentionné par la Région comprend les agents de service commercial train (ASCT), c'est-à-dire les contrôleurs, d'une part, et les conducteurs de train, d'autre part.
470. L'Autorité relève que les effectifs du personnel non sédentaire sont compris dans la liste des effectifs, par catégorie d'emplois, concourant directement ou indirectement à l'exploitation du service public, en ETP, au périmètre du contrat et à la maille du lot, déterminés sur la base du nombre d'heures travaillées.
471. La demande de la Région vise à obtenir, pour ces catégories de personnels, les précisions suivantes :

a. Part de service commercial et part de service non commercial

472. La Région sollicite cette information, au périmètre de la convention TER et à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information. Selon SNCF Voyageurs, la part de service commercial et la part de service non commercial est une information non disponible et « *inexistante* ». Elle a néanmoins proposé la communication d'une « *information approchante sur la base du PT [plan de transport] théorique [sous forme de ratio] : train-km commerciaux/train-km totaux* » en prenant comme période de référence la programmation 2020.
473. En l'espèce, l'Autorité souligne le manque de précision de la demande de la Région visant à recevoir de SNCF Voyageurs la « *part de service commercial et la part de service non commercial* » des activités du personnel non sédentaire. Outre que l'ensemble des activités de SNCF Voyageurs est de nature commerciale, cette demande ne correspond pas à la réalité de l'activité exercée par le personnel non sédentaire.
474. De plus, les informations communiquées par SNCF Voyageurs à la Région au cours de l'instruction lui permettent de connaître le nombre de journées de service par ETP pour le personnel d'accompagnement et de traction pour l'horaire de service 2019 ainsi qu'une estimation, pour le 2020, du nombre d'heures « *tête de train* » correspondant aux heures où le conducteur assure la conduite effective d'un train (commercial ou à vide) [...].
475. Au regard de ces éléments, la demande de la Région doit être rejetée.

b. Nombre de journées de services

- Au périmètre du contrat

476. Selon SNCF Voyageurs, le nombre de journées de service par agent est une information non disponible. Le nombre de journées de service moyen par ETP pour les personnels de conduite et pour les personnels d'accompagnement pour l'exercice 2019 a toutefois été transmis à la Région en cours d'instruction.
477. L'Autorité estime que la communication du nombre moyen de journées de service constitue une information suffisamment précise pour permettre à la Région d'appréhender l'organisation du service et plus facilement exploitable que le nombre de journées de service de l'ensemble des agents. En revanche, il conviendrait que ces informations soient transmises à la maille temporelle demandée par la Région afin de lui permettre d'appréhender, sur plusieurs exercices, l'organisation du service.

478. Dans ces conditions, l'Autorité considère il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de transmettre à la Région le nombre de journées de service moyen par ETP respectivement pour les personnels de conduite et pour les personnels d'accompagnement pour les exercices 2016, 2017 et 2018 ainsi que les données prévisionnelles pour l'exercice 2020 sur l'ensemble du périmètre de la convention TER.

- A la maille des lots

479. Selon SNCF Voyageurs, le nombre de journées de service par agent à la maille des lots est une demande qui ne peut donner lieu à transmission car elle ne relève pas du périmètre de l'article L. 2121-19 du code des transports.

480. L'Autorité relève d'abord que SNCF Voyageurs n'apporte aucune justification à l'affirmation selon laquelle les données demandées ne relèvent pas de l'article L. 2121-19 du code des transports. Cette assertion est d'autant plus étonnante, voire contradictoire, que SNCF Voyageurs a considéré que la même donnée au périmètre de la convention TER entrait dans le champ de l'article L. 2121-19.

481. Néanmoins, l'Autorité estime que le « détournement » à la maille des lots du nombre de journées de service par agent générerait un travail disproportionné eu égard aux données nécessaires à la détermination du nombre d'emplois à transférer ou à la compréhension de l'organisation du service. Il existe en outre un risque d'obtenir des informations qui ne correspondraient pas à la réalité et qui pourraient être inexploitable. En effet, les journées de service sont en pratique construites à l'échelle de la convention, sur la base des résidences d'attachement des agents et sont décorréliées des lots. Dans ces conditions, procéder à un « détournement » à la maille des lots impliquerait de procéder à une reconstitution qui emporterait un fort risque d'inexactitude, en l'absence de règle pertinente sur la façon dont les journées de service pourraient être ventilées entre les différents lots. Il s'ensuit que la demande de la Région ne peut, sur ce point, qu'être rejetée.

c. Heures de conduite en détaillant la part de conduite commerciale, haut-le-pied, de prise de service, et de coupure

- Au périmètre du contrat

482. Selon SNCF Voyageurs, les heures de conduite détaillant la part de conduite commerciale, de haut-le-pied, de prise de service et de coupures sont une information non disponible. La Région a toutefois obtenu, au cours de l'instruction, des estimations sur la base du « SA 2020 » des « heures tête de train » (correspondant aux heures où le conducteur assure la conduite effective d'un train - commercial ou à vide - [...]) et de la « capacité de production disponible des conducteurs ».

483. L'Autorité relève, ainsi que l'indique SNCF Voyageurs, que les « heures tête de trains » ne prennent pas en considération les temps de prise de service, de coupure ou de haut-le-pied sollicités par la Région. Ces temps sont pourtant des éléments nécessaires au calcul du nombre d'ETP à transférer conformément aux dispositions du I de l'article 2 du décret n° 2018-1242. Cette information entre donc dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports.

484. En outre, ces informations sont en pratique retranscrites dans les journées de service et roulements associés, documents qui décrivent, pour une journée de travail, les activités et les tâches (dont la conduite commerciale, le haut-le-pied, la prise de service et les coupures), le type de matériel roulant et les lieux des missions à effectuer. Les journées de service concernent les agents directement impliqués dans la production du service (conducteurs, contrôleurs...).

485. Dans ce contexte, l'Autorité s'interroge sur le bien-fondé de l'affirmation de SNCF Voyageurs selon laquelle les informations sollicitées par la Région ne sont pas disponibles. En effet, le contenu des journées de service des agents de conduite et du personnel d'accompagnement constitue des données qui émanent de SNCF Voyageurs. En tant qu'éditeur de ces informations, l'opérateur de transport doit pouvoir en extraire les données nécessaires pour répondre à la demande de la Région. De plus, dans la mesure où SNCF Voyageurs organise son service et les missions de ses agents sur cette base, ces données doivent être disponibles. Enfin, le temps de prise de service est en principe un temps forfaitaire (prévu par les procédures internes de SNCF Voyageurs et identique pour tous les agents), qui doit pouvoir être communiqué sans difficultés. En conséquence, l'Autorité estime que la Région est fondée à demander la communication de ces données pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que pour l'exercice en cours. Toutefois, l'Autorité enjoignant, au point 603 de la présente décision, la communication, pour ces mêmes exercices et dans un format exploitable, des journées et tableaux de service des agents de conduite et d'accompagnement, la Région sera en capacité de déterminer, au périmètre de la convention TER, le nombre moyen d'heures de conduite, de haut le pied, de prise de service et de coupure des agents de conduite et d'accompagnement. Dans ces conditions, cette demande est déjà prise en compte par la présente décision.

- A la maille des lots

486. La demande de la Région tendant à se voir communiquer le nombre d'heures moyen de conduite, de haut-le-pied, de prise de service et de coupure des agents de conduite et d'accompagnement à la maille des lots apparaît disproportionnée, dès lors que la Région peut disposer de ces données au périmètre de la convention TER. En outre, certaines données (telles que la durée de haut-le-pied pour maintenance) dépendent du matériel utilisé. La Région n'ayant à ce stade pas déterminé le matériel qu'elle souhaite reprendre, les données qui pourraient lui être transmises seraient dépourvues de portée pratique.

487. Dans ces conditions, il y a lieu de rejeter la demande de la Région sur ce point.

d. Kilométrage annuel

- Au périmètre du contrat

488. SNCF Voyageurs indique que le kilométrage annuel, par agent, au périmètre du contrat est une donnée non disponible mais a transmis au cours de l'instruction, pour l'ensemble des agents intervenant sur le périmètre de la convention TER, le nombre total de kilomètres parcourus en tête de train programmé pour 2020 sur la base du plan de travail théorique.

489. L'Autorité estime que la demande de la Région, en ce qu'elle vise le kilométrage annuel par agent, apparaît disproportionnée eu égard à l'objectif poursuivi, même dans la perspective du transfert du personnel. En effet, le nombre de kilomètres effectués par un agent de conduite ne reflète pas l'intégralité et la réalité de ses missions et reste étroitement corrélé au plan de transport établi par la Région. Cette information n'apporte pas, en outre, d'éléments sur la productivité des agents, à la différence, notamment, du nombre d'heures de production.

490. Par ailleurs, les données transmises par SNCF Voyageurs présentent un intérêt pour apprécier l'organisation du service et mériteraient d'être communiquées pour l'ensemble de la période sur laquelle portait la demande de la Région, afin de permettre à celle-ci d'appréhender, sur plusieurs exercices, l'organisation du service.

491. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le nombre total de kilomètres parcourus en tête de train sur le périmètre de la convention TER pour les exercices 2016 à 2019.

- A la maille des lots

492. Selon SNCF Voyageurs, la demande de kilométrage annuel à la maille des lots n'entre pas dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports et ne peut donner lieu à transmission.

493. Comme indiqué précédemment, si le kilométrage par agent apparaît disproportionné, le kilométrage global à la maille de chaque lot est utile pour appréhender l'organisation du service en rapport avec le découpage en lots retenu par la Région. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le nombre total de kilomètres parcourus en tête de train pour chaque lot pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que les données prévisionnelles pour 2020.

3.9.6 Effectif du personnel en place et travail effectué concourant au service pour le personnel des sites de maintenance

494. La Région demande, pour le personnel des sites de maintenance, la communication (a) de la part de prestations assurées par niveau de maintenance (courante, préventive, lourde...), (b) le nombre de rames maintenues et le nombre d'opérations par an et par agent, (c) le nombre de journées de service et (d) les heures de service « *en détaillant la part par niveau de maintenance assuré et par rame* ».

a. La part de prestations assurées par niveau de maintenance

495. SNCF Voyageurs soutient que l'indication de l'effectif du personnel des sites de maintenance et le travail effectué concourant au service précisant la part de prestations assurées par niveau de maintenance (courante, préventive, lourde ou remplacement d'organe, patrimoniale ou de rénovation) au périmètre de la convention TER est une information non disponible. SNCF Voyageurs a néanmoins communiqué à la Région, au cours de l'instruction, les prévisions pour l'année 2020 attachées au nombre d'heures de maintenance, par engin et au total sur le périmètre de la convention TER, pour les niveaux 1 et 2 (pris ensemble) et pour les opérations de maintenance de niveau 3.

496. L'Autorité constate d'abord que la demande de la Région tendant à obtenir, par agent, le détail des opérations de maintenance réalisées sur le périmètre de la convention TER en distinguant les différents niveaux de maintenance fait peser sur SNCF Voyageurs des contraintes disproportionnées, ces données étant, en pratique très difficiles voire impossibles à obtenir.

497. En outre, l'Autorité relève que la demande de la Région porte également sur la maintenance patrimoniale ou de rénovation, qui ne se rattache pas directement à l'organisation du service de transport régional. En effet, si les prestations de maintenance de niveau 1 à 3 sont réalisées par du personnel régional, celles de niveaux 4 et 5 (maintenance lourde, patrimoniale ou de rénovation) sont réalisées dans un des six technicentres nationaux de SNCF Voyageurs, par un personnel distinct du personnel régional. Ces effectifs ne feront en tout état de cause pas l'objet d'un transfert en cas de changement d'attributaire de certains lots.

498. En l'espèce, les informations pour l'exercice 2020 transmises par SNCF Voyageurs présentent un niveau de précision satisfaisant. Il est néanmoins nécessaire pour la Région d'en disposer pour les exercices 2016 à 2019 afin de pouvoir appréhender précisément, sur plusieurs exercices, l'organisation du service.

499. En ce qui concerne la demande de la Région visant à obtenir ces informations à la maille des lots, l'Autorité observe que le « détournement » des données transmises par SNCF Voyageurs générerait un travail disproportionné à ce stade, eu égard à l'objectif poursuivi, la Région n'ayant pas encore déterminé le matériel qu'elle souhaite reprendre. En outre, sur la base du nombre total d'heures de maintenance par engin et du kilométrage associé, la Région pourra, une fois qu'elle aura déterminé le matériel qu'elle souhaite reprendre, définir une projection du volume des heures de maintenance.
500. Par conséquent, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le nombre d'heures de maintenance, par engin et au total sur le périmètre de la convention TER, pour les niveaux 1 et 2 (pris ensemble) et pour les opérations de maintenance de niveau 3 pour les exercices 2016 à 2019.

b. Nombre de rames maintenues et nombre d'opérations par an et par agent

501. Selon SNCF Voyageurs, l'indication de l'effectif du personnel de maintenance, au périmètre du contrat, précisant le nombre de rames maintenues et le nombre d'opérations par an et par agent est une information non disponible. Néanmoins, SNCF Voyageurs a proposé de communiquer « au périmètre du contrat le nombre global de rames maintenues pour les opérations de maintenance de niveau 1 à 3 pour 2020 » dans un délai de trois mois.
502. L'Autorité constate ne pas avoir été informée d'une éventuelle transmission de ces informations à la Région au cours de l'instruction.
503. Toutefois, il y a lieu d'observer que la demande de la Région tendant à obtenir le nombre de rames maintenues et d'opérations de maintenance par an et par agent apparaît disproportionnée eu égard à l'objectif poursuivi. En effet, les opérations de maintenance étant susceptibles de recouvrir des réalités très différentes (avec des degrés de complexité et des durées variables), leur seul nombre n'est en rien susceptible d'apporter à la Région une information fiable relativement à l'exécution de cette activité. En outre, au vu des informations qui lui ont été communiquées par SNCF Voyageurs (nombre d'heures de maintenance pour les niveaux 1 et 2 pris ensemble et pour le niveau 3 pris isolément envisagé sur une année, ainsi que le nombre total d'ETP exécutant des prestations de maintenance sur le périmètre de la convention TER), la Région est en capacité de déterminer le nombre moyen d'heures de maintenance effectuées par agent.
504. En ce qui concerne la demande de la Région tendant à se voir communiquer l'information sollicitée à la maille des lots, l'Autorité relève que celle-ci apparaît disproportionnée eu égard à l'objectif poursuivi, dans la mesure où le personnel comme le matériel roulant ne sont pas affectés spécifiquement à une ligne. Par conséquent, à supposer que SNCF Voyageurs transmette le nombre de rames maintenues et d'opérations de maintenance réalisées par an et par agent au périmètre du contrat, le « détournement » de ces données à la maille des lots ne correspondrait à aucune réalité pratique.
505. Il résulte de ces éléments que la demande de la Région doit être rejetée.

c. Nombre de journées de service

506. Selon SNCF Voyageurs, le nombre de journées de service par agent est une information non disponible. Le nombre de journées de service par ETP et la capacité de production directe par ETP, c'est-à-dire le nombre de journées de service par ETP nette des journées de formation, des visites médicales et des délégations a toutefois été transmis à la Région au cours de l'instruction pour l'exercice 2019.

507. L'Autorité considère que disposer du nombre de journées de service moyen par ETP est suffisant pour comprendre l'organisation du service. En revanche, l'Autorité constate que la documentation produite par SNCF Voyageurs à l'échelle de la convention TER n'est pas conforme à la maille temporelle sollicitée par la Région, en ce qu'elle ne porte que sur 2019.
508. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour le personnel de maintenance, le nombre de jours de service moyen par ETP au périmètre du contrat pour les exercices 2016, 2017, 2018 ainsi que les données prévisionnelles pour l'exercice 2020.
509. En ce qui concerne la demande de la Région tendant à se voir communiquer l'ensemble des données par agent, elle apparaît à ce stade, eu égard à l'objectif poursuivi, disproportionnée. En effet, il convient de rappeler que la détermination par SNCF Voyageurs des agents qui feront éventuellement l'objet d'un transfert aura lieu dans un second temps, dans le respect du cadre réglementaire applicable. En revanche, une fois la liste des salariés devant être transférés établie conformément à l'article 5 du décret n° 2019-696, ces informations devront être communiquées par SNCF Voyageurs à la Région afin de permettre aux candidats de disposer d'informations suffisamment précises sur le personnel devant être repris.
510. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région pour chaque lot, dans un délai de quinze jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré, le nombre de journées de service pour chaque agent en charge d'opérations de maintenance devant être transféré à la date de publication de l'avis de pré-information, soit le 13 février 2020.

d. Heures de services détaillant la part par niveau de maintenance assuré et par rame

511. Selon SNCF Voyageurs, le nombre d'heures de service de maintenance par agent détaillant la part par niveau de maintenance assuré par rame est une information non disponible. SNCF Voyageurs a néanmoins communiqué à la Région les prévisions pour 2020 attachées au nombre d'heures de maintenance, par engin et au total sur le périmètre de la convention TER, pour les niveaux 1 et 2 pris ensemble et pour les opérations de maintenance de niveau 3.
512. L'Autorité relève d'abord que les informations communiquées par SNCF Voyageurs diffèrent de la demande initiale de la Région, en ce qu'elles portent sur un nombre d'heures non pas par agent, mais au total pour l'ensemble des agents. Néanmoins, l'Autorité considère qu'il est manifestement disproportionné, au regard de l'objectif poursuivi, de solliciter la transmission du nombre d'heures par niveau de maintenance et par agent. En effet, procéder à un tel recensement ferait peser sur SNCF Voyageurs une charge lourde de travail, alors même que la communication de ces données pour l'ensemble des agents est suffisante pour observer les niveaux de maintenance les plus chronophages. En outre, le personnel qui sera transféré au nouvel exploitant n'étant pas encore désigné, la communication de ces informations par agent ne correspondrait, à ce stade, à aucune réalité pratique pour la Région.
513. Par ailleurs, en ce qui concerne l'indisponibilité du nombre d'heures de maintenance par rame, l'Autorité ne peut que constater le caractère extrêmement précis de cette demande, même s'il lui apparaît que la transmission de ces informations par série de matériel eût été plus pertinente. Comme indiqué précédemment, l'information approchante transmise par SNCF Voyageurs apparaît satisfaisante.
514. Dans ces conditions, l'Autorité considère que les informations transmises par SNCF Voyageurs répondent à la demande de la Région. Il est toutefois nécessaire, afin de permettre à la Région de disposer d'une visibilité sur l'organisation du service sur plusieurs exercices, de transmettre cette même information pour les exercices 2016 à 2019. Toutefois, l'Autorité ayant déjà enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le volume global d'heures de production au

périmètre du contrat, pour les opérations de maintenance de niveau 1 à 3 pour les exercices 2016 à 2019 (voir *supra* point 500), cette demande est déjà prise en compte par la présente décision.

515. En ce qui concerne la demande de communication de cette information à la maille des lots, il y a lieu de relever que le « détournement » des informations transmises par SNCF Voyageurs sur ce périmètre serait particulièrement complexe et ne correspondrait à aucune réalité opérationnelle dans la mesure où le personnel comme le matériel ne sont pas affectés exclusivement à un lot ou un ensemble de lots. La demande de la Région ne peut, par suite, qu'être rejetée.

3.9.7 Age, ancienneté, statut ou type de contrat de travail, niveau de qualification et catégorie d'emplois ou de métier, par agent

516. Selon SNCF Voyageurs, l'âge, l'ancienneté, le statut ou le type de contrat de travail, le niveau de qualification et la catégorie d'emplois ou de métier par agent n'entrent pas dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports. SNCF Voyageurs a néanmoins transmis, au cours de l'instruction, une pyramide des âges pour les personnels de chaque catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 à l'échelle de la convention TER ainsi qu'un document synthétisant, pour chacune de ces catégories d'emplois, l'ancienneté, le type de contrat (au statut ou en CDI), le grade (agent d'exécution, de maîtrise ou cadre) et l'âge moyen du personnel sur l'année 2019.
517. La Région considère ces données comme étant non satisfaisantes au motif que « la pyramide des âges du personnel [serait] par tranche d'âge et non par année » et qu'il « conviendrait également de disposer de l'ancienneté par agent » et que les données produites ne respectent pas les mailles géographiques et temporelles demandées.
518. L'Autorité relève que l'âge, l'ancienneté, les qualifications et les types de contrat du personnel sont des informations essentielles pour permettre à toute autorité organisatrice de transport d'appréhender la structure et le volume de la masse salariale nécessaire à l'organisation et à l'exécution du service public. Ces informations entrent donc dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports. L'Autorité observe au demeurant que l'ancienneté moyenne et les qualifications par catégorie d'emplois relèvent des informations prévues à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 (rubriques « Ancienneté » et « Qualifications »).
519. Néanmoins, la demande de la Région tendant à ce que ces informations lui soient communiquées par agent présente un degré de précision qui excède celui prévu par le même décret et qui paraît disproportionné au regard de l'objectif poursuivi, à un stade où les agents devant être transférés n'ont pas encore été désignés.
520. En l'espèce, l'Autorité considère que les informations transmises par SNCF Voyageurs pour 2019 sont satisfaisantes et, pour ce qui concerne l'ancienneté moyenne et les qualifications par catégorie d'emplois, conformes aux dispositions de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851. Si la pyramide des âges transmise par SNCF Voyageurs fait effectivement apparaître les effectifs par tranche d'âge et non par âge, force est de constater que l'intervalle, qui est de quatre années, est assez faible et permet à la Région d'avoir une idée suffisamment précise de la structure du personnel par âge.
521. En revanche, en ce qui concerne la maille temporelle, SNCF Voyageurs n'a transmis ces données que pour l'exercice 2019, alors que la demande initiale de la Région portait sur les exercices 2017, 2018, 2019 et sur le prévisionnel 2020. Afin de permettre à la Région de disposer, sur plusieurs années, d'une visibilité sur l'organisation du service, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer au périmètre de la convention TER la pyramide des âges, l'ancienneté moyenne des agents, les grades et les qualifications et le type d'emploi par catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242, pour les exercices 2017, 2018 ainsi que les données prévisionnelles pour l'exercice 2020.

522. Enfin la communication de la pyramide des âges, de l'ancienneté, des grades, qualifications et type d'emploi du personnel à la maille des lots apparaît disproportionnée eu égard à l'objectif poursuivi. En effet, s'il est possible à ce stade de « détourner » ces informations à la maille des lots, les données en résultant ne seraient pas représentatives du personnel qui sera affecté au service après le transfert. En revanche, une fois la liste des salariés devant être transférés établie conformément à l'article 5 du décret n° 2019-696, ces informations devront être communiquées par SNCF Voyageurs à la Région afin de permettre aux candidats de disposer d'informations suffisamment précises sur la masse salariale devant être reprise, ainsi qu'exposé aux points 436 et suivants de la présente décision.
523. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région pour chaque lot, dans un délai de quinze jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré, la pyramide des âges du personnel transféré, ainsi que pour chaque agent, l'ancienneté, les grades, qualifications et le type d'emploi occupé. Ces données seront transmises pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que de façon prévisionnelle pour 2020.

3.9.8 Les périodes non travaillées et le taux d'absentéisme par agent (maladie, disponibilité)

524. SNCF Voyageurs estime que les périodes non travaillées et le taux d'absentéisme par agent constituent une information indisponible. Elle a néanmoins transmis au cours de l'instruction pour les catégories d'emplois relevant des trois groupements d'emplois prévus par le décret n° 2018-1242 pour l'année 2019 les jours d'absence sur l'effectif global moyen, en précisant qu'il s'agissait du total des absences indépendamment de leur durée, y compris pour motif d'accident du travail ou assimilé.
525. La Région juge ces données insatisfaisantes aux motifs que le fichier fourni serait très « agrégé » et ne respecterait pas les mailles temporelle et géographique demandées.
526. L'Autorité relève que la demande de la Région tendant à ce que le détail des périodes non travaillées et le taux d'absentéisme soient indiqués par agent semble disproportionnée pour appréhender l'organisation du service. Le fait de produire une moyenne du nombre de jours par agent par catégorie d'emplois sur le périmètre de la convention TER apparaît suffisant et de surcroît plus facilement exploitable.
527. En revanche, le document transmis par SNCF Voyageurs au cours de l'instruction comporte des incohérences. En effet, il précise que les données fournies constituent le « *total des absences indépendamment de leur durée* », alors que les chiffres transmis sont qualifiés de « *jours/effectif global moyen* » ce qui conduit à les analyser comme une durée moyenne d'absence par agent et par an.
528. Par ailleurs, conformément à la demande de la Région, l'Autorité estime nécessaire que les chiffreages transmis distinguent clairement les causes des absences, à savoir (i) pour les jours non travaillés, les absences pour congés payés et autres absences réglementaires et en ce qui concerne l'absentéisme (ii) les arrêts maladie, (iii) les disponibilités et (iv) les absences injustifiées.
529. Enfin, ces données devraient être communiquées pour l'ensemble des exercices sollicités par la Région et non pour le seul exercice 2019, afin de permettre à la Région d'appréhender l'organisation du service sur plusieurs années. Seule la communication de ces éléments de façon prévisionnelle pour 2020 apparaît non fondée, le taux d'absentéisme pouvant difficilement faire l'objet de prévisions.

530. La demande de la Région tendant à obtenir communication des périodes non travaillées et du taux d'absentéisme par agent à la maille des lots apparaît disproportionnée au regard de l'objectif poursuivi, y compris dans le cadre d'une éventuelle reprise de personnel, dans la mesure où les ETP qui seront transférés ne sont pas encore déterminés et le seront ultérieurement par SNCF Voyageurs une fois le nombre d'ETP transférables déterminé. En revanche, une fois la liste des salariés devant être transférés établie conformément à l'article 5 du décret n° 2019-696, ces informations devront être communiquées par SNCF Voyageurs à la Région afin de permettre aux candidats de disposer d'informations suffisamment précises sur le personnel devant être repris.
531. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, sur le périmètre de l'ensemble de la convention TER et pour les exercices 2016 à 2019, le nombre moyen de jours d'absence par agent pour chaque catégorie d'emplois, en distinguant les périodes non travaillées (congés payés) et les autres absences réglementaires ainsi que le taux d'absentéisme moyen en distinguant les arrêts maladie, les disponibilités et les absences injustifiées.
532. Par ailleurs, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région pour chaque lot, dans un délai de quinze jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré, les périodes non travaillées et le taux d'absentéisme par agent devant être transféré. Ces données seront transmises pour les exercices 2016 à 2019. Pour les mêmes raisons qu'exposées précédemment, la demande tendant à la communication de ces données de façon prévisionnelle pour 2020 doit être rejetée.

3.9.9 Site d'affectation

533. SNCF Voyageurs considère que l'indication par agent du site d'affectation précisant l'entité ou l'établissement de rattachement, l'unité correspondante et la résidence administrative (lieu de prise de service) est une donnée n'entrant pas dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports.
534. L'Autorité considère qu'il est indispensable que la Région dispose, pour les exercices passés et en cours, d'informations relatives à l'organisation du service, afin notamment de connaître les différents sites d'affectation des agents, leurs entités de rattachement et les unités de production qui les emploient. A ce titre, les données demandées par la Région entrent dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports et doivent être communiquées. Elle rappelle, à cet égard, que l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 vise, parmi les informations devant être communiquées à l'AOT, l'organigramme de l'opérateur (rubrique « *Organisation* »).
535. En l'espèce, SNCF Voyageurs a transmis, au cours de l'instruction, un document recensant « *les ETP (mais pas les agents) par site et par catégorie d'emplois du décret n° 2018-1242 au périmètre du TER [Hauts de France] pour la période 2019* » et a précisé, pour chaque catégorie visée dans le décret, le nombre d'ETP au périmètre du contrat. L'Autorité estime cependant que ce document n'entre pas dans le degré de précision sollicité de façon légitime par la Région en ce qu'il ne mentionne pas les unités opérationnelles ou de production et ne précise pas le dimensionnement et les effectifs des équipes affectées à chaque entité opérationnelle. Par ailleurs, les informations transmises par SNCF Voyageurs ne portent que sur l'exercice 2019 et ne respectent donc pas la maille temporelle demandée par la Région.
536. En revanche, la demande formulée par la Région, en ce qu'elle tend à obtenir ces informations pour chaque agent au périmètre de la convention, apparaît disproportionnée au regard de l'objectif poursuivi, dès lors qu'elle vise l'ensemble des personnels affectés au service objet de la convention TER.

537. En ce qui concerne la demande de la Région tendant à obtenir cette information à la maille des lots, celle-ci apparaît également disproportionnée, y compris dans la perspective d'une reprise de personnel, dès lors que les ETP qui seront transférés ne sont pas encore déterminés. En revanche, une fois la liste des salariés devant être transférés établie conformément à l'article 5 du décret n° 2019-696, ces informations devront être communiquées par SNCF Voyageurs à la Région afin de permettre aux candidats de disposer d'informations suffisamment précises sur le personnel devant être repris.
538. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le nombre d'ETP par site pour l'ensemble de la convention TER, par entité de rattachement et par unité de production, et ce pour chaque catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242, pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que pour l'exercice en cours. Par ailleurs, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer, dans un délai de quinze jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré et pour chaque agent devant être transféré, son site d'affectation, son entité de rattachement et l'unité de production auxquels il est rattaché pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice en cours.

3.9.10 Rémunération

539. SNCF Voyageurs estime que la rémunération par agent (taux horaire, primes, cumul annuel) constitue une information indisponible mais a néanmoins transmis, au cours de l'instruction un tableau relatif à la rémunération moyenne annuelle par agent pour l'exercice 2019. Celui-ci indique, pour chaque catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242, la rémunération brute moyenne, les charges patronales et le montant total de la rémunération ajoutée aux charges patronales.
540. La Région juge ces données insatisfaisantes aux motifs qu'elles « ne [respecteraient] ni les périodes ni la maille géographique demandées ».
541. L'Autorité relève que la transmission par SNCF Voyageurs d'une moyenne de la rémunération par agent par catégorie d'emplois apparaît pertinente pour permettre à la Région d'anticiper les charges de personnel, sous réserve de distinguer, au sein de la rémunération brute, la rémunération de base et les variables de paye, et de préciser, plus généralement, les éléments de rémunération, au sens de l'article 5 du décret n° 2018-1242, versés à l'agent - différents selon qu'il est régi ou non par le statut - ou les autres frais et charges supportés par SNCF Voyageurs (remboursements de frais ou prise en charge de coûts d'hébergement).
542. En l'espèce, le délai qu'a mis SNCF Voyageurs pour communiquer ces données n'apparaît pas justifié, l'opérateur disposant nécessairement de cette information sur le périmètre de la convention. En outre, ces données auraient dû être communiquées pour l'ensemble des exercices sollicités par la Région, afin de permettre à cette dernière d'appréhender l'évolution des modalités de rémunération des agents affectés à l'exécution du service.
543. En ce qui concerne la demande de la Région tendant à se voir communiquer cette information à la maille des lots, celle-ci ne présente pas d'intérêt particulier, y compris dans le cadre d'une éventuelle reprise de personnel, dans la mesure où les ETP qui seront transférés ne sont pas encore déterminés. En revanche, ainsi qu'exposé aux points 436 et suivants de la présente décision, il est impératif que les candidats puissent disposer de ces données au cours de la procédure de mise en concurrence afin d'être en mesure de déposer une offre la plus robuste possible. Ces données devront donc être fournies à la Région pour chaque agent transféré, dès que la liste du personnel à transférer aura été établie par SNCF Voyageurs, au plus tard douze mois avant le changement effectif d'attributaire du contrat.

544. Dans ce contexte, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région la rémunération moyenne par agent au sens de l'article 5 du décret n° 2018-1242, pour chaque catégorie d'emplois, en distinguant le revenu de base des variables de paye (salaire horaire, prime, cumul annuel), les charges patronales, et en indiquant les éléments hors salaires versés à l'agent ou supportés par SNCF Voyageurs (remboursements de frais de prise en charge de coûts d'hébergement) pour les exercices 2016 à 2019 et les données prévisionnelles afférentes pour 2020. Ces informations seront transmises sur le périmètre de la convention TER.
545. Par ailleurs, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région dans le délai de quinze jours à compter de l'établissement de la liste des salariés devant être transférés, pour chaque agent devant être transféré, le revenu de base, les variables de paye (salaire horaire, prime, cumul annuel), les charges patronales, en précisant les éléments hors salaires versés à l'agent ou supportés par SNCF Voyageurs (remboursements de frais ou prise en charge de coûts d'hébergement) pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que les données prévisionnelles pour 2020.

3.9.11 Le coût moyen, l'ancienneté, les qualifications et les habilitations de sécurité, par catégorie d'emplois ou de métiers

a. Coût moyen par catégorie d'emplois ou de métiers

546. SNCF Voyageurs soutient que le coût moyen par catégorie d'emplois ou de métiers est une information indisponible mais a néanmoins transmis, au cours de l'instruction, un tableau relatif à la rémunération moyenne annuelle (hors contrats à durée déterminée) pour 2019 au périmètre de la convention TER. Celui-ci indique, pour chaque catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242, la rémunération brute moyenne par agent, les charges patronales et le montant total de la rémunération ajoutée aux charges patronales.
547. L'Autorité considère que les données fournies par SNCF Voyageurs pour l'exercice 2019 correspondent à la demande de la Région, sauf en ce qui concerne la maille temporelle. Or, la communication de cette information pour les exercices passés est nécessaire pour appréhender l'évolution, sur les exercices antérieurs, du coût des agents affectés à l'exécution du service. Néanmoins, la communication au périmètre de la convention, de la rémunération moyenne par agent, par catégorie d'emplois ainsi que les charges patronales pour les exercices 2016 à 2018 et pour l'exercice en cours fait déjà l'objet d'une injonction au point 544.
548. En ce qui concerne la même demande de la Région à la maille des lots, celle-ci est susceptible de faire peser des contraintes manifestement disproportionnées sur SNCF Voyageurs par rapport à l'intérêt que cette donnée présenterait pour la Région. En effet, les agents n'étant pas affectés exclusivement aux lots concernés, le « détournement » de la rémunération moyenne des agents qui contribuent à ces services conduirait à des résultats artificiels et non représentatifs du coût qui sera effectivement supporté par le futur exploitant après le transfert des agents désignés dans les conditions prévues par voie réglementaire. En revanche, ainsi qu'exposé aux points 436 et suivants de la présente décision, il est impératif que les candidats puissent disposer de ces données au cours de la procédure de mise en concurrence, pour déposer une offre la plus robuste possible. Ces données devront donc être fournies à la Région, dès que la liste du personnel à transférer aura été établie par SNCF Voyageurs.
549. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région pour chaque lot défini dans l'avis de pré-information et dans le délai de quinze jours à compter de l'établissement de la liste des salariés devant être transférés, le coût moyen de ces agents en fonction des catégories d'emplois prévues par le décret n° 2018-1242 (distinguant la rémunération brute et les charges patronales) pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que les données prévisionnelles pour 2020.

b. Ancienneté par catégorie d'emplois ou de métier

550. SNCF Voyageurs estime que l'ancienneté par catégorie d'emplois ou de métier est une information indisponible.
551. Comme indiqué précédemment (point 520), SNCF Voyageurs a transmis, au cours de l'instruction, un tableau faisant apparaître l'ancienneté moyenne du personnel sur le périmètre de la convention TER par catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 pour l'exercice 2019. L'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer ces informations pour les exercices 2016 à 2018 ainsi que les données prévisionnelles pour 2020.
552. La communication de l'ancienneté par agent devant être transféré a également déjà fait l'objet d'une injonction au point 523 de la présente décision.

c. Qualifications par catégorie d'emplois ou de métiers

553. SNCF Voyageurs estime que les qualifications par catégorie d'emplois ou de métiers constituent une information indisponible mais a néanmoins transmis au cours de l'instruction « *la répartition entre collègues (exécution, maîtrise et cadre) au périmètre du contrat par catégorie d'emplois du décret sur la base de décembre 2019* ».
554. La communication de cette information sur le périmètre de la convention TER pour les exercices 2017, 2018 et 2020 (données prévisionnelles) a déjà fait l'objet d'une injonction. En ce qui concerne la demande de la Région tendant à ce que ces informations lui soient transmises à la maille du lot, l'Autorité a enjoint la communication de cette information par agent, dès que la liste du personnel devant être transféré aura été établie (point 523 *supra*). Il n'y a donc plus lieu de statuer sur ces demandes.

d. Habilitations de sécurité par catégorie d'emplois ou de métiers

555. SNCF Voyageurs considère que les habilitations de sécurité par catégorie d'emplois ou de métiers sont des données indisponibles mais a néanmoins adressé à la Région un tableau faisant apparaître, pour chaque catégorie d'emplois sur le périmètre de la convention TER, un pourcentage de « *visites de sécurité* ».
556. L'Autorité constate que les habilitations de sécurité sont visées à l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851. Elles sont nécessaires pour permettre à l'AOT de disposer d'informations essentielles à l'organisation et à l'exécution du service, y compris sur les exercices passés.
557. En l'espèce, le document transmis par SNCF Voyageurs à la Région, dont l'Autorité comprend qu'il indique le pourcentage d'agents disposant d'une habilitation de sécurité, est imprécis. En effet, aucune distinction n'est faite, au sein des catégories d'emplois, par collègue. En outre, ces informations n'ont été transmises qu'à la date de décembre 2019 et ne correspondent pas à la maille temporelle demandée par la Région.
558. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer le nombre d'habilitations par type d'habilitation ainsi que la part des agents habilités au périmètre du contrat par catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 et par collègue pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que les prévisions pour l'exercice 2020.
559. En ce qui concerne la demande de la Région tendant à ce que les habilitations de sécurité par catégorie d'emplois ou de métiers lui soient transmises à la maille du lot, l'Autorité relève qu'elle est disproportionnée, y compris au regard d'une éventuelle reprise de personnel, dans la mesure où les ETP qui seront transférés ne seront désignés qu'ultérieurement. En revanche, ainsi

qu'exposé aux points 436 et suivants de la présente décision, il est impératif que les candidats puissent disposer de ces données au cours de la procédure de mise en concurrence, pour déposer une offre la plus robuste possible. Ces données devront donc être fournies à la Région pour chaque agent transféré concerné, dès que la liste du personnel à transférer aura été établie par SNCF Voyageurs.]

560. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, dans un délai de quinze jours à compter de l'établissement de la liste des salariés devant être transférés, les habilitations de sécurité dont disposent les agents devant être transférés, en précisant, le cas échéant celles faisant l'objet d'une suspension, et ce pour les exercices 2016 à 2019 ainsi qu'à la date d'établissement de la liste.

3.9.12 La masse salariale brute et, par type de métier et par domaine, la part de charges sociales, la part de charges de structure avec, pour les domaines opérationnels et par type de métier, la quote-part de la masse salariale

a. La masse salariale brute

561. SNCF Voyageurs considère que la masse salariale brute est une information indisponible mais a néanmoins transmis, au cours de l'instruction, un coût moyen (rémunération brute et charges patronales) par agent, au périmètre du contrat par catégorie d'emplois du décret sur la base de l'exercice 2019 ainsi que les effectifs en ETP par catégorie d'emplois sur le périmètre de la convention TER pour l'exercice 2019.
562. L'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 mentionne, parmi les informations pouvant être demandées par les AOT, dans la rubrique « *Masse salariale* », l'effectif par catégorie d'emplois et le coût moyen par catégorie d'emplois.
563. En l'espèce, l'Autorité estime que les données transmises par SNCF Voyageurs sont conformes aux dispositions du décret précité. En outre, la Région disposera, en application de ce qui a été dit aux points 451 et 549 de la présente décision, du coût moyen par agent pour les exercices 2016 à 2019 et les données prévisionnelles pour 2020 et du nombre d'ETP par catégorie d'emplois pour les exercices 2016 à 2019 ainsi qu'à la date de publication de l'avis de pré-information modifié, soit au 13 février 2020.
564. En ce qui concerne la communication de cette information à la maille des lots, l'Autorité relève que la Région disposera, en application des points 459 et 549 de la présente décision, du nombre d'ETP devant être transférés par lot pour chaque catégorie d'emplois à la date de l'avis de pré-information modifié ainsi que du coût moyen de ces effectifs par catégorie d'emplois, données répondant à cette demande.

b. Par type de métier et par domaine, la part de charges sociales

565. SNCF Voyageurs considère que l'indication, par type de métier et par domaine, de la part de charges sociales est indisponible mais s'est engagé, au cours de l'instruction, à communiquer la part de charges sociales par type de métier et par domaine au périmètre du contrat pour le 6 mars 2020.
566. L'Autorité constate, au vu des éléments du dossier, que ces informations n'ont pas été communiquées à la date prévue, alors qu'elles sont de nature à permettre à la Région de déterminer, pour chaque catégorie d'emplois, la part moyenne de charges sociales par agent et d'appréhender l'évolution du coût des agents affectés à l'exécution du service. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région la part de charges sociales pour

chaque catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 pour les exercices 2016 à 2019, ainsi que les données prévisionnelles pour l'exercice 2020.

567. En revanche, l'Autorité estime que la demande de « détournage » du coût moyen des charges sociales par catégorie d'emplois sur le périmètre des lots constitue une demande manifestement disproportionnée à ce stade. En effet, les agents n'étant pas affectés exclusivement à un lot, ce « détournage » avant toute désignation des agents devant être transférés serait artificiel et difficilement réalisable techniquement. En revanche, ainsi qu'exposé aux points 436 et suivants de la présente décision, il est impératif que les candidats puissent disposer de ces données au cours de la procédure de mise en concurrence, pour déposer une offre la plus robuste possible. Ces données devront donc être fournies à la Région pour chaque agent transféré, dès que la liste du personnel à transférer aura été établie par SNCF Voyageurs.
568. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, dans un délai de quinze jours à compter de l'établissement de la liste des salariés devant être transférés, la part de charges sociales par catégorie d'emplois visé au décret n° 2018-1242 pour les agents devant être transférés. Cette information sera communiquée pour les exercices 2016 à 2019 et au regard des données prévisionnelles de 2020.

c. Par type de métier et par domaine, la part de charges de structure avec, pour les domaines opérationnels par type de métier, la quote-part de la masse salariale que représentent respectivement : les charges de personnel de réserve à disposition, les frais d'hébergement, les charges de personnel d'encadrement, les charges de logistique

569. SNCF Voyageurs considère que l'ensemble de ces informations sont transmissibles mais sur le fondement de la convention TER et que cette information est d'ailleurs transmise dans les comptes de résultat annuels du service.
570. En ce qui concerne les charges de structure, la demande de la Région apparaît manifestement disproportionnée en ce qu'elle sollicite une répartition de ces dernières par « *type de métier et par domaine* ». En effet, l'Autorité relève tout d'abord le caractère imprécis de la demande de la Région en l'absence de toute définition de ces notions ainsi que de leur pertinence au regard des objectifs qu'elle poursuit. Ensuite, et à supposer que la demande de la Région renvoie aux catégories d'emplois prévues par le décret n° 2018-1242 susvisé, la répartition des charges de structure supportées par SNCF Voyageurs par catégorie d'emplois serait tout à fait artificielle, ces charges n'ayant aucun lien direct avec ces catégories. Cette demande impliquerait donc, pour SNCF Voyageurs, un travail très lourd qui conduirait à des résultats ne correspondant à aucune réalité et nécessairement contestables, l'Autorité n'identifiant aucune clé de répartition des charges entre les différentes catégories d'emplois qui apparaisse indiscutable. Il y a donc lieu de rejeter la demande de la Région sur ce point.
571. En ce qui concerne les charges de logistique, l'Autorité relève une nouvelle fois le caractère imprécis de la demande qu'elle estime disproportionnée pour les mêmes raisons. En effet, les charges de logistique n'ont aucun lien avec les différentes catégories d'emplois. Par ailleurs, sur ce point, la Région sollicite la communication du pourcentage de la masse salariale que représentent ces charges. Or, ces charges ne constituent pas des éléments de rémunération et ne peuvent être rapprochées de cette manière de la masse salariale. La demande de la Région est donc rejetée.
572. S'agissant de la part des charges de personnel de réserve à disposition et du personnel d'encadrement par rapport à la masse salariale, l'Autorité comprend que la demande de la Région vise à obtenir pour ces personnels leur coût, en termes de salaires et de charges sociales et patronales, par rapport à la masse salariale brute. Une telle demande relève de l'article L. 2121-

19 du code des transports en ce qu'elle a directement trait à l'organisation du service. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, par catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 susvisé, la part de la masse salariale, c'est-à-dire des effectifs et du coût moyen agent par catégorie d'emplois, que représentent le personnel de réserve et le personnel d'encadrement pour les exercices 2016 à 2019 et les données prévisionnelles pour 2020.

573. En revanche, la demande de la Région tendant à obtenir ces données à la maille des lots est manifestement disproportionnée tant que le personnel devant être transféré n'a pas été désigné. Toutefois, ainsi qu'exposé aux points 436 et suivants de la présente décision, il est impératif que les candidats puissent disposer de ces données au cours de la procédure de mise en concurrence, pour déposer une offre la plus robuste possible. Ces données devront donc être fournies à la Région pour chaque agent transféré, dès que la liste du personnel à transférer aura été établie par SNCF Voyageurs.
574. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, dans un délai de quinze jours à compter de l'établissement de la liste des salariés devant être transférés, la part de la masse salariale, c'est-à-dire des effectifs et du coût moyen agent par catégorie d'emplois, que représentent le personnel de réserve et le personnel d'encadrement des salariés devant être transférés pour chacun des lots. Cette information sera communiquée pour les exercices 2016 à 2019 et au regard des données prévisionnelles de 2020.
575. En ce qui concerne les frais d'hébergement, l'Autorité a enjoint au point 549 de la présente décision à SNCF Voyageurs de transmettre à la Région le coût moyen des éléments hors salaires tels que les remboursements de frais et la prise en charge des frais d'hébergement pour les exercices 2016 à 2019 et les données prévisionnelles pour 2020. Concernant la demande de la Région visant à se voir communiquer ces données à la maille des lots, l'Autorité a déjà enjoint, au point 545 de la présente décision, à SNCF Voyageurs de transmettre, dans un délai de quinze jours à compter de l'établissement de la liste des salariés devant être transférés, la rémunération pour chaque agent devant être transféré avec le revenu de base, les variables de paye (salaire horaire, prime, cumul annuel), les charges patronales, en précisant les éléments hors salaires versés à l'agent ou supportés par SNCF Voyageurs (remboursements de frais ou prise en charge de coûts d'hébergement).

3.8.13 La pyramide des âges par type de métier et par domaine

576. SNCF Voyageurs indique que la pyramide des âges par type de métier et par domaine constitue une information indisponible mais a toutefois transmis, au cours de l'instruction, une pyramide des âges pour chaque catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 sur la base de l'exercice 2019.
577. Cette demande a déjà fait l'objet d'une injonction au point 523 de la présente décision.
578. En ce qui concerne la demande de la Région tendant à obtenir cette information à la maille des lots, l'Autorité a déjà estimé, au point 522 qu'un tel « détournement » de l'information était manifestement disproportionné. En revanche, ainsi qu'exposé aux points 436 et suivants de la présente décision, il est impératif que les candidats puissent disposer de ces données au cours de la procédure de mise en concurrence, pour déposer une offre la plus robuste possible. Ces données devront donc être fournies à la Région pour chaque agent transféré, dès que la liste du personnel à transférer aura été établie par SNCF Voyageurs.
579. La transmission de la pyramide des âges des agents devant être transférés a déjà fait l'objet d'une injonction.

3.9.14 Renforts périodiques

580. Au titre des renforts périodiques, la Région a demandé que soit précisé « *le personnel temporaire (apportés par des entités ou entreprises tiers, dont intérim, consultance, détachement, disponibilité, etc.), pour des périodes données ou en fonction de variations d'activité saisonnières ou subies ou de contraintes de gestion des ressources humaines* ».
581. SNCF Voyageurs estime que les renforts périodiques constituent une information indisponible mais a transmis à la Région, au cours de l'instruction, le nombre d'ETP en CDD et en intérim par catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 sur le périmètre de la convention TER. SNCF Voyageurs s'était par ailleurs engagé à transmettre une note relative au cas particulier de la période estivale, qui n'a en revanche pas été communiquée.
582. L'Autorité relève d'abord que les informations sollicitées par la Région au périmètre de la convention TER concernent des éléments structurants de l'organisation du service quant à la gestion du personnel et qu'elles entrent à ce titre dans le champ de l'article L. 2121-19 du code des transports.
583. Ensuite, les informations transmises par SNCF Voyageurs ne concernent que 2019 et ne précisent pas les périodes pour lesquelles le personnel temporaire a été mobilisé, ni les raisons (variations d'activité saisonnières ou subies ou contraintes de gestion des ressources humaines). Afin de permettre à la Région d'appréhender l'évolution, depuis les exercices antérieurs, du personnel temporaire sollicité pour l'exécution de la convention de service public, l'Autorité estime nécessaire que des informations soient communiquées pour les exercices antérieurs comme pour l'exercice 2020 à titre prévisionnel.
584. En revanche, la demande de la Région tendant à se voir communiquer ces données à la maille des lots apparaît manifestement disproportionnée, dans la mesure où le personnel n'est pas spécifiquement affecté à un lot.
585. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région (i) la note explicative relative au recours aux renforts périodiques au cas particulier de la période estivale et (ii) le nombre d'ETP en emploi de personnel temporaire au périmètre du contrat et par catégorie d'emplois du décret n° 2018-1242 pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que les données prévisionnelles pour l'exercice 2020, en distinguant les renforts internes (détachement, mobilité ...) et externes (Intérim, CDD ...) et en explicitant les différentes causes du besoin de renfort en personnel.

3.9.15 Règles collectives d'organisation du travail

586. La Région sollicite la communication des « *règles collectives d'organisation du travail, à savoir les référentiels internes à SNCF Mobilités et référentiel applicable à la branche ferroviaire, y compris les accords locaux ou les règles locales constituant des accords sur l'organisation du travail* ».

a. Référentiels internes à SNCF Mobilités

587. SNCF Voyageurs considère que les référentiels internes à SNCF Voyageurs constituent une information transmissible au titre de la convention de service public et indique avoir transmis le RH077.
588. Au cours de l'instruction, ces documents n'ont pas été portés à la connaissance de l'Autorité.

589. L'Autorité estime que les référentiels internes à SNCF Voyageurs, qui sont des éléments structurants de l'organisation du service, notamment en ce qui concerne le temps de travail, entrent dans le champ des informations dont la Région peut demander la communication en application de l'article L. 2121-19 du code des transports. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les accords d'entreprise fixant les règles d'organisation du temps de travail et l'ensemble des référentiels internes à jour qui s'y rapportent, en particulier le RH0677, le RH 0657 et le RH0073.

b. Référentiel applicable à la branche ferroviaire

590. SNCF Voyageurs estime que le référentiel applicable à la branche ferroviaire est une information ne relevant pas de l'article L. 2121-19 du code des transports et a par ailleurs précisé que le référentiel applicable à la branche serait en cours de négociation.

591. Si la connaissance des accords de branches, applicables à l'ensemble des entreprises ferroviaires est essentielle pour comprendre l'organisation du service objet de la présente décision, l'Autorité relève que ces documents sont publics. Dans ce contexte, et faute de disposer de précisions supplémentaires de la part de la Région lui permettant d'apprécier la portée exacte de sa demande, l'Autorité estime que celle-ci doit être rejetée.

c. « Accords locaux » ou règles locales constituant des accords sur l'organisation du travail

592. Selon SNCF Voyageurs, les accords locaux ou les règles locales constituant des accords sur l'organisation du travail sont des données ne relevant pas de l'article L. 2121-19 du code des transports.

593. L'Autorité estime que les accords locaux constituent des éléments déterminants de l'organisation du service en ce qu'ils comportent des règles particulières, relatives au temps de travail des agents et à l'organisation de leurs journées. Ils entrent donc dans le champ des informations dont la Région peut demander la communication en application de l'article L. 2121-19 du code des transports.

594. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'ensemble des accords locaux applicables aux catégories de personnel visées par le décret n° 2018-1242 et qui trouvent effectivement à s'appliquer aux agents de SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution de la convention TER avec la Région Hauts-de-France.

3.9.16 Missions quotidiennes des personnels

595. Selon SNCF Voyageurs, la demande de la Région serait insuffisamment précise et concernerait des informations devant être communiquées au titre de la convention de service public.

596. L'Autorité constate également que la demande de la Région manque de précision de sorte qu'il est impossible d'en apprécier la portée exacte. Au surplus, la demande de communication des plannings de service des agents par type de métier et par domaine (point 603 *infra*) est susceptible d'apporter à la Région les précisions nécessaires sur les missions quotidiennes du personnel.

597. Dans ces conditions, il y a lieu de rejeter, faute de précision suffisante, la demande de la Région.

3.9.17 Planning de service des agents

598. Selon SNCF Voyageurs, le planning de service des agents par type de métier et par domaine constitue une information ne relevant pas de l'article L. 2121-19 du code des transports et la demande de la Région serait insuffisamment précise.
599. L'Autorité estime, bien que la demande de la Région manque de clarté, qu'elle peut raisonnablement être interprétée comme tendant à obtenir l'accès aux programmations quotidiennes des personnels opérationnels.
600. Cette programmation est retracée dans les journées de service pour le personnel non sédentaire et dans les tableaux de service pour le personnel sédentaire. L'Autorité considère que ces données sont nécessaires pour appréhender l'organisation du service et relèvent de l'article L. 2121-19 du code des transports. Par ailleurs, ces documents étant établis par SNCF Voyageurs, ils sont nécessairement disponibles.
601. Il s'ensuit que la Région est fondée à demander la communication des journées de service et des tableaux de service pour les exercices 2016 à 2019. S'agissant de la demande relative à l'exercice 2020, l'Autorité estime approprié de permettre à l'AOT de disposer de cette information à la date de publication de l'avis de pré-information modifié, soit le 13 février 2020, afin de lui garantir une vision plus actuelle de l'organisation du service.
602. Toutefois, la demande de la Région tendant à se voir communiquer ces informations à la maille des lots apparaît disproportionnée, dans la mesure où les journées de services sont des données qui n'existent qu'au périmètre de la convention TER. Leur « détournement » impliquerait un travail de reconstitution qui ne correspondrait à aucune réalité.
603. Il y a donc lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de transmettre à la Région les journées et tableaux de service des personnels concourant directement à la production du service, pour les exercices 2016 à 2019 ainsi qu'à la date de communication de l'avis de pré-information modifié, dans un format permettant à la Région d'extraire notamment les durées de prise de service, de haut-le-pied et de coupure.

3.9.18 Formation

a. Les plans de formation, par type de métier et par domaine

604. Selon SNCF Voyageurs, les plans de formation, par type de métier et par domaine constituent une information ne relevant pas de l'article L. 2121-19 du code des transports.
605. L'Autorité relève que la mise en place de plans de formation (ou « *plans de développement des compétences* ») n'est pas obligatoire. Ces derniers n'apparaissent, de ce fait, pas constituer un élément essentiel de l'organisation du service au sens de l'article L. 2121-19 du code des transports.
606. L'Autorité constate par ailleurs qu'une information approchante sera transmise par SNCF Voyageurs à la Région au titre de l'article 186 de la convention TER qui prévoit la transmission d'un « *descriptif des plans de formation* » au titre des informations devant être transmises pour la réattribution du service.
607. En ce qui concerne la demande de la Région tendant à se voir communiquer les plans de formation à la maille des lots, l'Autorité estime que cette demande est disproportionnée. En effet, outre ce qui a été indiqué précédemment concernant le caractère facultatif de tels plans, les

actions de formation des agents ne sont pas définies en fonction de leur affectation par lot mais à l'échelle de la convention TER. Il s'ensuit que la demande de la Région doit être rejetée.

b. Nombre de jours de formation par type de métier et par domaine

608. SNCF Voyageurs considère que les dispositifs et le bilan de la formation détaillant le nombre de jours de formation par type de métier sont des données indisponibles. Au cours de l'instruction, SNCF Voyageurs a néanmoins transmis un tableau indiquant, pour l'exercice 2019, le nombre de jours de formation par ETP pour chaque catégorie d'emplois du décret n° 2018-1242.
609. L'Autorité estime que l'indication du nombre de jours moyen de formation par ETP et par catégorie d'emplois sur le périmètre du contrat constitue une information importante afin non seulement de permettre à la Région d'appréhender les conditions de l'organisation du service, mais également dans la perspective de la détermination du nombre d'ETP devant être transférés. Néanmoins, la seule indication, dans le document transmis par SNCF Voyageurs, de la durée des formations n'est pas suffisante. Il est en effet indispensable que la Région puisse connaître la nature des formations suivies par les agents pour comprendre l'organisation du service et anticiper les éventuels déficits de compétence.
610. Par ailleurs, l'Autorité constate que le document communiqué par SNCF Voyageurs ne comptabilise pas les formations initiales des agents de conduite et ne correspond pas à la maille temporelle demandée par la Région. Or, il est important pour la Région de disposer d'une vision historique des conditions dans lesquelles les formations ont été organisées, notamment pour prendre en considération des formations n'ayant pas lieu chaque année.
611. En ce qui concerne la demande de la Région d'obtenir ces informations à la maille des lots, l'Autorité relève que celle-ci est manifestement disproportionnée tant que la liste des personnels devant être transférés n'est pas arrêtée. En revanche, ainsi qu'exposé aux points 436 et suivants de la présente décision, il est impératif que les candidats puissent disposer de ces données au cours de la procédure de mise en concurrence, pour déposer une offre la plus robuste possible. Ces données devront donc être fournies à la Région pour chaque agent transféré, dans un délai bref après l'établissement de la liste du personnel à transférer par SNCF Voyageurs en application de l'article 5 du décret n° 2019-696 susvisé.
612. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de transmettre à la Région la nature des formations suivies par les agents et le nombre moyen de jours de formation par agent par catégorie d'emplois pour les exercices 2016 à 2019, ainsi que les informations prévisionnelles pour l'exercice 2020. En ce qui concerne les formations de sécurité obligatoires, SNCF Voyageurs précisera le nombre d'heures moyen par an et par agent par catégorie d'emplois pour chacun des exercices précédemment mentionnés.
613. En outre, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, dans un délai de quinze jours à compter de l'établissement de la liste des salariés devant être transférés, le nombre de jours de formation et la nature des formations suivies ou à suivre par chaque salarié devant être transféré. Cette information sera communiquée pour les exercices 2016 à 2019 et au regard des données prévisionnelles de 2020. En ce qui concerne les formations de sécurité obligatoires, SNCF Voyageurs précisera le nombre d'heures par an et par agent.

c. Coût de la formation par type de métier et par domaine

614. SNCF Voyageurs considère que le coût de la formation par type de métier et par domaine est une information indisponible au motif que « *la formation [serait] notamment assurée en interne par des formateurs d'entreprise ou des agents moniteurs qui assurent ces formations en*

complément de leur activité de production ». Aucune information approchante ne serait disponible.

615. La Région indique « [qu']il n'est pas concevable qu'aucun coût de la formation ne puisse être valorisé ».
616. Le coût de la formation est une information intrinsèquement liée à l'organisation et à l'exécution du service et ce d'autant plus que la nature des activités exercées fait peser d'importantes contraintes à l'exploitant. Le coût des formations relève donc de l'article L. 2121-19 du code des transports.
617. En premier lieu, l'Autorité émet un doute sur le bien-fondé de l'affirmation selon laquelle l'information sur le coût de la formation par type de métier et par domaine ne serait pas disponible ou qu'elle ne pourrait être reconstituée moyennant retraitements. En effet, si les formations sont réalisées en interne par des agents d'une autre activité que TER Hauts de France, elles font l'objet d'une refacturation interne. Par ailleurs, même si les formations sont réalisées en interne sans intervention d'agents d'une autre activité que TER Hauts-de-France, le temps consacré par le personnel qui assure ces formations doit pouvoir être valorisé. Par ailleurs, il est probable qu'un budget ait été alloué à la formation du personnel dans la gestion prévisionnelle des effectifs.
618. Le coût de la formation par catégorie d'emplois devrait donc pouvoir être communiqué à la Région pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que les données prévisionnelles pour 2020.
619. En revanche, l'Autorité estime que la demande de la Région tendant à obtenir cette information à la maille des lots est manifestement disproportionnée à un stade où la liste des personnels devant être transférés n'a pas encore été arrêtée. En effet, le personnel n'étant pas affecté exclusivement aux lots définis par la Région, répondre à la demande de celle-ci impliquerait de recenser l'ensemble des agents intervenant sur les lots concernés, puis d'établir le coût de leurs formations. Cette demande imposerait à SNCF Voyageurs un important travail de retraitements, avec le risque d'aboutir à des résultats décorrélés de la réalité, dans la mesure où les agents actuellement affectés à chacun des lots le sont dans des proportions variables. En revanche, ainsi qu'exposé aux points 436 et suivants de la présente décision, il est impératif que les candidats puissent disposer de ces données au cours de la procédure de mise en concurrence, pour déposer une offre la plus robuste possible. Ces données devront donc être fournies à la Région pour chaque agent transféré, dès que la liste du personnel à transférer aura été établie par SNCF Voyageurs.
620. Dans ces conditions, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de transmettre le coût de la formation par catégorie d'emplois prévu par le décret n° 2018-1242 au périmètre de la convention TER en détaillant le mode de valorisation de celle-ci dans le cas d'une facturation effectuée en interne à TER Hauts-de-France, pour les exercices 2016 à 2019 et les données prévisionnelles pour 2020.
621. En outre, il y a lieu d'enjoindre à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, dans un délai de quinze jours à compter de l'établissement de la liste des salariés devant être transférés, le coût de la formation des salariés devant être transférés par catégorie d'emplois du décret n° 2018-1242. Cette information sera communiquée pour les exercices 2016 à 2019 et au regard des données prévisionnelles de 2020, en détaillant le mode de valorisation de celle-ci dans le cas d'une facturation effectuée en interne à TER Hauts-de-France.

3.10 Sur les délais dans lesquels les informations demandées par la Région doivent être transmises

622. En application du IV de l'article L. 1263-2 du code des transports : « *La décision de l'Autorité de régulation des transports, qui peut être assortie d'astreintes, précise les conditions d'ordre technique et financier de règlement du différend dans le délai qu'elle accorde* ».
623. En l'espèce, l'Autorité rappelle d'abord qu'une demande formelle, précisée et complétée, a été adressée par la Région à SNCF Voyageurs, dans le respect des règles définies par le décret n° 2019-851 susvisé, le 13 novembre 2019. Ensuite, l'avis rectificatif 2020/S 031-073592 définissant les trois lots retenus pour la publication d'avis d'appels publics à concurrence à compter de mai 2020 en vue d'une attribution à partir de 2021 a été publié au JOUE le 13 février 2020. Les lots ainsi arrêtés ont été notifiés par la Région à SNCF Voyageurs par un courrier du 19 février 2020. Enfin, la Région a indiqué, au cours de l'instruction, qu'elle souhaitait « *disposer de tous les éléments requis au plus tard en mai 2020 (...) pour permettre de délibérer l'avenant en fin de semestre* ».
624. Au regard de ces éléments, l'Autorité estime qu'il est indispensable, afin de permettre à la Région d'organiser, dans les meilleurs délais, la mise en concurrence des lots définis dans l'avis de pré-information modifié publié au JOUE le 13 février 2020, d'enjoindre à SNCF Voyageurs d'exécuter les injonctions figurant dans la présente décision dans un délai d'un mois à compter de sa notification.
625. Toutefois, ainsi qu'il a été rappelé au point 439 de la présente décision, ce délai ne s'applique pas aux informations figurant aux points 445, 510, 523, 532, 538, 545, 549, 560, 568, 574, 613 et 621, qui devront être communiquées dans un délai de quinze jours à compter de l'établissement, conformément à l'article 5 du décret n° 2019-696, de la liste anonymisée des personnels devant être transférés pour chaque lot défini dans l'avis de pré-information.

4. SUR LES AUTRES DEMANDES DES PARTIES

4.1 Sur la demande de la Région de sanctionner SNCF Voyageurs

626. La Région demande à l'Autorité de sanctionner, le cas échéant, le manquement de SNCF Voyageurs à ses obligations de transmission des informations prévues à l'article L. 2121-19 du code des transports.
627. SNCF Voyageurs soutient que la demande de sanction formulée par la Région est « *manifestement infondée et ne pourra qu'être rejetée* ».
628. Il n'appartient pas à l'Autorité, saisie d'un différend relatif à la transmission d'informations aux autorités organisatrices de transport prévue l'article L. 2121-19 du code des transports, de sanctionner, dans le cadre de la compétence que lui confère l'article L. 1263-2 du même code, le manquement d'un fournisseur d'informations à ses obligations de transmission d'informations. Il s'ensuit que la demande de la Région est irrecevable.
629. Toutefois, l'Autorité pourrait, dans le cas d'espèce ouvrir, en application des articles précités, l'instruction d'une procédure en manquement en cas de méconnaissance, par SNCF Voyageurs, de ses obligations de transmission d'informations découlant de l'article L. 2121-19 du code des transports ou en cas de non-respect de la présente décision dans les délais définis par celle-ci.

4.2. Sur la demande d'audition formulée par SNCF Voyageurs

630. Dans ses dernières observations, SNCF Voyageurs sollicite de l'Autorité l'organisation d'une audition « *afin d'exposer sa position sur les demandes de la Région* ».
631. En application du I de l'article 28 du règlement intérieur de l'Autorité, « *le(s) rapporteur(s) chargé(s) de l'instruction, procède(nt), avec le concours des services de l'Autorité, à toute mesure d'instruction qui leur paraît nécessaire. Ils peuvent notamment inviter les parties (règlement de différend), les personnes mises en cause (procédure en manquement) ou les tiers à fournir, oralement ou par écrit, les informations utiles* ».
632. En l'espèce, il y a lieu de relever que la demande d'audition de SNCF Voyageurs n'a été présentée que le 10 juin 2020, soit au terme d'une instruction ayant duré plus d'une année. En outre, les parties ont été mises en mesure de présenter leur point de vue à de nombreuses reprises au cours de la procédure en communiquant leurs observations et en répondant aux mesures d'instruction qui leur ont été adressées par le rapporteur, lequel n'était, en tout état de cause, pas tenu de faire droit à une demande d'audition. La demande de SNCF Voyageurs, qui a, de surcroît, pu présenter ses observations lors de l'audience devant le collègue, ne peut qu'être rejetée.

DECIDE

- Article 1^{er}** Il est enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les informations mentionnées en annexe de la présente décision, dans les délais définis par celle-ci.
- Article 2** Le surplus des conclusions présentées par la Région et SNCF Voyageurs est rejeté.
- Article 3** La présente décision sera notifiée à la Région Hauts-de-France et à SNCF Voyageurs et publiée sur le site internet de l'Autorité et au Journal officiel de la République française, sous réserve des secrets protégés par la loi.

L'Autorité a adopté la présente décision le 30 juillet 2020.

Présents : Monsieur Bernard Roman, Président ; Madame Anne Yvrande-Billon, vice-présidente ; Monsieur Patrick Vieu, vice-président ; Monsieur Yann Pétel et Madame Marie Picard, membres du Collège.

Le Président

Bernard Roman

Annexe : Liste des informations à communiquer par SNCF Voyageurs.

Annexe – Liste des informations à communiquer par SNCF Voyageurs

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
Données contractuelles				
Annexes manquantes à la convention TER 2019-2024 dans le format et les délais prévus par celle-ci.	46	Convention		1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Accords-cadres conclus entre SNCF Voyageurs et SNCF Réseau en application des articles L. 2122-6 et L. 2122-7 du code des transports relatifs à la réservation de capacités d'infrastructure relevant du périmètre des transports ferroviaires conventionnés de voyageurs de la Région et à l'exécution, par SNCF Voyageurs, de ses missions au titre du contrat de service public.	60	Convention		1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Habilitations de capacité et de sécurité de SNCB requises pour effectuer les circulations, ainsi que les conditions d'utilisation de l'infrastructure et de tarification auprès des gestionnaires d'infrastructure belges.	68	Convention		1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Organisation générale du service				
Organigrammes détaillés du TER Hauts de France précisant chaque entité opérationnelle ou de production et indiquant les effectifs affectés à chacune d'entre elles. Organisation des effectifs dans chaque unité opérationnelle, distinguant les unités opérationnelles affectées à chacun des lots définis dans l'avis de pré-information.	76	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
Informations décrivant la sous-traitance au sein du groupe SNCF en précisant le nom de l'entité concernée, la description des missions effectuées ainsi que les moyens et les coûts associés à chaque mission sous traitée.	83	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Présentation exhaustive des droits de propriété intellectuelle relatifs aux logiciels et aux équipements associés aux systèmes d'information développés pour l'exploitation du service TER Hauts-de-France.	90	Convention		1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Justification des compensations versées pour l'exécution du service public				
Ensemble des données visées au sein de la catégorie « éléments financiers » de l'annexe 1 du décret n° 2019-851	113	Convention	2016 à 2019	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Comptes de résultat prévisionnels par nature et par destination, précisant les hypothèses utilisées pour établir ces comptes.	114	Convention	2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Investissements prévus sur les biens immobilisés, précisant le détail des dépenses prévisionnelles par année ainsi que les subventions correspondantes pour chacun des actifs.	114	Convention	2019-2024	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Matrice de passage du compte de résultat par nature au compte de résultat par destination comprenant la table de passage entre la balance comptable et le compte de résultat par nature, d'une part, et entre la balance générale et le compte de résultat par destination, d'autre part.	115	Convention	2016-2019	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Documentation décrivant l'élaboration de la comptabilité au niveau de la convention ainsi que par destination et par ligne présentant, pour chaque poste et pour chaque maille	115	Convention	2016 à 2019	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
géographique (convention ou ligne), le montant global à répartir, la méthodologie d'affectation à chacune de ces mailles et la justification détaillée et chiffrée de l'affectation qui est effectuée à chacune de ces mailles, notamment en ce qui concerne les frais de structure et les impôts et taxes.				
Consommations en combustible, sur la base des relevés aux pompes des stations de combustible ainsi que les consommations théoriques définies par le constructeur, pour chaque série et sous série de matériel roulant électrique, thermique et bimode ainsi que les données de consommation prévisionnelles pour l'exercice en cours.	122	Convention	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Volume et détail des prestations effectuées, dans le cadre de l'exécution de la convention TER, par la direction de la sûreté (SUGE) de la SNCF sur l'ensemble du périmètre de la convention TER.	133	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Etat des biens meubles, immeubles et immatériels, utilisés pour l'exécution de la convention TER (bien par bien).	143	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Coût d'entretien des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution de la convention TER, pour chaque matériel ou, à défaut de disposer d'un coût unitaire, par type de matériel.	143	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Matériel roulant				
Informations relatives au type de matériel roulant incluant l'offre TERGV.	153	Convention	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
Série, sous-série, variante du matériel roulant utilisé y compris pour l'offre TERGV et SNCB.	156	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Liste des matériels roulants en service et hors service, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV.	159	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Matricules des matériels roulants utilisés pour l'ensemble de la convention TER, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV, accompagnés d'un tableau de correspondance entre les matricules internes de SNCF/SNCB et l'immatriculation au format RNV.	163	Convention	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Identité des propriétaires des matériels roulants utilisés pour l'exploitation du service régional.	166	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Dates de première mise en service du matériel roulant utilisé pour la convention TER, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV.	169	Convention et lots	Date de publication l'avis de pré-information du 13 février 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Dates de dernière révision et de rénovation/modernisation des matériels roulants utilisés pour la convention TER, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV.	172	Convention et lots	Date de publication de l'avis de pré-information du 13 février 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Éléments comptables du parc de matériels roulants mentionnés dans l'annexe 1 du décret n° 2019-851 (valeur totale brute, cumul d'amortissement, valeur nette comptable IFRS ou CRC, subvention brute, reprise de subvention cumulée, subvention nette et valeur nette comptable nette de	177	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
subvention) précisant, pour chaque actif, la méthode et la durée d'amortissement.				
Date à laquelle la caisse devra être radiée en l'absence d'investissement, date de radiation technique si « hors service », date prévisionnelle de réforme et date du pelliculage, dans un format exploitable par la Région, pour l'ensemble des matériels roulants de la convention TER, y compris pour l'offre SNCB et TERGV.	180	Convention et lots	Date de publication de l'avis de pré-information du 13 février 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Kilométrage commercial et kilométrage total de chaque rame du parc de matériels roulants utilisé pour la convention TER, y compris pour les offres SNCB et TERGV.	186	Convention et lots	2016 à 2019	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Informations visées dans la catégorie « Principales caractéristiques du matériel roulant » de l'annexe 1 du décret n° 2019-851 pour chaque série, sous-série et/ou variante du matériel roulant utilisé pour la convention TER, y compris les offres TERGV et SNCB.	190	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Données relatives au matériel roulant loué pour l'ensemble de la convention TER (type de matériel loué, volume, composition type, nombre d'assises fixes/relevables/strapontins par classe, facture de location de matériel roulant, barème de location).	194	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Emplacement et volume des réserves d'exploitation pour chaque type de jour.	197	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Éléments relatifs à la fiabilité du matériel roulant mentionnés à l'annexe 1 du décret n°2019-851, détaillés pour chaque	203	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
matériel roulant utilisé pour la convention TER, y compris les offres TERGV et SNCB.				
Volume du stock de pièces consommables et réparables, valeur de marché des pièces concernées ainsi que les références, sources d'approvisionnement, descriptifs et plans des pièces.	208	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Lignes de roulement du matériel roulant.	215	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Affectation théorique et réalisée du matériel roulant pour chaque ligne.	222	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Trajectoire prévisionnelle du parc de matériels roulants pour chaque axe.	227	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Temps de service de chaque rame du parc de matériels roulants utilisés pour l'exécution de la convention TER.	242	Convention et lots	2016 à 2019	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Kilométrage des autocars de substitution programmée, inopinée ou pour cause travaux, en distinguant le kilométrage commercial et haut-le-pied.	247	Convention et lots	2016 à 2019	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Temps de retournement des rames utilisées pour la convention TER, précisant le temps minimal, dit temps technique incompressible, à prendre en compte pour effectuer le retournement du matériel roulant en y intégrant la mise hors service du poste précédemment utilisé, le temps de remonte de	253	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
la rame et le temps de remise en service du poste (essais de sécurité éventuels inclus) nouvellement utilisé.				
Temps d'accroche des rames incluant les essais de sécurité du parc de matériels roulants utilisé pour la convention TER.	254	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Maintenance				
<p>Pour chacun des sites de maintenance utilisés dans le cadre de la convention TER :</p> <p>Dénomination des installations, localisation, plan de l'installation, plan des accès ferroviaires et routiers, nombre et longueur des voies, gestionnaire actuel du site, propriétaire actuel du terrain et son statut, horaires d'ouverture du site, travaux en cours ou programmés (ou tout autre événement pouvant avoir un effet sur la capacité ou la disponibilité de l'installation ou des services).</p> <p>Pour chacun des sites de remisage utilisés dans le cadre de la convention TER :</p> <p>Dénomination des installations de remisage, localisation, mesures prises pour sécuriser chaque installation de remisage, plan de l'installation, plan des accès ferroviaires et routiers, nombre et longueur des voies, gestionnaire actuel du site, propriétaire actuel du terrain et son statut, horaires d'ouverture du site, travaux en cours ou programmés (ou tout autre événement pouvant avoir un effet sur la capacité ou la disponibilité de l'installation ou des services).</p>	262	Convention		1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Liste des équipements, des outillages et des prestations réalisées, existence d'une mutualisation ou non pour chacune	272	Convention	Date de publication de l'avis de pré-	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
des voies des sites de maintenance ou de remisage dont SNCF Voyageurs assure la gestion. Liste des outillages spécifiques à l'exécution du contrat de service public, électrification des voies et type de courant, gabarit des voies d'accès et caractéristiques permettant de connaître les matériels roulants compatibles, pour chaque site de maintenance ou de remisage dont SNCF Voyageurs assure la gestion.			information du 13 février 2020	
Nombre annuel de prestations régulées réalisées pour l'exécution du service public ainsi que le pourcentage du volume d'activité du site correspondant à l'exécution du contrat de service public pour chaque site de maintenance ou de remisage dont SNCF Voyageurs assure la gestion.	273	Convention et lots	2016 à 2019	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Suivi des opérations de maintenance réalisées pour chaque matériel roulant et reconstitué pour chacun des ateliers de maintenance utilisés pour l'exécution de la convention TER.	282	Convention	2016 à 2019	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Montant des coûts de maintenance pour chacune des rames utilisées pour la convention TER, en différenciant les coûts de maintenance préventive et corrective.	289	Convention et lots	2016 à 2019	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Données mentionnées dans la catégorie « Historique de la maintenance » de l'annexe n° 1 du décret n° 2019-851 pour l'ensemble des matériels roulants de la convention TER. Les données visées au paragraphe 7 du II de l'annexe II du règlement d'exécution 2019/779 devant être communiquées depuis devront être communiquées depuis la première mise en service.	304	Convention		1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
Historique des données de maintenance des matériels roulants utilisés dans le périmètre de la convention en garantissant le caractère exact et exploitable des données communiquées.	311	Convention		1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Offre				
Données relatives à l'offre théorique de transports comprenant : - les informations relatives à l'offre programmée au moment de la certification de l'horaire de service par le gestionnaire d'infrastructure, ces informations devant, le cas échéant, inclure les services TERGV ou SNCB. - les informations relatives à la composition-type prévisionnelle, par numéro de train pour chaque type de jour ; - les informations relatives à l'offre routière de substitution prévisionnelle pour cause de travaux, précisant le numéro d'autocar de substitution pour chaque type de jour, l'origine destination, les horaires et la segmentation.	320	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Offre de transport effectivement réalisée comprenant le type de circulation (fer, routier régulier...), la segmentation, le numéro de TER, l'origine, l'heure de départ, le terminus, l'heure arrivée et le régime complet.	327	Convention et lots	2016 à 2019 et pour le premier semestre 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Offre routière de substitution inopinée, comprenant l'indication du numéro d'autocar de substitution pour chaque type de jour, l'origine-destination, les horaires ou la segmentation.	332	Convention et lots	2016 à 2019 et pour le premier semestre 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
Taux de respect des compositions des trains	338	Convention	2016 à 2019 et pour le premier semestre 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Taux de respect des compositions des trains	338	Lots	2016 à 2018 et pour le premier semestre 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Circulations techniques faisant l'objet d'un sillon théorique et réalisé, comprenant notamment le nombre de kilomètres vide voyageur et haut-le-pied par catégorie de matériel roulant.	343	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Liste des trains supprimés ou en retard indiquant a minima le train concerné, ainsi que l'origine (opérateur/gestionnaire d'infrastructure/externe).	349	Convention et lots	2016 à 2019 et pour le premier semestre 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Estimation du nombre de voyageurs sans titre par train commercial et par gare impactée, nombre de régularisations et de procès-verbaux établis en cas de fraude, montant total des amendes, coût des prestations de lutte anti-fraude ainsi que les recettes générées par cette activité.	356	Convention et lots	2016 à 2019 et pour le premier semestre 2020	
Liste des prestations d'accueil en gare sur le périmètre de l'ensemble de la convention TER, comprenant, pour chaque gare une définition précise de chaque prestation et de leur consistance.	365	Convention	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Volume et détail des prestations SUGE effectuées sur l'ensemble du réseau TER Hauts-de-France.	372	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
Nombre d'atteintes aux personnes physiques ou morales, aux biens et aux installations sur l'ensemble du réseau TER Hauts-de-France.	372	Convention et lots	2016 à 2018 (convention) et 2016 à 2019 (lots).	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Tableau de suivi du nombre de réclamations des usagers par thèmes pour chaque ligne du périmètre de la convention TER.	378	Convention	2016 à 2018 et pour le premier semestre 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Tableau de suivi du délai moyen de réponse aux réclamations par grandes catégories de motifs.	382	Convention et lots	2016 à 2018 (convention) et 2016 à 2019 (lots)	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Trafic et distribution				
Données relatives aux titres de transport liés au contrat de service public vendus (date, montant, origine/destination – parcours emprunté sur le service conventionné si trajet en correspondance, tarif, canal de vente) et les abonnements de transport liés au contrat de service public vendus (date, montant, tarif – type d'abonnement, origine/destination – champ géographique, canal de vente, période validité).	388	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Accords de commercialisation conclus, y compris en interne du groupe SNCF, pour la distribution de titres de transport liés à l'exécution de la convention de service public, précisant pour chaque accord l'identité des parties, le montant des commissions versées ainsi que leurs modalités de calcul.	394	Convention	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Informations mentionnées dans la catégorie « points de vente » de l'annexe 1 du décret n° 2019-851.	402	Convention et lots	2019 et 2020 (lots) 2020 (convention)	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
Estimation de la fréquentation en voyageurs et en voyageurs-km pour chaque ligne.	409	Convention et lots	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Taux de remplissage des trains par numéro de train commercial.	413	Convention et lots	2016 à 2019 et pour le premier semestre 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Modèle de calcul de la fréquentation utilisé pour l'exercice en cours.	419		2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Relevés disponibles des données de comptage automatique par numéro de train commercial.	424	Convention et lots	2016 à 2019	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Ressources humaines				
Liste anonymisée des personnels devant être transférés pour chaque lot défini dans l'avis de pré-information.	445	Lots		15 jours à compter de son établissement.
Nombre d'ETP intervenant sur le périmètre de la convention TER et le nombre d'heures travaillées correspondantes pour chaque catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242.	452	Convention	2016 à 2018 ainsi qu'à la date de publication de l'avis de pré-information du 13 février 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Nombre d'ETP par catégorie d'emplois devant être transférés, calculé selon la méthodologie prévue par le décret n° 2018-1242. Pour chaque catégorie d'emploi relevant du groupement n° 1 du décret n° 2018-1242, le nombre d'agents (et non d'ETP)	459	Lots	Date de publication de l'avis de pré-information du 13 février 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
<p>affectés à chacun des dix lots ainsi que le nombre d'heures d'affectation à ces lots.</p> <p>Justification de la méthode retenue pour calculer les ETP affectés aux services transférés transmis à la Région, en particulier la méthode retenue pour convertir les heures d'affectation des agents relevant du groupement d'emplois n° 1 en ETP.</p>				
Part du personnel d'encadrement par catégorie d'emplois et pour les trois groupements d'emplois mentionnés à l'article 2 du décret n° 2018-1242, en ETP.	465	Convention	2016 à 2019 ainsi qu'à la date de publication de l'avis de pré-information du 13 février 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Part du personnel d'encadrement parmi les ETP devant être transférés par catégorie d'emplois et pour les trois groupements d'emplois mentionnés à l'article 2 du décret n° 2018-1242, en ETP.	467	Lots	Date de l'avis de pré-information du 13 février 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Nombre de journées de service moyen par ETP pour les personnels de conduite et pour les personnels d'accompagnement.	478	Convention	2016 à 2018 ainsi que pour l'exercice 2020.	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Nombre total de kilomètres parcourus en tête de train.	491- 493	Convention et lots	2016 à 2019 (convention) 2016 à 2020 (lots)	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Nombre d'heures de maintenance, par engin et au total sur le périmètre de la convention pour les niveaux 1 et 2 (pris ensemble) et pour les opérations de maintenance de niveau 3.	500	Convention	2016 à 2019	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
Personnel de maintenance : nombre de jours de service moyen par ETP	508	Convention	2016 à 2018 et 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Nombre de journées de service pour chaque agent en charge d'opérations de maintenance devant être transféré.	510	Lots	Date de l'avis de pré-information du 13 février 2020.	15 jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré.
Pyramide des âges, ancienneté moyenne des agents, grades, qualifications et type d'emploi par catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242.	521	Convention	2017, 2018 et 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Pyramide des âges du personnel transféré, ainsi que pour chaque agent, l'ancienneté, les grades, qualifications et le type d'emploi occupé.	523	Lots	2016 à 2020	15 jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré.
Nombre moyen de jours d'absence par agent pour chaque catégorie d'emploi distinguant les périodes non travaillées et les autres absences règlementaires. Taux d'absentéisme moyen distinguant les arrêts maladie, les disponibilités et les absences injustifiées.	531	Convention	2016 à 2019	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Périodes non travaillées et taux d'absentéisme par agent devant être transféré.	532	Lots	2016 à 2019	15 jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
Nombre d'ETP par site, par entité de rattachement et par unité de production pour chaque catégorie d'emplois prévue par le décret n°2018-1242.	538	Convention	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Pour chaque agent devant être transféré : site d'affectation, entité de rattachement et unité de production.	538	Lots	2016 à 2020	15 jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré.
Rémunération moyenne par agent au sens de l'article 5 du décret n° 2018-1242, pour chaque catégorie d'emplois, en distinguant le revenu de base des variables de paye (salaire horaire, prime, cumul annuel), les charges patronales, et en indiquant les éléments hors salaires versés à l'agent ou supportés par SNCF Voyageurs (remboursements de frais de prise en charge de coûts d'hébergement).	544	Convention	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Revenu de base, variables de paye (salaire horaire, prime, cumul annuel), charges patronales, en précisant les éléments hors salaires versés à l'agent ou supportés par SNCF Voyageurs (remboursements de frais ou prise en charge de coûts d'hébergement) pour chaque agent devant être transféré.	545	Lots	2016 à 2020	15 jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré.
Coût moyen des agents en fonction des catégories d'emplois prévues par le décret n° 2018-1242 (distinguant la rémunération brute et les charges patronales).	549	Lots	2016 à 2020	15 jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
Nombre d'habilitations par type d'habilitation ainsi que la part des agents habilités par catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 et par collègue.	558	Convention	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Habilitations de sécurité devant être transférés précisant, le cas échéant celles faisant l'objet d'une suspension.	560	Lots	2016 à 2019 ainsi qu'à la date d'établissement de la liste du personnel devant être transféré.	15 jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré
Part de charges sociales par catégorie d'emplois visé au décret n° 2018-1242 pour les agents devant être transférés.	568	Lots	2016 à 2020	15 jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré.
Part de la masse salariale, c'est-à-dire des effectifs et du coût moyen agent par catégorie d'emplois, que représentent le personnel de réserve et le personnel d'encadrement des salariés devant être transférés pour chacun des lots.	572	Convention	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.
Part de la masse salariale, c'est-à-dire des effectifs et du coût moyen agent par catégorie d'emplois, que représentent le personnel de réserve et le personnel d'encadrement des salariés devant être transférés pour chacun des lots.	574	Lots	2016 à 2020	15 jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré.
Note explicative relative au recours aux renforts périodiques au cas particulier de la période estivale et (ii) le nombre d'ETP en emploi de personnel temporaire au périmètre du contrat et par	585	Convention	2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision.

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
catégorie d'emplois du décret n°2018-1242 en distinguant les renforts internes (détachement, mobilité ...) et externes (Intérim, CDD ...) et en explicitant les différentes causes du besoin de renfort en personnel.				
Accords d'entreprise fixant les règles d'organisation du temps de travail et l'ensemble des référentiels internes à jour qui s'y rapportent, en particulier le RH0677, le RH 0657 et le RH0073.	589			1 mois à compter de la notification de la présente décision
Ensemble des accords locaux applicables aux catégories de personnel visées par le décret n° 2018-1242 et qui trouvent à s'appliquer aux agents de SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution de la convention TER avec la Région Hauts-de-France.	594			1 mois à compter de la notification de la présente décision
Journées et tableaux de service des personnels concourant directement à la production du service, dans un format permettant à la Région d'extraire notamment les durées de prise de service, de haut-le-pied et de coupure.	603		2016 à 2019 ainsi qu'à la date de publication de l'avis de pré-information du 13 février 2020.	
Nature des formations suivies par les agents et le nombre moyen de jours de formation par agent par catégorie d'emplois. Pour les formations de sécurité obligatoires, préciser le nombre d'heures moyen par an et par agent par catégorie d'emplois.	612		2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision
Nombre de jours de formation et nature des formations suivies ou à suivre par chaque salarié devant être transféré.	613		2016 à 2020	15 jours à compter de l'établissement

Information	Paragraphe de la décision	Maille géographique	Maille temporelle	Délai
Pour les formations de sécurité obligatoires, préciser le nombre d'heures par an et par agent.				de la liste du personnel devant être transféré.
Coût de la formation par catégorie d'emplois prévu par le décret n°2018-1242 au périmètre de la convention TER détaillant le mode de valorisation de celle-ci dans le cas d'une facturation effectuée en interne à TER Hauts-de-France.	620		2016 à 2020	1 mois à compter de la notification de la présente décision
Coût de la formation des salariés devant être transférés par catégorie d'emplois du décret n°2018-1242 détaillant le mode de valorisation de celle-ci dans le cas d'une facturation effectuée en interne à TER Hauts-de-France.	621		2016 à 2020	15 jours à compter de l'établissement de la liste du personnel devant être transféré.