



## Réponse de SNCF Voyageurs à la consultation publique de l'ART relative à la transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs

---

SNCF Voyageurs remercie l'Autorité d'organiser une consultation relative à la transmission d'informations par les entreprises ferroviaires de voyageurs. Cette consultation est, en effet, l'occasion de réaliser un retour d'expérience de la collecte actuellement réalisée sur le fondement de la décision n°2017-045.

En sus des observations ci-après, SNCF Voyageurs s'associe pleinement aux réponses formulées par l'UTP à la présente consultation et souhaite que la décision qui sera adoptée s'applique à l'ensemble des entreprises ferroviaires de façon non discriminatoire.

### **Question 1**

---

*L'Autorité propose des évolutions ayant pour objectif de compléter le processus de collecte.*

*À cette fin, l'Autorité a modifié ou ajouté certains tableaux en annexes, ou la définition de certains indicateurs, en s'appuyant sur des retours d'expérience des collectes. Elle propose notamment de modifier les mailles temporelles de collecte.*

*a) Les modifications apportées sur les mailles temporelles de collecte (mois en lieu et place du trimestre, maille journalière pour certaines données collectées par origine-destination), posent-elles des difficultés techniques particulières ?*

---

### Réponse de SNCF Voyageurs :

Les tests réalisés par SNCF Voyageurs montrent que l'introduction de la maille journalière pose d'importantes difficultés techniques (cf. questions suivantes).

Les moyens mis en œuvre pour se conformer à la décision n°2017-045 représentent déjà un signe fort d'engagement pour l'opérateur alors que la collecte n'est pas en elle-même productive de valeur pour son activité quotidienne. SNCF Voyageurs soutient la mission impartie à l'ART d'observation des conditions d'accès au réseau ferroviaire et de suivi du bon fonctionnement du système de transport national ainsi que le droit d'accès aux informations nécessaires pour remplir ces missions. SNCF Voyageurs souhaite que cela se fasse aussi en tenant compte des capacités et du rythme de production de ses outils, compte tenu des priorités économiques qui sont les siennes, la production de statistiques ne constituant pas sa vocation première et celle-ci n'étant pas créatrice de valeur.

L'exigence d'une granularité plus fine de collecte, loin de se justifier par rapport aux buts recherchés, est très pénalisante financièrement pour le transporteur : elle nécessiterait, à nouveau, un investissement financier, technique et humain très important, sans certitude de pouvoir satisfaire de façon exhaustive et en qualité, aux nouvelles exigences proposées.

Ceci est d'autant plus problématique que les entreprises ferroviaires subissent et subiront les effets de la crise sanitaire, ce qui implique pour les services statistiques des difficultés opérationnelles



significatives pour produire les données à ce jour demandées. La crise oblige par ailleurs à mobiliser les ressources humaines et techniques sur d'autres fronts afin de contribuer à la continuité et au redressement de l'exploitation ferroviaire. Enfin, en cette période, et au regard du bilan des transporteurs, tout investissement financier supplémentaire et non productif de valeur est difficilement justifiable.

La transmission d'informations à une maille significativement plus fine que demandée jusqu'à alors ferait peser une charge excessive en ce qu'elle nécessiterait d'accroître les ressources humaines, informatiques et techniques à engager, de façon décorrélée des outils de pilotage de la production ferroviaire. En effet, la collecte envisagée va bien au-delà des besoins d'indicateurs de l'exploitation au quotidien et nécessite des requêtes et retraitements préalables avant transmission au régulateur.

Par conséquent SNCF Voyageurs s'interroge sur l'intérêt d'une transmission à une maille journalière au regard des moyens à engager pour le transporteur et de l'objectif poursuivi par l'ART.

SNCF Voyageurs demande que les informations recueillies soient **adéquates, pertinentes et proportionnées au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées**, conformément à la décision du Conseil d'Etat du 16/02/2018 n°403508 ayant considéré que les informations prévues dans la décision n°2016-52 étaient proportionnées au motif qu'elles étaient « *en nombre raisonnable, simples à renseigner pour les entreprises concernées et exigées selon une fréquence trimestrielle ou annuelle* ».

En outre, avec le retour d'expérience que SNCF Voyageurs a de l'utilisation des données déjà collectées, demander que la granularité des informations à transmettre soit affinée, est de nature à susciter de fortes inquiétudes quant aux mesures qui seront prises pour assurer la confidentialité des informations transmises (cf. question 9).

---

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

---

#### Réponse de SNCF Voyageurs :

Les définitions proposées par l'Autorité sont claires dans l'ensemble.

On peut néanmoins signaler le besoin de précisions sur :

- la notion de siège-km offert : places « assises » ou « assises + debout »
- classe tarifaire ; la liste des cartes et abonnements ouvrant droit à réduction semble difficile à mettre en œuvre dans un contexte de liberté tarifaire régionale, ou SLO, en raison des évolutions courantes et des conditions différenciées.



## Question 2

---

a) *La maille de collecte mensuelle (au lieu de trimestrielle précédemment) pose-elle, pour ces indicateurs, des difficultés techniques particulières ?*

---

### Réponse de SNCF Voyageurs :

La maille de collecte semestrielle de données mensuelles ne pose pas de problème technique particulier.

---

b) *La collecte de ces indicateurs appelle-t-elle d'autres remarques de votre part ?*

---

### Réponse de SNCF Voyageurs :

SNCF Voyageurs s'étonne que le retour d'expérience des collectes précédentes ne soit pas l'occasion, pour cette consultation, de proposer des évolutions des informations à transmettre à la lumière de celles effectivement transmises.

Pourtant, dans le préambule de la consultation, l'Autorité stipule que « *Il s'agit donc d'un document qui prend en compte les retours d'expérience des précédentes collectes mises en place par l'Autorité afin de compléter le processus de collecte de données (...)* ». Un tel retour d'expérience n'a jamais été communiqué par l'Autorité.

---

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

---

### Réponse de SNCF Voyageurs :

Cf. observations ci-dessus. Afin de réduire la charge de travail, les redondances avec les collectes auprès des gestionnaires d'infrastructure pourraient être réduites.



### Question 3

---

*a) La collecte de ces indicateurs appelle-t-elle des remarques de votre part ?*

---

#### Réponse de SNCF Voyageurs :

Comme pour la question 2.b, SNCF Voyageurs s'étonne que le retour d'expérience des collectes précédentes ne soit pas l'occasion, pour cette consultation, de proposer des évolutions des informations à transmettre à la lumière de celles effectivement transmises.

---

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

---

#### Réponse de SNCF Voyageurs :

Cf. observations ci-dessus sur la question 3 (a).



#### **Question 4**

---

*a) La maille de collecte mensuelle (au lieu de trimestrielle précédemment) pose-elle, pour ces indicateurs, des difficultés techniques particulières ?*

---

Réponse de SNCF Voyageurs :

La maille de collecte semestrielle sur les données mensuelles ne pose pas de problème technique particulier.

---

*b) La collecte de ces indicateurs appelle-t-elle d'autres remarques de votre part ?*

---

Réponse de SNCF Voyageurs :

---

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

---

Réponse de SNCF Voyageurs :

RAS

#### **Question 5**

---

*a) La collecte de ces indicateurs journaliers pour les services à réservation obligatoire pose-t-elle des difficultés techniques particulières ?*

---

Réponse SNCF Voyageurs :

SNCF Voyageurs demande donc à rester sur un suivi mensuel.



---

b) *La collecte de ces indicateurs appelle-t-elle d'autres remarques de votre part ?*

---

Réponse SNCF Voyageurs :

La maille journalière impose des contraintes techniques de production et des coûts importants à l'EF.

Dans sa consultation, l'ART indique : « *Afin de développer une compréhension fine des évolutions de l'offre et de la demande de transport en période perturbée (par des mouvements sociaux ou des mesures réglementaires de limitation des transports et de la mobilité telles qu'observées au cours de la crise sanitaire de 2020) ».*

Se pose la question de l'intérêt pour le régulateur de disposer d'une information aussi fine ; une maille de collecte moins contraignante pour le transporteur ne suffirait-elle pas à servir les objectifs de la mission du régulateur ?

Collectées à des seules fins d'études, les moyens à engager pour répondre à la collecte vs l'utilisation finale des données apparaissent disproportionnés. Si la décision devait donner lieu à une collecte de données journalières, la publication de données journalières devrait être strictement limitée aux données non commerciales.

Cf. réponse à la question 1.

---

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

---

Réponse SNCF Voyageurs :



### Question 6

---

a) *La collecte de ces indicateurs désagrégés pour les services à réservation obligatoire pose-t-elle des difficultés techniques particulières ?*

---

#### Réponse SNCF Voyageurs :

Sur le plan technique, cette nouvelle exigence journalière poserait un évident problème de volumétrie des informations à traiter et transmettre à l'Autorité, au vu du nombre important de données à combiner.

La disproportion de la demande vs les moyens à engager nécessite une révision de cette demande.

---

b) *Dans l'hypothèse où la collecte des données désagrégées poserait des difficultés techniques majeures (en volumétrie du fait du croisement multiple de données), quelles seraient les possibilités de collecte des indicateurs de recettes par liaison sur chacune des catégories spécifiées (par agrégation sous forme de classe de période entre la date d'achat du billet et la date du voyage (le jour J, à J-1, [J-2 à J-7[, [J-7 à J-15[, [J-15 à J-30[, à J-30 ou avant), et/ou par classe tarifaire, et/ou par classe de voyage) ?*

---

#### Réponse SNCF Voyageurs :

Les contre-propositions de collecte envisagées par l'Autorité demeurent toujours problématiques en termes de volumétrie. Regrouper les dates d'achat implique toujours d'extraire des données par date avant de les regrouper.

---

c) *La collecte de ces indicateurs appelle-t-elle d'autres remarques de votre part ?*

---

#### Réponse SNCF Voyageurs :

SNCF Voyageurs estime que les informations recueillies régulièrement par l'ART dans le cadre de sa mission d'observation des marchés doivent être adéquates, pertinentes et proportionnées au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées. SNCF Voyageurs s'interroge donc sur la proportionnalité des informations à transmettre à une maille journalière au regard des moyens à engager et des finalités exposées.

Cf. réponse à la question 1.



---

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

---

Réponse SNCF Voyageurs :

RAS

### **Question 7**

---

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

---

Réponse SNCF Voyageurs :

Depuis 2016, les comptes par destination sont envoyés à l'Autorité sans remarque de sa part ; SNCF Voyageurs demande à continuer de la même façon.

Les informations financières collectées par ligne sont totalement confidentielles.

Il en va de même des ventes par canaux de distribution, ces dernières étant protégées dans les cas des Services librement organisés et conventionnés par le droit de la concurrence et des affaires applicables aux relations avec les distributeurs et de surcroît dans le cas des services conventionnés par les accords passés avec les AO et repris dans leur PGIC.



## Question 8

---

*Seriez-vous favorable à la mise en place d'une plateforme de ce type ? Identifiez-vous des contraintes ou fonctionnalités nécessaires à l'utilisation d'une collecte via formulaire en lieu et place du format d'annexe Excel actuellement proposé ?*

---

### Réponse SNCF Voyageurs :

SNCF Voyageurs n'est favorable ni à une collecte directe, ni à un formulaire en ligne. La collecte directe est inadaptée compte tenu de la mise en qualité et en cohérence des données avant envoi à l'Autorité. L'utilisation d'un formulaire en ligne n'est pas souhaitée car l'EF a développé des traitements qui ne pourraient être réutilisés. Par ailleurs, le formulaire apparaît inadapté vs volumes de données collectés.

SNCF Voyageurs souhaite rester dans le système actuel mêlant envoi de tableurs pour les éléments agrégés et bases SAS ou fichiers .csv pour les éléments désagrégés.

---

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

---

### Réponse SNCF Voyageurs :

RAS



### Question 9

- 
- a) *L'utilisation qui sera faite des informations collectées par l'Autorité appelle-t-elle des remarques de votre part ?*
- b) *Les acteurs sont invités à faire part de tout élément d'information permettant de confirmer, compléter et affiner les propositions de l'Autorité.*
- 

#### Réponse SNCF Voyageurs :

SNCF Voyageurs réitère les points d'attention précédemment formulées lors de la consultation sur la décision n°2017-045, non pris en compte afin que, dans l'utilisation des données collectées qui sera faite par l'ART, l'opérateur dispose de garanties de protection des secrets protégés par la loi, tel que le secret industriel et commercial, y compris les secrets découlant des engagements contractuels envers ses distributeurs.

En effet, dans le cadre de la collecte, une grande partie des données transmises à l'ART sont susceptibles d'entrer dans le champ des données publiques. Elles seront donc ouvertes, voire réutilisables gratuitement.

Pour rappel, conformément aux articles L.312-1-1 et suivants du code des relations entre le public et les administrations, et **sous réserve de ne pas divulguer des données relevant du secret des affaires** (article L. 311-6), les administrations sont tenues de diffuser dans un format facilement réutilisable les principaux documents administratifs qu'elles détiennent, notamment ceux qui revêtent un intérêt économique, social, sanitaire ou environnemental. Or, il est à craindre que, parmi les données collectées, certaines soient divulguées sans l'accord du transporteur bien qu'elles relèveraient, selon ce dernier, du secret des affaires.

SNCF Voyageurs souhaite rappeler que la procédure spécifique de demande de protection au titre du secret des affaires, actuellement en vigueur dans le règlement intérieur de l'ART (articles 11 et 12), si tant est qu'elle s'applique bien à la présente décision de collecte de données, n'offre pas de garanties suffisantes, étant donné que :

- La possibilité de faire une demande de protection n'est pas forcément et obligatoirement donnée à l'opérateur ;
- La demande de protection, si elle a pu se faire, est relativement contrainte, à très bref délai (5 jours ouvrés) et n'est ensuite pas forcément ni obligatoirement respectée dans son intégralité ;
- La motivation du refus éventuel de la demande de protection n'est pas prévue par le règlement intérieur et en pratique n'a, à ce jour, jamais été constatée ;
- Également, l'opérateur n'a pas forcément et obligatoirement connaissance du refus éventuel de sa demande de protection, ni de la possibilité et du délai pour s'y opposer.

A titre d'illustration, force est de constater lors de la précédente consultation, qu'à plusieurs reprises, SNCF Voyageurs a pu essuyer un refus de protection sans information sur celui-ci, ni motif.



SNCF Voyageurs tient à rappeler à l'ART que même si elle délègue à ses agents le soin d'apprécier les demandes de protection des secrets protégés par la loi, elle n'engage pas moins sa responsabilité lorsqu'une demande de protection n'est pas intégralement respectée. Les décisions par lesquelles l'agent de l'ART refuserait la protection du secret des affaires sont susceptibles de faire grief, par elles-mêmes, à l'opérateur dont émanent les données collectées. Non seulement, cette décision de refus doit être communiquée et motivée (article L.211-2 du code des relations entre le public et l'administration<sup>1</sup>), mais aussi elle doit permettre à l'opérateur concerné d'en contester la légalité avant diffusion, en lui notifiant les voies de recours et délais pour les exercer.

Cette absence de garantie de l'ART est d'autant plus préoccupante pour SNCF Voyageurs que :

- outre l'ouverture à la concurrence des services ferroviaires domestiques, SNCF Voyageurs doit déjà faire face à une concurrence de plus en plus féroce, y compris intermodale avec l'arrivée de nouvelles mobilités que sont notamment le co-voiturage, les services de voiture avec chauffeur. Cette concurrence est encore avivée par la crise sanitaire.

- la publication des données est irréversible et peut entraîner des conséquences dommageables. Une erreur de publication des données ou une publication non conforme aux souhaits d'occultation émanant de SNCF Voyageurs ne peut être réparée. Elle peut conduire à la perte du savoir-faire de l'entreprise et à la diffusion de données à caractère stratégique, au profit de ses concurrents qui peuvent se l'accaparer gratuitement.

La publication des données demande en outre une assurance particulière en matière de publication agrégée des informations publiées et/ou communiquées. Les usages définis par l'INSEE et le Centre National de l'Information Statistique (CNIS) en matière de statistique publique doivent être respectés. SNCF Voyageurs demande en conséquence que cet usage, que l'ART a indiqué appliquer, figure expressément dans la décision, de manière à rendre impossible l'identification individuelle des entreprises ferroviaires concernées, sur certains segments de marché.

Enfin, SNCF Voyageurs demande que les services de l'Autorité autres que l'Observatoire des marchés n'aient pas accès aux informations collectées dans le cadre de la présente décision, compte tenu de la base juridique de la collecte régulière d'informations prédéfinies sur le fondement de l'article L. 2132-7 du Code des transports.

De la même manière, il conviendrait que les éléments d'information cités dans les diverses communications de l'ART (rapports, déclarations publiques, travaux scientifiques et autres manifestations publiques tels que prévus au point 36 du projet), se limitent à ceux publiés par l'Observatoire dans le respect des règles de statistique publique.

Pour rappel, les données collectées ne peuvent être utilisées dans le cadre de procédures de règlements de différend, pas plus que dans le cadre de procédures de sanctions.

SNCF Voyageurs souhaite rappeler également que toute information obtenue par l'ART auprès de tiers (Gestionnaires d'infrastructure, exploitants d'installation de service et administrations telles que le SDES et l'AQST...) relative à SNCF Voyageurs et qui aurait fait l'objet d'une demande de protection au titre du secret industriel et commercial notamment, conserve son caractère confidentiel et soit protégée à ce titre par l'ART.

---

<sup>1</sup> (Art L211-2 du code des relations entre le public et l'administration) « Les personnes physiques ou morales ont le droit d'être informées sans délai des motifs des décisions administratives individuelles défavorables qui les concernent ... »



Plus largement, faute de garanties suffisantes préservant le secret des affaires dans les publications qui seront faites à partir des données collectées, les évolutions que l'ART souhaite apporter au processus de collecte désavantageraient encore SNCF Voyageurs vis-à-vis des autres modes de transport, y compris ceux régulés par l'ART.

\*\*\*