

## Décision n° 2022-001 du 4 janvier 2022

portant mise en demeure de SNCF Voyageurs pour non respect de la 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 de 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 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. 1264-7, L. 1264-8, 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 14, 18, 19 et 21 ;

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° 2019-851 du 20 août 2019 modifié 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° 2020-1697 du 23 décembre 2020 modifiant 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 la 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 ;

Vu le règlement intérieur de l'Autorité ;

Vu la demande d'ouverture d'une procédure en manquement, enregistrée le 30 mars 2021 et déclarée complète le 13 avril 2021 par le service de la procédure de l'Autorité, présentée par de la Région Hauts-de-France, dont le siège est situé 151 avenue du Président Hoover à Lille ;

Vu le courrier de la directrice des affaires juridiques de l'Autorité en date du 16 avril 2021 informant SNCF Voyageurs, dont le siège est situé 9 rue Jean-Philippe Rameau à Saint Denis, de l'ouverture d'une procédure en manquement à son encontre ;

Vu la mesure d'instruction n° 1 adressée à SNCF Voyageurs le 30 avril 2021 et la réponse enregistrée le 28 mai 2021 ;

Vu la mesure d'instruction n° 1 adressée à la région Hauts-de-France le 10 mai 2021 et la réponse enregistrée le 18 mai 2021 ;

Vu la mesure d'instruction n° 2 adressée à la région Hauts-de-France le 28 juillet 2021 et la réponse enregistrée le 30 juillet 2021 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré le 4 janvier 2022 ;

## SOMMAIRE

<b>1. FAITS ET PROCEDURE</b> .....	<b>7</b>
1.1. Cadre juridique.....	7
1.1.1. L'ouverture à la concurrence des services conventionnés de transport de voyageurs.....	7
1.1.2. L'obligation de transmission aux AOT des informations relatives à l'organisation ou à l'exécution des services publics et aux missions faisant l'objet du contrat de service public....	7
1.1.3. Le règlement de différends relatif à la transmission d'informations .....	9
1.1.4. La sanction du non-respect d'une décision de règlement de différend.....	9
1.2. Faits.....	9
1.3. Procédure.....	10
<b>2. ANALYSE</b> .....	<b>11</b>
2.1. Sur l'absence de transmission des informations relatives à l'organisation générale du service..	11
2.1.1. Organigramme exhaustif et description de l'organisation territoriale .....	11
2.1.2. Sous-traitance .....	13
2.1.3. Droits de propriété intellectuelle relatifs aux systèmes d'information .....	14
2.2. Sur l'absence de transmission des informations relatives à la justification des compensations versées pour l'exécution du service public.....	15
2.2.1. Données financières.....	15
2.2.2. Comptes de résultat prévisionnels par nature et par destination pour l'exercice 2020 ..	21
2.2.3. Consommations en combustible .....	22
2.2.4. Volume et détail des prestations effectuées par la direction de la sûreté.....	22
2.2.5. Etat des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution du service public .....	24
2.2.6. Coût d'entretien des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution du service public .....	24
2.3. Sur l'absence de transmission des informations relatives au matériel roulant .....	25
2.3.1. Informations relatives au type de matériel roulant, incluant l'offre TERGV .....	26
2.3.2. Série, sous-série, variante du matériel roulant .....	26
2.3.3. Liste des matériels roulants en service, hors service, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV .....	28

2.3.4. Matricules des matériels roulants utilisés pour l'ensemble de la Convention TER, accompagnés d'un tableau de correspondance entre les matricules internes SNCF/SNCB et l'immatriculation au format RNV .....	29
2.3.5. Identité des propriétaires des matériels roulants utilisés pour l'exploitation du service régional .....	30
2.3.6. Dates de première mise en service du matériel roulant utilisé pour la convention TER, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV .....	31
2.3.7. 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 .....	32
2.3.8. Eléments comptables du parc de matériels roulants mentionnés dans l'annexe 1 du décret n° 2019-851 .....	33
2.3.9. 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.	33
2.3.10. Kilométrage commercial et kilométrage total de chaque rame du parc de matériel roulant .....	35
2.3.11. 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 .....	36
2.3.12. Données relatives au matériel roulant loué pour l'ensemble de la convention TER .....	37
2.3.13. Emplacement et volume des réserves d'exploitation .....	39
2.3.14. Eléments relatifs à la fiabilité du matériel roulant .....	40
2.3.15. 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 .....	41
2.3.16. Lignes de roulement du matériel roulant.....	42
2.3.17. Affectation théorique et réalisée du matériel roulant pour chaque ligne.....	43
2.3.18. Trajectoire prévisionnelle du parc de matériel roulant pour chaque ligne .....	44
2.3.19. Temps de service de chaque rame du parc de matériel roulant.....	45
2.3.20. Kilométrages des autocars de substitution programmée, inopinée pour cause de travaux, en distinguant le kilométrage commercial et haut-le-pied.....	46
2.4. Sur l'absence de transmission des informations relatives à la maintenance du matériel roulant	47
2.4.1. Description des sites de remisage et de maintenance.....	47
2.4.2. Equipements des voies des sites de maintenance ou de remisage .....	49
2.4.3. Nombre annuel de prestations régulées.....	50
2.4.4. Suivi des opérations de maintenance réalisées.....	52

2.4.5. Montant des coûts de maintenance par rame .....	52
2.4.6. Historique de la maintenance.....	53
2.5. Sur l'absence de transmission d'informations relatives à l'offre .....	55
2.5.1. Offre de transport théorique .....	55
2.5.2. Offre de transport réalisée .....	56
2.5.3. Offre routière de substitution inopinée .....	57
2.5.4. Taux de respect de composition des trains .....	58
2.5.5. Circulations techniques faisant l'objet d'un sillon théorique et réalisé .....	59
2.5.6. Lutte anti-fraude.....	60
2.5.7. Prestations d'accueil en gare .....	61
2.5.8. Atteintes aux personnes physiques ou morales, aux biens et aux installations.....	62
2.5.9. Réclamations des usagers .....	63
2.5.10. Délai moyen de réponse aux réclamations .....	64
2.6. Sur l'absence d'informations relatives au trafic et à la distribution.....	65
2.6.1. Titres de transport .....	65
2.6.2. Accords de commercialisation.....	66
2.6.3. Points de vente .....	67
2.6.4. Fréquentation.....	68
2.6.5. Taux de remplissage des trains .....	69
2.6.6. Données de comptage .....	69
2.7. Sur l'absence de transmission des données relatives aux ressources humaines.....	70
2.7.1. Nombre d'ETP intervenant sur le périmètre de la convention TER et nombre d'heures travaillées correspondantes.....	70
2.7.2. Nombre d'ETP par catégorie d'emplois devant être transférés et justification de la méthode retenue pour calculer les ETP affectés aux services transférés .....	72
2.7.3. Nombre de journées de service moyen par ETP pour les personnels de conduite et pour les personnels d'accompagnement .....	74
2.7.4. Nombre total de kilomètres parcourus en tête de train.....	74
2.7.5. Nombre d'heures de maintenance .....	75
2.7.6. Pyramide des âges, ancienneté moyenne des agents, grades, qualifications et type d'emploi .....	75

2.7.7. Nombre moyen de jours d'absence par agent et taux d'absentéisme moyen .....	76
2.7.8. Nombre d'ETP par site, par entité de rattachement et par unité de production .....	77
2.7.9. Nombre d'habilitations.....	78
2.7.10. Part de la masse salariale représentée par le personnel de réserve et le personnel d'encadrement des salariés devant être transférés.....	79
2.7.11. Renforts périodiques.....	79
2.7.12. Ensemble des accords locaux applicables aux catégories de personnel et qui trouvent à s'appliquer aux agents de SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution de la convention TER .....	80
2.7.13. Journées et tableaux de service des personnels concourant directement à la production du service .....	81
2.7.14. Formation.....	82
2.7.15. Coût de la formation.....	83
<b>3. DELAI IMPARTI A SNCF VOYAGEURS POUR COMMUNIQUER LES INFORMATIONS DEMANDEES.....</b>	<b>84</b>

## 1. FAITS ET PROCEDURE

### 1.1. Cadre juridique

#### 1.1.1. L'ouverture à la concurrence des services conventionnés de transport 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 Voyageurs<sup>1</sup>.
2. L'article 14 de la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire prévoit qu'à compter du 25 décembre 2023, les autorités organisatrices de transport (ci-après, les « AOT »), attribueront 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 de déroger aux articles L. 2121-4, L. 2121-6 et L. 2141-1 du code des transports organisant le monopole de SNCF Voyageurs, et d'attribuer des contrats de service public de transport ferroviaire de voyageurs d'intérêt régional après publicité et mise en concurrence.

#### 1.1.2. L'obligation de transmission aux AOT des informations relatives à l'organisation ou à l'exécution des services publics et aux missions faisant l'objet du contrat de service public

4. L'efficacité du mécanisme d'appel d'offres organisé par les AOT dépend de leur capacité 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 concurrentes. Au cours de cette phase amont de préparation de l'appel d'offres, l'enjeu est de garantir que les AOT auront à leur disposition l'ensemble des données leur permettant de définir au mieux le projet de contrat qu'elles mettront en concurrence, à commencer par le service qui en est l'objet et ses modalités de réalisation. Pour ce faire, il convient qu'elles disposent d'une connaissance précise des conditions techniques, économiques et financières dans lesquelles le service est exploité, afin d'identifier les marges d'adaptation possibles en termes de périmètre des services concernés, de consistance de l'offre de transport, au regard notamment d'objectifs d'aménagement du territoire ou encore d'objectifs de qualité de service qu'elles pourraient raisonnablement être en droit d'exiger de la part des opérateurs – et du montant des bonus/malus financiers associés – et de moyens affectés à l'exploitation desdits services. Sur la base de ces éléments d'information, les AOT pourront alors élaborer un projet de cahier des charges détaillé et appréhender l'équilibre économique et financier du projet de contrat avec un risque d'erreur limité.
5. 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 transmettent à l'autorité organisatrice de transport 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. (...) / Un décret en Conseil d'État, pris après avis de l'Autorité de*

---

<sup>1</sup> SNCF Voyageurs est venue aux droits de SNCF Mobilités le 1<sup>er</sup> 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.

*régulation des transports, détermine les conditions d'application du présent article. Il établit notamment une liste de catégories d'informations devant être regardées, de manière irréfragable, comme remplissant les conditions mentionnées au premier alinéa du présent article, ainsi que les délais dans lesquels ces informations sont transmises ».*

6. L'article L. 2121-16 du code des transports dispose quant à lui que : « *l'autorité organisatrice de transport communique aux opérateurs économiques participant à la procédure de passation d'un contrat de service public les informations utiles pour préparer une offre dans le cadre d'une procédure de mise en concurrence. Un décret en Conseil d'État, pris après avis de l'Autorité de régulation des transports, détermine les catégories d'informations concernées* ».
7. Le décret n° 2019-851 du 20 août 2019 susvisé précise les conditions d'application des articles L. 2121-16 et L. 2121-19 du code des transports. Il fixe notamment la liste de 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. En outre, le paragraphe VII de l'article 3 du décret précité 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. Enfin, il fixe la liste des catégories d'informations utiles pour préparer une offre dans le cadre d'une procédure de mise en concurrence, à communiquer aux opérateurs économiques participant à la procédure, par l'autorité organisatrice.
8. Il convient de relever que le décret n° 2019-851 prévoyait, dans sa version initiale, un traitement particulier pour les informations relatives aux « services publics de transport ferroviaire de voyageurs adaptant les conditions d'exploitation d'un service librement organisé », et excluait ces services du champ d'application des articles 1 à 5. Ainsi, les informations mentionnées en annexe 1 du décret n'avaient pas, pour ces derniers, à être considérées comme remplissant, de manière irréfragable, les conditions du premier alinéa de l'article L. 2121-19.
9. Le décret n° 2020-1697 du 23 décembre 2020, entré en vigueur postérieurement à la décision n° 2020-044 susvisée, est venu préciser, d'une part, ce qu'il fallait entendre par « *service public de transport ferroviaire de voyageurs adaptant les conditions d'exploitation d'un service librement organisé* »<sup>2</sup> ; d'autre part, les informations relatives à ces services devant être regardées, de manière irréfragable, comme remplissant les conditions mentionnées au premier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports et, à ce titre, devant être transmises à l'autorité organisatrice<sup>3</sup>.
10. Au vu des dispositions de la convention signée entre la région Hauts-de-France et SNCF Voyageurs, l'Autorité a relevé, au point 150 de la décision n° 2020-044 susvisée, que les services de TERGV font pleinement partie du service conventionné de transport de voyageurs en région Hauts de France. Par suite, les informations relatives à l'organisation et à l'exécution de ces services – qui constituent un « *service public de transport ferroviaire de voyageurs adaptant les conditions d'exploitation d'un service librement organisé* » au sens du titre V du décret n° 2019-851 modifié –, notamment celles relatives au matériel roulant, doivent être communiquées par SNCF Voyageurs à la Région, en application de l'article L. 2121-19 du code des transports. En tout état de cause, la Région a précisé dans un courrier du 27 janvier 2020 qu'elle sollicitait le transfert de propriété des matériels roulants affectés au service TER.

---

<sup>2</sup> Au sens du titre V du décret n° 2019-851 modifié, un tel service public porte sur : 1° L'exécution d'une offre dans le prolongement du parcours d'un service librement organisé ; 2° La réalisation d'un ou plusieurs arrêts intermédiaires sur le parcours d'un service librement organisé ; 3° L'accès à un service librement organisé pour des catégories des voyageurs munis d'un titre de transport relevant du contrat de service public. Voir l'article 12 du décret n° 2019-851 dans sa version issue de l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2020-1697.

<sup>3</sup> Article 13 du décret n° 2019-851, dans sa version issue de l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2020-1697.

### 1.1.3. Le règlement de différends relatif à la transmission d'informations

11. La loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 susvisée a étendu les compétences de règlement de différends de l'Autorité aux différends relatifs à la transmission d'informations nécessaires à la préparation des appels d'offres.
12. Ainsi, le II de l'article L. 1263-2 du code des transports prévoit que « 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 mêmes entités ainsi que tout opérateur économique participant à une procédure de passation d'un contrat de service public peuvent, dans les mêmes conditions, saisir l'Autorité de régulation des transports d'un différend relatif à la communication d'informations aux opérateurs économiques participant à une procédure de passation d'un contrat de service public prévue à l'article L. 2121-16 ». 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 ».

### 1.1.4. La sanction du non-respect d'une décision de règlement de différend

13. Le 1° de l'article L. 1264-7 du code des transports prévoit que peut être sanctionné le non-respect, dans les délais requis, d'une décision de règlement de différends prise par le collège de l'Autorité de régulation des transports en application de l'article L. 1263-2 du même code.
14. Il résulte de l'article L. 1264-8 du code des transports que, lorsque le collège de l'Autorité de régulation des transports constate l'un des manquements mentionnés à l'article L. 1264-7, il met en demeure l'intéressé de se conformer à ses obligations dans un délai qu'il détermine. Il peut rendre publique cette mise en demeure. Enfin, lorsque l'intéressé ne se conforme pas à cette mise en demeure dans le délai fixé ou fournit des renseignements incomplets ou erronés, le collège de l'autorité peut décider de l'ouverture d'une procédure de sanction. Il notifie alors les griefs à l'intéressé et en saisit la commission des sanctions, qui se prononce dans les conditions prévues aux articles L. 1264-9 et L. 1264-10.

## 1.2. Faits

15. La région Hauts-de-France (ci-après « la Région ») a publié au JOUE, le 10 mai 2019, un avis de pré-information n° 2019/S 090-217357 qui a fait l'objet d'un avis rectificatif n° 2019/S 141-348575 le 24 juillet 2019, dans lequel elle a défini dix lots susceptibles de faire l'objet d'une procédure de mise en concurrence.
16. Par une délibération du 30 janvier 2020, le conseil régional des Hauts-de-France a retenu trois lots pour la phase de lancement des premières procédures de mise en concurrence. La Région a ainsi publié au JOUE, le 13 février 2020, un avis de pré-information 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.
17. Parallèlement, la Région et SNCF Voyageurs ont conclu, le 25 octobre 2019, une convention portant obligation de service public pour le transport ferroviaire de voyageurs de la Région pour la période 2019-2024 (ci-après, la « Convention TER »).

18. Estimant rencontrer des difficultés persistantes dans la transmission des 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 sur le fondement du II de l'article L. 1263-2 du code des transports, le 24 avril 2019.
19. Le 30 juillet 2020, l'Autorité a rendu la décision n° 2020-044 susvisée (ci-après « *la décision n° 2020-044* ») portant règlement du différend opposant la Région Hauts-de-France à la société SNCF Voyageurs. L'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de transmettre, dans des délais définis, un certain nombre de données précisées dans la décision n° 2020-044.
20. Cette décision a fait l'objet, de la part de SNCF Voyageurs, d'un recours en annulation et en réformation devant la cour d'appel de Paris, ainsi que d'une requête en référé aux fins de sursis à exécution sur le fondement des articles L. 1263-1 et R. 1263-7 du code des transports.
21. Par une ordonnance du 18 novembre 2020<sup>4</sup>, la conseillère à la cour d'appel de Paris déléguée par le premier président de cette cour, statuant en référé, a rejeté la demande de sursis à exécution de la décision attaquée, de sorte que SNCF Voyageurs est tenue d'appliquer la décision n° 2020-044, qui présente un caractère exécutoire, dans les délais fixés par celle-ci.

### 1.3. Procédure

22. À l'expiration des délais impartis dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a sollicité à plusieurs reprises, auprès de la Région les 29 septembre et 11 décembre 2020, et auprès de SNCF Voyageurs le 18 novembre 2020, un état des lieux des informations transmises, afin de s'assurer de la bonne exécution de la décision n° 2020-044.
23. Estimant que SNCF Voyageurs n'a pas respecté la décision en s'abstenant de communiquer les informations ayant fait l'objet d'une injonction dans les délais requis, la Région a saisi l'Autorité d'une demande d'ouverture d'une procédure en manquement, enregistrée le 30 mars 2021 et déclarée complète le 13 avril 2021, par laquelle elle demande à l'Autorité de mettre en demeure SNCF Voyageurs « *de se conformer à ses obligations dans un délai court, compatible avec la poursuite des trois procédures de mises en concurrence d'ores et déjà engagées, assortie d'une sanction pécuniaire dont le montant devra nécessairement tenir compte du préjudice subi par la Région* ».
24. La Région rappelle qu'en l'absence de ces informations, elle ne peut mener à leur terme, dans le respect de l'égalité de traitement des candidats, les trois procédures de passation de contrats de service public en cours et produit, au soutien de sa demande, trois états des lieux de la transmission des informations par SNCF Voyageurs depuis la notification de la décision n° 2020-044, respectivement en date du 6 octobre 2020, du 2 décembre 2020 et du 6 avril 2021, constitués notamment à la suite des questionnaires portant sur l'exécution de la décision n° 2020-044 envoyés par l'Autorité.
25. Comme il a été rappelé au point 14, la méconnaissance, dans les délais requis, d'une décision prise par le collège de l'Autorité en application de l'article L. 1263-2 du code des transports peut, conformément au 1° de l'article L. 1264-7 du même code, faire l'objet d'une sanction administrative. Sur ce fondement, l'Autorité a informé SNCF Voyageurs, par courrier de la directrice des affaires juridiques en date du 16 avril 2021, de l'ouverture d'une procédure en manquement pour méconnaissance de la décision de l'Autorité n° 2020-044 susvisée.

---

<sup>4</sup> CA Paris, Pôle 5, chambre 15, 18 novembre 2020, n° 20/12157.

## 1.4. Approche méthodologique

26. Afin de mener à bien l'instruction de la présente procédure, l'Autorité a retenu l'approche méthodologique décrite ci-après.
27. En premier lieu, seules ont été examinées les données ayant fait l'objet d'une injonction en application de la décision n° 2020-044. Ainsi, n'ont pas été retenues les demandes de la Région portant sur des données dont la communication n'avait pas été enjointe dans la décision n° 2020-044.
28. En deuxième lieu, seules ont été analysées les données dont la communication était jugée insatisfaisante ou incomplète par la Région. Ainsi, dès lors que la Région, à l'initiative de la procédure, n'a pas relevé le défaut de communication d'une donnée, aucun manquement n'a été relevé par l'Autorité.
29. En troisième lieu, parmi les données que la Région estimait manquantes ou insatisfaisantes, après avoir pris soin de contre-expertiser l'ensemble des données communiquées par SNCF Voyageurs en application de la décision et communiquées par la Région à l'appui de sa requête, l'Autorité a retenu un manquement de SNCF Voyageurs lorsque les données (i) n'ont pas été communiquées à la maille géographique ou temporelle demandée, ou (ii) ont été communiquées, sans pour autant que leur format ou leur contenu réponde à l'injonction formulée dans la décision n° 2020-044.
30. Enfin, sur le fondement de l'article L. 1264-8 du code des transports, il n'appartient pas à l'Autorité de mettre en demeure SNCF Voyageurs de communiquer des données déjà communiquées de façon satisfaisante et complète, bien que postérieurement au délai prescrit dans la décision n° 2020-044<sup>5</sup>.

## 2. ANALYSE

### 2.1. Sur l'absence de transmission des informations relatives à l'organisation générale du service

#### 2.1.1. Organigramme exhaustif et description de l'organisation territoriale

##### a. Droit applicable

31. L'Autorité a rappelé dans la décision n° 2020-044 qu'il était 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.
32. L'organigramme de l'opérateur figure dans la liste de l'annexe 1 du décret n° 2019-851 susvisé. Il fait ainsi partie des informations qui doivent être transmises à l'AOT par les entreprises fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs.
33. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour les services 2016 à 2020, d'une part, les organigrammes détaillés du TER Hauts-

---

<sup>5</sup> CE, 4 juillet 2012, AFORST, n° 334062, mentionné aux tables.

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 (point 76).

#### b. Manquements identifiés

34. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, quatre documents avaient été transmis par SNCF Voyageurs pour répondre à l'injonction prononcée dans la décision n° 2020-044 (un document le 9 septembre 2020 et trois autres le 15 février 2021).
35. La Région soutient que les informations n'ont pas été transmises à la maille des lots et qu'il manque les années 2019 et 2020. Elle ajoute que les documents fournis par SNCF Voyageurs « *n'indique[nt] pas les effectifs par unité opérationnelle, les subdivisions renvoient à des groupements métier au sein des établissements et non à des unités opérationnelles localisées par leur lieu de résidence* ».
36. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs rappelle qu'elle a communiqué des organigrammes détaillés par établissement avec une affectation des effectifs en catégorie d'emploi du décret n° 2018-1242 susvisé. Elle estime que la décision n° 2020-044 n'a cependant pas demandé la communication de la localisation des effectifs.
37. SNCF Voyageurs ajoute avoir précisé les lots pour lesquels chaque établissement contribue, à partir des effectifs recensés à la date de l'avis de pré-information publié par la Région. Elle indique toutefois qu'elle procédera à un nouvel envoi des informations par lot d'ici fin juillet 2021, en appliquant « *une clé de répartition à dire d'expert* ».
38. L'Autorité rappelle qu'aux termes de la décision n° 2020-044, les informations initialement transmises par SNCF Voyageurs à la Région étaient incomplètes, notamment en ce qu'elles « *n'apport[ai]ent pas à la Région des précisions sur une maille plus fine, à savoir l'organisation des effectifs réels sur chacun des sites* ». Il est en effet essentiel que la Région puisse disposer de ces informations pour appréhender l'organisation concrète de SNCF Voyageurs pour le service TER et son évolution. Or, l'Autorité relève que si les documents communiqués par SNCF Voyageurs en exécution de l'injonction précisent bien les unités de production, il lui incombait également d'indiquer s'il existe ou non des subdivisions locales et, le cas échéant, de mentionner les effectifs des subdivisions locales des unités de production concernées. En effet, une unité de production peut être divisée en unités opérationnelles géographiquement détachées de l'unité de production. Sans cette précision, les informations transmises par SNCF Voyageurs ne permettent pas à la Région de disposer d'une vision complète et fine de l'organisation de chaque unité de production, comme l'exigeait pourtant la décision n° 2020-044.
39. L'Autorité relève en outre que les informations ont été fournies pour les années 2016, 2017, 2018, et pour le mois de février 2020, à l'exclusion donc de l'année 2019 et d'une partie de l'année 2020.
40. A défaut d'avoir transmis ces informations à l'occasion d'un envoi supplémentaire avant l'échéance indiquée, soit fin juillet 2021, les éléments communiqués par SNCF Voyageurs n'apparaissent pas suffisants pour satisfaire à l'injonction de la décision n° 2020-044.
41. Il y a donc lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de compléter les informations transmises à la Région en précisant la localisation des effectifs, s'agissant de l'existence de subdivisions locales pour les unités de production et, le cas échéant, l'organisation des effectifs de ces subdivisions pour les exercices 2016, 2017 et 2018, ainsi que de transmettre l'ensemble des

informations requises par l'injonction de la décision n° 2020-044 pour les exercices 2019 et 2020, c'est-à-dire, 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 au sein de chaque unité opérationnelle, en distinguant les unités opérationnelles affectées à chacun des lots définis dans l'avis de pré-information.

## 2.1.2. Sous-traitance

### a. Droit applicable

42. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité rappelle que la connaissance par l'AOT des modalités de recours à la sous-traitance peut contribuer à accroître l'efficacité des transports publics de voyageurs et rend possible l'attribution du contrat de service public à d'autres entreprises que l'opérateur en place. Par ailleurs, les informations relatives aux missions sous-traitées et à leur coût permettent à l'AOT de s'assurer que les compensations qu'elle accorde sont calculées de manière à éviter toute surcompensation.
43. Les informations relatives au contenu, aux moyens et aux coûts associés aux missions sous-traitées à des opérateurs externes ou internes au groupe SNCF doivent, à sa demande, être transmises à l'AOT en application de l'article L. 2121-19 du code des transports, dès lors qu'elles relèvent de l'organisation ou de l'exécution des services et des missions faisant l'objet du contrat de service public.
44. L'Autorité a donc enjoint 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. Elle a précisé que 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, et que devront être communiquées des données prévisionnelles pour l'exercice 2020 (point 83).

### b. Manquements identifiés

45. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué huit documents pour répondre à l'injonction de la décision n° 2020-044 (un document le 8 octobre 2020 ; sept documents le 17 décembre 2020).
46. La Région indique que ces informations n'ont pas été transmises au périmètre des lots et que le contenu des documents est incomplet, les moyens correspondant à la sous-traitance interne au groupe SNCF, ainsi que le volume et la nature des missions sous-traitées, n'étant pas précisés.
47. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs n'a pas contesté ces insuffisances. Elle a proposé d'apporter les compléments suivants, d'ici fin septembre 2021 :
  - S'agissant de l'information par lot, SNCF Voyageurs indique qu'à défaut de connaître l'affectation des trains par lot, elle procédera elle-même à cette répartition pour fournir l'information à cette maille.
  - Les factures payées par TER Hauts-de-France depuis 2016 seront analysées pour pouvoir traiter la description des missions sous-traitées, les moyens et les coûts associés.

48. A date, l'Autorité relève que les documents transmis correspondent seulement à la maille de la Convention TER, en méconnaissance de l'injonction qui imposait aussi une transmission au périmètre des lots. Elle rappelle en outre que l'injonction portait sur la communication d'informations décrivant la sous-traitance au sein du groupe SNCF en détaillant les missions effectuées et les moyens associés à chaque mission sous-traitée. Ces informations sont indispensables pour permettre à la Région de s'assurer notamment que les compensations qu'elle accorde sont calculées de manière à éviter toute surcompensation et de préparer l'ouverture à la concurrence en permettant d'étudier ce qu'il est déjà possible de sous-traiter.
49. En l'espèce, l'Autorité constate que les informations produites par SNCF Voyageurs sont insuffisantes en ce qu'elles sont limitées à la nature de la sous-traitance (« *Entretien/Réparation installations télécommunications* », etc.) et aux coûts associés, sans description détaillée des missions concernées.
50. Par conséquent il y a lieu de **mettre en demeure** 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, 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 2020.

### 2.1.3. Droits de propriété intellectuelle relatifs aux systèmes d'information

#### a. Droit applicable

51. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a précisé que les informations relatives à l'organisation des systèmes d'information (« SI ») font 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 SI peuvent en effet constituer une barrière technologique à l'entrée d'un nouvel opérateur. 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.* ».
52. Les informations portant sur l'organisation des SI, en particulier celles sur les droits de propriété intellectuelle afférents aux logiciels nécessaires à l'exploitation du service, qui doivent être transférés en même temps que le matériel roulant à l'AOT en application du IV de l'article 21 de la loi n° 2018-515 susvisée, correspondent à des informations entrant dans le champ d'application de l'article L. 2121-19 du code des transports.
53. C'est pourquoi l'Autorité a enjoint 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 (point 90), uniquement à la maille de la Convention TER.

## b. Manquements identifiés

54. SNCF Voyageurs a communiqué un document à la Région au titre de cette injonction, avant que cette dernière ne saisisse l'Autorité (le 9 novembre 2020).
55. La Région indique que le document fourni par SNCF Voyageurs ne présente pas les droits de propriété intellectuelle.
56. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a précisé qu'elle avait renseigné l'identité de l'entreprise ayant développé chaque SI. Elle n'a cependant pas contesté que cette information était insuffisante, dans la mesure où elle a indiqué qu'elle la compléterait en ajoutant une colonne sur les droits de propriété intellectuelle, précisant les cas dans lesquels la Région avait financé intégralement un SI et si le SI était dédié uniquement aux besoins de l'AOT.
57. SNCF Voyageurs n'a cependant effectué aucun envoi complémentaire à l'échéance de fin juin 2021 qu'elle avait indiquée.
58. Par conséquent, l'Autorité constate, à date, que le document transmis par SNCF Voyageurs n'indique pas les droits de propriété intellectuelle des logiciels et SI permettant l'exploitation du service TER, comme le prescrivait pourtant l'injonction.
59. En tout état de cause, l'Autorité considère que les critères indiqués par SNCF Voyageurs dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1 ne sont pas de nature à satisfaire à l'injonction de la décision n° 2020-044. En effet, ils seraient susceptibles de conduire à exclure toute connaissance par la Région des droits de propriété intellectuelle attachés aux SI que cette dernière n'aurait pas intégralement financés et qui ne seraient pas seulement dédiés à ses besoins en méconnaissance du IV de l'article 21 de la loi n° 2018-515 susvisé. Par suite, ils ne permettraient pas à la Région d'avoir une connaissance « exhaustive » de ces droits, conformément à ce qui était prescrit par la décision n° 2020-044.
60. Dans ces conditions, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de satisfaire à l'injonction qui lui a été faite par l'Autorité dans la décision n° 2020-044, en communiquant à la Région une présentation de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle relatifs aux logiciels et aux équipements associés aux systèmes d'information développés pour l'exploitation et la maintenance du matériel roulant transféré affecté au service TER Hauts-de-France, y compris pour ceux de ces droits qui n'auraient pas été financés intégralement par la Région ou qui seraient également utilisés pour d'autres services ou missions que la seule Convention TER

## 2.2. Sur l'absence de transmission des informations relatives à la justification des compensations versées pour l'exécution du service public

### 2.2.1. Données financières

#### a. Droit applicable

61. L'annexe 1 du décret n° 2019-851 susvisé fixe une liste de données financières, 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* ».
62. Ainsi, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'ensemble des données visées par l'annexe 1 de ce décret, sur le périmètre de la convention TER, pour les exercices 2016

à 2019, en précisant que ces informations devaient 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 (point 113).

63. En outre, pour certaines de ces données, l'Autorité a précisé sa demande dans la décision n° 2020-044. Elle a ainsi demandé à SNCF Voyageurs de communiquer, comme le prévoit l'annexe 1 du décret n° 2019-851, les investissements prévus sur les biens immobilisés, en précisant le détail des dépenses prévisionnelles par année sur la durée de la Convention TER ainsi que les subventions correspondantes pour chacun des actifs (point 114). L'Autorité a en effet souligné dans la décision n° 2020-044 que la communication de ces données permettrait à la Région d'appréhender de manière plus précise la temporalité des différentes dépenses d'investissements prévus. Ces données faciliteront donc la compréhension des coûts du service public et permettront de préparer une procédure de mise en concurrence transparente et objective.
64. De la même manière, afin de garantir le caractère compréhensible et exploitable des informations comptables et financières transmises, l'Autorité a précisé, dans la décision n° 2020-044, que :
  - la matrice de passage du compte de résultat par nature au compte de résultat par destination, visée par l'annexe 1 du décret n° 2019-851, devait comprendre 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 (point 115).
  - la documentation décrivant l'élaboration de la comptabilité au niveau du contrat ainsi que par destination et par ligne, également visée dans l'annexe 1 du décret n° 2019-851, devait 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 effectuée à chacune de ces mailles, notamment en ce qui concerne les frais de structure et les impôts et taxes (point 115).

#### **b. Manquements identifiés**

65. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, 29 documents ont été transmis par SNCF Voyageurs pour répondre à l'injonction des points 113 à 114 de la décision n° 2020-044 (le 7 septembre 2020).
66. La Région estime que les données issues des documents transmis par SNCF Voyageurs ne sont pas exploitables et ne reprennent pas les éléments du décret n° 2019-851 susvisé.
67. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1 en date du 28 mai 2021, SNCF Voyageurs indique qu'elle a procédé à l'envoi de l'ensemble des éléments demandés « *dans le cadre de la transparence financière* ». Elle précise cependant qu'elle effectuera un nouvel envoi de ces données à la Région, fin juin 2021, à l'exception de celles déjà déposées le 7 septembre 2020 dans le cadre de l'exécution de la décision n° 2020-044, et que ces éléments additionnels comprendraient les rapports financiers annuels, les estimations d'impacts des changements de règles de gestion, la liste des biens immobilisés. SNCF Voyageurs estime, en outre, que d'autres documents répondant à l'injonction susmentionnée ont été communiqués dans le cadre de l'exécution d'autres injonctions de la décision, tels que les matrices de passage et la documentation.
68. SNCF Voyageurs n'a cependant effectué aucun envoi complémentaire à l'échéance de fin juin 2021 qu'elle avait indiquée.

69. A date, l'Autorité relève que parmi la liste des données visées par l'annexe 1 du décret n° 2019-851 susvisé, certaines n'ont pas été transmises ou l'ont été seulement partiellement. Or, ces informations sont nécessaires pour permettre à la Région d'appréhender de manière précise l'équilibre économique et financier du contrat service public de transport de voyageurs et de préparer les procédures de réattribution avec mise en concurrence de ce service.

• *Compte de résultat par nature*

70. Au titre des éléments figurant dans la catégorie « *compte de résultat par nature* » au sein du décret n° 2019-851 susvisé, il résulte des éléments du dossier que :

- Les comptes de résultat par nature et les « *balances* » correspondantes pour 2016 à 2019 ont été correctement transmis et n'appellent pas de remarque particulière.
- En revanche, aucun document n'a été communiqué s'agissant du « *détail et de l'analyse de l'évolution de chaque poste (année A / année A-1)* ».
- Un document transmis au titre d'une autre injonction de la décision n° 2020-044, relative aux annexes conventionnelles manquantes (injonction du point 46 de la décision), peut en partie correspondre à « *l'estimation de l'impact financier des changements de règles de gestion, par ligne de charge* ». Toutefois, cet élément a été fourni uniquement pour l'année 2019 et il présente de manière trop générale et imprécise les impacts sur le résultat du changement de quelques règles de gestion pour répondre à la présente injonction. Or, un état détaillé est nécessaire pour que la Région puisse réaliser une analyse fine de l'évolution des charges d'une année sur l'autre.
- Il en va de même pour le « *détail et l'analyse de l'évolution des postes de provisions* ». Un document transmis au titre de l'injonction relative aux annexes manquantes à la Convention TER<sup>6</sup> présente en effet l'état de la variation des provisions sur l'exercice 2019. L'Autorité relève cependant que l'injonction susmentionnée portait également sur les années 2016, 2017 et 2018 et qu'en outre, le document communiqué au titre de l'exercice 2019 ne présente ni d'analyse de l'évolution des postes de provisions ni de présentation des soldes de provisions en année N et N-1. Or, cet élément est nécessaire à l'AOT pour appréhender au mieux les enjeux financiers des litiges en cours ou les éléments qui pourraient donner lieu à des charges à venir.

• *Compte de résultat par destination*

71. Au titre des documents faisant partie de la catégorie « *compte par destination* », l'Autorité constate que les comptes de résultat par destination pour 2016 à 2019 ont été correctement transmis.
72. En revanche, aucun document n'a été transmis au titre du « *détail et [de l']analyse de l'évolution de chaque poste (année A / année A-1)* ».
73. En ce qui concerne la communication de la 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 (injonction du point 115), la Région souligne l'incohérence des documents transmis par SNCF Voyageurs, en particulier s'agissant d'un compte référencé comme poste de charges mais ne figurant pas dans la balance de l'année considérée. Elle observe en outre, à plusieurs reprises, que le montant d'un poste et la somme

---

<sup>6</sup> Injonction du §46 de la décision n° 2020-044.

des montants des comptes comptables référencés comme constitutifs de celui-ci, ne correspondent pas.

74. SNCF Voyageurs fait valoir que les étapes du processus sont décrites dans le « *Guide de construction CRN/CRD* » communiqué à la Région. Elle apporte des éléments de réponse à certaines interrogations de la Région et « *propose d'organiser un point d'échange spécifique pour éclairer le sujet* ».
75. L'Autorité constate que les documents envoyés par SNCF Voyageurs présentent des éléments permettant de passer du compte de résultat par nature au compte de résultat par destination sans explication suffisante. Ainsi, s'agissant des explications fournies par le document intitulé « *115\_Guide construction CRN et CRD confidentiel* », il est fait mention d'une construction en trois étapes, alors que les fichiers Excel transmis en réponse à l'injonction ne décrivent que la première de ces étapes. En outre, les comptes listés dans ces matrices de passage n'ont pas pu être tous identifiés dans la balance générale et aucun compte de résultat par destination n'a pu être reconstitué. En conséquence, il ne peut être considéré qu'une table de passage exhaustive et explicitée des comptes de résultat par nature aux comptes de résultat par destination a été transmise.

#### • Comptes par ligne

76. Parmi les données listées dans la catégorie « compte(s) par ligne » de l'annexe 1 du décret n° 2019-851, il résulte de l'instruction que :
- Si les comptes de ligne ont été transmis pour les années 2016 à 2019, les éléments correspondant à la « *méthode d'affectation des charges et des produits aux comptes de ligne et analyse de l'impact financier des changements de méthode* » demeurent manquants.
  - Il en va de même s'agissant du « *détail et [de l']analyse de l'évolution de chaque poste de charges (ventilées a minima selon les catégories : charges de circulation, charges au sol, charges de matériel roulant dont les charges de maintenance, charges de distribution, charges de structures, charges financières et amortissements non compris dans les charges de matériel roulant, charges des gares de la ligne conventionnées dans le contrat) et de recettes (année A / année A-1)* », pour lesquels aucun document n'a été transmis et qui ne peuvent être déduits des autres éléments communiqués. L'Autorité relève en effet que les comptes de ligne transmis à la Région ne présentent pas l'ensemble des postes de charges visés à l'annexe 1 du décret n° 2019-851, qui auraient permis *a minima* à la Région d'évaluer l'évolution de ces charges. En effet, les seuls postes de charges listés dans l'annexe 1 du décret n° 2019-851 qui ont été présentés dans les comptes de ligne transmis à la Région sont les charges de matériel roulant, les charges de distribution et les recettes (« *recettes directes du trafic* »).

#### • Éléments transversaux

77. S'agissant, en premier lieu, de la « *documentation décrivant l'élaboration de la comptabilité analytique au niveau du contrat ainsi que par destination et par ligne* » mentionnée à l'annexe 1 du décret n° 2019-851, la Région soutient que SNCF Voyageurs a seulement fourni des documents de présentation non détaillés et non chiffrés. Elle ajoute que les principes exposés pour les comptes de résultat par nature et par destination ne sont pas accompagnés de clés de répartition pour passer d'un format à l'autre, et qu'il en va de même pour les comptes par ligne qui ne présentent que des « *clés régionales* » de répartition entre lignes, insuffisantes pour certains postes.

78. SNCF Voyageurs n'a pas contesté ces lacunes. Elle a proposé de compléter les éléments envoyés avec des explications plus détaillées, fin juin 2021.
79. L'Autorité constate que SNCF Voyageurs n'a effectué aucun envoi complémentaire à l'échéance qu'elle avait indiquée. En l'état, les documents transmis correspondent à des présentations très générales exposant le mode d'élaboration des comptes de ligne et le passage des comptes par nature aux comptes par destination, sans préciser la méthode permettant d'établir les comptes au niveau de la convention à partir des comptes sociaux de SNCF Voyageurs. Ces documents n'apportent, en outre, aucun élément chiffré ni méthodologique sur les montants à répartir ou sur les clés de répartition.
80. S'agissant, en second lieu, du « *glossaire définissant le contenu des postes de charges et des produits des comptes par nature et par destination* » visé à l'annexe 1 du décret n° 2019-851, il résulte des éléments du dossier qu'aucun document n'a été transmis.

• *Biens immobilisés*

81. S'agissant des documents figurant dans la catégorie « *biens immobilisés* », l'Autorité constate, en premier lieu, que bien que non identifiés comme telles au sein des documents transmis à la Région, il est possible de retrouver, à partir de l'ensemble des documents transmis par SNCF Voyageurs, certaines données correspondant à la « *liste des biens immobilisés* », en particulier s'agissant des informations fournies pour répondre à d'autres injonctions<sup>7</sup>. Ainsi, l'Autorité relève que cette liste des biens immobilisés a été communiquée pour le matériel roulant, pour les années 2016 à 2019. En revanche, la liste des biens hors matériel roulant a été fournie seulement pour l'année 2019, de sorte qu'il manque toutes les informations relatives à ces biens pour les exercices 2016, 2017 et 2018.
82. L'annexe 1 du décret n° 2019-851 susvisé prévoit, en deuxième lieu, que pour chaque bien immobilisé, « *la valeur d'origine et son éventuelle augmentation expliquée, date d'entrée, durée d'amortissement, cumul d'amortissement, valeur nette comptable, montant des subventions associées, charges de capital (amortissements et frais financiers)* » doit être communiquée. En l'espèce, l'Autorité constate qu'aucun élément n'a été transmis pour les exercices 2016, 2017 et 2018, à l'exception des informations relatives au matériel roulant. En outre, les éléments transmis à la Région s'agissant du matériel roulant (pour 2016 à 2019) et des biens hors matériel roulant (pour 2019), ne comportent aucun élément relatif aux frais financiers.
83. En troisième et dernier lieu, s'agissant des informations relatives aux « *investissements réalisés sur les biens immobilisés : dépenses de l'année A, subventions reçues l'année A, dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat de service public* », également visées à l'annexe 1 du décret n° 2019-851, l'Autorité rappelle qu'elle a enjoint à SNCF Voyageurs, dans la décision n° 2020-044, de transmettre à la Région les informations relatives aux investissements prévus sur les biens immobilisés, pour l'ensemble de la période couverte par la convention, en précisant le détail des dépenses prévisionnelles par année ainsi que les subventions correspondantes pour chacun de ces actifs, également de manière annuelle (point 114).
84. En l'espèce, la Région soutient que l'information demandée a été communiquée par SNCF Voyageurs par famille d'actif et non bien par bien.
85. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs précise qu'elle détaillera pour fin juin 2021, les biens concernés par ces investissements hors immobilisations en cours d'acquisition et hors construction à venir.

---

<sup>7</sup> Injonctions figurant aux points 45 et 177 de la décision n° 2020-044.

86. A l'échéance indiquée, SNCF Voyageurs n'a transmis aucun élément supplémentaire.
87. Toutefois, l'Autorité relève qu'aux termes de l'injonction, il n'incombait pas à SNCF Voyageurs de fournir une information bien par bien, mais uniquement par actif. En l'état, SNCF Voyageurs a bien communiqué l'ensemble des informations demandées sur ce point.

• *Conclusion*

88. Au vu de l'ensemble de ces éléments, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les informations suivantes :
- Au titre des éléments figurant dans la catégorie « *compte de résultat par nature* » :
    - le « *détail et l'analyse de l'évolution de chaque poste (année A / année A-1)* » pour les exercices 2016 à 2019 ;
    - l'ensemble des informations relatives à l'« *estimation de l'impact financier des changements de règles de gestion, par ligne de charge* », en présentant chaque évolution de règle de gestion et en précisant l'impact sur chaque poste de charges, et ce, pour les exercices 2016 à 2019 ;
    - l'ensemble des informations relatives au « *détail et l'analyse de l'évolution des postes de provisions* » pour les exercices 2016 à 2019.
  - Au titre des documents faisant partie de la catégorie « *compte par destination* » :
    - une table de passage présentant de manière exhaustive et intelligible le passage des comptes de résultat par nature aux comptes de résultat par destination, pour les exercices 2016 à 2019.
    - le « *détail et l'analyse de l'évolution de chaque poste (année A / année A-1)* » pour les exercices 2016 à 2019.
  - Au titre des données figurant dans la catégorie « *compte(s) par ligne* » :
    - la « *méthode d'affectation des charges et des produits aux comptes de ligne et [l']analyse de l'impact financier des changements de méthode* » pour les exercices 2016 à 2019 ;
    - le « *détail et l'analyse de l'évolution de chaque poste de charges (ventilées a minima selon les catégories : charges de circulation, charges au sol, charges de matériel roulant dont les charges de maintenance, charges de distribution, charges de structures, charges financières et amortissements non compris dans les charges de matériel roulant, charges des gares de la ligne conventionnées dans le contrat) et de recettes (année A / année A-1)* », pour les exercices 2016 à 2019.
  - Au titre des pièces faisant partie de la catégorie « *éléments transversaux* » :
    - la documentation décrivant l'élaboration de la comptabilité au niveau du contrat ainsi que par destination et par ligne présentant, 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 effectuée à chacune de ces mailles, notamment en ce qui concerne les frais de structure et les impôts et taxes ;

- le « *glossaire définissant le contenu des postes de charges et des produits des comptes par nature et par destination* ».
- Au titre des documents figurant dans la catégorie « *biens immobilisés* » :
  - la liste des biens immobilisés hors matériel roulant, pour les exercices 2016, 2017 et 2018 ;
  - pour chaque bien hors matériel roulant : la valeur d'origine et son éventuelle augmentation expliquée, la date d'entrée, la durée d'amortissement, le cumul d'amortissement, la valeur nette comptable, le montant des subventions associées, les charges de capital (amortissements et frais financiers) pour les exercices 2016, 2017 et 2018.
  - pour chaque bien, comprenant matériel roulant et biens hors matériel roulant : les frais financiers correspondants, pour les exercices 2016 à 2019.

## 2.2.2. Comptes de résultat par nature et par destination pour l'exercice 2020

### a. Droit applicable

89. Au titre des informations relevant du champ d'application de l'article L. 2121-19 du code des transports, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de 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 (point 114).

### b. Manquements identifiés

90. En l'espèce, un document a été transmis par SNCF Voyageurs pour répondre à cette injonction, avant que la Région ne saisisse l'Autorité (le 15 janvier 2021).
91. La Région estime que les hypothèses utilisées pour établir ces comptes ne sont pas indiquées et qu'il n'est fait mention que d'un objectif de rattrapage du faible résultat de l'exercice 2019.
92. SNCF Voyageurs a proposé de décrire les hypothèses retenues dans le document qu'elle a communiqué à la Région, dans un nouvel envoi à la fin du mois de juin 2021.
93. SNCF Voyageurs n'a cependant effectué aucun envoi complémentaire à l'échéance qu'elle avait indiquée.
94. L'Autorité observe que le document communiqué par SNCF Voyageurs présente les comptes de résultat prévisionnels par nature et par destination au même format que les comptes de résultat par nature et par destination réalisés.
95. Toutefois, aucune note explicative n'accompagne cet envoi, alors qu'il résulte de l'injonction que SNCF Voyageurs doit également fournir des précisions sur les hypothèses utilisées pour déterminer les comptes prévisionnels de résultat par nature et par destination. En l'absence de transmission de ces éléments complémentaires, SNCF Voyageurs n'a pas satisfait à cette injonction.

96. Par conséquent, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région des précisions sur les hypothèses utilisées pour déterminer les comptes de résultat prévisionnels par nature et par destination pour l'exercice 2020.

### 2.2.3. Consommations en combustible

#### a. Droit applicable

97. Dans la mesure où les consommations en combustible figurent parmi les charges d'énergie et constituent des données relatives à l'organisation et à l'exécution du contrat de service public, l'Autorité a enjoint 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 doivent être communiquées pour l'ensemble de la Convention TER ainsi que pour chaque lot défini dans l'avis de pré-information (point 122).

#### b. Manquements identifiés

98. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait transmis trois documents à la Région en réponse à cette injonction (deux documents le 8 octobre 2020 et un autre le 17 décembre 2020).
99. La Région soutient que les données communiquées sont insatisfaisantes et incomplètes. Elle observe que pour les consommations théoriques, les consommations électriques ne sont pas renseignées pour les véhicules bimodes, et que les unités de consommation ne sont pas indiquées. Elle dit « *ignorer s'il s'agit des consommations théoriques ou relevées* » et observe que les consommations des matériels loués ne sont pas fournies par SNCF Voyageurs.
100. SNCF Voyageurs répond que les unités ont bien été indiquées, que les consommations ont bien été affichées en théorique (données constructeur) ou en réalisé. S'agissant des matériels roulants loués, SNCF Voyageurs indique en réponse à la mesure d'instruction n° 1 qu'elle fournira ces données pour fin juillet 2021.
101. L'Autorité observe que les données fournies par SNCF Voyageurs sont globalement satisfaisantes, et qu'il n'y a pas lieu de la mettre en demeure de les compléter.

### 2.2.4. Volume et détail des prestations effectuées par la direction de la sûreté

#### a. Droit applicable

102. L'annexe 1 du décret n° 2019-851 susvisé prévoit que l'AOT peut demander à l'entreprise fournissant des services publics de transport ferroviaire de voyageurs la communication du « *volume et [du] détail de prestations SUGE consacrées au réseau concerné* ».
103. Sur ce fondement, l'Autorité a enjoint 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, et les données prévisionnelles pour l'exercice en cours, ainsi que de « détourner » l'ensemble de ces informations,

pour les mêmes exercices, pour chacun des dix lots définis dans l'avis de pré-information (point 133).

#### b. Manquements identifiés

104. A la date de la saisine de l'Autorité, SNCF Voyageurs avait transmis deux documents à la Région en réponse à cette injonction (un document le 6 novembre 2020 et un autre le 15 janvier 2021).
105. La Région fait valoir que l'information communiquée ne l'a pas été par lot ou par ligne. Elle estime également que l'information n'est pas assez détaillée, dans la mesure, notamment, où les unités d'œuvre ne sont pas indiquées.
106. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs précise, s'agissant des unités d'œuvre, que le premier fichier indiquait « *les heures* » et qu'il en va de même pour le deuxième fichier. Elle soutient, en outre, que le détail des missions est celui repris au document de référence sûreté (« DRS ») et indique qu'elle fournira, dans un envoi complémentaire, une information plus détaillée par prestation. S'agissant de la communication des informations requises à la maille des lots, SNCF Voyageurs indique ne pas disposer de l'affectation des trains par lot, et qu'en conséquence, elle procédera elle-même à cette répartition.
107. SNCF Voyageurs n'a cependant effectué aucun envoi complémentaire à l'échéance qu'elle avait indiquée.
108. Dans ces circonstances, l'Autorité constate que SNCF Voyageurs n'a pas transmis une information suffisamment précise pour respecter l'injonction de la décision n° 2020-044. Elle rappelle, qu'aux termes de la décision et du VII de l'article 3 du décret n° 2019-851, « *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* ». Ainsi, le « *volume* » des prestations que devait communiquer SNCF Voyageurs visait tant le nombre d'heures que le nombre de prestations effectuées par la SUGE. Or ce dernier n'est pas renseigné dans les documents transmis à la Région. En outre, en sus de la catégorie de prestation concernée, le « *détail* » des prestations aurait dû inclure le lieu d'exécution des prestations (par exemple la gare), ainsi que les sous-catégories de chaque élément (par exemple, aux termes du reporting traditionnellement effectué par la SUGE, la « *sécurisation des gares* » comporte deux sous-catégories : « *ouverture/fermeture gare* » et « *surveillance de gare* »). Enfin, l'Autorité relève que SNCF Voyageurs n'a pas transmis les informations au périmètre requis, qui incluait la maille des lots.
109. Par conséquent, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de compléter les informations envoyées, en communiquant à la Région le volume, incluant le nombre de prestations, et le détail, y compris le lieu d'exécution des prestations et les sous-catégories, des prestations effectuées par la SUGE de la SNCF sur l'ensemble du périmètre de la Convention TER pour les exercices 2016 à 2019, et les données prévisionnelles pour l'exercice 2020, ainsi que de « *détourer* » le volume et le détail des prestations, pour les mêmes exercices, pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020.

## 2.2.5. Etat des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution du service public

### a. Droit applicable

110. L'Autorité a relevé, dans la décision n° 2020-044, que l'article 5 du décret n° 2019-851 susvisé, qui liste les informations devant être mises à la disposition des candidats à un appel d'offres, 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* ». Bien que ces données ne figurent pas à l'annexe 1 du décret précité, elles font partie des informations relatives à l'organisation et à l'exécution du service public de transport de voyageurs, dont dispose l'opérateur sortant. En conséquence, elles doivent être communiquées en amont à la Région sur le fondement de l'article L. 2121-19 du code des transports.
111. En conséquence, il a été enjoint 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 devaient être communiquées bien par bien, celles sur le coût d'entretien des matériels devaient être transmises pour chaque matériel ou, à défaut de disposer d'un coût unitaire, par type de matériel. En outre, ces informations devaient 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 (point 143).

### b. Manquements identifiés

112. S'agissant de l'état des biens meubles, immeubles et immatériels, utilisés pour l'exécution de la convention TER, SNCF Voyageurs n'avait transmis, à la date de la saisine de l'Autorité, aucune information à la Région pour satisfaire à cette injonction.
113. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a néanmoins indiqué qu'elle enverrait, pour la fin juillet 2021, les données issues d'un indicateur conventionnel permettant de connaître l'état comptable des biens en service. SNCF Voyageurs indique également qu'elle utilisera une clé de répartition basée sur la localisation des biens pour communiquer une information à la maille des lots.
114. Au regard des éléments du dossier, l'Autorité constate qu'aucun document n'a été transmis. Par conséquent, SNCF Voyageurs n'a pas répondu à l'injonction qui lui était faite. En outre, l'Autorité rappelle qu'il incombe à SNCF Voyageurs de fournir une information sur l'état de fonctionnement et d'entretien des biens, et non sur l'état comptable de ces derniers.
115. Il y a donc lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'état, bien par bien, des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution de la convention TER, sur le périmètre de la convention et des lots définis dans l'avis de pré-information, pour les exercices 2016 à 2020.

## 2.2.6. Coût d'entretien des biens meubles, immeubles et immatériels utilisés pour l'exécution du service public

### a. Droit applicable

116. Eu égard aux dispositions du décret n° 2019-851, l'Autorité a également enjoint à SNCF Voyageurs de transmettre à la Région, aux mêmes mailles géographique et temporelle, le

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 (point 143), sur le fondement de l'article L. 2121-19 du code des transports.

#### b. Manquements identifiés

117. A la date à laquelle la Région a saisi l'Autorité, huit documents avaient été fournis par SNCF Voyageurs en exécution de cette injonction (un document le 9 novembre 2020 et sept documents le 17 décembre 2020). Ces documents présentent les données de coût comptable d'entretien issues de la comptabilité à un niveau global : coût d'entretien des voies, de matériel de vente et client, de matériel contrôle client, de bâtiment et autre entretien technique.
118. La Région fait valoir que les informations demandées n'ont pas été communiquées au périmètre des lots. En outre, elle estime que SNCF Voyageurs a fourni des charges d'entretien par catégorie comptable, et non bien par bien comme le lui enjoignait la décision n° 2020-044. A défaut de coût unitaire d'entretien, elle reproche à SNCF Voyageurs de ne pas non plus lui avoir transmis une information par matériel ou par type de matériel.
119. SNCF Voyageurs soutient qu'elle ne connaît pas le choix de la Région en matière d'affectation des actifs aux lots. Elle indique, par ailleurs, qu'elle ne dispose d'aucun suivi de l'entretien des actifs bien par bien, hormis celui des matériels roulants déjà transmis à la Région. Elle précise que les factures d'entretien renvoient à des forfaits d'entretien, qui ne détaillent pas les opérations d'entretien par bien, ni même les biens concernés.
120. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs s'est cependant engagée à effectuer l'envoi de nouvelles informations, pour fin septembre 2021, consistant à « réaliser un inventaire de factures sur une période d'un trimestre et confronter le résultat aux attentes de la Région pour vérifier la pertinence de cette proposition, avant de l'étendre à la période souhaitée ». S'agissant des informations à transmettre à la maille géographique des lots, SNCF Voyageurs indique qu'elle procédera elle-même à une répartition des matériels roulants par lot, à partir de l'information de l'affectation des séries de matériels roulants au train puis des trains aux lots.
121. L'Autorité rappelle que l'injonction figurant au point 143 de la décision n° 2020-044 portait sur la transmission de coûts d'entretien par type de matériel, et non sur la communication des seules données comptables de charges par nature de bien, comme celles issues des documents produits par SNCF Voyageurs, qui ne sauraient constituer une information suffisante pour garantir l'égalité de traitement entre les candidats dans le cadre d'une procédure de mise en concurrence.
122. Par conséquent, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le 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, sur le périmètre de la convention et de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information, pour les exercices 2016 à 2020.

### 2.3. Sur l'absence de transmission des informations relatives au matériel roulant

123. Comme il a été indiqué aux points 8 à 10 de la présente décision, les informations relatives à l'offre de TERGV, y compris celles qui ne seraient pas listées à l'article 13 du décret n° 2019-851 en vigueur devraient être communiquées à la Région sur le fondement de l'article L. 2121-19 du code des transports, dès lors qu'elles peuvent être considérées comme relatives à l'organisation ou à l'exécution du service public de transport ferroviaire figurant dans la Convention TER.

124. En revanche, l'Autorité a déjà souligné dans la décision n° 2020-044 (point 152) que les services assurés par les TERGV ne faisant pas partie des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, il n'y avait pas lieu d'affecter aux lots les matériels roulants utilisés pour l'exécution de ces services.

### 2.3.1. Informations relatives au type de matériel roulant, incluant l'offre TERGV

#### a. Droit applicable

125. L'annexe 1 du décret n° 2019-851 mentionne les types de matériel roulant, au titre des informations devant être communiquées à l'autorité organisatrice de transport en application du dernier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a rappelé que la communication de ces données était indispensable pour permettre à la Région de connaître le matériel roulant affecté au périmètre du contrat de service public, y compris celui affecté à l'offre TERGV et à l'offre SNCB.
126. Ainsi, elle a enjoint 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 (point 153).

#### b. Manquements identifiés

127. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué deux documents pour répondre à l'injonction (un document le 7 septembre 2020 et un document le 3 décembre 2020).
128. La Région relève que l'année 2020 n'est pas renseignée dans les documents transmis, et que les tableaux ne comportent que les catégories de matériel, sans aucune précision permettant de faire le lien avec le service. En outre, elle constate qu'aucun élément n'est fourni concernant l'offre TERGV.
129. SNCF Voyageurs soutient, d'une part, que les informations relatives à l'offre TERGV ont bien été transmises le 3 décembre 2020, et, d'autre part, que la demande de la Région relative à l'établissement d'un lien entre les matériels roulants et le service est une nouvelle demande, qui n'était pas requise par la décision n° 2020-044.
130. L'Autorité observe que les documents transmis par SNCF Voyageurs répondent principalement à l'injonction, y compris pour ce qui concerne l'offre TERGV, mais qu'aucune information n'a été transmise à l'échelle de la Convention TER pour 2020. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les informations relatives au type de matériel roulant pour l'ensemble de la Convention TER pour l'exercice 2020.

### 2.3.2. Séries, sous-séries, variantes du matériel roulant

#### a. Droit applicable

131. L'annexe 1 du décret n° 2019-851 mentionne les séries, sous-séries, variantes du matériel roulant, au titre des informations devant être regardées, de manière irréfragable, comme remplissant les conditions mentionnées au premier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a rappelé que la communication de ces

données était nécessaire pour permettre à la Région de connaître les caractéristiques du matériel roulant affecté au périmètre du contrat de service public, et précisé que la Région devait bénéficier d'une vision historique afin d'appréhender les évolutions passées.

132. Ainsi, elle a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les séries, sous-séries, variantes du matériel roulant utilisé pour l'ensemble de la Convention TER, y compris l'offre TERGV, ainsi qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 pour la période 2016 à 2019 et pour l'année 2020, en précisant également la sous-série ou variante du type de matériel roulant pour l'offre SNCB (point 156).

#### b. Manquements identifiés

133. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué six documents pour répondre à l'injonction de la décision n° 2020-044 (un document le 7 septembre 2020, un document le 3 décembre 2020, trois documents concernant spécifiquement l'offre SNCB le 15 janvier 2021, et un document le 15 février 2021).
134. La Région relève que les documents transmis ne donnent aucune information ni à la maille des lots, ni pour l'année 2020. De la même façon que pour le type de matériel roulant, la Région indique que les documents ne présentent pas de lien avec le service. Enfin, elle considère qu'aucune information n'est fournie pour l'offre TERGV.
135. SNCF Voyageurs rappelle qu'elle a fourni des éléments pour l'exercice 2020 au cours de l'instruction de la décision n° 2020-044. Elle précise avoir communiqué les informations relatives au matériel roulant utilisé pour l'offre TERGV, ainsi que celles relatives au matériel roulant utilisé pour l'offre SNCB. Par ailleurs, SNCF Voyageurs indique, comme elle l'a fait pour les types de matériel roulant, que la décision n° 2020-044 ne lui enjoignait pas d'établir un lien entre les matériels roulants et le service. Enfin, dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a proposé de compléter les éléments transmis en répartissant l'affectation des matériels roulants aux différents lots, en utilisant une clé de répartition des matériels roulants par lot à partir de l'information de l'affectation des séries de matériel roulant au train puis des trains aux lots, pour la fin du mois de juillet 2021.
136. L'Autorité observe que SNCF Voyageurs n'a fourni aucune donnée historique pour les exercices 2016 à 2018 concernant le matériel roulant utilisé pour l'offre TERGV. En outre, SNCF Voyageurs n'a pas précisé, dans le fichier « *données SNCB réponses* » adressé à la Région le 15 janvier 2021, la maille temporelle des données fournies relativement au matériel roulant utilisé pour l'offre SNCB.
137. Enfin, l'Autorité relève qu'à l'échéance indiquée par SNCF Voyageurs, celle-ci n'avait pas communiqué les séries, sous-séries, et variantes du matériel roulant au périmètre des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, pour les exercices 2016 à 2018.
138. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les séries, sous séries, et variantes du matériel roulant utilisé pour l'exécution du service public faisant l'objet de la Convention TER hormis le matériel roulant utilisé pour l'offre TERGV, pour les exercices 2016 à 2018, à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020. En outre, SNCF Voyageurs est **mise en demeure** de communiquer les séries, sous séries et variantes du matériel roulant utilisé pour l'offre TERGV pour les exercices 2016 à 2018, et de préciser si les éléments figurant dans le fichier « *données SNCB réponses* » adressé à la Région le 15 janvier 2021 sont valables pour l'ensemble de la période 2016 – 2020 et de les compléter, le cas échéant.

### 2.3.3. Liste des matériels roulants en service, hors service, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV

#### a. Droit applicable

139. La connaissance de la liste des matériels roulants en service et hors service affectés à l'exécution du service public doit permettre à la Région de connaître leurs caractéristiques, afin notamment de définir le matériel roulant qu'elle affectera à chacun des lots. Cette information, visée à l'annexe 1 du décret n° 2019-851 fait partie des données devant être transmises à l'autorité organisatrice compétente en application du dernier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports.
140. Ainsi, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région la liste des matériels roulants en service et hors service pour l'ensemble de la convention TER, y compris pour les offres SNCB et TERGV, ces informations devant également être détaillées pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 et communiquées pour la période 2016 à 2019 et pour l'année 2020 (point 159).

#### b. Manquements identifiés

141. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué cinq documents pour répondre à l'injonction (un document le 7 septembre 2020, un document le 3 décembre 2020, trois documents concernant spécifiquement l'offre SNCB le 15 janvier 2021).
142. La Région relève que les documents transmis ne donnent aucune information à la maille des lots, ni aucune information pour l'année 2020. En outre, de la même façon que pour le type de matériel roulant, et pour les séries, sous séries et variantes, la Région indique que les documents ne présentent pas de lien avec le service.
143. SNCF Voyageurs indique qu'elle a fourni les informations relatives au matériel roulant utilisé pour l'offre TERGV, celles relatives aux matériels roulants utilisés pour l'offre SNCB, ainsi que celles relatives aux autres matériels roulants utilisés pour la Convention TER pour l'exercice 2020, à l'échelle des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020. Par ailleurs, SNCF Voyageurs indique, comme elle l'a fait pour les types de matériel roulant et pour les séries, sous séries et variantes du matériel roulant, que la décision n° 2020-044 ne lui enjoignait pas d'établir un lien entre les matériels roulants et le service. Enfin, dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a proposé de compléter les éléments transmis en répartissant les matériels roulants sur les différents lots, à l'exclusion des services de TERGV, pour fin juillet 2021 en utilisant une clé de répartition des matériels roulants par lot à partir de l'information de l'affectation des séries de matériels roulants au train puis des trains aux lots.
144. L'Autorité observe que, pour l'année 2020, SNCF Voyageurs n'a fourni aucune information relative à la liste du matériel roulant en service et hors service utilisé pour la Convention TER (hormis le matériel roulant utilisé pour l'offre TERGV et l'offre SNCB). De plus, SNCF Voyageurs n'a fourni aucune information à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, contrairement à sa proposition figurant en réponse à la mesure d'instruction n° 1.
145. En outre, aucune information relative au matériel roulant utilisé pour l'offre TERGV n'a été fournie pour les années 2016 à 2018. Enfin, concernant les matériels roulants utilisés pour l'offre SNCB, SNCF Voyageurs n'a transmis qu'une date prévisionnelle de « mise hors service » du matériel roulant, ce qui ne répond pas à l'injonction prononcée par l'Autorité.

146. Par ailleurs, l'Autorité observe que, dans le document « 159\_saisine\_ART\_20200907 » transmis par SNCF Voyageurs au format Excel, certaines données des années 2016, 2018 et 2019 sont illisibles, et ne permettent pas de déduire si le matériel roulant concerné était en service ou hors service.
147. Il résulte de ces éléments qu'il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région la liste des matériels roulants en service et hors service (i) utilisés pour l'offre TERGV pour les exercices 2016 à 2018 et ceux (ii) utilisés pour l'offre SNCB pour les exercices 2016 à 2020.
148. Pour ce qui concerne les autres matériels roulants utilisés pour l'exécution de la Convention TER, SNCF Voyageurs est **mise en demeure** de communiquer à la Région la liste des matériels roulants en service et hors service (iii) pour les exercices 2016, 2018 et 2020 dans un format lisible en modifiant le document « 159\_saisine\_ART\_20200907 » déjà transmis, ainsi que (iv) pour les exercices 2016 à 2018 et 2020, à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020.

#### **2.3.4. Matricules des matériels roulants utilisés pour l'ensemble de la Convention TER, accompagnés d'un tableau de correspondance entre les matricules internes SNCF/SNCB et l'immatriculation au format RNV**

##### **a. Droit applicable**

149. Après avoir relevé que le matricule des matériels roulants figurait à l'annexe 1 du décret n° 2019-851, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer des 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 du Registre National des Véhicules (RNV), pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que pour l'année 2020 (point 163).

##### **b. Manquements identifiés**

150. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué quatre documents pour répondre à l'injonction (un document le 7 septembre 2020, trois documents concernant spécifiquement l'offre SNCB le 15 janvier 2021).
151. La Région relève que les documents transmis ne donnent aucune information quant à l'année 2020, ni aucune information pour l'offre TERGV.
152. SNCF Voyageurs indique qu'en application de l'article 13 du décret n° 2019-851, elle n'a pas à fournir les matricules des matériels roulants affectés à l'offre TERGV dans la mesure où cette information n'est pas listée au a) du 2° de l'article 13, s'agissant d'un service public de transport ferroviaire de voyageurs adaptant les conditions d'exploitation d'un service librement organisé au sens de l'article 12 du décret. Elle ajoute au demeurant que l'offre TERGV n'étant pas construite sur un parc de rames dédié par le propriétaire du matériel, aucun matricule ne peut être communiqué.
153. L'Autorité observe que SNCF Voyageurs n'a fourni aucune information pour l'année 2020 et que les informations fournies pour les années précédentes contiennent parfois des erreurs et approximations. Ainsi, le document transmis par SNCF Voyageurs mentionne des matériels roulants qui ne sont plus en circulation depuis plusieurs années (X4300 et X4500). Or, seuls les

matricules des matériels roulants utilisés pour l'exécution de la Convention TER pendant les exercices 2016 à 2020 devaient être communiqués.

154. En outre, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs n'a pas précisé la maille temporelle des données fournies concernant l'offre SNCB. Par ailleurs concernant l'offre TERGV, l'Autorité rappelle que, quand bien même les données relatives aux matricules des matériels roulants ne figureraient pas au a) du 2° de l'article 13 du décret n° 2019-851 modifié, elles doivent être communiquées en application de l'article L. 2121-19 du code des transports dès lors qu'elles portent sur un service public de transport ferroviaire inclus dans la Convention TER.
155. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs, d'une part, de communiquer à la Région le fichier «163\_saisine\_ART\_20200907», expurgé de ses erreurs et approximations, et complété des matricules des matériels roulants utilisés pour l'année 2020, et d'autre part, de préciser à la Région si les éléments figurant dans le fichier « données SNCB réponses » adressé à la Région le 15 janvier 2021 sont valables pour l'ensemble de la période 2016 – 2020, et, le cas échéant, de communiquer à la Région l'ensemble des informations figurant au point 163 de la décision n° 2020-044.
156. Par ailleurs, SNCF Voyageurs est **mise en demeure** de communiquer à la Région les matricules des matériels roulants utilisés pour l'offre TERGV, accompagnés d'un tableau de correspondance entre les matricules internes de SNCF et l'immatriculation au format du Registre National des Véhicules (RNV), pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que pour l'année 2020.
157. En revanche, dans la mesure où la Région n'a pas relevé l'absence de transmission de ces informations à la maille géographique des lots, l'Autorité considère qu'il n'y a pas lieu de mettre en demeure SNCF Voyageurs de les communiquer.

### 2.3.5. Identité des propriétaires des matériels roulants utilisés pour l'exploitation du service régional

#### a. Droit applicable

158. Ainsi que l'Autorité l'a rappelé dans la décision n° 2020-044, la communication de l'identité du propriétaire des matériels roulants utilisés pour l'exécution du contrat de service public permet à la Région de disposer d'une vision affinée de la gestion de la Convention et d'identifier d'éventuels changements de propriétaires. Constatant que cette information figure à l'annexe 1 du décret n° 2019-851, et que sa communication à la Région est requise en application de l'article L. 2121-19 du code des transports, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'identité des propriétaires des matériels roulants utilisés pour l'ensemble de la Convention TER ainsi qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, pour la période 2016 à 2019 et pour l'année 2020 (point 166).

#### b. Manquements identifiés

159. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué un document pour répondre à l'injonction, le 7 septembre 2020.
160. La Région relève qu'aucune information n'est donnée pour l'année 2020, ni aucune information concernant les matériels roulants utilisés pour les offres TERGV et SNCB.
161. SNCF Voyageurs précise qu'elle est bien propriétaire du matériel roulant nécessaire à la production de l'offre TERGV, de la même façon que SNCB est propriétaire du matériel roulant

utilisé pour l'offre SNCB. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, elle a indiqué qu'elle compléterait le document transmis avec une affectation des matériels roulants aux lots, pour la fin du mois de juillet 2021, en utilisant une clé de répartition des matériels roulants par lot à partir de l'information de l'affectation des séries de matériel roulant au train puis des trains aux lots.

162. L'Autorité observe que SNCF Voyageurs n'a fourni aucune information pour l'année 2020, ni aucune information à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information pour l'ensemble des exercices 2016 à 2020, contrairement à ce qu'elle avait proposé en réponse à la mesure d'instruction n° 1.
163. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'identité du propriétaire des matériels roulants utilisés pour l'année 2020. Dans la mesure où la Région n'a pas contesté l'absence de transmission de ces informations à la maille géographique des lots, l'Autorité considère qu'il n'y a pas lieu de mettre en demeure SNCF Voyageurs de les communiquer.

### **2.3.6. Dates de première mise en service du matériel roulant utilisé pour la convention TER, y compris pour l'offre SNCB et l'offre TERGV**

#### **a. Droit applicable**

164. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a enjoint 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 du 13 février 2020. Le parc de matériel roulant concerné est celui en service à la date de publication de l'avis de pré-information du 13 février 2020 (point 169).

#### **b. Manquements identifiés**

165. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué quatre documents pour répondre à l'injonction de la décision n° 2020-044 (un document le 7 septembre 2020, et trois documents concernant spécifiquement l'offre SNCB, le 15 janvier 2021).
166. La Région relève qu'elle a reçu une liste exhaustive des dates de mise en service des matériels roulants, sans affectation aux lots définis dans l'avis de pré-information, et qu'elle n'a reçu aucune information quant à l'offre de TERGV.
167. Pour ce qui concerne l'offre TERGV, SNCF Voyageurs indique qu'en application de l'article 13 du décret n° 2019-851 modifié, elle n'a pas à fournir les dates de première mise en service des matériels roulants affectés à l'offre TERGV dans la mesure où cette information n'est pas listée au a) du 2° de l'article 13, s'agissant d'un service public de transport ferroviaire de voyageurs adaptant les conditions d'exploitation d'un service librement organisé au sens de l'article 12 du décret. Elle ajoute au demeurant que l'offre TERGV n'étant pas construite sur un parc de rames dédié par le propriétaire du matériel, aucune date de mise en service ne peut être communiquée dès lors qu'il n'y a pas de matricule correspondant.
168. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a indiqué qu'elle compléterait le document transmis avec une affectation des matériels roulants aux lots, pour fin juillet 2021 en utilisant une clé de répartition des matériels roulants par lot à partir de l'information de l'affectation des séries de matériel roulant au train puis des trains aux lots.

169. Concernant les services de TERGV, l'Autorité rappelle que, quand bien même les données relatives aux dates de première mise en service des matériels roulants ne figureraient pas au a) du 2° de l'article 13 du décret n° 2019-851 modifié, elles doivent être communiquées en application de l'article L. 2121-19 du code des transports dès lors qu'elles portent sur un service public de transport ferroviaire, inclus dans la Convention TER. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les dates de première mise en service du matériel roulant utilisé pour l'offre TERGV.
170. Elle observe en outre qu'aucune information n'a été transmise à la maille des lots, et constate qu'il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les dates de première mise en service du matériel roulant utilisé pour la Convention TER, à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020.

### 2.3.7. 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

#### a. Droit applicable

171. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a enjoint 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 du 13 février 2020. Comme pour les dates de première mise en service, ces informations n'ayant pas vocation à évoluer d'un exercice à l'autre, seules celles relatives au parc de matériels roulants en service à la date de publication de l'avis de pré-information devaient être communiquées (point 172).

#### b. Manquements identifiés

172. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué quatre documents pour répondre à l'injonction (un document le 7 septembre 2020, et trois documents concernant spécifiquement l'offre SNCB le 15 janvier 2021).
173. La Région et SNCF Voyageurs ont fait des remarques identiques à celles développées pour les dates de première mise en service.
174. L'Autorité observe que, dans le fichier « 172\_saisine\_ART\_20200907 » fourni par SNCF Voyageurs, de nombreux matricules de matériels roulants sont illisibles, et tous ces matériels apparaissent comme radiés, de sorte que l'on peut s'interroger sur la fiabilité de l'information fournie par SNCF Voyageurs. En outre, pour certains matériels roulants, SNCF Voyageurs ne fournit pas d'information relative à la date de la dernière révision ou rénovation/modernisation (« N/A »), sans justification. Enfin, l'Autorité observe que les informations n'ont pas été fournies à la maille des lots. Par ailleurs, SNCF Voyageurs ne fournit aucune information relative au matériel roulant utilisé pour l'offre TERGV, bien que celles-ci soient communicables à la Région en application de l'article L. 2121-19 du code des transports.
175. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les dates de dernière révision et de rénovation/modernisation des matériels roulants utilisés pour l'ensemble de la Convention TER, y compris ceux utilisés pour l'offre TERGV, ainsi qu'à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020. L'Autorité sera particulièrement vigilante au caractère intelligible des données transmises.

### 2.3.8. Éléments comptables du parc de matériels roulants mentionnés dans l'annexe 1 du décret n° 2019-851

#### a. Droit applicable

176. Le total de la valeur brute, le cumul amortissement, la valeur nette comptable IFRS ou CRC, la subvention brute, la reprise de subvention cumulée, la subvention nette, la valeur nette comptable nette de subvention, pour le parc de matériels roulants utilisé pour l'exécution du contrat de service public, font partie des informations listées à l'annexe 1 du décret n° 2019-851 susvisé. C'est sur ce fondement que l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer ces informations en précisant, pour chaque actif, la méthode et la durée d'amortissement pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020, et ce, à la fois sur le périmètre de la Convention TER et sur celui des lots définis dans l'avis de pré-information (point 177).

#### b. Manquements identifiés

177. SNCF Voyageurs a communiqué un fichier à la Région (le 7 septembre 2020) en exécution de cette injonction.
178. La Région estime que le fichier en question ne précise pas la méthode de calcul de l'amortissement. En outre, elle indique que l'année 2020 est manquante.
179. SNCF Voyageurs précise, dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, qu'elle produira les informations relatives à l'année 2020, ainsi qu'un complément sur les modes de calcul, pour fin juillet 2021.
180. SNCF Voyageurs n'a cependant effectué aucun envoi complémentaire à l'échéance qu'elle avait indiquée.
181. Dans ces circonstances, l'Autorité relève que SNCF Voyageurs s'est abstenue de communiquer la méthode d'amortissement du parc de matériels roulants, ainsi que l'ensemble des informations comptables demandées pour l'exercice 2020, privant ainsi la Région de données essentielles pour lui permettre d'évaluer les charges liées à ces actifs et leur évolution.
182. Par conséquent, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les éléments comptables du parc de matériels roulants mentionnés dans l'annexe 1 du décret n° 2019-851 en précisant, pour chaque actif, la méthode et la durée d'amortissement pour l'exercice 2020, ainsi que la méthode d'amortissement du parc de matériels roulants pour les exercices 2016 à 2019.

### 2.3.9. 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

#### a. Droit applicable

183. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour l'ensemble des matériels roulants de la Convention TER, y compris ceux utilisés pour l'offre SNCB et 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 (point 180). La communication de ces informations devant 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.

#### b. Manquements identifiés

184. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs a communiqué quatre documents pour répondre à l'injonction (un document le 7 septembre 2020, et trois documents concernant spécifiquement l'offre SNCB le 15 janvier 2021).
185. La Région relève qu'elle n'a reçu aucune information à la maille des lots, ni aucune information concernant les matériels roulants utilisés pour l'offre TERGV.
186. Pour ce qui concerne le matériel roulant affecté à l'offre TERGV, SNCF Voyageurs indique que s'agissant d'un service public de transport ferroviaire de voyageurs adaptant les conditions d'exploitation d'un service librement organisé au sens de l'article 12 du décret n° 2019-851 modifié, elle n'est pas tenue de communiquer ces informations puisque le matériel n'a pas vocation à être transféré à la Région. Elle ajoute au demeurant que l'offre TERGV n'étant pas construite sur un parc de rames dédié par le propriétaire du matériel, aucune date de radiation ne peut être communiquée dès lors qu'il n'y a pas de matricule correspondant.
187. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a indiqué qu'elle compléterait le document transmis avec une affectation des matériels roulants aux lots, pour fin juillet 2021 en utilisant une clé de répartition des matériels roulants par lot à partir de l'information de l'affectation des séries de matériel roulant au train puis des trains aux lots.
188. Pour ce qui concerne les matériels roulants utilisés pour l'exécution de la Convention TER, hormis ceux affectés aux offres TERGV et SNCB, il résulte des éléments du dossier que SNCF Voyageurs a transmis un fichier comprenant, pour chaque matricule, les dates de radiation et les dates de pelliculage pour les matériels roulants affectés au parc TER Hauts-de-France. Pour autant, certaines lignes du fichier sont illisibles, en raison du fait que le matricule du matériel concerné est mal renseigné (lignes 229 à 340 du fichier Excel « 180\_saisine\_ART\_20200907 »). En outre, aucune information n'a été transmise à la maille des lots, contrairement à ce que SNCF Voyageurs a proposé au cours de l'instruction.
189. Pour ce qui concerne les matériels roulants utilisés pour l'offre TERGV, l'Autorité relève que SNCF Voyageurs ne fournit aucune information, bien que celles-ci soient communicables à la Région en application de l'article L. 2121-19 du code des transports.
190. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région dans un format exploitable, pour l'ensemble des matériels roulants de la Convention TER, y compris ceux utilisés pour l'offre TERGV, ainsi que sur le périmètre des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, 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. Le parc de matériel roulant concerné est celui en service à la date de publication de l'avis de pré-information.

## 2.3.10. Kilométrage commercial et kilométrage total de chaque rame du parc de matériel roulant

### a. Droit applicable

191. Les données relatives au kilométrage des matériels roulants utilisés pour l'exécution du contrat de service public sont visées à l'annexe 1 du décret n° 2019-851 et doivent être communiquées à la Région en application de l'article L. 2121-19 du code des transports. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a observé que la communication du kilométrage total (y compris les circulations non commerciales) et du kilométrage en ligne (circulations commerciales) était indispensable pour permettre à la Région 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* ».
192. Ainsi, l'Autorité a enjoint 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 du 13 février 2020, pour chacun des services annuels 2016 à 2019 (point 186).

### b. Manquements identifiés

193. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué sept documents pour répondre à l'injonction (deux documents le 9 octobre 2020, un document le 14 janvier 2021 et quatre documents le 15 janvier 2021, dont trois concernent spécifiquement l'offre SNCB).
194. La Région relève que les documents transmis ne donnent aucune information à la maille des lots, ni aucune information pour l'offre TERGV.
195. SNCF Voyageurs indique qu'en application de l'article 13 du décret n° 2019-851, modifié, elle n'a pas à fournir les kilométrages des matériels roulants affectés à l'offre TERGV dans la mesure où cette information n'est pas listée au a) du 2° de l'article 13, s'agissant d'un service public de transport ferroviaire de voyageurs adaptant les conditions d'exploitation d'un service librement organisé au sens de l'article 12 du décret. Elle ajoute au demeurant que l'offre TERGV n'étant pas construite sur un parc de rames dédié par le propriétaire du matériel, aucune information de kilométrage ne peut être communiquée dès lors qu'il n'y a pas de matricule correspondant.
196. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a précisé qu'elle fournirait, pour fin juillet 2021, une affectation des matériels roulants aux lots en utilisant une clé de répartition des matériels roulants par lot à partir de l'information de l'affectation des séries de matériel roulant au train puis des trains aux lots.
197. L'Autorité observe que SNCF Voyageurs n'a fourni aucune information à la maille des lots, contrairement à ce qu'elle avait proposé au cours de l'instruction.
198. Pour ce qui concerne les matériels roulants utilisés pour l'offre TERGV, l'Autorité relève que SNCF Voyageurs ne fournit aucune information relative au matériel roulant utilisé pour l'offre TERGV, bien que celles-ci soient communicables à la Région en application de l'article L. 2121-19 du code des transports.

199. Par ailleurs, l'Autorité relève que si les données fournies pour les matériels roulants affectés à l'offre SNCB ne semblent pas exploitables en l'état dans la mesure où n'est pas précisée la période sur laquelle le kilométrage a été relevé, la Région n'a pas fait état de ce défaut.
200. Enfin, s'agissant des informations transmises pour le matériel roulant TER, l'Autorité observe, comme elle l'avait déjà relevé dans la décision n° 2020-044 (point 185), que SNCF Voyageurs ne fournit pas toujours un kilométrage annuel. Ainsi pour le kilométrage total au titre des années 2016 à 2019, la donnée fournie représente le cumul kilométrique du matériel depuis une date non précisée. S'il est aisé de retrouver, par différence, le kilométrage total au titre de chacune des années 2017, 2018 et 2019 puisque SNCF Voyageurs fournit le kilométrage total cumulé pour les années 2016 à 2019, il est impossible de définir le kilométrage au titre de l'année 2016 puisque celui de 2015 n'est pas fourni. En outre, SNCF Voyageurs ne fournit aucun kilométrage commercial pour les années 2016 et 2017.
201. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les données relatives au kilométrage commercial de chaque rame du parc de matériel roulant utilisé pour la Convention TER, hormis ceux affectés à l'offre TERGV, pour les services annuels 2016 et 2017.
202. De plus, SNCF Voyageurs est **mise en demeure** de fournir les données relatives au kilométrage total de chaque rame du parc de matériel roulant utilisé pour la Convention TER, hormis ceux affectés à l'offre TERGV, pour le service annuel 2016.
203. Enfin, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les données relatives au kilométrage commercial et au kilométrage total de chaque rame de matériel roulant utilisé pour la Convention TER, pour chacun des services annuels 2016 à 2019, à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020.
204. Par ailleurs, SNCF Voyageurs est **mise en demeure** de communiquer à la Région les données relatives au kilométrage commercial et au kilométrage total de chaque rame de matériel roulant utilisé pour l'offre TERGV, pour chacun des services annuels 2016 à 2019.

### 2.3.11. Informations visées dans la catégorie « Principales caractéristiques des différents types de matériel roulant » de l'annexe 1 du décret n° 2019-851 pour chaque série, sous-série et/ou variante du matériel roulant

#### a. Droit applicable

205. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a considéré que la communication de l'ensemble des informations relatives aux principales caractéristiques du matériel roulant citées dans l'annexe 1 du décret n° 2019-851 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.
206. Il a ainsi été enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région pour chaque série, sous-série et/ou variante du matériel roulant utilisé pour la convention TER, y compris pour 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 des différents types de matériel roulant* » de l'annexe 1 du décret n° 2019-851, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020 (point 190).

## b. Manquements identifiés

207. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué six documents pour répondre à l'injonction (deux documents le 7 septembre 2020, un document le 17 décembre 2020 et trois documents concernant spécifiquement l'offre SNCB le 15 janvier 2021).
208. La Région relève qu'aucune information ne lui a été transmise à la maille des lots. Elle relève en outre que les informations transmises « *ne respectent pas le décret dans le sens où il manque notamment le principal centre de maintenance, ligne ou groupe de lignes d'affectation, le kilométrage, etc* ».
209. En substance, SNCF Voyageurs répond avoir transmis les informations mentionnées dans la catégorie « *Principales caractéristiques des différents types de matériel roulant* » de l'annexe 1 du décret n° 2019-851, et relève que les informations citées par la Région sont fournies par ailleurs, en application d'autres injonctions de la décision n° 2020-044. Concernant les informations à fournir à la maille des lots, SNCF Voyageurs a proposé en réponse à la mesure d'instruction n° 1 d'établir « *un tableau listant les lots avec la localisation des séries de MR utilisées au lot, en rajoutant le nom des répertoires où se trouvent les caractéristiques des matériels* » pour fin juillet 2021.
210. L'Autorité observe que, concernant les informations relatives aux matériels utilisés pour la Convention TER, le niveau d'information fourni dépend de la série de matériel roulant concernée. Par exemple, SNCF Voyageurs ne fournit aucune information sur le nombre d'assises par classe pour les matériels de type X72500 et X73500, alors qu'elle les fournit pour les matériels remorqués par des BB15000 et BB22000. De la même façon, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs ne fournit pas les dimensions des matériels remorqués par des BB15000 et BB22000 alors qu'elle les fournit pour les autres matériels TER. De même, SNCF Voyageurs ne fournit pas le nombre d'emplacements vélos sur les matériels X72500, X73500, X26500 4C et Z26500 5C. Enfin, la masse n'est fournie pour aucun des matériels roulants et la puissance n'est fournie que pour les V2N, VR2N, voitures corail, TGV et SNCB.
211. Par ailleurs, l'Autorité constate que, contrairement à ce qu'elle a annoncé en réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs n'a fourni aucune donnée à la maille des lots.
212. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de justifier les éléments manquants, et de communiquer à la Région pour chaque série, sous-série et/ou variante du matériel roulant utilisé pour la Convention TER, y compris pour 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 des différents types de matériel roulant* » de l'annexe 1 du décret n° 2019-851, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020, non communiquées jusqu'à présent.

### 2.3.12. Données relatives au matériel roulant loué pour l'ensemble de la convention TER

#### a. Droit applicable

213. Après avoir rappelé, dans la décision n° 2020-044, que la communication d'informations relatives au matériel roulant loué devait permettre à la Région de disposer d'un état des lieux exhaustif du dimensionnement du parc de matériel roulant, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région 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 de places 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 (point 194).

#### b. Manquements identifiés

214. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué deux documents pour répondre à cette injonction (le 8 septembre 2020).
215. La Région relève qu'aucune information ne lui a été transmise à la maille des lots. Elle indique ensuite qu'aucune information ne lui a été transmise pour 2020 et que les données relatives aux factures et au barème de location sont absentes. Enfin, la Région observe que, pour l'année 2019, les données transmises sont incomplètes en ce qu'elles ne précisent pas les compositions et nombre de places assises.
216. SNCF Voyageurs répond que les informations fournies sur 2019 donnent le barème par série et précisent les compositions et le nombre de places assises par série (ce qui n'existe pas pour les locomotives). Elle précise par ailleurs en réponse à la mesure d'instruction n° 1 qu'elle fournira les données relatives à l'année 2020 et celles à la maille des lots pour la fin juillet 2021.
217. L'Autorité observe que le fichier transmis pour les exercices 2016 à 2018 présente, par année, la série de matériel loué, le type de matériel (automoteur / locomotive), le montant des charges en euros, la composition type, le nombre de places en moyenne, le barème moyen, et le volume. Pour ce qui concerne le nombre de places assises, l'Autorité observe que l'annexe 1 du décret n° 2019-851 requiert la communication du nombre de places assises par catégorie (fixes / relevables / strapontins) et par classe, ce que SNCF Voyageurs ne transmet pas.
218. Pour ce qui concerne les factures, l'Autorité estime que ces données sont satisfaisantes dans la mesure où SNCF Voyageurs a bien présenté les montants qui lui sont facturés. En revanche, si le montant des barèmes est bien présenté par SNCF Voyageurs, l'Autorité constate que la nature des unités d'œuvre utilisées n'est pas précisée dans le document, alors qu'en principe elle dispose de ces informations (kilomètres caisse ou heures de temps d'utilisation, selon les matériels).
219. Pour ce qui concerne l'exercice 2019, l'Autorité observe, comme pour les exercices précédents, que les données concernant le nombre de places ne sont pas transmises par catégorie. La nature des unités d'œuvre est ici précisée.
220. Enfin, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs n'a transmis aucune information relative à l'exercice 2020, ni aucune information à la maille des lots, contrairement à ce qu'elle avait indiqué en réponse à la mesure d'instruction n° 1.
221. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région 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, pour l'exercice 2020. De plus, SNCF Voyageurs est **mise en demeure** de compléter les données relatives au nombre de places assises par catégorie et par classe, transmises pour les exercices 2016 à 2019. Enfin, SNCF Voyageurs est **mise en demeure** de préciser la nature des unités d'œuvre permettant d'évaluer les barèmes de location, pour les exercices 2016 à 2018.

### 2.3.13. Emplacement et volume des réserves d'exploitation

#### a. Droit applicable

222. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a relevé que la communication des informations relatives aux réserves d'exploitation, visées à l'annexe 1 du décret n° 2019-851, était indispensable pour permettre à la Région de disposer d'une vision exacte du parc de matériel roulant engagé, en maintenance et en réserve, pour assurer le service et anticiper les périodes d'indisponibilité de chaque matériel.
223. Ainsi, elle a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, 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 du 13 février 2020 pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020 (point 197).

#### b. Manquements identifiés

224. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué deux documents pour répondre à cette injonction (un document le 7 septembre 2020 et un document le 15 janvier 2021).
225. La Région relève le caractère insatisfaisant et incomplet des éléments reçus : aucune information n'a été transmise à la maille géographique des lots, et les fichiers ne précisent pas l'année concernée. Elle indique également ne disposer d'aucun élément permettant de faire le lien entre cette réserve, le service et le parc engagé en exploitation.
226. SNCF Voyageurs indique qu'en raison de la nature même de la réserve, celle-ci n'a pu être affectée aux lots dans l'attente d'une communication par la Région des choix d'affectation des matériels roulants aux lots. Pour autant, elle a proposé, en réponse à la mesure d'instruction n° 1, de réaliser cette affectation, à dire d'expert, pour fin juillet 2021. Elle souligne ensuite que la décision n° 2020-044 ne lui imposait pas d'établir un lien entre la réserve d'exploitation, le service et le parc engagé en exploitation.
227. L'Autorité observe que SNCF Voyageurs a bien communiqué à la Région, pour chaque type de jour, l'emplacement et le volume des réserves d'exploitation à l'échelle de la convention TER, mais que l'information n'est pas transmise au périmètre des lots.
228. En outre, l'analyse des fichiers transmis montre que s'il est évident que l'un des fichiers fournis concerne l'année 2020, il n'est pas certain que l'autre fichier, qui comprend exactement les mêmes données, concerne les années 2016 à 2019.
229. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région 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 du 13 février 2020 pour les exercices 2016 à 2019.

## 2.3.14. Eléments relatifs à la fiabilité du matériel roulant

### a. Droit applicable

230. La communication des éléments relatifs à la fiabilité du matériel roulant, cités à l'annexe 1 du décret n° 2019-851, est requise en application de l'article L. 2121-19 du code des transports dans la mesure où ces données permettent à la Région de vérifier si une série de matériel est plus sensible à un type de pannes.
231. Ainsi, l'Autorité a enjoint 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 1 du décret n° 2019-851. Ces informations devaient être communiquées, pour les mêmes périodes, au périmètre de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information (point 203).

### b. Manquements identifiés

232. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué trois documents pour répondre à l'injonction (respectivement les 7 septembre 2020, 17 décembre 2020 et 19 février 2021).
233. La Région estime que les données transmises sont insatisfaisantes et incomplètes, dans la mesure où la maille géographique des lots n'est renseignée que pour l'année 2019. Elle observe également que seules les années 2019 et 2020 sont renseignées, et déplore l'absence de données sur certains matériels utilisés pour la Convention TER (Z24500, X GC – X76500, BGC, voiture corail) ainsi que sur le matériel SNCB. Elle relève enfin que les données transmises ne détaillent pas suffisamment les matériels concernés.
234. SNCF Voyageurs estime qu'elle a bien fourni le taux d'incident depuis 2016 par série de matériel, comme prévu par le décret n° 2019-851. Elle précise par ailleurs que SNCB n'a pas répondu à sa sollicitation concernant la fiabilité du matériel roulant et que, concernant le matériel roulant affecté à l'offre TERGV, certaines données ont été transmises pour les années 2019 et 2020, bien que, selon elle, la communication de ces informations n'était pas requise en application de l'article 13 du décret n° 2019-851, modifié. SNCF Voyageurs a indiqué, en réponse à la mesure d'instruction n° 1, qu'elle serait en mesure de fournir ces données à la maille des lots pour la fin du mois de juillet 2021, en utilisant une clé de répartition des matériels roulants par lot à partir de l'information de l'affectation des séries de matériel roulant au train puis des trains aux lots.
235. L'Autorité relève qu'elle avait enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour chaque matériel roulant, les éléments relatifs à la fiabilité du matériel roulant mentionnés à l'annexe 1 du décret 2019-851. Or, sont mentionnés à l'annexe 1 non seulement les taux d'incident, mais également la qualification du niveau d'incident et le type de panne organe touché (par fonction), ainsi que les éléments d'analyse des principales causes de panne.
236. En l'espèce, force est de constater que SNCF Voyageurs n'a transmis que des taux d'incident par série de matériel roulant sans aucune autre précision quant à la qualification du niveau d'incident ni d'analyse des principales causes de panne. Le niveau des informations transmises par SNCF Voyageurs n'est donc pas suffisant pour permettre à la Région de disposer d'une vision claire de l'état des performances du matériel roulant affecté à l'exécution de la Convention TER, ni de vérifier si une série de matériels est plus sujette aux pannes de certains équipements ou organes.

237. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de préciser les éléments relatifs à la fiabilité du matériel roulant en communiquant à la Région, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'année 2020, la qualification du niveau d'incident et type de panne organe touché (par fonction) ainsi que les éléments d'analyse des principales causes de panne, par matériel roulant. Ces informations seront fournies pour le matériel roulant utilisé pour la Convention TER, y compris ceux utilisés pour l'offre SNCB et pour l'offre TERGV ainsi qu'au périmètre de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information.

### **2.3.15. 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**

#### **a. Droit applicable**

238. L'annexe 1 du décret n° 2019-851 vise, au titre des informations devant être regardées, de manière irréfragable, comme remplissant les conditions mentionnées au premier alinéa de l'article L. 2121-19 du code des transports, pour chaque matériel roulant dont la propriété est susceptible de lui être transférée, 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.
239. Après avoir rappelé que ces informations sont indispensables pour assurer à la Région une visibilité sur l'évolution de la consommation en pièces de rechange, pour vérifier si le dimensionnement actuel est suffisant et si la localisation de ces pièces est cohérente avec la stratégie qu'elle entend déployer pour mettre en œuvre le service, l'Autorité a enjoint 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 devaient être communiquées, pour les mêmes périodes, sur le périmètre de la Convention TER ainsi que pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information (point 208).

#### **b. Manquements identifiés**

240. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué un document intitulé « *note de support historique de la maintenance* » pour répondre à l'injonction (le 9 novembre 2020). Cette note vise à donner des clés d'interprétation d'un ensemble de données transmises précédemment à la Région, concernant l'ensemble du périmètre « *Maintenance et Historique de la maintenance* ».
241. La Région a fait analyser l'ensemble des documents transmis par SNCF Voyageurs par son assistant technique, qui a produit un rapport de 8 pages intitulé « *Remarques sur les données reçues au titre du matériel roulant* » fin novembre 2020. Pour ce qui concerne les pièces consommables et réparables, le rapport relève un certain nombre de lacunes. Ainsi, pour les matériels roulants TER de type TER 2NNG 23500, comme pour les matériels roulants TER de type AGC X76500 et B82500, et les REGIO2N, la liste des pièces de rechange ainsi que les prix sont fournis, mais pas les plans. De façon générale, cette note relève que « *Les listes de plans des pièces ne permettent pas de trouver les plans associés. L'ensemble des plans et notices fournies par le constructeur ne sont pas présentes* », que « *il n'y a aucune référence à l'état des pièces en stock* », « *aucun mode opératoire ou documentation fournie par le constructeur (manuel de*

*maintenance) », « Pour les Régio2N et Régiolis, les plans de maintenance, fournis sous forme de fichier Excel avec des données et libellés propres SNCF, sont difficilement exploitables ».*

242. SNCF Voyageurs indique qu'elle a fourni un ensemble de données complet, à partir d'une situation à date en 2020 (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).
243. Pour communiquer ces données à la maille des lots, SNCF Voyageurs a indiqué en réponse à la mesure d'instruction n° 1 qu'elle communiquerait ces informations à la fin du mois de juillet 2021 en utilisant une clé de répartition des matériels roulants par lot à partir de l'information de l'affectation des pièces aux séries de matériel roulant puis de l'affectation des séries au train puis des trains aux lots.
244. L'Autorité a analysé l'ensemble des informations transmises par SNCF Voyageurs, en procédant par sondage. Elle observe tout d'abord que, sur les catégories de matériel qu'elle a analysées, à savoir les séries X76500 3C (AGC) et Z55500 (REGIO2N), ne sont pas mentionnés le volume de stock de pièces consommables et réparables, ni le descriptif des pièces. Pour la série de matériel REGIO2N et X76500, par exemple, la référence des plans de pièces n'est pas mentionnée dans le fichier reprenant lesdites pièces (MR HDF\_C2(R2N).xlsx et MR HDF\_C2 (AGC).xlsx). De plus les numéros de pièces sont en symbole SNCF Voyageurs, de sorte que les informations transmises par SNCF Voyageurs sont inexploitable par la Région sauf à ce que SNCF Voyageurs fournisse l'équivalence entre ses numéros de symbole et les références constructeurs.
245. Ensuite, les informations relatives aux sources d'approvisionnement devraient être complétées avec l'adresse du fournisseur, cette donnée étant nécessaire à la Région pour qu'elle puisse s'adresser directement au site spécialisé dans la fourniture de la pièce recherchée.
246. En outre, l'ensemble des informations est donné à date de 2020, aucune information n'étant communiquée pour les années passées.
247. Enfin, l'Autorité ne peut, au terme de ses analyses, que confirmer les remarques émises par le conseil technique de la Région. L'ensemble des plans des pièces de rechange et des pièces réparables pour toutes les séries de matériel étudiés demeure manquant.
248. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de compléter les informations communiquées précédemment à la Région en lui communiquant le volume du stock de pièces consommables et réparables, les références constructeur de ces pièces, en précisant les noms et adresses des fournisseurs concernés, ainsi que les plans des pièces. Ces informations devront être communiquées pour les exercices 2016 à 2019 sur le périmètre de la Convention TER ainsi que pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information.

### 2.3.16. Lignes de roulement du matériel roulant

#### a. Droit applicable

249. Après avoir rappelé que les lignes de roulement du matériel roulant, entendues comme l'ensemble des missions opérées par une série/sous série de matériel sur l'ensemble des journées de service, pouvaient être comprises dans la catégorie d'informations « *ligne ou groupes de lignes d'affectation* » mentionnée à l'annexe 1 du décret n° 2019-951, l'Autorité a relevé que la communication de ces informations était nécessaire à la Région pour qu'elle « *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 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 ».

250. Ainsi, l'Autorité a enjoint 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. L'ensemble de ces informations devait être communiqué pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020 (point 215).

#### b. Manquements identifiés

251. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs a communiqué près de 300 documents pour répondre à cette injonction (deux documents le 8 septembre 2020, les autres le 15 janvier 2021).
252. La Région observe que les documents fournis en janvier 2021 ne donnent aucune information à la maille géographique. Elle relève également que ces documents constituent bien des lignes de roulement, mais qu'ils comportent toutefois de nombreuses abréviations, et ne sont pas « documentés ou légendés de manière à être intelligibles et interprétés ».
253. SNCF Voyageurs indique que la ligne de roulement est « le reflet d'une organisation définie par l'opérateur et pouvant couvrir plusieurs lots avec un même matériel ». Elle a proposé, en réponse à la mesure d'instruction n° 1, de communiquer ces données à la maille des lots, en utilisant une clé de répartition par lot à partir de l'information de l'affectation des séries de matériel roulant au train puis des trains aux lots, pour fin juillet 2021. Elle a en outre proposé de communiquer des « éléments d'éclairage » pour apprécier la lecture des documents techniques fournis, pour fin juillet 2021 également.
254. L'Autorité observe que les documents fournis par SNCF Voyageurs répondent à l'injonction de la décision n° 2020-044, et que pour en faciliter la lecture, il est possible de se référer au « *Lexique des abréviations SNCF* », disponible en open data sur le site ressources.data.sncf. Elle observe en revanche que contrairement à ce qu'elle avait indiqué au cours de l'instruction, SNCF Voyageurs n'a pas communiqué de donnée à la maille des lots.
255. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les lignes de roulement du matériel roulant pour chaque lot défini dans l'avis de pré-information pour chacun des exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020.

### 2.3.17. Affectation théorique et réalisée du matériel roulant pour chaque ligne

#### a. Droit applicable

256. La communication des informations relatives à l'affectation du matériel roulant est nécessaire pour permettre à la Région d'évaluer au mieux les matériels roulants nécessaires au service et organiser la maintenance de ses matériels en identifiant les éventuels écarts entre l'affectation théorique et l'affectation réalisée.
257. A cette fin, l'Autorité a enjoint 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 (point 222).

## b. Manquements identifiés

258. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué trente-six documents pour répondre à cette injonction (douze documents le 9 octobre 2020, vingt-quatre documents les 17 décembre 2020 et 12 février 2021). Ces documents mentionnent les écarts de composition et les compositions supprimées pour chaque mois de l'année 2019 et pour les six premiers mois de l'année 2020.
259. La Région n'a pas de remarque sur la maille temporelle des informations fournies et relève simplement que les informations transmises ne donnent pas l'affectation exhaustive par ligne sur une année, ni ne mentionnent les services TERGV et SNCB.
260. SNCF Voyageurs indique que les informations transmises à la Région concernent bien également les services SNCB et TERGV. Elle précise que la Région dispose également d'une annexe conventionnelle QR05B « *suivi des capacités* » qui précise les sous compositions au train. Enfin, pour ce qui concerne la communication des informations à l'échelle des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, SNCF Voyageurs a précisé en réponse à la mesure d'instruction n° 1 qu'elle utiliserait une clé de répartition des matériels roulants par lot à partir de l'affectation des séries de matériel roulant au train puis des trains aux lots, pour fin juillet 2021.
261. L'Autorité observe que les informations fournies par SNCF Voyageurs relatives à l'affectation théorique et à l'affectation réalisée du matériel roulant pour chaque ligne de la convention TER sont satisfaisantes en l'état, puisqu'elles permettent de voir les écarts de composition entre le réel et le théorique. Toutefois, elles ne concernent que l'année 2019 et le premier semestre 2020, ce qui ne correspond pas à l'injonction prononcée par l'Autorité. En outre, aucune information n'a été fournie à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, contrairement aux dires de SNCF Voyageurs en réponse à la mesure d'instruction n° 1.
262. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'affectation théorique et l'affectation réalisée du matériel roulant pour chaque ligne de la Convention TER, pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information pour les exercices 2016 à 2020. Dans la mesure où la Région n'a formulé aucune remarque sur l'absence de communication des informations pour les exercices 2016 à 2018, il n'y a pas lieu de mettre en demeure SNCF Voyageurs de les communiquer.

## 2.3.18. Trajectoire prévisionnelle du parc de matériel roulant pour chaque ligne

### a. Droit applicable

263. Après avoir rappelé que la trajectoire prévisionnelle du parc de matériel roulant doit s'entendre comme « *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* », l'Autorité a souligné dans la décision n° 2020-044 que la communication de cette trajectoire prévisionnelle 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.
264. Ainsi, il a été enjoint 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 (point 227).

## b. Manquements identifiés

265. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué neuf documents pour répondre à cette injonction (un document le 8 octobre 2020, huit documents le 17 décembre 2020).
266. La Région observe que les informations transmises ne détaillent ni l'axe, ni le lot concerné. Elle souligne par ailleurs que les fichiers transmis ne détaillent pas l'ensemble des opérations de maintenance à effectuer par niveau, et ne présentent pas de pas temporel des opérations, matériel par matériel.
267. Selon SNCF Voyageurs, la demande initiale de la Région ne visait pas à fournir un détail par série des opérations de maintenance par niveau. C'est pourquoi elle a répondu en fournissant la trajectoire prévisionnelle du parc enrichie des périodes d'immobilisation par série liée aux opérations industrielles de maintenance interdisant leur utilisation en opérationnel sur une période prolongée. SNCF Voyageurs précise également que les informations n'ont pas pu être fournies aux bornes de chaque axe, dans la mesure où le parc n'est pas affecté à un axe particulier. En outre, en réponse à la mesure d'instruction n° 1 elle a proposé de communiquer les informations aux bornes des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, en utilisant une clé de répartition des matériels roulants par lot à partir de l'information de l'affectation des séries de matériel roulant au train puis des trains aux lots, pour fin juillet 2021.
268. En l'espèce, l'Autorité observe, comme elle l'avait déjà relevé dans la décision n° 2020-044 (point 226) que la trajectoire prévisionnelle fournie par SNCF Voyageurs ne détaille pas l'ensemble des opérations de maintenance à effectuer matériel par matériel, qui engendrerait un défaut de matériel. Pour être complète, SNCF Voyageurs aurait également dû indiquer les opérations de maintenance de niveau 2 et 3 impactant le nombre de rames nécessaire pour assurer le service prévu.
269. En outre, l'Autorité relève que les éléments fournis ne répondent pas totalement à l'injonction dans la mesure où SNCF Voyageurs fournit un volume de rames impactées par une typologie de travaux sur un pas temporel d'une durée incluant tout le volume défini, mais sans dire si l'opération concerne tous ces matériels en même temps ou si les opérations sont ventilées rame par rame. SNCF Voyageurs aurait dû préciser la durée d'indisponibilité de chaque rame.
270. Enfin, l'Autorité observe que les informations sont transmises par catégorie de matériel, sans préciser les axes concernés, contrairement à ce qui était requis dans la décision n° 2020-044.
271. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de compléter les informations transmises en communiquant à la Région la trajectoire prévisionnelle de chaque rame 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, en incluant les différents niveaux de maintenance (2, 3, 4 et 5).

### 2.3.19. Temps de service de chaque rame du parc de matériel roulant

#### a. Droit applicable

272. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a relevé que, bien que l'information relative aux temps de service de chaque rame du parc de matériel roulant utilisée pour l'exécution de la convention TER ne figurait pas à l'annexe 1 du décret n° 2019-851, elle devait néanmoins être communiquée

sur le fondement de l'article L. 2121-19 du code des transports, dans la mesure où cette information fait partie des informations relatives à l'organisation du service public.

273. Ainsi, elle a enjoint 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 (point 242).

#### **b. Manquements identifiés**

274. SNCF Voyageurs n'a fourni aucun fichier en réponse à l'injonction. Elle précise que contrairement au kilométrage, cette information ne fait l'objet d'aucun suivi dans ses systèmes d'information. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, elle a néanmoins indiqué étudier la possibilité de fournir, comme valeur approchante, la « *durée moyenne du service commercial par matériel, sur 2018 / 2019* », et de rapporter cette donnée aux lots, pour fin juillet 2021.
275. L'Autorité observe que contrairement à ce qu'elle avait proposé, SNCF Voyageurs n'a fourni aucune donnée, même approchante, à fin juillet 2021. Elle observe par ailleurs qu'ont été mis en place, au sein de SNCF Voyageurs, plusieurs logiciels permettant d'obtenir cette information. A titre d'exemple, le logiciel de Gestion des Roulements Assistés par Ordinateur (« GRAOU »), mis en place depuis 2016, recense, pour chaque journée, l'heure de prise de service et le nombre de kilomètres effectués s'agissant des trains exploités par SNCF Voyageurs. Il permet donc à SNCF Voyageurs de calculer, rame par rame, le temps de service effectué.
276. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** 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.

### **2.3.20. Kilométrages des autocars de substitution programmée et de substitution inopinée ou pour cause de travaux, en distinguant le kilométrage commercial et haut-le-pied**

#### **a. Droit applicable**

277. Bien qu'elles ne soient pas visées à l'annexe 1 du décret n° 2019-851, les données relatives aux kilomètres commerciaux et haut-le-pied des autocars de substitution permettent à la Région de disposer d'une connaissance fine de la part réelle du service effectuée par autocar sur le périmètre de la convention, et relèvent à ce titre de l'exécution du service public. Elles doivent donc être communiquées aux autorités organisatrices en application de l'article L. 2121-19 du code des transports.
278. Ainsi, l'Autorité a enjoint 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 de travaux, en distinguant le kilométrage commercial et le kilométrage haut-le-pied pour les exercices 2016 à 2019 (point 247).

## b. Manquements identifiés

279. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué un document pour répondre à cette injonction (le 8 octobre 2020).
280. La Région relève que le document communiqué par SNCF Voyageurs ne concerne que l'année 2019 et ne distingue pas les kilométrages haut-le-pied des kilométrages commerciaux.
281. SNCF Voyageurs précise à cet égard que l'outil de suivi de la commande routière de substitution inopinée n'a été mis en place qu'en 2019, ce qui explique l'absence d'antériorité d'informations. Elle précise par ailleurs que la distinction kilométrage commercial versus kilométrage haut-le-pied n'est pas contractualisée auprès des transporteurs routiers fournisseurs. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, elle a indiqué enfin qu'elle procéderait à une répartition par lots, à dire d'expert, pour fin juillet 2021.
282. En l'espèce, l'Autorité observe que les données transmises ne concernent pas les années 2016 à 2018, et ne permettent pas de distinguer les kilométrages haut-le-pied des kilométrages commerciaux. En outre, même avant la mise en place de l'outil de suivi de la commande routière de substitution inopinée, l'offre routière inopinée était nécessairement suivie, ne serait-ce que par le suivi de l'exécution des contrats conclus avec les transporteurs routiers.
283. Enfin, l'Autorité constate que, contrairement à ce qu'elle avait proposé en réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs n'a fourni aucune information à l'échelle des lots.
284. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région sur le périmètre de la Convention TER 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 de travaux, pour les exercices 2016 à 2018, en distinguant le kilométrage commercial et le kilométrage haut-le-pied. De plus, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les mêmes données, pour les exercices 2016 à 2019, pour chacun des lots visés dans l'avis de pré-information, en distinguant le kilométrage commercial et le kilométrage haut-le-pied.

## 2.4. Sur l'absence de transmission des informations relatives à la maintenance du matériel roulant

### 2.4.1. Description des sites de remisage et de maintenance

#### a. Droit applicable

285. Après avoir rappelé en quoi les informations précédemment transmises à la Région et relatives aux sites de remisage et de maintenance étaient insuffisantes, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer (point 262) :
- 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).

#### b. Manquements identifiés

286. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué un dossier comprenant plusieurs documents destinés à répondre à l'injonction (le 7 septembre 2020).
287. La Région observe que ces documents ne contiennent aucune information sur les sites de remisage. Par ailleurs, s'agissant des sites de maintenance, elle indique que les plans fournis ne présentent pas un formalisme suffisant (manquent les échelles, les cotations), et que certaines informations n'ont pas été fournies (travaux en cours ou programmés et mesures de sécurisation).
288. Pour ce qui concerne les sites de maintenance, SNCF Voyageurs indique qu'elle a fourni les plans à sa disposition, et que les mesures de sécurisation doivent être demandées à SNCF Réseau. En outre, en réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a précisé que des informations sur les travaux à venir sur les sites de maintenance seraient fournies pour fin juin 2021. Concernant les sites de remisage, SNCF Voyageurs précise qu'elle recensera les sites de remisage pour fin juin 2021 et renvoie vers SNCF Réseau, propriétaire de ces sites, pour obtenir les informations requises dans la décision n° 2020-044.
289. En l'espèce, l'Autorité partage les observations de la Région sur la qualité médiocre et le caractère incomplet des informations transmises par SNCF Voyageurs.
290. En premier lieu, pour ce qui concerne les sites de maintenance, l'Autorité relève que, contrairement à ce qu'elle avait indiqué au cours de l'instruction, SNCF Voyageurs n'a fourni aucun élément concernant les travaux à venir sur ces sites.
291. L'Autorité observe également que les plans fournis pour les sites de maintenance ne comportent pas d'échelle, sont de qualité graphique insuffisante pour être lisibles et ne permettent pas de se situer précisément. Ils ne présentent pas de légende, ou de qualité insuffisante. Si SNCF Voyageurs a fourni les numéros de parcelles cadastrales, cette information demeure incomplète pour être utile pour la Région, dans la mesure où il manque également les numéros de section et de feuille ainsi que les adresses des sites. De plus, ces numéros de parcelles ne sont pas toujours lisibles.
292. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région dans un format réutilisable et exploitable, les informations suivantes relatives aux sites de maintenance : le plan de l'installation, le plan des accès ferroviaires et routiers ainsi que les travaux en cours ou programmés de maintenance des installations.
293. En second lieu, s'agissant des sites de remisage utilisés dans le cadre de la convention TER, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs n'a transmis aucune information sur ces sites, pas même le recensement qu'elle avait proposé de communiquer pour fin juin 2021, en réponse à la mesure d'instruction n° 1.

294. A cet égard, l'Autorité observe que ni l'annexe 1 du décret 2019-851, qui vise la « *description des sites de remisage utilisés dans le cadre du contrat de service public* », ni l'annexe 4 du décret 2019-851 qui vise l'ensemble des installations de service, ne précisent ce qu'il faut entendre par « *site de remisage* ». Afin de garantir aux autorités organisatrices la communication d'une information pertinente et utile pour l'organisation du service public de transport, l'Autorité entend retenir une interprétation large de la notion de remisage. Ainsi, pour l'interprétation du décret n° 2019-851, il convient de considérer que les sites de remisage recouvrent toute installation et tout équipement utilisé pour le stationnement des trains, qu'il soit de courte ou de longue durée, hors service commercial.
295. Dans la mesure où SNCF Voyageurs n'a communiqué aucune information à la Région concernant les sites de remisage il y a lieu de la **mettre en demeure** de communiquer, d'une part, une liste exhaustive des sites de remisage qu'elle utilise pour l'exécution de la Convention TER, et d'autre part, 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).

## 2.4.2. Equipements des voies des sites de maintenance ou de remisage

### a. Droit applicable

296. Après avoir rappelé 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 1 du décret n° 2019-851, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer (point 272) :
- Pour chacune des voies des sites de remisage dont elle 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 elle 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.

### b. Manquements identifiés

297. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué un document pour répondre à cette injonction (le 8 octobre 2020).
298. La Région relève tout d'abord que, comme pour les sites de maintenance et de remisage (point 262 de la décision n° 2020-044), il n'est pas fait mention des sites de remisage. Elle observe également qu'aucune information n'est transmise quant aux sites de maintenance de Méricourt et du Landy. La Région observe par ailleurs que pour les sites sur lesquels SNCF Voyageurs a communiqué des informations, certaines sont manquantes : ne figurent pas les prestations réalisées, la mutualisation des emprises et des équipements. Enfin, elle fait part de ses difficultés à bien comprendre les informations transmises, notamment celles relatives aux

installations fixes, d'une part, et à la compatibilité des matériels roulants sur certains sites, d'autre part.

299. SNCF Voyageurs précise qu'elle ne détient pas le site de Méricourt, ni aucun site de remisage utilisé dans le cadre de la Convention TER. Elle indique par ailleurs, en réponse à la mesure d'instruction n° 1, qu'elle fournira les informations requises pour le site du Landy pour fin juillet 2021. Elle indique enfin que la mutualisation des emprises et des équipements a bien été communiquée (au titre du taux d'utilisation).
300. En l'espèce, l'Autorité observe que, pour ce qui concerne les sites de maintenance, certaines informations n'ont pas été communiquées. Il en est ainsi pour le « *gabarit des voies d'accès et les caractéristiques permettant de connaître les matériels roulants compatibles* ». En outre, aucune information n'a été fournie pour le site du Landy, qui constitue pourtant un site de maintenance exploité par SNCF Voyageurs.
301. Pour ce qui concerne les sites de remisage, SNCF Voyageurs n'a fourni aucune information, estimant qu'elle « *ne détient* » aucun site de remisage. A cet égard, l'Autorité regrette que SNCF Voyageurs n'ait pas transmis la liste recensant les sites de remisage utilisés pour l'exécution de la convention TER, qu'elle avait proposé en réponse à la mesure d'instruction n° 1 portant sur le point 262 de la décision n° 2020-044. En l'absence de cette liste, l'Autorité n'est pas en mesure de vérifier l'exhaustivité des données transmises à la Région.
302. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région :
- pour chaque site de maintenance dont elle assure la gestion : le gabarit des voies d'accès et les caractéristiques permettant de connaître les matériels roulants compatibles.
  - concernant le site du Landy : l'ensemble des informations visées au point 272 de la décision n° 2020-044.
  - un recensement exhaustif des sites de remisage qu'elle utilise pour l'exécution de la convention TER.
  - pour chaque site de remisage dont elle 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.
  - pour chacune des voies des sites de remisage dont elle assure la gestion : la liste des équipements, des outillages et des prestations réalisées, l'existence d'une mutualisation ou non.

### 2.4.3. Nombre annuel de prestations régulées

#### a. Droit applicable

303. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer, pour chaque site de maintenance ou de remisage dont elle 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 devant 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 (point 273).

## b. Manquements identifiés

304. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué deux documents pour répondre à cette injonction (le 7 septembre 2020).
305. La Région relève que SNCF Voyageurs n'a communiqué aucune information par lot, ni aucune information sur les sites de remisage et sur le site du Landy. Elle observe par ailleurs que le taux d'occupation des voies de maintenance n'est indiqué que pour une année, sans précision. Elle relève enfin que le taux d'occupation indiqué n'est pas « éclairé par le volume ayant servi au calcul du temps d'utilisation, et que le montant facturé par atelier n'est pas cohérent avec le taux d'occupation ni avec les missions confiées (faible volume, totaux très éloignés des montants conventionnels) ».
306. SNCF Voyageurs répond qu'elle a apprécié l'injonction au périmètre des prestations de maintenance vendues à des candidats tiers (et non à SNCF Voyageurs), et propose de compléter les informations adressées pour la fin septembre 2021. Pour ce qui concerne l'information au périmètre des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, elle indique qu'elle utilisera une clé de répartition des matériels roulants par lot à partir de l'information de l'affectation des séries de matériel roulant au train puis des trains aux lots.
307. En l'espèce, l'Autorité observe tout d'abord que l'ensemble des informations transmises ne concerne que les sites de maintenance et qu'aucune ne concerne les sites de remisage.
308. Ensuite, s'agissant du nombre de prestations régulées réalisées, SNCF Voyageurs a présenté, pour chaque site de maintenance, les facturations présentées par SNCF Voyageurs aux entreprises ferroviaires tierces, ce qui ne répond manifestement pas à l'injonction qui visait les prestations régulées réalisées pour l'exécution du contrat de service public conclu avec la Région. Or, SNCF Voyageurs n'a pas complété les informations fournies, contrairement à ce qu'elle a proposé au cours de l'instruction, en réponse à la mesure d'instruction n° 1.
309. En conséquence, SNCF Voyageurs doit être mise en demeure de communiquer, pour chaque site de maintenance ou de remisage dont elle assure la gestion, y compris pour le site du Landy, le nombre annuel de prestations régulées réalisées pour l'exécution du contrat de service public conclu avec la Région Hauts-de-France. Ces informations seront communiquées pour les exercices 2016 à 2019, 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.
310. Enfin, s'agissant du pourcentage du volume d'activité du site correspondant à l'exécution du contrat de service public conclu avec la Région, SNCF Voyageurs a communiqué, pour les sites de maintenance de Calais, de Lille, de Longueau, d'Amiens (historique et nouvel atelier) et de Lens, un plan des voies et un pourcentage d'occupation par l'activité TER Hauts-de-France de chaque voie. L'Autorité relève que ces données, non datées, et dont certaines semblent fantaisistes, ne sont pas exploitables par la Région puisque SNCF Voyageurs n'a fourni aucun élément permettant d'éclairer le calcul du taux d'occupation. Ainsi, par exemple, certaines voies d'entrée présentent un taux d'occupation à 99%, ce qui semble impossible, puisque cela signifierait que le site est saturé et qu'il ne peut plus recevoir de mouvements.
311. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour chaque site de maintenance ou de remisage dont elle assure la gestion, y compris le site du Landy, le pourcentage du volume d'activité du site correspondant à l'exécution du contrat de service public, pour les exercices 2016 à 2019, 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, accompagné d'une méthode permettant de détailler le calcul du taux d'occupation présenté.

## 2.4.4. Suivi des opérations de maintenance réalisées

### a. Droit applicable

312. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a considéré que les informations relatives aux opérations de maintenance réalisées dans chaque atelier permettaient 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. Elle a notamment considéré que SNCF Voyageurs, comme tout opérateur de maintenance, 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.
313. Ainsi, dans la décision, l'Autorité a enjoint 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 (point 282).

### b. Manquements identifiés

314. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué quatre documents pour répondre à cette injonction (un le 8 octobre 2020 et trois le 14 janvier 2021).
315. La Région estime que les informations transmises sont incomplètes et insatisfaisantes, sans autre précision.
316. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a précisé qu'elle a fourni les données par matricule « *dans le courant du printemps 2020 dans le cadre de la saisine initiale et explicitées à l'aide d'une note transmise le 10/07 pour permettre de faire le lien entre les titres des documents et leur contenu* », et a proposé de renvoyer la liste des documents déjà transmis, pour fin juin 2021.
317. En l'espèce, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs a transmis le nombre d'opérations de maintenance réalisées par matricule, par série de matériel roulant et par atelier de maintenance, pour les exercices 2016 à 2019. Les opérations de maintenance sont classées selon leur caractère préventif ou correctif. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité avait souligné la nécessité de communiquer les différentes opérations de maintenance par atelier de maintenance pour permettre 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* ». Ces informations ayant été communiquées à la Région, et dans la mesure où la Région ne donne aucune explication relative au caractère incomplet et insatisfaisant des données transmises, il n'y a pas lieu de mettre en demeure SNCF Voyageurs de communiquer des informations complémentaires.

## 2.4.5. Montant des coûts de maintenance par rame

### a. Droit applicable

318. L'annexe 1 du décret n° 2019-851 susvisé, mentionne les informations relatives aux « *charges de matériel roulant dont les charges de maintenance* » comme devant être transmises à l'AOT.

319. La connaissance des coûts de maintenance par rame étant nécessaire pour produire cette information, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les 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 (point 289).

#### b. Manquements identifiés

320. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, quatre documents ont été transmis par SNCF Voyageurs pour répondre à cette injonction (un document le 8 octobre 2020 et trois documents le 14 janvier 2021).
321. La Région indique que les informations n'ont pas été transmises au périmètre des lots. Par ailleurs, elle estime qu'il n'est pas possible d'identifier les prestations réalisées, faute d'avoir précisé la consistance des opérations.
322. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs soutient que l'information demandée a bien été transmise. Elle indique toutefois qu'elle transmettra l'information à la maille des lots pour fin juillet 2021, en procédant elle-même à une répartition des matériels roulants par lot.
323. SNCF Voyageurs n'a cependant effectué aucun envoi complémentaire à l'échéance qu'elle avait indiquée.
324. L'Autorité rappelle que la décision n° 2020-044 faisait obligation à SNCF Voyageurs de différencier les coûts de la maintenance préventive et les coûts de la maintenance corrective. Elle constate que les fichiers transmis présentent les charges de maintenance par rame utilisée et, pour chaque rame, en différenciant la maintenance corrective de la maintenance préventive, conformément à l'injonction à laquelle elle était tenue.
325. Toutefois, l'Autorité relève que SNCF Voyageurs n'a pas transmis les coûts de maintenance pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information. Or, ainsi qu'elle l'avait rappelé dans la décision n° 2020-044, cette donnée est importante pour permettre à la Région de documenter l'affectation des matériels roulants aux différents lots.
326. Par conséquent, l'Autorité considère qu'il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les coûts de maintenance pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information, pour les exercices 2016 à 2019.

### 2.4.6. Historique de la maintenance

#### a. Droit applicable

327. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a jugé les éléments relatifs à l'historique de la maintenance « *largement insuffisants, et ne répondant ni à la demande de la Région, ni aux exigences fixées par [l'annexe 1 du] décret n° 2019-851* » (point 301). Elle a ainsi enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'ensemble des données mentionnées dans la rubrique « *Historique de la maintenance* » de l'annexe 1 du décret n° 2019-851 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 devant être communiquées depuis la date de première mise en service du matériel roulant (point 304).

328. Par ailleurs, en réponse à une demande de la Région concernant la communication de « *l'extraction de l'intégralité de l'historique des données de gestion de la maintenance (GMAO) avec un accès aux SI pour la gestion de la maintenance* », l'Autorité a enjoint 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 (point 311).

#### **b. Manquements identifiés**

329. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué un document intitulé « *Note de support pièces de maintenance* », en réponse aux deux injonctions (le 9 novembre 2020).
330. La Région observe que le document transmis par SNCF Voyageurs se réfère aux éléments communiqués au cours de l'instruction du différend et que les informations fournies ne sont pas conformes à l'injonction prononcée par l'Autorité dans la décision n° 2020-044. La Région renvoie également au rapport de son assistant technique intitulé « *Remarques sur les données reçues au titre du matériel roulant* », afin d'établir le caractère incomplet et insatisfaisant des données transmises par SNCF Voyageurs. Ce rapport relève notamment que « *dans la liste des opérations préventives réalisées les macro-tâches indiquées ne correspondent pas au libellé des tâches du plan de maintenance ou les références au plan de maintenance sont insuffisantes, ce qui ne permet pas de réaliser un état de la maintenance effectuée* ».
331. SNCF Voyageurs indique qu'elle a transmis l'intégralité de l'historique de la maintenance disponible dans ses systèmes d'information.
332. En l'espèce, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs n'a communiqué aucune donnée complémentaire à celles déjà communiquées dans le cadre de l'instruction du différend réglé par la décision n° 2020-044. La note communiquée le 9 novembre 2020 ne constitue qu'une note de lecture des éléments déjà transmis par SNCF Voyageurs. Ainsi, l'Autorité ne peut que réitérer les observations formulées dans la décision, ayant donné lieu à l'injonction.
333. S'agissant, en premier lieu, des données figurant au paragraphe 7 du II de l'annexe II du règlement d'exécution (UE) 2019/779, y compris la « *documentation relative au développement, à l'évaluation, à la validation et à l'approbation d'un remplacement dans le cadre de l'entretien* », les « *rapports sur les compétences et contrôles en matière d'exécution de l'entretien et de gestion de l'entretien de la flotte* », les versions successives des dossiers d'entretien et les résultats des études sur les retours d'expérience, l'Autorité avait relevé que ces informations n'avaient pas été transmises à la Région.
334. S'agissant, en deuxième lieu, des informations relatives à l'historique de la maintenance, l'Autorité avait relevé que les données communiquées étaient très hétérogènes suivant les séries de matériel, que certains fichiers étaient inexploitables, certaines données lacunaires. Elle avait également observé que 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 matériel depuis la date de première mise en service.
335. S'agissant, en troisième lieu, de la maille temporelle à laquelle les informations relatives à l'historique de maintenance doivent être communiquées aux autorités organisatrices, l'Autorité avait relevé que la communication de ces informations ne saurait se limiter aux trois derniers exercices précédant la demande d'informations par l'autorité organisatrice, et que les données

historiques de maintenance devaient être communiquées depuis la date de première mise en service.

336. Par ailleurs, pour ce qui concerne l'injonction relative à la communication complète de l'historique des données de maintenance, ainsi que le caractère exact et exploitable des données communiquées, l'Autorité observe que si la communication du document intitulé « *Note de support pièces de maintenance* » favorise l'exploitabilité des données communiquées, elle ne suffit pas à garantir leur complétude ni leur exactitude.
337. Il résulte de l'ensemble de ces éléments que l'essentiel des données relatives à l'historique de la maintenance du matériel roulant, stratégiques pour la Région, n'ont toujours pas été communiquées à celle-ci. L'Autorité rappelle que cette situation est susceptible de poser de graves difficultés, en particulier pour l'exploitation, en toute sécurité, des matériels roulants. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'ensemble des données mentionnées dans la rubrique « *Historique de la maintenance* » de l'annexe 1 du décret n° 2019-851 pour chaque matériel roulant 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 devant être communiquées depuis la première mise en service. Il revient 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 complet, exact et exploitable des données communiquées.

## 2.5. Sur l'absence de transmission d'informations relatives à l'offre

### 2.5.1. Offre de transport théorique

#### a. Droit applicable

338. 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 1 du décret n° 2019-851 au titre des informations qui doivent être transmises aux autorités organisatrices sur le fondement de l'article L. 2121-19 du code des transports.
339. Ainsi, l'Autorité a enjoint 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 transport comprenant : les informations relatives à l'offre programmée au moment de la certification de l'horaire de service par le gestionnaire d'infrastructure, incluant 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 devait être communiqué pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020 (point 320).

## b. Manquements identifiés

340. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué onze documents pour répondre à l'injonction prononcée par l'Autorité (cinq documents le 8 septembre 2020 et six documents le 14 janvier 2021).
341. La Région estime que les informations relatives à la substitution routière et à l'offre TERGV ne sont pas présentes et ne semblent pas exhaustives sur tous les documents, notamment au titre des exercices 2019 et 2020.
342. SNCF Voyageurs indique que les éléments relatifs à l'offre TERGV figurent bien dans les fichiers transmis, et que ceux relatifs à l'offre routière de substitution prévisionnelle pour cause de travaux ne sont pas suivis par les systèmes d'information de SNCF Voyageurs. Elle précise en outre que l'offre de substitution relative aux « *gros travaux* » fait l'objet d'un avenant à la convention TER, et qu'il n'y a pas, à ce stade, de connaissance du numéro de car de substitution. Enfin, concernant la fourniture des informations à la maille des lots, SNCF Voyageurs a indiqué en réponse à la mesure d'instruction n° 1 qu'elle fournirait ces informations pour la fin juillet 2021, en utilisant une clé de répartition des trains aux lots.
343. L'Autorité considère que les éléments transmis par SNCF Voyageurs sont dans leur ensemble satisfaisants, sauf en ce qui concerne l'offre de substitution prévisionnelle pour cause de travaux pour laquelle n'ont pas été fournies, par exemple, les données sur les exercices 2016 à 2019, alors qu'elles devaient être communiquées à la Région en application de l'annexe 1 du décret n° 2019-851. En outre, l'Autorité observe que, en cas de travaux, SNCF Voyageurs est engagée en application de la Convention TER à informer régulièrement la Région de la consistance et de l'impact de ces travaux sur son offre de transport. Ces adaptations sont examinées lors des réunions des comités techniques travaux, lesquels ont pour objet de suivre l'élaboration et l'ajustement de l'offre de transport en cas de travaux pour garantir la continuité du service de transport. L'annexe PI05 à la Convention TER précise que ce comité « *travaille, en complément du comité offre de transport, pour l'ensemble des besoins consécutifs à des périodes de travaux sur l'infrastructure et notamment des adaptations ou substitutions de services* ». Il résulte de ces dispositions contractuelles que ces informations doivent faire l'objet d'un suivi régulier.
344. Dans ces conditions, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région 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, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020, sur le périmètre de la Convention TER et pour chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020.

## 2.5.2. Offre de transport réalisée

### a. Droit applicable

345. Les données relatives à l'offre de transport effectivement réalisée, doivent être transmises aux autorités organisatrices de transport, en application de l'annexe 1 du décret n° 2019-851.
346. Ainsi, l'Autorité a enjoint 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 circulations (fer, routier régulier...), la segmentation, le numéro de TER, l'origine, l'heure de

départ, le terminus, l'heure d'arrivée, et le régime complet pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que pour le premier semestre de l'exercice 2020 (point 327).

#### b. Manquements identifiés

347. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué sept documents pour répondre à l'injonction (un document le 9 octobre 2020 et six documents le 14 janvier 2021).
348. La Région déplore l'absence d'informations pour l'année 2019, et constate que les fichiers transmis ne précisent ni la segmentation ni le régime complet.
349. SNCF Voyageurs indique que les informations relatives à l'année 2019 ont bien été transmises, ce que l'Autorité a pu vérifier, à l'exception de la segmentation. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a précisé qu'elle complèterait ces fichiers en indiquant la ligne de service (segmentation), pour fin juillet 2021.
350. L'Autorité observe que, contrairement à ce qu'elle avait indiqué en réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs n'a pas communiqué la segmentation à la Région fin juillet 2021. De même, l'Autorité observe que le régime complet n'apparaît pas formellement parmi les données transmises par SNCF Voyageurs.
351. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** 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, y compris la segmentation et le régime complet, pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que pour le premier semestre 2020.

### 2.5.3. Offre routière de substitution inopinée

#### a. Droit applicable

352. Les informations relatives à l'offre routière de substitution inopinée doivent être transmises aux autorités organisatrices de transport, en application de l'annexe 1 du décret n° 2019-851. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a précisé que 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* ».
353. Ainsi, il a été enjoint 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, ainsi que pour le premier semestre 2020 (point 332).

#### b. Manquements identifiés

354. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué cinq documents pour répondre à l'injonction (un document le 7 septembre 2020 ; quatre documents le 14 janvier 2021).

355. La Région indique que la maille géographique n'est pas systématiquement indiquée et que seuls les origine-destination, le nombre de caisse - kilomètre (CKM) et l'horaire de départ sont renseignés dans ces fichiers.
356. SNCF Voyageurs indique que faute de disposer de l'outil informatique adéquat, elle a transmis les données dont elle disposait, ou des données approchantes. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a précisé qu'elle opérerait une répartition par lots, à dire d'expert, pour la fin juillet 2021.
357. L'Autorité relève qu'aucun des fichiers transmis par SNCF Voyageurs ne présente l'exhaustivité des informations requises par la décision n° 2020-044, puisque le numéro d'autocar n'est jamais précisé. En outre, les documents transmis ne fournissent pas le même niveau d'informations selon les années. Ainsi par exemple, pour les années 2016 à 2018, si l'origine-destination ainsi que les horaires sont bien renseignés par type de jour, les numéros d'autocar ne sont pas indiqués. De même, pour 2019, un premier document fournit les kilomètres par lot sur l'année entière, alors qu'un second document fournit, pour chaque jour, l'origine-destination et les horaires, sans mentionner les numéros d'autocar. En conséquence, ces données sont difficilement exploitables.
358. Par ailleurs, l'Autorité observe que pour les exercices 2016 à 2018, les informations demandées ne sont pas transmises à la maille des lots, mais seulement par versant (nord et sud). Enfin, pour le premier semestre 2020, les informations sont transmises exclusivement à la maille des lots, et non à la maille de la convention TER.
359. Au regard de ces éléments, SNCF Voyageurs n'a pas respecté l'injonction prononcée dans la décision n° 2020-044. Il y a donc lieu de la **mettre en demeure** 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, ainsi que pour le premier semestre 2020.

#### 2.5.4. Taux de respect de composition des trains

##### a. Droit applicable

360. Le taux de respect des compositions des trains doit être transmis aux autorités organisatrices en application de l'annexe 1 du décret n° 2019-851. En effet, le suivi de la composition des trains est nécessaire pour déterminer les besoins liés à l'organisation du service, assurer le suivi de la commercialisation et, le cas échéant, adapter le plan de transport.
361. Ainsi, l'Autorité a enjoint 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. Pour le premier semestre 2020, cette information est à communiquer au périmètre de la convention TER ainsi qu'à la maille des lots (point 338).

##### b. Manquements identifiés

362. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs a communiqué vingt-quatre documents pour répondre à cette injonction (dix-huit documents le 8 septembre 2020 et six documents le 12 février 2021).

363. La Région est satisfaite des fichiers transmis pour ce qui concerne le taux de respect des compositions des trains à la maille de la convention TER. En revanche, pour ce qui concerne le taux de respect des compositions des trains à la maille des lots, elle indique qu'elle n'a reçu aucune information.
364. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs indique que, pour l'année 2019 et le premier semestre 2020, les informations à la maille des lots ont bien été transmises, et qu'elle adressera ces informations relatives aux exercices 2016 à 2018 en juillet 2021, en utilisant une clé de répartition des trains aux lots.
365. En l'espèce, l'Autorité relève que, pour l'année 2019 comme pour le premier semestre 2020, SNCF Voyageurs n'a pas transmis de fichier précisant explicitement le taux de respect des compositions des trains, mais plusieurs fichiers précisant, d'une part, les écarts de composition des trains, et, d'autre part, les compositions supprimées. A cet égard, les informations transmises semblent plus précises, et constituent la base du calcul du taux de respect des compositions des trains.
366. Toutefois, les informations demandées n'ont pas été transmises pour les exercices 2016 à 2018 à la maille des lots, contrairement à ce qui était requis par la décision n° 2020-044 et aux indications de SNCF Voyageurs dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1.
367. Dans ces conditions, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le taux de respect des compositions des trains, au périmètre des lots définis dans l'avis de pré information du 13 février 2020, pour les exercices 2016 à 2018.

### 2.5.5. Circulations techniques faisant l'objet d'un sillon théorique et réalisé

#### a. Droit applicable

368. Les circulations techniques faisant l'objet d'un sillon, visées à l'annexe 1 du décret n° 2019-851, doivent être transmises aux autorités organisatrices. En effet, 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.
369. Ainsi, l'Autorité a enjoint 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 vides de voyageurs 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 (point 343).

#### b. Manquements identifiés

370. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué trois documents pour répondre à l'injonction (un document le 8 octobre 2020 et deux documents le 17 décembre 2020).
371. La Région indique que les informations ne sont pas transmises au périmètre des lots, que seules les années 2019 et 2020 ont été transmises et que les fichiers communiqués ne précisent pas les kilométrages vides de voyageurs et haut-le-pied par catégorie de matériel roulant.

372. SNCF Voyageurs précise que les informations relatives aux années 2016 à 2018 à l'échelle de la Convention TER ont bien été communiquées à la Région précédemment et que les fichiers transmis précisent bien les circulations haut-le-pied (code HYL et HYA) et les circulations à vide (code SCA et SCL). Elle précise à cet égard que les trains techniques sont relatifs aux roulements des matériels actuels qui eux ne sont pas affectés aux lots, mais qu'elle pourrait appliquer une clé de répartition des trains aux lots (pour juillet 2021).
373. En l'espèce, l'Autorité relève que si les fichiers transmis par SNCF Voyageurs pour les exercices 2019 et 2020 indiquent bien les kilométrages vides de voyageurs et haut-le-pied par catégorie de matériel roulant, ils sont néanmoins incomplets notamment en ce qu'ils ne donnent aucune information à la maille des lots. En outre, les données relatives aux années 2016 à 2018 n'ont pas été transmises à l'Autorité dans le cadre de cette procédure, de sorte qu'elle n'a pu vérifier ni leur transmission à la Région, ni leur complétude.
374. Dans ces conditions, il y a lieu de **mettre en demeure** 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 vides de 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 2018. Ces informations devront également être fournies sur le périmètre des lots pour les exercices 2019 et 2020.

## 2.5.6. Lutte anti-fraude

### a. Droit applicable

375. L'annexe 1 du décret n° 2019-851 comprend, parmi les informations exigibles par les autorités organisatrices, les données relatives à la « *lutte anti-fraude* », qui recouvrent 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. La décision n° 2020-044 relève également que la même annexe mentionne, au titre des données relatives à la fréquentation des services, l'estimation des voyageurs sans titre.
376. Ainsi, l'Autorité a enjoint 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, ainsi que pour le premier semestre 2020 (point 356 et point 357).

### b. Manquements identifiés

377. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué quatre documents pour répondre à l'injonction (un document le 7 septembre 2020 ; un document le 6 novembre 2020 et deux documents le 3 décembre 2020).
378. La Région indique que les informations transmises sont incomplètes en tant qu'elles ne sont fournies à la maille des lots que pour les années 2019 et 2020 et qu'elles ne mentionnent que le nombre de régularisations et le nombre et le total des procès-verbaux. En outre, selon la Région, ces documents ne présentent pas l'estimation du nombre de voyageurs sans titre par train commercial, ni le coût des prestations de lutte anti-fraude.

379. SNCF Voyageurs précise que les enquêtes anti-fraude annuelles ont été transmises à la Région pour les années 2016 à 2019, et que le budget destiné à la lutte anti-fraude a été présenté à la Région pour l'année 2020. Elle a indiqué, au cours de l'instruction, être en mesure de renvoyer les résultats des enquêtes fraude depuis 2016 en juillet 2021 et de fournir à cette même date les éléments à la maille des lots en utilisant une clé de répartition des trains aux lots.
380. Au regard des éléments du dossier, l'Autorité estime que les données transmises par SNCF Voyageurs sont incomplètes et que SNCF Voyageurs n'a pas respecté la décision n° 2020-044. Ainsi :
- l'estimation du nombre de voyageurs sans titre n'est communiquée ni à la maille du train ni à la maille de la gare impactée ;
  - s'agissant du nombre de régularisations et de procès-verbaux établis en cas de fraude, ainsi que du montant total des amendes, SNCF Voyageurs ne fournit ces informations pour les années 2016 à 2018 que sur le périmètre de la convention TER, et non à la maille des lots. Pour l'année 2019 et le premier semestre 2020, ces données sont en revanche bien transmises à la maille des lots ;
  - SNCF Voyageurs ne transmet aucune information quant au coût des prestations de lutte anti-fraude ni quant aux recettes générées par cette activité.
381. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de satisfaire à l'injonction qui lui a été faite par l'Autorité, en communiquant à la Région (i) le nombre de voyageurs sans titre par train commercial et par gare impactée, sur le périmètre 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, ainsi que pour le premier semestre 2020, (ii) le nombre de régularisations et de procès-verbaux établis en cas de fraude, ainsi que le montant total des amendes pour les exercices 2016 à 2018 sur le périmètre de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020, (iii) le coût des prestations de lutte anti-fraude, ainsi que les recettes générées par cette activité sur le périmètre 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, ainsi que pour le premier semestre 2020.

## 2.5.7. Prestations d'accueil en gare

### a. Droit applicable

382. L'annexe 1 du décret n° 2019-851 vise la « *liste des prestations d'accueil réalisées par le transporteur* ». Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité rappelle que cette information permet à l'autorité organisatrice de s'assurer de la consistance et de la qualité des prestations en gare. Ainsi, elle enjoint 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 sa consistance, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020 (point 365).

### b. Manquements identifiés

383. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué un document pour répondre à l'injonction (le 6 novembre 2020).

384. La Région indique que le fichier transmis, qui ne précise pas l'exercice auquel il s'applique, présente une liste exhaustive de prestations sans préciser si celles-ci sont proposées dans les gares du périmètre de la convention TER.
385. SNCF Voyageurs a précisé, lors de l'instruction, qu'un autre fichier avait été transmis en mars 2020, détaillant les prestations d'accueil par gare du périmètre du TER Hauts de France, et a indiqué que ces fichiers concernent l'année 2020.
386. L'Autorité estime que les deux fichiers transmis par SNCF Voyageurs ne répondent pas à l'injonction qui visait, pour chaque gare, une « *définition précise de chaque prestation et de leur consistance* », pour les exercices 2016 à 2020. En effet, le fichier définissant les prestations en gare est trop général et ne permet pas de déterminer avec certitude si telle ou telle prestation est effectivement offerte en gare. Par exemple, la prestation « *accueil embarquement* » peut donner lieu à la mise en place de barrières aux accès aux quais à H-2 minutes avant le départ du train. La question est alors de savoir si cette prestation est effectivement offerte dans les gares du périmètre de la convention TER où l'on trouve une prestation « *accueil embarquement* ».
387. En outre, l'Autorité relève que ces deux fichiers valent pour l'année 2020, mais que l'injonction portait également sur les exercices 2016 à 2019.
388. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** 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 sa consistance pour les exercices 2016 à 2020.

## 2.5.8. Atteintes aux personnes physiques ou morales, aux biens et aux installations

### a. Droit applicable

389. L'annexe 1 du décret n° 2019-851 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* ». Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a constaté que la Région disposait déjà d'une partie de ces informations et a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer (i) 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 ; et (ii) 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 (point 372).

### b. Manquements identifiés

390. Les éléments concernant les prestations SUGE sont identiques à ceux requis au titre du point 133 de la décision n° 2020-044, de sorte qu'il y a lieu de renvoyer aux points 104 à 109 de la présente décision pour ce qui concerne l'identification d'un manquement.
391. Pour ce qui concerne le nombre d'atteintes aux personnes physiques ou morales, aux biens et aux installations sur l'ensemble du réseau TER Hauts-de-France, à la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué deux documents pour répondre à l'injonction (un document le 6 novembre 2020 et un document le 15 janvier 2021).

392. La Région indique que les fichiers transmis ne renseignent pas à la maille des lots et que leur contenu ne permet pas d'identifier les problèmes rencontrés pour identifier des actions à mener en concertation entre les parties.
393. Au cours de l'instruction, SNCF Voyageurs a proposé de détailler, en concertation avec la Région, l'identification des problèmes rencontrés, pour fin juillet 2021. En outre, elle a proposé de compléter l'envoi des informations avec une répartition du volume des prestations SUGE au prorata des TKM résultants eux même d'une affectation des trains aux lots, pour fin juillet 2021.
394. L'Autorité relève toutefois que, contrairement à ce qu'indique la Région, l'injonction ne portait que sur le nombre d'atteintes, par catégorie. Ainsi, les informations transmises par SNCF Voyageurs sont suffisamment précises pour ce qui concerne les exercices 2016 à 2019 sur le périmètre de la Convention TER, en tant qu'elles sont identifiées par catégorie d'atteinte. En revanche, les données ne sont pas fournies à la maille des lots.
395. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le nombre d'atteintes aux personnes physiques ou morales, aux biens et aux installations, reconstitué à la maille de chaque lot défini dans l'avis de pré-information pour les exercices 2016 à 2019. Pour ce qui concerne le volume et le détail des prestations SUGE, il y a lieu de se reporter au point 109 de la présente décision.

### 2.5.9. Réclamations des usagers

#### a. Droit applicable

396. La connaissance du nombre de réclamations par grandes catégories de motifs doit permettre à la Région d'évaluer la qualité du service fourni et la satisfaction des usagers. Cette information, qui figure à l'annexe 1 du décret n° 2019-851, fait par ailleurs l'objet d'une annexe conventionnelle qui détaille, pour chaque trimestre, le suivi des réclamations des usagers, par thèmes et par lignes.
397. Ainsi, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour les exercices 2016 à 2018 ainsi que pour le premier semestre 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 (point 378).

#### b. Manquements identifiés

398. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué quatre documents pour répondre à cette injonction (trois documents le 7 septembre 2020 ; un document le 3 décembre 2020).
399. La Région considère que les éléments transmis ne constituent qu'une synthèse globale, ne permettant pas de connaître le nombre de réclamations par ligne.
400. SNCF Voyageurs indique que le système d'information de traitement des réclamations ne fournit pas systématiquement une restitution par ligne puisque le client peut saisir une réclamation par titre de transport, par gare, par train, par service, sans forcément compléter le détail de la ligne. Elle a proposé néanmoins de compléter ce fichier avec une donnée approchante par lot, pour les exercices 2016 à 2018, pour fin juillet 2021.

401. Au regard des éléments du dossier, l'Autorité constate que :
- pour ce qui concerne les exercices 2016 à 2018, les informations transmises ne présentent que le nombre global de réclamations annuel, sans détailler le thème de la réclamation ni la ligne concernée ;
  - pour ce qui concerne les exercices 2019 et 2020, les données transmises ne sont pas identifiées par lignes du périmètre de la Convention, alors même que SNCF Voyageurs est tenue, comme le relève l'Autorité au point 376 de la décision n° 2020-044, de communiquer chaque trimestre à la Région le suivi des réclamations des usagers par thèmes et par lignes.
402. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour les exercices 2016 à 2018, un tableau de suivi du nombre de réclamations des usagers par thèmes (catégories de motifs) pour chaque ligne du périmètre de la convention TER. Pour l'exercice 2019 et pour le premier semestre 2020, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de compléter les informations transmises avec la ligne du périmètre de la Convention TER.

## 2.5.10. Délai moyen de réponse aux réclamations

### a. Droit applicable

403. Le délai moyen de réponse aux réclamations des usagers, par grandes catégories de motifs, fait partie des informations listées dans la rubrique « *Réclamations* » de l'annexe 1 du décret n° 2019-851. Cette information, qui relève de l'exécution du service public de transport ferroviaire, doit être communiquée à la Région pour lui permettre d'évaluer la qualité du service fourni et la satisfaction des usagers.
404. Ainsi, l'Autorité a enjoint 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 (point 382).

### b. Manquements identifiés

405. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs a communiqué cinq documents pour répondre à l'injonction prononcée par l'Autorité (deux documents le 7 septembre 2020 ; un document le 9 novembre 2020 et deux documents le 3 décembre 2020).
406. La Région considère que les catégories de motifs ne sont pas renseignées, ni même l'unité de mesure du délai.
407. SNCF Voyageurs précise que les catégories de motifs sont bien renseignées et que l'unité est en jours. Elle a indiqué également en réponse à la mesure d'instruction n° 1 qu'elle compléterait ces envois avec l'envoi d'un glossaire des différentes catégories de motifs, à destination de la Région, pour fin juillet 2021.
408. L'Autorité observe que, hormis pour l'exercice 2019 au périmètre de la Convention TER, les délais moyens de réponse aux réclamations ne sont pas indiqués par catégories de motifs. En outre, SNCF Voyageurs n'a fourni aucune information à l'échelle des lots pour les années 2016 à 2019.

409. Au regard de ces éléments, il y a lieu de **mettre en demeure** 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.

## 2.6. Sur l'absence d'informations relatives au trafic et à la distribution

### 2.6.1. Titres de transport

#### a. Droit applicable

410. Les données relatives à la vente des titres sont visées par l'annexe 1 du décret n° 2019-851, qui distingue les deux catégories suivantes : « *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 validité)* ».
411. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a considéré que la communication de ces données à la Région était nécessaire pour lui permettre, d'une part, de disposer d'une connaissance précise du trafic et de son évolution, du profil des usagers et du degré de leur fidélisation et, d'autre part, d'identifier et d'anticiper les besoins en matière de commercialisation des titres. En conséquence, elle a enjoint 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 validité), pour le périmètre de la Convention TER 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 (point 388).

#### b. Manquements identifiés

412. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs a communiqué vingt-six documents pour répondre à l'injonction (deux documents le 8 octobre 2020 et vingt-quatre documents le 17 décembre 2020).
413. La Région estime que les fichiers fournis par SNCF Voyageurs ne répondent pas à l'injonction, puisque certains intitulés de canaux seraient inintelligibles, certains champs ne seraient pas suffisamment explicites, la période de validité des abonnements ne serait pas renseignée, enfin, aucune date ne serait indiquée.
414. SNCF Voyageurs indique que les fichiers transmis reprennent par année, par mois, par canal de distribution, par regroupement tarifaire, pour chaque origine/destination, les recettes totales (en €), les compensations (en €) et le trafic (en VK). SNCF Voyageurs ajoute que si aucune date n'est indiquée, c'est que les résultats sont agrégés par l'outil FC12K par mois, et qu'il s'agit de la seule restitution possible. Concernant la période de validité des titres, elle se déduit de la nature du titre (abonnement hebdomadaire, mensuel, annuel, ...).

415. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a proposé de compléter les données transmises avec un descriptif du champ « *regroupement tarifaire* » et de communiquer ces données à la maille des lots, en fonction des origines/destinations rattachées aux lots pour fin juillet 2021.
416. L'Autorité observe que pour fournir les documents destinés à répondre à l'injonction, SNCF Voyageurs a principalement utilisé le format « *ODB1* » qui présente les produits du trafic par Origine/Destination et regroupement tarifaire. Il résulte de ce choix méthodologique que certaines données ne figurent pas dans les documents transmis, notamment le canal de vente. Toutefois, SNCF Voyageurs fournit par ailleurs un document intitulé « *Indicateur 17* » pour les années 2016 à 2018, lequel fait apparaître le canal de vente (agence de voyages, distributeurs de billets régionaux, bores libre-service...), le regroupement tarifaire, la liaison concernée, les recettes totales, les compensations et le trafic.
417. En conséquence, même si ces informations pourraient être agrégées en un seul fichier comme cela a pu être fait pour les années 2019 et 2020, il ressort de ces éléments qu'il n'y a pas lieu de mettre en demeure SNCF Voyageurs de communiquer des informations complémentaires sur ce thème. Par ailleurs, dans la mesure où la Région n'a pas relevé dans sa saisine l'absence de communication de ces informations à la maille des lots, et bien qu'elles n'aient pas été produites à fin juillet 2021 comme l'avait proposé SNCF Voyageurs, l'Autorité considère qu'il n'y a pas lieu de mettre en demeure SNCF Voyageurs de les produire.

## 2.6.2. Accords de commercialisation

### a. Droit applicable

418. L'annexe 1 du décret n° 2019-851 comprend les « *Commissions versées et reçues pour la distribution des titres de transport liés au contrat de service public* ». Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a considéré que la communication de ces données assure à la Région une connaissance fine des modalités de vente des titres de transport. Il a donc été enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les 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 TER, pour les exercices 2016 à 2019 et pour l'exercice 2020, en précisant, pour chacun des accords, l'identité des parties et le montant des commissions versées et reçues ainsi que leurs modalités de calcul (point 394).

### b. Manquements identifiés

419. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs a communiqué vingt-six documents dont vingt-deux accords (le 7 septembre 2020).
420. La Région est insatisfaite, estimant qu'il s'agit d'accords très anciens et que les modalités de calcul des commissions n'y figurent pas.
421. SNCF Voyageurs indique que les modalités de calcul des commissions perçues (par TER auprès de tiers) sont reprises dans chacune des conventions transmises et bien connues de l'AOT au travers de l'annexe conventionnelle PI21 qui fixe, par ailleurs, la durée de chaque convention et ses modalités de renouvellement. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a proposé de compléter, pour fin juin 2021, la liste d'éventuels avenants conclus plus récemment.
422. L'Autorité observe que les modalités de calcul des commissions figurent bien dans les accords transmis, de même que l'identité des parties. En outre, SNCF Voyageurs a transmis

quatre documents précisant les montants des commissions versées ou perçues, pour les exercices 2016 à 2020.

423. Concernant l'exhaustivité des informations transmises, l'Autorité observe qu'il résulte de l'annexe PI21 de la Convention TER intitulée « *liste des accords de distribution avec des tiers* » que SNCF Voyageurs a conclu sept avenants, portant sur trois conventions. SNCF Voyageurs n'ayant pas apporté, au cours de l'instruction, la preuve de la communication de ces avenants, il y a lieu de la **mettre en demeure** de communiquer à la Région l'ensemble des avenants aux 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 des accords et avenants, l'identité des parties et le montant des commissions versées et reçues ainsi que leurs modalités de calcul.

### 2.6.3. Points de vente

#### a. Droit applicable

424. L'annexe 1 du décret n° 2019-851 comprend 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* ». Ainsi, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région les informations sur les « Points de vente » visés à l'annexe 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 devaient également être communiquées sur le périmètre de la convention TER pour l'exercice 2020 (point 402).

#### b. Manquements identifiés

425. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs a communiqué un document qui regroupe les annexes OS03 (horaires d'ouverture des gares TER) et OS07 (horaires d'ouverture des guichets TER) à la Convention TER (le 7 septembre 2020).
426. La Région estime que les informations figurant dans ce document sont insatisfaisantes et incomplètes, dans la mesure où elles ne sont pas renseignées par lot, où l'année de référence n'est pas précisée et où il manquerait des indications sur la présence humaine.
427. SNCF Voyageurs précise que, dans les informations transmises, les espaces de vente en gare disposent bien d'une présence humaine, à la différence des haltes, mais que le décret ne demande pas de quantifier cette présence. Pour ce qui concerne la répartition par lots, SNCF Voyageurs a indiqué qu'elle compléterait les informations transmises pour fin juillet 2021.
428. Pour ce qui concerne la localisation et les horaires des points de vente avec présence humaine, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs a transmis, à l'échelle de la convention TER, la localisation des guichets et leurs horaires d'ouverture, par gare. Toutefois, aucune information relative aux autres points de vente avec présence humaine (agent mobile, commerce partenaire) n'est communiquée.
429. Pour ce qui concerne la localisation et le taux de disponibilité des distributeurs, l'Autorité observe que SNCF Voyageurs a transmis, au périmètre de la convention TER, la localisation des équipements de distribution (DBR et BLS) par gare. Conformément au point 402 de la décision

n° 2020-044, il n'était pas nécessaire de communiquer le taux de disponibilité des distributeurs pour l'année 2020, de sorte qu'il peut être considéré que l'ensemble des informations sur le périmètre de la Convention TER pour l'année 2020 a bien été transmis.

430. Toutefois, l'Autorité relève que, en dépit de l'injonction reçue, et contrairement à ce qu'elle avait indiqué en réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs n'a transmis aucune donnée au périmètre de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 pour les exercices 2019 et 2020. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de les communiquer. De même, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région l'ensemble des informations relatives aux autres points de vente avec présence humaine (agent mobile, commerce partenaire) pour les exercices 2019 et 2020, selon les mêmes périmètres.

## 2.6.4. Fréquentation

### a. Droit applicable

431. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a relevé que l'estimation de la fréquentation en voyageurs et en voyageurs-km figure parmi les informations devant être transmises aux autorités organisatrices en application de l'annexe 1 du décret n° 2019-851. Elle a considéré que ces informations sont en effet indispensables pour permettre à la Région de dimensionner certains aspects du service public de transport offert aux usagers. En conséquence, elle a enjoint 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 (point 409).

### b. Manquements identifiés

432. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, la Région indique n'avoir reçu aucune information relative à la fréquentation.
433. SNCF Voyageurs indique que les informations demandées figurent dans les documents transmis en réponse à l'injonction relative à la vente des titres (point 388 de la décision n° 2020-044), qui faisaient apparaître les voyages régionaux, les voyageurs-kilomètres et les recettes. Par ailleurs, SNCF Voyageurs a proposé de communiquer ces données à l'échelle des lots pour fin juillet 2021, en réponse à la mesure d'instruction n° 1.
434. L'Autorité observe que, dans les éléments transmis en réponse à l'injonction relative à la vente des titres figurent effectivement le nombre de voyageurs et le nombre de voyageurs-kms, par train (point 388 de la décision n° 2020-044). En conséquence, la Région pourrait effectivement utiliser et agréger ces informations pour en déduire une estimation de la fréquentation pour chaque ligne du contrat.
435. Toutefois, l'Autorité observe que, contrairement à ce qu'elle indiquait en réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs n'a transmis aucune information à l'échelle de chacun des lots définis dans l'avis de pré-information du 13 février 2020 pour les exercices 2016 à 2018. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de les communiquer à la Région.

## 2.6.5. Taux de remplissage des trains

### a. Droit applicable

436. L'Autorité, considérant que la connaissance du taux de remplissage des trains est indispensable pour permettre à la Région d'optimiser son plan de transport sur le périmètre du contrat, a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer cette information par numéro de train commercial et 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 (point 413).

### b. Manquements identifiés

437. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué à la Région un document présentant des données de comptage issues d'enquêtes réalisées entre 2016 et 2019. En 2019, seule la région Picardie a fait l'objet d'un comptage et en 2020, aucune enquête n'a été réalisée. Ce document présente, par numéro de train commercial, le maximum d'occupation sur l'origine/destination selon l'enquête de comptage, rapporté au maximum de places offertes.
438. Selon la Région, les informations transmises sont incomplètes en tant qu'elles ne sont pas renseignées par lots, et insatisfaisantes dans la mesure où seul le numéro de train commercial est mentionné, sans précision quant à la ligne concernée.
439. SNCF Voyageurs répond que l'information est bien fournie par numéro de train commercial, comme requis au point 413 de la décision n° 2020-044, et qu'elle a été complétée avec la date de circulation du train et la capacité maximale du matériel. SNCF Voyageurs précise en outre que ces informations de comptage sont à disposition de la Région depuis 2016 via l'outil CELEC, qui agrège les résultats des enquêtes opérées par CELEC-BAV, auquel la Région a accès. SNCF Voyageurs précise également que si aucune enquête n'a été réalisée en 2020, c'est en raison du contexte de crise sanitaire. Enfin, en réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a proposé de compléter le fichier fourni pour l'exercice 2019, avec des données à l'échelle des lots pour la fin du mois de juillet 2021.
440. L'Autorité observe que les données transmises répondent bien à l'injonction formulée au point 413 de la décision n° 2020-044, et qu'il n'y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs que pour ce qui concerne la communication du taux de remplissage des trains par numéro de train commercial à la maille des lots définis dans l'avis de pré-information, pour les exercices 2016 à 2019. Il résulte en effet des éléments du dossier que cette information n'a pas été communiquée, contrairement à ce que SNCF Voyageurs avait indiqué en réponse à la mesure d'instruction n° 1. Pour ce qui concerne le premier semestre de l'exercice 2020, la fréquentation des trains régionaux n'étant pas représentative en raison des mesures de confinement mises en place pour faire face à l'épidémie de COVID-19, il n'y a pas lieu de mettre en demeure SNCF Voyageurs de communiquer les informations visées dans l'injonction.

## 2.6.6. Données de comptage

### a. Droit applicable

441. Les données de comptage automatique à bord des trains sont mentionnées à l'annexe 1 du décret n° 2019-851. La communication de ces données est utile à la Région pour préciser son

plan de transport, de sorte que l'Autorité a enjoint 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 (point 424).

#### b. Manquements identifiés

442. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué trente-huit documents (douze documents le 7 septembre 2020 et vingt-six le 3 décembre 2020).
443. La Région indique que le format XML des documents empêche leur lecture par les logiciels dont elle dispose.
444. SNCF Voyageurs répond qu'il s'agit d'un format brut des relevés des données de comptage automatique, qu'elle adresse au prestataire de la Région à qui il appartient de les retraiter et de les présenter sous un format intelligible. SNCF Voyageurs précise également que l'affectation de ces données par lots peut être effectuée par le prestataire de la Région.
445. L'Autorité observe que les fichiers transmis par SNCF Voyageurs peuvent être ouverts par les logiciels d'usage commun. Pour ce qui concerne leur exploitation, il y a lieu de rappeler que tant l'annexe 1 du décret 2019-851 que le point 424 de la décision n° 2020-044 visent les « relevés » des données de comptage. Pour autant, la compréhension et l'exploitation de ces relevés nécessitent une expertise particulière. Or le VII de l'article 3 du décret n° 2019-851 prévoit 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* ». Sur ce fondement il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de compléter les relevés communiqués à la Région par une documentation précisant le format et la structure des relevés, afin de permettre leur intelligibilité, leur interprétation et leur exploitation. En revanche, dans la mesure où la Région n'a pas indiqué qu'aucune information ne lui avait été transmise à l'échelle des lots, il n'y a pas lieu de mettre en demeure SNCF Voyageurs de les communiquer.

## 2.7. Sur l'absence de transmission des données relatives aux ressources humaines

### 2.7.1. Nombre d'ETP intervenant sur le périmètre de la convention TER et nombre d'heures travaillées correspondantes

#### a. Droit applicable

446. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a rappelé qu'il était nécessaire que l'AOT dispose d'une bonne compréhension de l'organisation du service quant aux ressources humaines, en vue du lancement d'une procédure de mise en concurrence concernant certains lots de la convention de service public de transport de voyageurs. Elle a indiqué, en particulier, 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* ».
447. L'Autorité a donc enjoint 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 (point 452).

#### b. Manquements identifiés

448. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, SNCF Voyageurs avait communiqué quatre documents pour répondre à l'injonction prononcée par l'Autorité (un le 6 novembre 2020 et trois le 15 février 2021).
449. La Région estime que les informations transmises sont incomplètes dès lors qu'elles n'indiquent pas toutes les heures travaillées.
450. SNCF Voyageurs précise que les heures de travail effectuées par certains personnels ne font pas l'objet d'un suivi.
451. L'Autorité rappelle que la communication d'informations, telles que celles relatives aux nombres d'heures travaillées pour chaque catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242, permet aux AOT d'exercer leur pouvoir de contrôle sur le nombre d'ETP à transférer, en application de l'article L. 2121-22 du code des transports. En effet, la méthodologie de calcul des ETP à transférer définie par le décret n° 2018-1242 implique de mesurer, en particulier pour les emplois relevant du groupement n° 1, les temps effectivement passés par les salariés aux seuls trains des lots définis par la Région, ce qui implique d'avoir préalablement isolé le temps d'affectation de chacun des salariés aux services transférés. Effectuer ce calcul suppose nécessairement une analyse de l'existant, salarié par salarié, en procédant à un décompte individuel du temps d'affectation au service ou une reconstitution de celui-ci sur une base nécessairement individuelle<sup>8</sup>.
452. En l'espèce, le contenu des documents communiqués par SNCF Voyageurs indique les « *temps d'affectation consacrés à la production* » de certains emplois, mais pas le nombre d'heures travaillées des emplois suivants :
- S'agissant des emplois relevant du groupement d'emplois n° 1 du décret n° 2018-1242 : « *Autre conduite : station-service et logistique* » ; « *Autres : contrôleur nettoyage, Logistique approvisionnement et manutention de pièces, Entretien des installations et outillages* » ; Encadrements directs.
  - S'agissant des emplois relevant du groupement d'emplois n° 2 du décret n° 2018-1242 : aucune heure travaillée n'a été renseignée quel que soit l'emploi concerné.
  - S'agissant des emplois relevant du groupement d'emplois n° 3 du décret n° 2018-1242 : aucune heure travaillée n'a été renseignée quel que soit l'emploi concerné.
453. Eu égard à l'importance de ces données pour l'organisation d'une procédure de mise en concurrence, en application de l'article L. 2121-16 du code des transports, et à l'obligation de SNCF Voyageurs de les communiquer à la Région, résultant des articles L. 2121-19 et L. 2121-22 du même code, l'Autorité considère que cette dernière aurait dû fournir une information relative au temps de travail de ces personnels.
454. En outre, l'Autorité relève que, pour les emplois a, b et c du groupement n° 1 du décret n° 2018-1242, SNCF Voyageurs a transmis un nombre de journées de service et non un volume horaire de travail. Or, le volume de temps de travail à l'intérieur d'une journée de service peut être très différent selon les emplois concernés. C'est la raison pour laquelle l'Autorité

---

<sup>8</sup> Cour d'appel de Paris, 6 mai 2021, SNCF Voyageurs SA c/ Région Provence Alpes Côte d'Azur, RG 20/05166.

exigeait la communication du nombre d'heures travaillées pour chaque catégorie d'emplois. De plus, les « *temps d'affectation* » et les journées de service renseignés ne concernent que la production directe et ne recouvrent ainsi qu'une partie des heures travaillées. SNCF Voyageurs aurait dû communiquer également les heures de travail non productives des emplois concernés.

455. Par conséquent, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de compléter les informations transmises en communiquant à la Région le nombre d'heures travaillées pour chaque catégorie d'emplois des groupements n° 1, n° 2 et n° 3 prévues par le décret n° 2018-1242 susvisé.

### **2.7.2. Nombre d'ETP par catégories d'emplois devant être transférés et justification de la méthode retenue pour calculer les ETP affectés aux services transférés**

#### **a. Droit applicable**

456. L'Autorité a rappelé dans la décision n° 2020-044 que conformément au décret n° 2018-1242 susvisé, 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 et, 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), 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.
457. A ce titre, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour chacun des dix 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 le groupement d'emplois n° 1 en ETP (point 459).

#### **b. Manquements identifiés**

458. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, trois documents ont été transmis par SNCF Voyageurs pour répondre à l'injonction prononcée par l'Autorité (le 8 septembre 2020).
459. La Région soutient que ces informations sont incomplètes, en ce qu'elles ne précisent pas les ETP par catégorie d'emplois et le nombre d'agents affectés aux lots. Elle ajoute que la méthode de calcul utilisée n'est ni justifiée, ni conforme aux dispositions du décret n° 2018-1242.
460. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs indique que les ETP sont détaillés par lot et par catégorie d'emplois. Elle considère cependant que le décret n° 2018-1242 ne prévoit pas la communication du nombre d'agents, au stade de l'avis de pré-information.

461. En outre, SNCF Voyageurs précise qu'à la suite de la décision de la Cour d'appel de Paris du 6 mai 2021 (RG 20/05166), elle doit établir une nouvelle méthodologie de calcul des effectifs. Elle précise que la production de ces éléments interviendra d'ici fin septembre 2021.
462. En premier lieu, l'Autorité constate que les informations transmises par SNCF Voyageurs omettent certaines catégories d'emplois visées par le décret n° 2018-1242. Ainsi, s'agissant du groupement d'emplois n° 2, aucun emploi n'est renseigné pour les catégories d'emplois suivantes :
463. b) Traction : conception, programmation, adaptation opérationnelle ;
464. c) Trains : conception, programmation, adaptation opérationnelle ;
465. d) Gares : le cas échéant, les prestations relevant du gestionnaire de gare et fournis par le transporteur dans les conditions de l'article L. 2121-17-4 du code des transports.
466. Bien que SNCF Voyageurs précise, dans les documents fournis, avoir procédé à cette répartition d'emplois afin, selon elle, de mieux refléter son organisation, une telle agrégation méconnaît la segmentation des emplois prévue par le décret n° 2018-1242 et ne permet pas à la Région de disposer d'une compréhension suffisante de l'organisation du service de transport, en cohérence avec le cadre réglementaire, en vue de sa mise en concurrence.
467. En deuxième lieu, l'Autorité relève que SNCF Voyageurs n'a pas satisfait à l'injonction relative à la communication du nombre d'agents pour chaque catégorie d'emplois relevant du groupement n° 1 du décret n° 2018-1242 et qu'elle persiste à contester son bien-fondé. Il est toutefois important, comme le rappelle la décision n° 2020-044, que la Région obtienne ces informations portant sur le nombre d'agents affectés à chacun des dix lots, dans la mesure où elles lui sont nécessaires pour vérifier que les chiffres 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 par SNCF Voyageurs à celle prévue par le décret n° 2018-1242.
468. En troisième lieu, à l'échéance de fin septembre 2021 sur laquelle elle s'était engagée, SNCF Voyageurs n'a pas communiqué de nouveaux éléments pour préciser sa méthode de calcul des ETP affectés aux services transférés et des éléments justifiant sa conformité au décret n° 2018-1242. SNCF Voyageurs n'a donc pas satisfait à ce point de l'injonction.
469. Par conséquent, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région :
- les informations manquantes sur le nombre d'ETP par catégorie d'emplois devant être transférés, s'agissant des emplois relevant du groupement n° 2 ;
  - pour chaque catégorie d'emplois 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.

### 2.7.3. Nombre de journées de service moyen par ETP pour les personnels de conduite et pour les personnels d'accompagnement

#### a. Droit applicable

470. Dans la mesure où, comme il a été rappelé précédemment, l'AOT doit être en mesure d'appréhender l'organisation du service, notamment en vue de pouvoir organiser une procédure de mise en concurrence, l'Autorité a enjoint 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 (point 478).

#### b. Manquements identifiés

471. SNCF Voyageurs a communiqué quatre documents à la Région au titre de cette injonction, avant que cette dernière ne saisisse de l'Autorité (un le 8 septembre 2020 et trois le 15 février 2021).
472. La Région soutient que les informations relatives à l'année 2020 n'ont pas été communiquées.
473. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs n'a pas contesté cette carence.
474. Dans ces conditions, il y a lieu de **mettre en demeure** 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 les données relatives à l'exercice 2020 sur l'ensemble du périmètre de la convention TER.

### 2.7.4. Nombre total de kilomètres parcourus en tête de train

#### a. Droit applicable

475. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité rappelle que le kilométrage global est utile pour permettre à la Région d'appréhender l'organisation du service.
476. Ainsi, elle a enjoint 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, ainsi que pour chaque lot pour les exercices 2016 à 2020 (point 491-493).

#### b. Manquements identifiés

477. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, trois documents avaient été transmis par SNCF Voyageurs pour répondre à l'injonction (un le 7 septembre 2020 et deux le 15 février 2021).
478. La Région estime que la synthèse globale fournie par SNCF Voyageurs est insuffisante.
479. SNCF Voyageurs fait valoir, dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, qu'elle a bien transmis le nombre total de kilomètres parcourus en tête de train.
480. En l'espèce, l'Autorité constate que SNCF Voyageurs a bien communiqué les données demandées, l'injonction ne requérant pas en outre l'envoi d'une synthèse de celles-ci.

481. Il n'y a donc pas lieu de mettre en demeure SNCF Voyageurs de procéder à l'envoi d'informations complémentaires.

### 2.7.5. Nombre d'heures de maintenance

#### a. Droit applicable

482. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité rappelle que les prestations de maintenance de niveaux 1 à 3 sont réalisées par du personnel régional, contrairement à celles de niveaux 4 et 5 (maintenance lourde, patrimoniale ou de rénovation) qui sont réalisées dans l'un des technicentres nationaux de SNCF Voyageurs, par un personnel qui ne fera pas l'objet d'un transfert en cas de changement d'attributaire des lots mis en concurrence.
483. Ainsi, afin que la Région puisse appréhender l'organisation du service, l'Autorité a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à celle-ci 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 (point 500).

#### b. Manquements identifiés

484. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, quatre documents avaient été transmis par SNCF Voyageurs pour répondre à cette injonction (un le 8 octobre 2020 et trois le 15 février 2021).
485. La Région estime que ces données transmises sont insatisfaisantes, en ce qu'elles ne permettent pas d'effectuer un tri par série ou par type d'opération.
486. SNCF Voyageurs précise que les fichiers sont au format Excel, lequel permet de filtrer les résultats par champ de colonne.
487. L'Autorité relève toutefois que le nombre d'heures de maintenance n'est pas renseigné par niveau (1-2 ou 3). Les fichiers transmis par SNCF Voyageurs indiquent seulement le caractère « préventif » ou « correctif » de la maintenance, ce qui apparaît insuffisant pour répondre à l'injonction, le caractère « préventif » d'une maintenance pouvant correspondre aux 3 niveaux de maintenance différents. Les périmètres d'intervention des opérations de maintenance ne sont donc pas fournis avec suffisamment de précision, ce qui ne permet pas à la Région de comprendre l'organisation du service.
488. Il y a donc lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de compléter les informations communiquées à la Région, en précisant pour chaque nombre d'heures de maintenance, renseigné par engin et au total sur le périmètre de la convention TER, si les opérations de maintenance correspondantes sont de niveaux 1 et 2 (pris ensemble) ou de niveau 3.

### 2.7.6. Pyramide des âges, ancienneté moyenne des agents, grades, qualifications et type d'emploi

#### a. Droit applicable

489. Aux termes de la décision n° 2020-044, 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. 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 »).*

490. Elle a donc enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, 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 et 2018, ainsi que les données prévisionnelles pour l'exercice 2020 (point 521).

#### **b. Manquements identifiés**

491. Sept documents ont été transmis par SNCF Voyageurs pour répondre à cette injonction, avant que la Région ne saisisse l'Autorité (un le 7 septembre 2020 et six le 15 février 2021).
492. La Région fait valoir que les informations relevant de l'ancienneté, des grades, des qualifications et du type d'emploi par catégorie d'emplois n'ont pas été transmises.
493. En réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a indiqué que les fichiers produits pour les années 2016 à 2018 étaient conformes aux éléments qu'elle avait déjà produits pour l'année 2019 et qui avaient été validés par la décision de l'Autorité.
494. L'Autorité rappelle que les deux types de fichiers transmis par SNCF Voyageurs au titre de l'exercice 2019 portaient respectivement sur la pyramide des âges pour les personnels de chaque catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 et sur 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 pour chacune de ces catégories d'emplois.
495. Cela étant rappelé, l'Autorité constate que, pour chaque exercice de 2016 à 2018, le premier type de fichier (pyramide des âges) a bien été communiqué par SNCF Voyageurs, mais non le second (rassemblant l'ancienneté, le type de contrat, le grade et l'âge moyen). Les fichiers transmis par SNCF Voyageurs ne font apparaître que l'ancienneté, en mois et en années, par catégorie d'emplois, à l'exclusion des autres informations (le type de contrat, le grade et l'âge moyen du personnel). Ces informations sont pourtant essentielles pour que la Région dispose d'une bonne connaissance de l'organisation du service. A titre d'exemple, le type de contrat a une influence sur les conditions de travail et la rémunération du personnel. De même, la connaissance de l'âge moyen par catégorie d'emplois et de son évolution annuelle permet d'anticiper les besoins attachés à chaque catégorie.
496. Au regard de ces éléments, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de compléter les fichiers transmis en communiquant à la Région les grades, 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 pour l'exercice 2020.

### **2.7.7. Nombre moyen de jours d'absence par agent et taux d'absentéisme moyen**

#### **a. Droit applicable**

497. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité précise que les informations portant sur les périodes non travaillées et le taux d'absentéisme du personnel sont nécessaires pour permettre à la Région d'avoir une bonne connaissance de l'organisation du service.

498. Elle a donc enjoint 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 (point 531).

#### b. Manquements identifiés

499. Lors de la saisine de l'Autorité par la Région, quatre documents avaient été transmis par SNCF Voyageurs (un le 9 novembre 2020 et trois le 15 février 2021) pour répondre à l'injonction.
500. La Région fait valoir que le taux d'absentéisme et son détail ne sont pas renseignés.
501. SNCF Voyageurs indique, dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, qu'il faut appliquer un ratio de [...] jours pour calculer le taux d'absentéisme, et précise qu'elle ajoutera ce taux aux fichiers transmis lors d'un nouvel envoi, pour fin juin 2021.
502. En l'espèce, l'Autorité constate que les fichiers communiqués par SNCF Voyageurs comportent bien les informations requises par la décision n° 2020-044 (nombre moyen de jours d'absence par agent pour chaque catégorie d'emplois, distinguant les motifs suivants : « congés », « repos », « absences injustifiées », « disponibilité » et « maladie »), à l'exception de celle relative au taux d'absentéisme moyen en fonction des motifs. L'Autorité considère par ailleurs que l'indication de SNCF Voyageurs concernant le ratio de [...] jours pour calculer le taux d'absentéisme n'est pas suffisante pour permettre à la Région de calculer elle-même ce taux. En effet, SNCF Voyageurs n'explique pas comment est calculé le ratio de [...] jours, ni ce qu'il recouvre (repos, congés...). A défaut de justifier d'un nouvel envoi comportant ces informations à l'échéance indiquée, l'Autorité considère qu'elles n'ont toujours pas été transmises par SNCF Voyageurs.
503. Il y a donc lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région le taux d'absentéisme moyen distinguant les arrêts maladie, les disponibilités et les absences injustifiées sur le périmètre de l'ensemble de la convention TER et pour les exercices 2016 à 2019.

### 2.7.8. Nombre d'ETP par site, par entité de rattachement et par unité de production

#### a. Droit applicable

504. L'Autorité a précisé dans la décision n° 2020-044 qu'il était indispensable pour la Région de connaître l'organisation du service, et en particulier les différents sites d'affectation des agents, leurs entités de rattachement et les unités de production qui les emploient.
505. Elle a ainsi enjoint 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 (point 538).

#### b. Manquements identifiés

506. SNCF Voyageurs a communiqué un document à la Région au titre de cette injonction, avant que cette dernière ne saisisse l'Autorité (le 9 novembre 2020).

507. La Région estime que SNCF Voyageurs n'a pas satisfait à l'injonction, car le document fourni n'indique pas les effectifs par unité opérationnelle et les subdivisions renvoient à des groupements métiers et non à des unités localisées.
508. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs précise qu'elle communiquera pour fin juin 2021 une information plus précise sur la localisation des effectifs depuis 2016.
509. Il résulte des documents transmis pour l'exécution de cette injonction et pour répondre à d'autres demandes de la décision n° 2020-044<sup>9</sup>, que SNCF Voyageurs a communiqué le nombre d'ETP par entité de rattachement et par unité de production. Toutefois, l'Autorité rappelle que la présente injonction vise le nombre d'ETP « *par site* ». Or, les unités de production peuvent être divisées en sites opérationnels distincts. Ainsi, il incombait à SNCF Voyageurs d'apporter une information plus précise sur la localisation des ETP, en précisant s'il existe ou non des subdivisions locales et, le cas échéant, en mentionnant le nombre d'ETP pour chacune des subdivisions locales des unités de production concernées. A défaut d'avoir effectué un envoi complémentaire comportant ces informations avant l'échéance indiquée, l'Autorité constate que SNCF Voyageurs n'a pas transmis une information suffisamment détaillée au regard de ce qui était requis par la décision n° 2020-044.
510. Par conséquent, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de préciser les informations relatives à la localisation des ETP en indiquant, dans le fichier déjà transmis, les subdivisions locales des unités de production ainsi que le nombre d'ETP pour chacune de ces subdivisions, et ce pour chaque catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242, pour les exercices 2016 à 2020.

### 2.7.9. Nombre d'habilitations

#### a. Droit applicable

511. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité relève que les habilitations de sécurité sont visées à l'annexe 1 du décret n° 2019-851 et rappelle qu'elles sont nécessaires pour permettre à la Région d'appréhender l'organisation et l'exécution du service.
512. Elle a donc enjoint 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 collège, pour les exercices 2016 à 2019, ainsi que les prévisions pour l'exercice 2020 (point 558).

#### b. Manquements identifiés

513. A la date à laquelle la Région a saisi l'Autorité, SNCF Voyageurs avait communiqué cinq documents pour répondre à cette injonction (un document le 7 septembre 2020 et quatre documents le 15 février 2021).
514. La Région estime que SNCF Voyageurs n'a pas satisfait à l'injonction car celle-ci n'a pas transmis les informations requises pour les années 2016 à 2018 et pour l'année 2020. En outre, elle fait valoir que les éléments fournis ne précisent pas le nombre d'habilitations.
515. SNCF Voyageurs soutient que les informations relatives aux années 2016 à 2018 ont bien été transmises et ajoute qu'elle effectuera un nouvel envoi, pour fin juillet 2021, avec les données du

---

<sup>9</sup> Documents transmis dans le cadre de l'injonction du point 76 de la décision n° 2020-044.

réalisé de l'année 2020. Par ailleurs, elle indique qu'il convient d'appliquer « *le taux par catégorie, [pour obtenir] le nombre de personnel concerné par ces habilitations* ».

516. L'Autorité constate que, contrairement à ce qu'allègue la Région, des informations ont bien été transmises pour les années 2016 à 2019, ainsi que des données prévisionnelles pour l'année 2020, qui répondent strictement à l'injonction.
517. En conséquence, il ressort des pièces du dossier qu'il n'y a pas lieu de mettre en demeure SNCF Voyageurs de compléter les fichiers transmis.

#### **2.7.10. Part de la masse salariale représentée par le personnel de réserve et le personnel d'encadrement des salariés devant être transférés**

##### **a. Droit applicable**

518. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a enjoint 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 (point 572).

##### **b. Manquements identifiés**

519. A la date à laquelle la Région a saisi l'Autorité, quatre documents avaient été fournis par SNCF Voyageurs en exécution de l'injonction (un le 9 novembre 2020 et trois le 15 février 2021).
520. La Région indique que les informations relatives à l'année 2020 n'ont pas été transmises et s'interroge sur le caractère « provisoire » dont il est fait mention sur les documents.
521. SNCF Voyageurs précise que les documents sont bien définitifs et non provisoires. S'agissant de l'année 2020, elle précise dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, qu'elle renseignera ces données dans un nouvel envoi, pour fin juin 2021.
522. En l'absence de cet envoi à l'échéance indiquée, l'Autorité constate que les informations relatives à l'année 2020 n'ont pas été fournies, de sorte qu'il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, par catégorie d'emplois prévue par le décret n° 2018-1242 susvisé, les données relatives à l'année 2020 de 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.

#### **2.7.11. Renforts périodiques**

##### **a. Droit applicable**

523. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a rappelé que les informations relatives au besoin périodique de personnel temporaire constituent des éléments structurants de l'organisation du service quant à la gestion du personnel.
524. A ce titre, elle a enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer à la Région (i) une 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 (point 585).

#### **b. Manquements identifiés**

525. A la date de la saisine de l'Autorité par la Région, un document avait été transmis par SNCF Voyageurs pour répondre à l'injonction (le 8 septembre 2020).
526. La Région fait valoir que les informations requises pour les années 2016 à 2018 et 2020 n'ont pas été communiquées et qu'aucune donnée quantitative n'est fournie à l'appui de la note transmise par SNCF Voyageurs, qui donne des explications générales.
527. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs a indiqué qu'elle transmettrait ces données pour fin juillet 2021.
528. L'Autorité constate en l'espèce que SNCF Voyageurs n'a pas transmis le nombre d'ETP en emploi de personnel temporaire pour les exercices 2016 à 2020. Par ailleurs, le document communiqué par SNCF Voyageurs renseigne, de façon générale, les motifs justifiant le recours aux renforts périodiques et l'organisation mise en place pour répondre à ces besoins. Toutefois, aucune explication n'a été transmise sur les différentes causes du besoin de renfort en personnel pour les exercices 2016 à 2020, conformément à ce qui était requis par la décision n° 2020-044. A défaut d'avoir envoyé ces éléments à l'échéance indiquée, l'Autorité considère que SNCF Voyageurs n'a pas respecté l'injonction qui lui été faite et que la Région ne dispose donc toujours pas de ces informations, pourtant essentielles à sa bonne compréhension de l'organisation du service quant à la gestion du personnel.
529. En conséquence, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région 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 relatives à 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.

### **2.7.12. Ensemble des accords locaux applicables aux catégories de personnel et qui trouvent à s'appliquer aux agents de SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution de la convention TER**

#### **a. Droit applicable**

530. L'Autorité a considéré, aux termes la décision n° 2020-044, 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* ».
531. Elle a donc enjoint 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 (point 594).

#### b. Manquements identifiés

532. SNCF Voyageurs a transmis trois documents à la Région en réponse à cette injonction (le 9 novembre 2020).
533. [...].
534. SNCF Voyageurs soutient que les accords locaux ont été fournis de manière exhaustive.
535. L'Autorité rappelle que ces informations constituent des éléments déterminants de l'organisation du service. Un défaut d'information de la Région sur ce point, qui plus est en méconnaissance d'une injonction de l'Autorité, serait susceptible d'engager la responsabilité de SNCF Voyageurs. Toutefois, au regard des éléments du dossier, il n'est pas établi que SNCF Voyageurs aurait omis de communiquer des accords locaux applicables à ses agents dans le cadre de l'exécution de la Convention TER avec la Région Hauts-de-France.
536. Il n'y a donc pas lieu de mettre en demeure SNCF Voyageurs sur ce point.

### 2.7.13. Journées et tableaux de service des personnels concourant directement à la production du service

#### a. Droit applicable

537. Dans la mesure où ces informations permettent à la Région d'appréhender l'organisation du service, l'Autorité a, dans la décision n° 2020-044, enjoint 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 (point 603).

#### b. Manquements identifiés

538. A la date à laquelle la Région a saisi l'Autorité, trois documents avaient été fournis par SNCF Voyageurs en exécution de cette injonction (le 15 février 2021).
539. La Région fait valoir que les documents transmis comportent de nombreuses abréviations et ne sont ni documentés ni légendés de manière à les rendre intelligibles. Ils seraient donc en l'état inutilisables. En outre, elle ajoute que le format des documents ne permet pas d'extraire les durées de prise de service, de haut-le-pied et de coupure.
540. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs soutient que l'outil qu'elle utilise permet seulement de transmettre ces données sous format PDF. Elle indique, par ailleurs, qu'elle fournira, lors d'un nouvel envoi devant intervenir avant la fin juillet 2021, un glossaire explicatif des abréviations, ainsi que les informations horaires de prise et de fin de services sous Excel.
541. L'Autorité relève qu'au terme de l'échéance indiquée, SNCF Voyageurs n'a pas effectué d'envoi complémentaire comprenant les données qu'elle s'était engagée à fournir dans un format exploitable et intelligible. En particulier, les tableaux de service comprennent de nombreuses abréviations non explicites. Il en est ainsi, par exemple, de la grille opérationnelle du tableau des roulements et grilles de référence pour les conducteurs « *Grille 120 AYE SA2018 OPE.pdf* » qui présente des successions d'abréviations sans aucune explication (Q150, Q160, Q175, etc.). De surcroît, il revenait à SNCF Voyageurs d'explicitier les éléments graphiques des documents

communiqués afin que la Région soit à même de les interpréter correctement. Ainsi les régimes des tableaux de service fournis (par exemple mention B10 dans le tableau du fichier 603\_TdS\_223107CTT\_e.pdf) ne sont pas décrits préalablement. De même, les colonnes de jours « Chômé » et « Tenue » ne sont pas compréhensibles sans explication de la méthode de remplissage (par exemple dans la page 1 du fichier 603\_TdS\_2016\_LDY\_e.pdf, en 1ère ligne, il apparaît dans la colonne des jours chômés et des jours tenue les mêmes jours « Lu Ma Me Je Ve JO VF LF » et « Lu Ma Me Je Ve – JO VF LF », ce qui ne permet pas de comprendre quels jours sont donc travaillés, nonobstant les abréviations, non explicitées préalablement.)

542. En outre, l'Autorité considère que la transmission des données sous format PDF n'est pas de nature à permettre leur extraction par la Région, qui ne pourra donc les utiliser et les analyser aisément en l'état, conformément à ce qui était pourtant expressément requis par la décision n° 2020-044. L'Autorité note, à cet égard, que SNCF Voyageurs reconnaît elle-même, dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, être en mesure de communiquer ce type de données sous format Excel.
543. Par conséquent, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, pour les exercices 2016 à 2019 ainsi qu'à la date de communication de l'avis de pré-information modifié, les données relatives aux 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, ainsi que les glossaires et éléments explicatifs sur les documents transmis.

#### 2.7.14. Formation

##### a. Droit applicable

544. Dans la décision n° 2020-044, l'Autorité a rappelé que l'indication du nombre de jours moyen de formation par ETP et par catégorie d'emplois sur le périmètre du contrat, ainsi que de la nature des formations suivies par les agents, constituent des informations importantes tant pour permettre à la Région d'appréhender les conditions de l'organisation du service et d'anticiper les déficits de compétence que dans la perspective de la détermination du nombre d'ETP devant être transférés.
545. Elle a donc enjoint à SNCF Voyageurs de communiquer 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 devait en outre préciser le nombre d'heures moyen par an et par agent par catégorie d'emplois pour chacun des exercices précédemment mentionnés (point 612).

##### b. Manquements identifiés

546. SNCF Voyageurs avait communiqué quatre fichiers à la Région en exécution de cette injonction, à la date à laquelle cette dernière a saisi l'Autorité (un le 9 novembre 2020 et trois le 15 février 2021).
547. La Région fait valoir que les informations relatives à l'année 2020 n'ont pas été communiquées. En outre, elle fait valoir que les fichiers transmis, qui présentent le nombre total d'heures de formation par catégorie d'emplois, ne permettent pas de déterminer le nombre d'heures moyen correspondant aux formations de sécurité obligatoires.

548. SNCF Voyageurs précise, dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, que le tableau communiqué pour l'année 2019 indique la quote-part des heures de formation obligatoire, avec en rapport le total des heures de formation. S'agissant des heures de formation de sécurité obligatoire (formation sécurité sur les « TES » : « tâches essentielles de sécurité », et sur les « TSAE » : « tâches de sécurité autres qu'essentielles »), elle fait valoir qu'elles ne concernent que les agents en gare et que le nombre d'heures est indiqué dans le fichier communiqué. Par ailleurs, SNCF Voyageurs précise qu'elle complétera les informations transmises par l'envoi des données de l'année 2020, pour fin juin 2021.
549. SNCF Voyageurs n'a cependant pas justifié avoir transmis les documents complémentaires à l'échéance indiquée.
550. En outre, l'Autorité constate, d'une part, que les formations de sécurité ne figurent pas dans les tableaux des exercices 2016 à 2018. Seul le tableau transmis pour l'année 2019 comporte des données sur les formations de sécurité obligatoires. L'Autorité relève, d'autre part, que ces données concernent seulement les agents de la catégorie d'emplois « gares ». Or, si les heures de formation « tâches de sécurité » sont en partie liées aux TES et TSAE, comme le précise SNCF Voyageurs, elles concernent également les tâches de sécurité liées à la conduite des trains, qui sont régies par l'arrêté du 6 août 2010, et pour lesquelles aucune information n'a été transmise. Ainsi, le tableau communiqué par SNCF Voyageurs pour l'exercice 2019 apparaît en l'état incomplet, ce qui compromet son utilité pour la Région.
551. Par ailleurs, contrairement à ce qu'allègue SNCF Voyageurs, les agents des gares ne sont pas les seuls soumis aux TES et TSAE. En effet, la définition des TSAE conduit nécessairement à ce que d'autres agents bénéficient obligatoirement des formations correspondantes, et à tout le moins, le personnel des catégories d'emplois visées aux points c) et e) du 1° et aux points a) et e) du 2° de l'article 2 du décret n° 2018-1242 susvisé. De la même manière, s'agissant des TES, le personnel de la catégorie d'emplois visée au point c) du 1° de l'article 2 du même décret, tel que les contrôleurs, devrait être soumis aux formations correspondantes.
552. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de communiquer à la Région, s'agissant des formations de sécurité obligatoires, le nombre d'heures moyen par an et par agent par catégorie d'emplois pour les exercices 2016 à 2019 ainsi que, pour l'exercice 2020, les informations relatives à la nature des formations suivies par les agents et au nombre moyen de jours de formation par agent et par catégorie d'emplois.

## 2.7.15. Coût de la formation

### a. Droit applicable

553. L'Autorité a rappelé, aux termes de la décision n° 2020-044, que « *[l]e 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.* »
554. Elle a donc enjoint à SNCF Voyageurs de transmettre le coût de la formation par catégorie d'emplois prévue 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 (point 620).

### b. Manquements identifiés

555. A la date à laquelle la Région a saisi l'Autorité, quatre documents avaient été fournis par SNCF Voyageurs en exécution de cette injonction (un le 9 novembre 2020 et trois le 15 février 2021).
556. La Région précise que les informations relatives à l'année 2020 n'ont pas été transmises. En outre, elle estime que les données fournies, qui présentent le coût total des formations par catégorie d'emplois, ne permettent pas de déterminer le coût associé aux formations de sécurité obligatoires.
557. Dans sa réponse à la mesure d'instruction n° 1, SNCF Voyageurs fait valoir que l'établissement d'un lien entre les formations de sécurité et le total constitue une nouvelle demande par rapport à l'injonction qui lui était faite. S'agissant des informations relatives à l'année 2020, elle indique qu'elle procédera à leur communication avant la fin du mois de juin 2021.
558. L'Autorité note cependant que SNCF Voyageurs n'a pas démontré avoir effectué un envoi complémentaire à l'échéance indiquée au cours de l'instruction. Ainsi, les informations relatives à l'exercice 2020 n'ont toujours pas été transmises. Toutefois, contrairement à ce qu'affirme la Région, le coût spécifique des formations de sécurité obligatoires n'avait pas à être communiqué par SNCF Voyageurs pour satisfaire à l'injonction prononcée par l'Autorité.
559. Ainsi, il y a lieu de **mettre en demeure** SNCF Voyageurs de compléter les documents transmis pour satisfaire cette injonction, en communiquant à la Région les informations relatives à l'exercice 2020.

### 3. DELAI IMPARTI A SNCF VOYAGEURS POUR COMMUNIQUER LES INFORMATIONS DEMANDEES

560. En application du premier alinéa de l'article L. 1264-8 du code des transports, « *lorsque le collège de l'Autorité de régulation des transports constate l'un des manquements mentionnés à l'article L. 1264-7, il met en demeure l'intéressé de se conformer à ses obligations dans un délai qu'il détermine (...)* ».
561. En l'espèce, l'Autorité rappelle, tout d'abord, que le délai imparti à SNCF Voyageurs pour communiquer à la Région les informations listées dans la présente mise en demeure et figurant dans la décision n° 2020-044 susvisée avait été fixé à un mois à compter de sa notification. Ce délai est désormais expiré depuis plus d'un an. SNCF Voyageurs a donc parfaitement connaissance de la teneur des informations dont la communication est requise par la présente décision.
562. En outre, au cours de l'instruction, SNCF Voyageurs a indiqué être en mesure de communiquer la majorité des informations manquantes « *à fin juin 2021* », « *à fin juillet 2021* » ou « *à fin septembre 2021* », ce qui permet de considérer que ces informations sont désormais disponibles.
563. Compte tenu des éléments qui précèdent, et de la nécessité de faire cesser les manquements constatés dans les meilleurs délais afin de ne pas retarder davantage la procédure d'appel d'offres engagée par la Région Hauts-de-France, le délai imparti par la présente mise en demeure est fixé à un mois à compter de la notification de la présente décision. Par ailleurs, conformément au premier alinéa de l'article L. 1264-8 du code des transports, la présente mise en demeure fera l'objet d'une publication.

## DÉCIDE

**Article 1<sup>er</sup>** SNCF Voyageurs est mise en demeure, au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la notification de la présente décision, de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations suivantes :

- S'agissant des informations relatives à l'organisation générale du service, SNCF Voyageurs est mise en demeure de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations listées aux points 41, 50 et 60 de la présente décision.
- S'agissant des informations relatives à la justification des compensations versées pour l'exécution du service public, SNCF Voyageurs est mise en demeure de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations listées aux points 88, 96, 109, 115 et 122 de la présente décision.
- S'agissant des informations relatives au matériel roulant, SNCF Voyageurs est mise en demeure de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations listées aux points 130, 138, 147, 148, 155, 156, 163, 169, 170, 175, 182, 190, 201 à 204, 212, 221, 229, 237, 248, 255, 262, 271, 276 et 284 de la présente décision.
- S'agissant des informations relatives à la maintenance du matériel roulant, SNCF Voyageurs est mise en demeure de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations listées aux points 292, 295, 302, 309, 311, 326, 337, 344, 351, 359, 367, 374, 381, 388, 395, 402 et 409 de la présente décision.
- S'agissant des informations relatives au trafic et à la distribution, SNCF Voyageurs est mise en demeure de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations listées aux points 423, 430, 435, 440 et 445 de la présente décision.
- S'agissant des informations relatives aux ressources humaines, SNCF Voyageurs est mise en demeure de communiquer à la Région Hauts-de-France les informations listées aux points 455, 469, 474, 488, 496, 503, 510, 522, 529, 543, 552 et 559 de la présente décision.

**Article 2** Le secrétaire général est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera notifiée à la Région Hauts-de-France et à SNCF Voyageurs et publiée sur le site internet de l'Autorité, sous réserve des secrets protégés par la loi.

*L'Autorité a adopté la présente décision le 4 janvier 2022.*

***Présents : Monsieur Bernard Roman, président ; Monsieur Philippe Richert, vice-président ; Madame Florence Rousse, vice-présidente ; Monsieur Patrick Vieu, vice-président ; Madame Sophie Auconie, vice-présidente ; Mesdames Marie Picard et Cécile George, membres du collège.***

Le Président

Bernard Roman