

GARE DE SAINT-MARIENS – SAINT-YZAN & **GARE DE SAINT-MÉDARD-DE-GUIZIÈRES** & GARE DE SAINT-MÉDARD-CHAMPS & GARE DE POLIGNY & GARE DE RANCHOT & GARE DE SAINT-AMOUR & GARE DE SAINT-CLAUDE & GARE DE CHÈVREMONT & GARE DE PETIT-CROIX & GARE DES TROIS CHÊNES & GARE DE BEAUMONT-LE-ROGER & GARE DE GAILLON – AUBEVOYE & GARE DE GISORS & GARE DE GLOS – MONTFORT & GARE DE LA BONNEVILLE-SUR-ITON & GARE DE TOURVILLE & GARE DE TILLIÈRES-SUR-AVRE & GARE DE VAL-DE-REUIL & GARE DE VERNEUIL-SUR-ANT-ROMAIN & GARE DE FÉCAMP & **GARE DE FOUCART – ALVIMARE** & GARE DE GOURNAY – FERRIÈRES & GARE DE

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE DES GARES DE VOYAGEURS POUR L'HORAIRE DE SERVICE 2017

VERSION RÉVISÉE DE FÉVRIER 2017

GARES &
CONNEXIONS



E D AIGUILLON & GARE DE LAROQUE & GARE DE MARMANDE & GARE DE MONSEMPRON-LIBOS & GARE DE PEYRARN & GARE DE BOUCAU & GARE DE CAMBO-LES-BAINS & GARE DE COARRAZE – NAY & GARE DE CROIX DU PUY-MARIE & GARE DE ORTHEZ & GARE D'OSSÈS-SAINT-MARTIN-D'ARROSSA & **GARE DE PAU** & GARE DE PUYOÛ & GARE DE NITRY & **GARE DE DOMPIERRE SEPT FONDS** & GARE DE GANNAT & GARE DE HURIEL & GARE DE LA VILLE GOZET & GARE DE VICHY & GARE DE VILLENEUVE-SUR-ALLIER & GARE D'AURILLAC & GARE DE BOISSET & GARE DE L'YTRAC & GARE D'ALLEYRAS & GARE D'ARVANTAUREC & GARE DE BAS – MONISTROL & GARE DE BRIOUDE & GARE DE RETOURNAC & GARE DE SAINT-GEORGES-D'AURAC & **GARE DE SAINT-VINCENT LE CHÂTEAU** & GARE DE BONDE & GARE DE DURTOL – NOHANENT & GARE DE GERZAT & GARE DE LA BOURBOULE & GARE DE LA MIOUZE & GARE DE RES-DE-VEYRE & GARE D'AUTUN & GARE DE PONT DE DORE & GARE DE PONT-DU-CHÂTEAU & GARE DE PONTGARD & GARE D'AUDRIEU & GARE DE BLONVILLE-SUR-MER – BENERVILLE & GARE DE BRETTEVILLE – NORREY & GARE DE LISIEUX & **GARE D'ERMONT EAUBONNE** & GARE DU MOLAY-LITTRY & GARE DE LISON & GARE DE MÉZIDON & GARE DE CARANTILLY – MARIGNY & GARE DE CARENTAN & GARE DE COUTANCES & **GARE DE FOLLIGNY** & GARE DE BRIEN EN DORDOGNE & GARE DE CONDÉ-SUR-HUISNE & GARE D'ÉCOUCHÉ & GARE DE FLERS & GARE DE L'AIGLON & GARE DE YEN-PLAINE & GARE DE CHAUGEY & **GARE DE TOURS** & GARE DE COLLONGES & GARE DE CORGOLOIN & GARE DE LIARD TGV & GARE DE NEUILLY-LÈS-DIJON & GARE D'OUGES & GARE DE NUITS-SAINT-GEORGES & GARE DE PALEMPLE & GARE DE FOURCHAMBAULT & GARE DE COSNE-SUR-LOIRE & GARE DE CLAMECY & GARE DE DECIZE & GARE DE FLEZ-CHAMPAGNE & GARE DE POUIGUES-LES-EAUX & GARE DE POUILLY-SUR-LOIRE & GARE DE SAINCAIZE & GARE DE SAINT-PIERRE-LE-MOULIN & GARE DE CHAMALIÈRES-SUR-LOIRE & GARE DE CHAUFFAILLES & GARE DE CHEILLY-LÈS-MARANGES & GARE DE D'ISSOIRE & **GARE DE CRÉTEIL POMPADOUR** & GARE DE MÂCON & **GARE DE MÂCON LOCHÉ TGV** & GARE DE MONTMOROT & GARE DE ROMANÈCHE-THORINS & GARE DE RULLY & GARE DE SAINT-LÉGER-SUR-DHEUNE & GARE DE SAINT-SYMPHORIEN & GARE DE MONTARGIS & GARE DE CHAMPS – SAINT-BRIS & GARE DE CHÂTEL-CENSOIR & GARE DE COULANGES & GARE DE SAINTE-GENÈVÈVE & GARE DE PONT-SUR-YONNE & GARE DE SAINT-FLORENTIN-VERGIGNY & GARE DE SAINT-JULIEN-DU-SAULT & GARE DE LE-ISLE-BÉGARD & GARE DE CENON & **PARIS GARE DU NORD** & GARE DE BROONS & GARE DE CALLAC & GARE DE L'ESPÈRE & GARE DE PAIMPOL & GARE DE TRACY SANCERRE & GARE DE TRONSAN & GARE DE FRÉJUS & GARE DE GONNAPPE & **MONTEPELLIER SAINT-ROCH** & GARE D'ÉTANG & GARE DE FLEURVILLE-ONT-DE-VAUX & GARE DE FONTAINES – MONTAUDO & GARE DE BAULE & GARE DE MERVANS & GARE DE MESVRES & GARE DE MONTCEAU-LES-MINES & **GARE DE BAYEUX** & GARE DE BEAUGENCY & GARE DE BOISSEAU & GARE DE BRIARE & GARE DE CERCOTTES & GARE DE CHAINGY FOUCAULT & GARE DE NOGENT-SUR-VERNISSON & GARE DE SAINT-AY & GARE DE SAINT-CYR-EN-VAL LA SOURCE & GARE DE SAINT-ETIENNE-SUR-CHER & **GARE DE CANNES** & GARE DE MER & GARE DE MONTRICHARD & GARE DE NOUAN-LE-FUZOU & GARE DE VENDÔME & GARE DE VENDÔME-VILLIERS-SUR-LOIR & GARE DE VEUVES-MONTEAUX & GARE DE VILLEFRANCHE & GARE DE JOIGNY-SUR-MEUSE & GARE DE LAIFOURLIART & GARE DE LUMES & GARE DE MOHON & GARE DE MONTMOROT & GARE DE DLOGNE & GARE DE CHAUMONT & GARE DE CHEVILLON & GARE DE CULMONT-CHALINDREY & GARE DE DONNIN & GARE DE BREUIL-ROMAIN & GARE DE COURCY-BRIMONT & GARE DE CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE & GARE DE DORMANS & GARE DE L'ESPÈRE & GARE DE RILLY-LA-MONTAGNE & **GARE DE SAINT-HILAIRE-AU-TEMPLE** & GARE DE SAINTE-MENEHOULD & GARE DE

NB : Le caractère exécutoire des tarifs des redevances dues au titre des prestations régulées est subordonné à l'avis conforme de l'ARAFER, conformément au II de l'article L. 2133-5 du code des transports.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

- PRÉAMBULE 8
- CHAMP D'APPLICATION 10
- HYPOTHÈSES RELATIVES À LA DEMANDE DE PRESTATIONS RÉGULÉES D'ACCÈS EN GARE 12

PARTIE A • ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES 13

- PRÉAMBULE 14
- 1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ACCÈS AUX GARES DE VOYAGEURS FOURNIES PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES 14
 - 1.1 • Périmètre de gestion 14
 - 1.2 • Le service de base 15
 - 1.2.1 • La prestation de base 15
 - 1.2.2 • Assistance à l'embarquement et au débarquement des personnes handicapées et des PMR 18
 - 1.2.3 • Prestation Transmanche : accès aux surfaces, équipements et services nécessaires aux EF souhaitant emprunter le tunnel sous la Manche 18
 - 1.2.4 • Prestation de sûreté particulière pour certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas 20
 - 1.2.5 • Mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaires 21

SOMMAIRE

1.3 • Les prestations complémentaires	21
1.3.1 • Occupation par l'EF d'espaces ou de locaux en gare au seul usage de l'EF	21
1.3.2 • Préchauffage des rames	22
• 2. CONDITIONS D'UTILISATION DES GARES	23
Preliminaire : respect de la confidentialité	23
2.1 • Demande d'utilisation	24
2.1.1 • Interlocuteur SNCF Gares & Connexions pour les EF	24
2.1.2 • Interlocuteurs EF pour SNCF Gares & Connexions	24
2.1.3 • Demande par les EF de prestations dans les gares de voyageurs	24
2.1.4 • Contractualisation entre l'EF et SNCF Gares & Connexions	26
2.2 • Obligations d'exploitation	27
2.2.1 • Les obligations de l'EF en matière de sécurité, de sûreté et de normes environnementales	27
2.2.2 • Les obligations de l'EF en matière d'exploitation	28
2.2.3 • Les obligations de l'EF en matière d'information des voyageurs	29
2.2.4 • Les obligations de l'EF en matière de prise en charge de ses voyageurs en situation perturbée	30
2.2.5 • Les obligations de SNCF Gares & Connexions et de l'EF en matière de prise en charge des personnes handicapées et des PMR	30
2.3 • Indisponibilité des installations	31
2.3.1 • Construction - Aménagements – Maintenance programmée	31
2.3.2 • Remise en état non programmée	31
2.3.3 • Fermeture de la gare	31
• 3. PRINCIPES DE TARIFICATION ET DE FACTURATION DE L'ACCÈS ET DES SERVICES EN GARES	32
Informations préliminaires	32
3.1 • Principes de tarification du service de base en gare	32
3.1.1 • Tarification de la prestation de base	32
3.1.2 • Tarification de la prestation d'embarquement et débarquement des personnes handicapées et des PMR	34
3.1.3 • Tarification de la prestation Transmanche	34
3.1.4 Tarification de la prestation pour certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas	34
3.1.5 Tarification de la prestation de mise à disposition d'espaces ou de locaux pour la vente de titres de transport ferroviaire	34
3.1.6 • Tarification des arrêts en situation perturbée	34

SOMMAIRE

3.2 • Principes de tarification des prestations complémentaires	35
3.2.1 • Occupation d'espace ou de locaux en gare	35
3.2.2 • Utilisation des installations de préchauffage des rames	36
3.3 • Facturation de l'ensemble des services de SNCF Gares & Connexions	36
 • 4. MÉTHODOLOGIE	 37
4.1 • Compte de gare et périmètre des transporteurs ferroviaires	37
4.2 • Règles d'identification et d'affectation des charges au périmètre des transporteurs	37
4.3 • Part fixe et part pondérée : règles de modulation de la prestation de base	40
4.4 • Affectation des charges courantes d'entretien et d'exploitation	40
4.4.1 • Charges de services de gare	40
4.4.2 • Charges de gestion de site	41
4.4.3 • Prestations Transmanche	44
4.4.4 • Prestations de sûreté particulière pour certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas	44
4.4.5 • Autres charges	44
4.4.6 • Frais de structure et de fonctionnement	45
4.4.7 • Impôts, taxes et versements assimilés (TVA)	45
4.5 • Dotation aux Amortissements	45
4.6 • Coût des capitaux engagés	46
4.7 • Principe de rétrocession du résultat courant positif des prestations non régulées	46
4.8 • Tableau récapitulatif de répartition des charges	47
4.9 • Principes de régularisation sur le volume du trafic et le montant des investissements	48
4.9.1 • Principe de régularisation sur le volume des départs de trains	48
4.9.2 • Principe de régularisation sur les investissements	48
4.9.3 • Principe de régularisation pour la prestation particulière de sûreté applicable à certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas	49
 • 5. RÈGLES ET PRINCIPES COMPTABLES	 50
 • 6. PROGRAMMES D'INVESTISSEMENTS ET PRODUITS DE CESSIONS	 52
6.1 • Programmes d'investissements et structure des financements	52
6.2 • Produits de cession	53

SOMMAIRE

• 7. QUALITÉ ET COÛT DU SERVICE FOURNI AUX TRANSPORTEURS	54
7.1 • Qualité et performance opérationnelle	54
7.1.1 • Le projet de service de SNCF Gares & Connexions et la mesure de la satisfaction des voyageurs	54
7.1.2 • La disponibilité des équipements	55
7.2 • Coût du service et performance économique	56
7.2.1 • Coût du service	56
7.2.2 • Productivité et performance économique	57

■ ANNEXES DE LA PARTIE A	61
--------------------------	----

■ GLOSSAIRE	63
-------------	----

PARTIE B • ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF RÉSEAU AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES ET CANDIDATS AUTORISÉS	64
---	-----------

• 1. DESCRIPTION DU PATRIMOINE DE SNCF RÉSEAU EN GARES DE VOYAGEURS ET SERVICES ASSOCIÉS FOURNIS	65
1.A • Patrimoine de SNCF Réseau	65
1.A.1 • Accès gares et terrains à usage voyageurs associés	65
1.A.2 • Quais, ouvrages et équipements relatifs aux quais	66
1.A.3 • Cas particulier	67
1.A.4 • Schéma type du patrimoine de SNCF Réseau dans une gare voyageur	68
1.B • Le service de base	68
1.C • Les prestations complémentaires	69
• 2. CONDITIONS D'UTILISATION DU PATRIMOINE EN GARE MIS À DISPOSITION PAR SNCF RÉSEAU	70
2.A • Demande d'utilisation	70
2.B • Règles d'exploitation	70
2.B.1 • Périodes d'ouverture du RFN	70
2.B.2 • Enregistrement de sons, images ou vidéos	70
2.B.3 • Indisponibilité des installations	71

SOMMAIRE

• 3. PRINCIPES DE TARIFICATION ET DE FACTURATION DES ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES	72
3.A • Principes de tarification du service de base et mécanisme de régularisation	72
3.A.1 • Principes de tarification du service de base	72
3.A.2 • Mécanisme de régularisation de la redevance quai	74
3.B • Principes de tarification des prestations complémentaires	75
3.C • Facturation des services de SNCF Réseau en gares	77
• 4. MÉTHODOLOGIE ET PRINCIPES COMPTABLES	78
4.A • Compte de gare	78
4.B • Règles d'identification et d'affectation des charges	78
4.C • Affectation des charges courantes d'entretien et d'exploitation	79
4.C.1 • Charges de gestion de site	79
4.C.2 • Frais de fonctionnement, impôts et taxes	81
4.D • Dotations aux amortissements nettes de reprises de subventions	81
4.D.1 • Dotations aux amortissements	82
4.D.2 • Reprises de subventions	82
4.E • Rémunération du capital	83
4.E.1 • Évaluation du coût moyen pondéré du capital (CMPC)	84
4.E.2 • Application du CMPC à la Base d'Actifs Régulés (BAR)	84
4.F • Principe de rétrocession du résultat courant positif des prestations non régulées	84
• 5. PRÉVISION DE COÛTS, D'INVESTISSEMENTS ET DE LA DEMANDE	85
5.A • Prévision d'évolution des coûts	85
5.B • Programmes d'investissements et structure des financements	85
5.C • Hypothèses relatives à la demande du service de base	86
• 6. QUALITÉ ET COÛT DU SERVICE PRODUIT	87
6.A • Qualité	87
6.B • Productivité	89
6.C • Comptes de régulation et redevance quai exigible	90
6.D • Coût du service	90
ANNEXES DE LA PARTIE B	91

THANN CENT
ETTE FRANCE
JARE DE COU
DE LE TEICH
'S & GARE DE
INT-MÉDARD
-CLAUDE & G
ROGER & GAR
EVILLE-SUR-IT
'ERNEUIL-SUR
RIÈRES & GAR
SUR-SCIE & G
CH & GARE D
LLE – MANNE
· BRUYÈRES-LE
JRDAN LA FO
· GARE DE GU
E MAROLLES-
· GARE DE EM
E GILLEY & G
DE LIESLE & C
LOMBE & G
ARE DE LA MÉ
& GARE DE LA
SAINT-AMOUR
BEAUMONT-LE
RE DE GISORS
SERQUIGNY
EC – NINTO
& GARE DE HA
RE DE LONGU
JT & GARE DE
ONTANIL & G
SCARÈNE & G
UIER & GARE
GARE DERA

INTRODUCTION



LAURENT-DU-VAR & GARE DESOSEL & GARE D'ARLES & GARE DE TENDE & GARE DE THÉOULE-SUR-MER & GARE DE TOUL
 DE CARRY-LE-ROUET & GARE DECASSIS & GARE DE CROIX SAINTE & GARE DEFOS-SUR-MER & GARE DE GARDANNE & GARE DE
 R-HUVEAUNE & GARE DE LA POMME & GARE DE LA REDONNE ENSUËS & GARE DELAMANON & **GARE DEL'ESTAQUE** & GARE
 & GARE DE MIRAMAS & GARE DE NIOLON & GARE D'ORGON & GARE DES PAS DES LANCIERS & GARE DE PICON BUSSERINE &
 HAMAS & GARE DE SAINTE-MARTHE EN PROVENCE & GARE DE SAINT-JOSEPH LE CASTELLAS & GARE DE SAINT-LOUIS LES AY
 PINS & GARE DE SÉNAS & GARE DE SÉON SAINT-HENRI & GARE DESEPTÈMES & GARE DESIMIANE & GARE DE TARASCON &
DE D'AGEN & GARE D'AIGUILLON & GARE DE LAROCHE & GARE DE MARMANDE & GARE DE MONSEMPRON-LIBOS & GARE DE
 GARE DE BUZY EN BÉARN & GARE DE BOUCAU & GARE DE CAMBO-LES-BAINS & GARE DE COARRAZE – NAY & GARE DE CROIX DU
 OLORON-SAINTE-MARIE & GARE D'ORTHEZ & GARE D'OSSÈS–SAINT-MARTIN-D'ARROSSA & **GARE DE PAU** & GARE DE PUYOÛ
 GARE DE COMMENTRY & **GARE DE DOMPIERRE SEPT FONDS** & GARE DE GANNAT & GARE DE HURIEL & GARE DE LA VILLE GOZE
 RENNES-SUR-ALLIER & GARE DE VICHY & GARE DE VILLENEUVE-SUR-ALLIER & GARE D'AURILLAC & GARE DE BOISSET & GARE DE
 SUR-CÈRE & GARE D'YTRAC & GARE D'ALLEYRAS & GARE D'ARVANTAUREC & GARE DE BAS – MONISTROL & GARE DE BRIOUDE &
 PONT DE LIGNON & GARE DE RETOURNAC & GARE DE SAINT-GEORGES-D'AURAC & **GARE DE SAINT-VINCENT LE CHÂTEAU** &
 ERMONT LA ROTONDE & GARE DE DURTOL – NOHANENT & GARE DE GERZAT & GARE DE LA BOURBOULE & GARE DE LA MIOUZ
 GARE DES MARTRES-DE-VEYRE & GARE D'AUTUN & GARE DE PONT DE DORE & GARE DE PONT-DU-CHÂTEAU & GARE DE PONT
 GARE DE VOLVIC & GARE D'AUDRIEU & GARE DE BLONVILLE-SUR-MER – BENERVILLE & GARE DE BRETTEVILLE – NORREY & GARE
 JARDIN & GARE DE LISIEUX & **GARE D'ERMONT EAUBONNE** & GARE DU MOLAY-LITTRY & GARE DE LISON & GARE DE MÉZIDON
 DE CHERBOURG & GARE DE CARANTILLY – MARIGNY & GARE DE CARENTAN & GARE DE COUTANCES & **GARE DE FOLLIGNY** &
 GARE DE SAINT-CYPRIEN EN DORDOGNE & GARE DE CONDÉ-SUR-HUISNE & GARE D'ÉCOUCHÉ & GARE DE FLERS & GARE DE L'AIG
 & GARE DE BRAZEY-EN-PLAINE & GARE DE CHAUGEY & **GARE DE TOURS** & GARE DE COLLONGES & GARE DE CORGOLOIN & G
LFORT-MONTBÉLIARD TGV & GARE DE NEUILLY-LÈS-DIJON & GARE D'OUGES & GARE DE NUITS-SAINT-GEORGES & GARE DE P
 BÉARD & GARE DE FOURCHAMBAULT & GARE DE COSNE-SUR-LOIRE & GARE DE CLAMECY & GARE DE DECIZE & GARE DE FLEZ-
 BANLAY & GARE DE POUUGUES-LES-EAUX & GARE DE POUILLY-SUR-LOIRE & GARE DE SAINCAIZE & GARE DE SAINT-PIERRE-LE-MO
 CHALON-SUR-SAÔNE & GARE DE CHAMALIÈRES-SUR-LOIRE & GARE DE CHAUFFAILLES & GARE DE CHEILLY-LÈS-MARANGES & GAI
 ES-BAINS & GARE D'ISSOIRE & **GARE DE CRÉTEIL POMPADOUR** & GARE DE MÂCON & **GARE DE MÂCON LOCHÉ TGV** & GARE
 NEVAUX & GARE DE ROMANÈCHE-THORINS & GARE DE RULLY & GARE DE SAINT-LÉGER-SUR-DHEUNE & GARE DE SAINT-SYMPHO
DE BORDEAUX & GARE DE MONTARGIS & GARE DE CHAMPS – SAINT-BRIS & GARE DE CHÂTEL-CENSOIR & GARE DE COULANGE
 ITS-SOUS-RAVIÈRES & GARE DE PONT-SUR-YONNE & GARE DE SAINT-FLORENTIN-VERGINY & GARE DE SAINT-JULIEN-DU-SAULT
 AY & GARE DE BELLE-ISLE-BÉGARD & GARE DE CENON & **PARIS GARE DU NORD** & GARE DE BROONS & GARE DE CALLAC & GARE
 GARE DE MOUSTÉRU & GARE DE PAIMPOL & GARE DE TRACY SANCERRE & GARE DE TRONSAN & GARE DE FRÉJUS & GARE DE GO
 ONE & **GARE DE MONTPELLIER SAINT-ROCH** & GARE D'ÉTANG & GARE DE FLEURVILLE-ONT-DE-VAUX & GARE DE FONTAINES – M
 EUSOT & GARE DE BAULE & GARE DE MERVANS & GARE DE MESVRES & GARE DE MONTCEAU-LES-MINES & **GARE DE BAYEUX** &
 ARTENAY & GARE DE BEAUGENCY & GARE DE BOISSEAUX & GARE DE BRIARE & GARE DE CERCOTTES & GARE DE CHAINGY FO
 E DE CORBIGNY & GARE DE NOGENT-SUR-VERNISSON & GARE DE SAINT-AY & GARE DE SAINT-CYR-EN-VAL LA SOURCE & GARE
 & GARE DE MENNETOU-SUR-CHER & **GARE DE CANNES** & GARE DE MER & GARE DE MONTRICHARD & GARE DE NOUAN-LE-FU
 DE THÉSÉE & GARE DE VENDÔME & GARE DE VENDÔME-VILLIERS-SUR-LOIR & GARE DE VEUVES-MONTEAUX & GARE DE VILLEFR
 T & GARE DE HAYBES & GARE DE JOIGNY-SUR-MEUSE & GARE DE LAIFOURLIART & GARE DE LUMES & GARE DE MOHON & GARE
 ARD & GARE DE BOLOGNE & GARE DE CHAUMONT & GARE DE CHEVILLON & GARE DE CULMONT-CHALINDREY & GARE DE DON
 D'ÉVRY & GARE DE BREUIL-ROMAIN & GARE DE COURCY-BRIMONT & GARE DE CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE & GARE DE DORMAN
 S MAISON BLANCHE & GARE DE RILLY-LA-MONTAGNE & **GARE DE SAINT-HILAIRE-AU-TEMPEL** & GARE DE SAINTE-MENEHOUL

PRÉAMBULE

Le présent document est publié conformément aux dispositions de l'article 14-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du Réseau Ferré National (RFN), modifié par les décrets n° 2012-70 du 20 janvier 2012 et n°2016-1468 du 28 octobre 2016 – précisant que :

« POUR L'APPLICATION DE L'ARTICLE L 2123-3-2 DU CODE DES TRANSPORTS ET DU IV DE L'ARTICLE 2 DU DÉCRET N° 2012-70 DU 20 JANVIER 2012 RELATIF AUX INSTALLATIONS DE SERVICE DU RÉSEAU FERROVIAIRE, LE DIRECTEUR DES GARES ÉTABLIT CHAQUE ANNÉE UN DOCUMENT DE RÉFÉRENCE DES GARES DE VOYAGEURS GÉRÉES PAR LA DIRECTION AUTONOME CRÉÉE PAR L'ARTICLE 25 DU DECRET N° 2015-138 DU 10 FÉVRIER 2015 RELATIF AUX MISSIONS ET AUX STATUTS DE SNCF MOBILITÉS, SOIT QU'ELLE EN ASSURE DIRECTEMENT LA GESTION SOIT QU'ELLE LA CONFIE À UN TIERS. »

L'objet du Document de Référence des Gares (DRG) est de présenter les grands principes qui régissent, pour l'horaire de service 2017, les relations entre SNCF Gares & Connexions d'une part, SNCF Réseau d'autre part, et les entreprises ferroviaires et candidats autorisés qui demandent à bénéficier de l'accès par le réseau aux gares de voyageurs et aux haltes ouvertes au public, y compris les quais, et leurs bâtiments et leurs autres équipements, à bénéficier des services fournis en gare, conformément aux dispositions des décrets n° 2003-194, 2006-1279, 2010-708, 2012-70 et 2016-1468, et celles du Code des Transports.

Ce document précise les prestations régulées rendues dans les gares de voyageurs ouvertes au service ferroviaire de voyageurs.

La première partie du document est consacrée aux prestations relevant du périmètre de SNCF Gares & Connexions, présentant le contenu des prestations fournies, les conditions dans lesquelles elles sont rendues (notamment les horaires et périodes pendant lesquelles elles sont fournies) et les montants des redevances applicables.

Dans une deuxième partie, le DRG intègre les données fournies par SNCF Réseau relatives à son patrimoine en gare, notamment pour ce qui concerne les caractéristiques techniques de ce patrimoine, les périodes d'ouverture du réseau ferré national et les tarifs des redevances applicables.

Le Document de Référence des Gares peut faire l'objet de mises à jour (notamment modification de la liste des gares en raison d'ouverture ou de fermeture de gares). Ces mises à jour sont réputées entrer en vigueur après que SNCF Gares & Connexions les a rendues publiques par tout moyen approprié.

Le présent DRG intègre pour la partie A les modifications tarifaires strictement nécessaires requises en application des décisions et demandes de l'ARAFER, notamment à la suite de l'avis n° 2016-046 ou de l'évolution des textes en vigueur.

Ces évolutions sont :

- Une baisse du taux de rémunération des capitaux de 4,5 % à 4,2 % après IS,
- Une révision de la segmentation des gares **a, b, c**,
- Une prise en compte de la nouvelle tarification régulée des prestations de la SUGE (DRS 2017),
- Une prise en compte de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République avec la fusion des périmètres de gestion régionaux concernés,
- Une mise en cohérence des charges avec l'évolution de la Redevance de Quai,

INTRODUCTION

PRÉAMBULE (SUITE)

- La création d'une nouvelle prestation de sûreté pour certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas,
- Le passage de « Prestations complémentaires » à « Services de base » de la prestation de mise à disposition d'espaces ou de locaux destinés à la vente de titres de transports ferroviaires en application des dispositions du décret n°2016-1468,
- La modification du dispositif relatif aux engagements de qualité de service à la demande de l'ARAFER afin d'expérimenter, dès 2017, certains aspects du dispositif envisagé pour le prochain DRG (Annexe A9).

Ce DRG intègre également la prise en compte d'une baisse des charges d'accueil général dans le cadre d'une démarche pluriannuelle de baisse de ces charges initiée en 2016.

Par ailleurs, quelques évolutions ont été intégrées à ce document afin de prendre en compte les remarques et avis sur le précédent DRG. On notera en particulier :

- Une description plus complète des modalités de détermination de la capacité d'emport des trains afin de définir le coefficient de modulation applicable, ainsi que la création d'une nouvelle annexe A8.
- Des précisions sur la prestation d'assistances aux personnes à mobilité réduite (nouvelle annexe A2bis).

NB : Le présent DRG ne prend pas en compte les nouveaux principes tarifaires soumis à consultation publique par SNCF Gares & Connexions à l'été 2016 pour des raisons de délais de mise en œuvre et à la demande des parties prenantes qui se sont exprimées. Le présent DRG s'inscrit dans la continuité des dispositions tarifaires mises en œuvre sur les DRG 2014, 2015 et 2016.

Évolutions entre le DRG 2017 version du 23 mars 2016 et le présent DRG 2017

Principales parties concernées du DRG

Baisse du taux de rémunération des capitaux de 4,5 % à 4,2 % après IS	Partie 2-4.6
Révision de la segmentation des gares	Partie 1 et annexe 0
Prise en compte de la nouvelle tarification régulée des prestations de la SUGE (DRS 2017)	Partie 4-4.2
Prise en compte de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République	Annexe 0
Mise en cohérence des charges avec l'évolution de la Redevance de Quai (baisse des charges du service de gare)	Partie 7-2.1
Création d'une nouvelle prestation de sûreté pour certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas	Parties 1-2, 1-2.4, 3-1.4, 4-4.3, 4-10.3
Passage de « Prestations complémentaires » à « Services de base » de la prestation de mise à disposition d'espaces ou de locaux destinés à la vente de titres de transports ferroviaires	Parties 1-2, 1-2.5, 3-1.5
Modification du dispositif relatif aux engagements de qualité de service	Partie 7-1
Baisse des charges d'accueil général	Parties 7-2.1
Description plus complète des modalités de détermination de la capacité d'emport des trains	Partie 3-1.1

CHAMP D'APPLICATION

Ce document s'applique à l'ensemble des gares de voyageurs et haltes ouvertes au service ferroviaire, gérées par SNCF Gares & Connexions sur le RFN pour le Service Annuel 2017 conformément à l'article 1^{er} du Décret n° 2012-70 relatif aux gares de voyageurs et autres infrastructures de service modifié par le décret n° 2016-1468 du 28 octobre 2016 relatif à l'accès aux installations de service reliées au réseau ferroviaire et aux services et prestations fournis par les exploitants d'installations de service :

« Art. 1^{er} – I. – Les entreprises ferroviaires et les candidats se voient proposer dans des conditions équitables, transparentes et non discriminatoires l'accès aux installations de service mentionnées à l'article L 2123-1 du code des transports, qui comprennent :

a) Les gares de voyageurs et les haltes ouvertes au public, y compris les quais, leurs bâtiments et leurs autres équipements nécessaires à la fourniture des services et prestations définis à l'article 4 [...] »

Ce document s'applique aux périmètres de domanialité respectifs de SNCF Gares & Connexions et de SNCF Réseau. Ces périmètres sont détaillés dans chacune des parties ci-après.

SEGMENTATION DES GARES

Pour la détermination des redevances, les gares de voyageurs sont réparties en trois catégories, en fonction de seuils de fréquentation définis par arrêté ministériel :

- **La catégorie a** regroupe les gares de voyageurs d'intérêt national. Ces gares sont celles dont la fréquentation par des voyageurs des services nationaux et internationaux de voyageurs est au moins égale à 250 000 voyageurs par an ou dont ces mêmes voyageurs représentent 100 % des voyageurs. La redevance est fixée par gare ou ensemble fonctionnel de gares.
- **La catégorie b** regroupe les gares de voyageurs d'intérêt régional. Le périmètre de gestion correspond, dans chaque région, à l'ensemble des gares n'appartenant pas à la catégorie a mais dont la fréquentation totale est au moins égale à 100 000 voyageurs par an. La redevance est fixée, par région, pour l'ensemble des gares de cette catégorie.
- **La catégorie c** regroupe les autres gares de voyageurs ; elles sont qualifiées de gares d'intérêt local. Leur périmètre de gestion correspond, dans chaque région, à l'ensemble des gares de cette catégorie. La redevance est fixée, par région, pour l'ensemble des gares de cette catégorie.

CHAMP D'APPLICATION (SUITE)

« Art. 13-1-I - La direction autonome établit après consultation de Réseau ferré de France, une liste de gares relevant de chaque catégorie compte tenu de leur fréquentation moyenne annuelle évaluée lors des deux dernières années civiles. Cette liste est valable 3 ans. »

Conformément à l'article 13-1-I du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire, modifié par décret n° 2016-1468 du 28 octobre 2016, la direction autonome établit après consultation de SNCF Réseau, une liste de gares relevant de chaque catégorie compte tenu de leur fréquentation moyenne annuelle évaluée lors des deux dernières années civiles. Cette liste est valable 3 ans.

En application de ces dispositions, la précédente segmentation avait été établie en 2012 pour une application en 2014, 2015 et 2016. Le présent DRG 2017 s'appuie sur une segmentation des gares révisée, établie sur la base des données disponibles à la date où cette nouvelle segmentation aurait dû être établie, c'est-à-dire au premier semestre 2015. Les données de fréquentation utilisées sont donc de 2013 et 2014.

Le nombre de gares inscrites au DRG est de 2965. Il y a 120 gares **a**, 957 gares **b** et 1888 gares **c**.

La liste des gares de voyageurs figure en annexe 0. Cette annexe comporte la liste nominative de toutes les gares, les nouvelles régions administratives, le département, le code postal et le segment tarifaire de chaque gare ainsi qu'une indication sur les évolutions de cette liste par rapport à la précédente.

Cette liste est à jour au 1^{er} février 2017 et peut évoluer en fonction d'ouvertures ou de fermetures de gares. Les mises à jour sont disponibles sur demande auprès du Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires (GGEF) de SNCF Gares & Connexions (guichet.gares@sncf.fr), ainsi que sur le site Internet de SNCF Gares & Connexions (www.gares-sncf.com) et celui de SNCF Réseau.

HYPOTHÈSES RELATIVES À LA DEMANDE DE PRESTATIONS RÉGULÉES D'ACCÈS EN GARE

Le modèle économique des gares est un modèle orienté vers les coûts. Les redevances liées aux prestations régulées sont donc construites avec l'objectif de couvrir l'ensemble des charges prévisionnelles. Les tarifs sont établis initialement 18 mois avant application, sur la base d'une projection de niveau d'activité et d'évolution des charges.

UNITÉS D'ŒUVRE ET RÈGLE DE MESURE POUR LA FACTURATION

Pour la mesure du volume des prestations réalisées, l'unité d'œuvre est le départ de train commercial prévu dans un sillon, hors arrêts de circulation et de service, référencé dans l'outil HOUAT. Cette unité d'œuvre est commune aux prestations rendues par SNCF Gares & Connexions et par SNCF Réseau.

Les redevances sont dues pour l'ensemble des gares listées en annexe 0, pour tout départ de train de voyageurs, y compris arrêts commerciaux intermédiaires situés sur le parcours et hors arrêts de circulation et de service.

Ces arrêts commerciaux en gare permettent l'embarquement et/ou le débarquement de voyageurs. Ils sont facturables

indépendamment de l'utilisation effective par l'EF de la possibilité de faire monter ou descendre des voyageurs. Le train est défini par son numéro de circulation.

Pour un mois de prestation M, la facture est établie sur la base des départs de trains recensés dans HOUAT le premier jour ouvré du mois M+1.

ESTIMATION DE LA DEMANDE 2017

Les hypothèses relatives à la demande de prestations régulées sont construites, conformément à l'article 13 du décret 2012-70, en tenant compte de l'utilisation réelle de l'infrastructure sur les dernières années et des perspectives de développement du trafic.

L'estimation de la demande pour l'année 2017 tient compte d'hypothèses d'évolution de la commande de sillons entre 2015 et 2017. La demande prévue pour 2017 s'élève à 40,51 millions de départs de trains commerciaux, en progression de 5,8 % par rapport au nombre de départs de trains commerciaux constatés en 2014. La décomposition par segment tarifaire de cette prévision de trafic est présentée en annexe 0 bis.

Nombre de départs de trains commerciaux réalisés entre 2009 et 2014 et projections des constructions tarifaires 2014, 2015, 2016 et 2017 (en millions)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Réalisé	37,30	37,50	38,03	38,49	38,13	38,30	39,00		
Projeté tarifs					39,27	38,78	39,77	40,12	40,51
Taux de croissance annuel du trafic réalisé		0,54 %	1,41 %	1,21 %	-0,94 %	0,45 %	1,83 %		
Taux de croissance annuel du trafic projeté						-1,25 %	2,55 %	0,88 %	0,97 %

CHWOO & GARE DE ROPPENHEIM & GARE DE ROSHEIM & GARE DE ROTHAU & GARE DE ROUNTENHEIM & GARE DE RUSS-HEIM
SCHOPPERTEN & GARE DE SCHWEIGHOUSE-SUR-MODER & GARE DE SCHWINDRATZHEIM & GARE DE SÉLESTAT & GARE DE SELT
RMATT & GARE DE VENDENHEIM & GARE DE WALBOURG & **GARE DE BERGERAC** & GARE DE WEYERSHEIM & GARE DE WILWISHEIM
COLMAR & GARE DE COLMAR MÉSANGES & GARE DE COLMAR SAINT-JOSEPH & GARE DE DANNEMARIE & GARE DE FELLERING & GARE DE
CH & GARE DE LUTTENBACH-PRÈS-MUNSTER & GARE DE LUTTERBACH & GARE DE MERXHEIM & GARE DE METZERAL & GARE DE METZ
LOUIS & GARE DE SIERENTZ & **GARE DE STAFFELFELDEN** & GARE DE TAGOLSHEIM & GARE DE THANN & GARE DE THANN SAINT-JOSEPH
E ZU RHEIN & GARE D'AGONAC & GARE DE BELV & GARE DE CHÂTEAU-L'ÉVÊQUE & GARE DE CONDAT – LE LARDIN & GARE DE CONDRE
RAVEL & GARE DU BUGUE & GARE DU BUISSON & GARE DES EYZIES & GARE DES VERSANNES & GARE DE LIMEYRAT & GARE DE MONTMÉLÉ

THANN CENTRAL
ETTE FRANCE
GARE DE COULMERS
DE LE TEICH
'S & GARE DE
INT-MÉDARD
-CLAUDE & GARE
ROGER & GARE
EVILLE-SUR-ITTE
'ERNEUIL-SUR-ITTE
RRIÈRES & GARE
SUR-SCIE & GARE
CH & GARE DE
LLE – MANNEVILLE
-BRUYÈRES-LE-CHÂTEAU
JRDAN LA FOUILLOUX
GARE DE GUÉRET
E MAROLLES-VALENTIN
GARE DE EMERYVILLE
E GILLEY & GARE
DE LIESLE & GARE
D'OLMONT & GARE
ARE DE LA MÉNAGE
& GARE DE LAVAL
SAINT-AMOUR
BEAUMONT-LE-VEU
RE DE GISORS
SERQUIGNY
EC – NOINTVILLE
& GARE DE HAILLY
RE DE LONGUEVILLE
JT & GARE DE
ONTANIL & GARE
SCARÈNE & GARE
LUJER & GARE DE
GARE DERAN

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

GARES &
CONNEXIONS



NT-LAURENT-DU-VAR & GARE DESOPEL & GARE D'ARLES & GARE DE TENDE & GARE DE THÉOULE-SUR-MER & GARE DE TOULON
DECARRY-LE-ROUET & GARE DECASSIS & GARE DE CROIX SAINTE & GARE DEFOS-SUR-MER & GARE DE GARDANNE & GARE DE
OLORON-SAINTE-MARIE & GARE DE'ORTHEZ & GARE D'OSSÈS-SAINTE-MARTIN-D'ARROSSA & **GARE DEL'ESTAGUE** & GARE DE
& GARE DE MIRAMAS & GARE DE NIOLON & GARE D'ORGON & GARE DES PAS DES LANCIERS & GARE DE PICON BUSSERINE & GARE DE
HAMAS & GARE DE SAINTE-MARTHE EN PROVENCE & GARE DE SAINT-JOSEPH LE CASTELLAS & GARE DE SAINT-LOUIS LES AYES
PINS & GARE DE SÉNAS & GARE DE SÉON SAINT-HENRI & GARE DESEPTÈMES & GARE DESIMIANE & GARE DE TARASCON & GARE
RE D AGEN & GARE D AIGUILLON & GARE DE LAROCHE & GARE DE MARMANDE & GARE DE MONSEMPRON-LIBOS & GARE DE P
ARE DE BUZY EN BÉARN & GARE DE BOUCAU & GARE DE CAMBO-LES-BAINS & GARE DE COARRAZE – NAY & GARE DE CROIX DU
OLORON-SAINTE-MARIE & GARE DE'ORTHEZ & GARE D'OSSÈS-SAINTE-MARTIN-D'ARROSSA & **GARE DE PAU** & GARE DE PUYOÛ
GARE DE COMMENTRY & **GARE DE DOMPIERRE SEPT FONDS** & GARE DE GANNAT & GARE DE HURIEL & GARE DE LA VILLE GOZ
RENNES-SUR-ALLIER & GARE DE VICHY & GARE DE VILLENEUVE-SUR-ALLIER & GARE D'AURILLAC & GARE DE BOISSET & GARE DE
SUR-CÈRE & GARE D'YTRAC & GARE D'ALLEYRAS & GARE D'ARVANTAUREC & GARE DE BAS – MONISTROL & GARE DE BRIOUDE & GARE
PONT DE LIGNON & GARE DE RETOURNAC & GARE DE SAINT-GEORGES-D'AURAC & **GARE DE SAINT-VINCENT LE CHÂTEAU** & GARE DE
ERMONT LA ROTONDE & GARE DE DURTOL – NOHANENT & GARE DE GERZAT & GARE DE LA BOURBOULE & GARE DE LA MIOUZE
& GARE DES MARTRES-DE-VEYRE & GARE D'AUTUN & GARE DE PONT DE DORE & GARE DE PONT-DU-CHÂTEAU & GARE DE PONT
GARE DE VOLVIC & GARE D'AUDRIEU & GARE DE BLONVILLE-SUR-MER – BENERVILLE & GARE DE BRETTEVILLE – NORREY & GARE DE
JARDIN & GARE DE LISIEUX & **GARE D'ERMONT EAUBONNE** & GARE DU MOLAY-LITTRY & GARE DE LISON & GARE DE MÉZIDON
DE CHERBOURG & GARE DE CARANTILLY – MARIGNY & GARE DE CARENTAN & GARE DE COUTANCES & **GARE DE FOLLIGNY** & GARE
RE DE SAINT-CYPRIEN EN DORDOGNE & GARE DE CONDÉ-SUR-HUISNE & GARE D'ÉCOUCHÉ & GARE DE FLERS & GARE DE L'AIGLE
& GARE DE BRAZÉY-EN-PLAINE & GARE DE CHAUGEY & **GARE DE TOURS** & GARE DE COLLONGES & GARE DE CORGOLOIN & GARE DE
ELFORT-MONTBÉLIARD TGV & GARE DE NEUILLY-LÈS-DIJON & GARE D'OGES & GARE DE NUITS-SAINT-GEORGES & GARE DE P
BÉARD & GARE DE FOURCHAMBAULT & GARE DE COSNE-SUR-LOIRE & GARE DE CLAMECY & GARE DE DECIZE & GARE DE FLEZ-
BANLAY & GARE DE POUQUES-LES-EAUX & GARE DE POUILLY-SUR-LOIRE & GARE DE SAINCAIZE & GARE DE SAINT-PIERRE-LE-MO
CHALON-SUR-SAÔNE & GARE DE CHAMALIÈRES-SUR-LOIRE & GARE DE CHAUFFAILLES & GARE DE CHEILLY-LÈS-MARANGES & GARE DE
LES-BAINS & GARE D'ISSOIRE & **GARE DE CRÉTEIL POMPADOUR** & GARE DE MÂCON & **GARE DE MÂCON LOCHÉ TGV** & GARE DE
NEVAUX & GARE DE ROMANÈCHE-THORINS & GARE DE RULLY & GARE DE SAINT-LÉGER-SUR-DHEUNE & GARE DE SAINT-SYMPHON
DE BORDEAUX & GARE DE MONTARGIS & GARE DE CHAMPS – SAINT-BRIS & GARE DE CHÂTEL-CENSOIR & GARE DE COULANGE
ITS-SOUS-RAVIÈRES & GARE DE PONT-SUR-YONNE & GARE DE SAINT-FLORENTIN-VERGIGNY & GARE DE SAINT-JULIEN-DU-SAULT
AY & GARE DE BELLE-ISLE-BÉGARD & GARE DE CENON & **PARIS GARE DU NORD** & GARE DE BROONS & GARE DE CALLAC & GARE
RE DE MOUSTÉRU & GARE DE PAIMPOL & GARE DE TRACY SANCERRE & GARE DE TRONSAN & GARE DE FRÉJUS & GARE DE GO
ONE & **GARE DE MONTPELLIER SAINT-ROCH** & GARE D'ÉTANG & GARE DE FLEURVILLE-ONT-DE-VAUX & GARE DE FONTAINES – I
EUSOT & GARE DE BAULE & GARE DE MERVANS & GARE DE MESVRES & GARE DE MONTCEAU-LES-MINES & **GARE DE BAYEUX** & GARE DE
'ARTENAY & GARE DE BEAUGENCY & GARE DE BOISSEAUX & GARE DE BRIARE & GARE DE CERCOTTES & GARE DE CHAINGY FO
E DE CORBIGNY & GARE DE NOGENT-SUR-VERNISSON & GARE DE SAINT-AY & GARE DE SAINT-CYR-EN-VAL LA SOURCE & GARE DE
& GARE DE MENNETOU-SUR-CHER & **GARE DE CANNES** & GARE DE MER & GARE DE MONTRICHARD & GARE DE NOUAN-LE-FU
DE THÉSÉE & GARE DE VENDÔME & GARE DE VENDÔME-VILLIERS-SUR-LOIR & GARE DE VEUVES-MONTEAUX & GARE DE VILLEFRAN
T & GARE DE HAYBES & GARE DE JOIGNY-SUR-MEUSE & GARE DE LAIFOURLIART & GARE DE LUMES & GARE DE MOHON & GARE DE
ARD & GARE DE BOLOGNE & GARE DE CHAUMONT & GARE DE CHEVILLON & GARE DE CULMONT-CHALINDREY & GARE DE DON
D'ÉVRY & GARE DE BREUIL-ROMAIN & GARE DE COURCY-BRIMONT & GARE DE CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE & GARE DE DORMAN
S MAISON BLANCHE & GARE DE RILLY-LA-MONTAGNE & **GARE DE SAINT-HILAIRE-AU-TEMPLE** & GARE DE SAINTE-MENEHOULD

PRÉAMBULE

L'article L-2141-1.3 du Code des Transports assigne à SNCF Mobilités la mission « de gérer, de façon transparente et non discriminatoire, les gares de voyageurs qui lui sont confiées par l'État ou d'autres personnes publiques et de percevoir à ce titre auprès des entreprises ferroviaires, toute redevance ».

Au sein de SNCF Mobilités, la fonction de gestionnaire de gares est assurée une direction autonome, SNCF Gares & Connexions.

1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ACCÈS AUX GARES DE VOYAGEURS FOURNIES PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

1.1 • PÉRIMÈTRE DE GESTION

SNCF Gares & Connexions assure ses missions sur le périmètre de gestion suivant :

➤ Les biens et équipements dont SNCF Gares & Connexions est affectataire ou propriétaire dans les emprises des gares voyageurs et qui sont constitués, conformément à l'article 5 de la loi du 13 février 1997 et du décret 1997-445 du 5 mai 1997 pris pour son application :

- des bâtiments voyageurs,
- des plates-formes d'extrémité des gares terminus,
- des escaliers, rampes et ascenseurs des quais donnant accès aux bâtiments voyageurs,
- des cours de gare et parkings non concédés affectés à SNCF,

- de l'ensemble des autres espaces publics en gares, pour l'exercice des missions opérationnelles de services aux voyageurs en termes d'information collective (téléaffichage, signalétique,...), de gestion des flux et de coordination de plateforme, d'accueil général et d'assistance aux personnes handicapées et aux PMR, y compris la mise à disposition de certains mobiliers de quais concourant à ces services (sièges, bancs, ...).

Dans chaque gare, SNCF Gares & Connexions :

- Assure le service de base, décrit au paragraphe 1.2, constitué par un socle de services et d'équipements communs accessibles à l'ensemble des EF présentes en gare.
- Propose des prestations complémentaires, à la demande particulière de chaque EF selon la liste spécifiée dans le paragraphe 1.3.

1.2 • LE SERVICE DE BASE

Le décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 modifié par décret n° 2016-1468 du 28 octobre 2016 fixe la consistance des prestations rendues par le gestionnaire de gares notamment en son article 4.

Ce service de base se compose de :

- La prestation de base : socle de services indissociables pour l'accès en gare de voyageurs.
- L'assistance à l'embarquement et débarquement des personnes handicapées et des PMR à bord des trains.
- La prestation Transmanche pour les EF dont les circulations empruntent le tunnel sous la Manche.
- La prestation pour certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas qui sont assujettis par les pouvoirs publics français à des dispositions de sûreté particulières.
- La mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaires¹.

1.2.1 • La prestation de base

La prestation de base, globale et indivisible, comprend un socle de services indissociables, fournis à toute EF présente en gare, dans le cadre d'un contrat d'accès à la gare. Cette prestation de base est due pendant les heures d'ouverture de la gare au public.

Le principe général pour la fixation des horaires d'ouverture au public est celui d'une ouverture une demi-heure avant le premier train de la journée et d'une fermeture une demi-heure après le dernier train. Dans les gares régionales, les adaptations par rapport à ce principe font l'objet d'échanges avec l'autorité organisatrice régionale des transports.

Le contenu de la prestation de base dépend dans chaque gare :

- De la configuration des bâtiments.
- Du niveau des équipements et des moyens mis en œuvre dans la gare, eux-mêmes étant liés à l'offre de transport présente en gare, en volume et en diversité.

Le descriptif synthétique de la consistance de ces services pour les gares multi-transporteurs est disponible en annexe A2.

La consistance des services pour les autres gares ainsi que les mises à jour sont disponibles sur demande auprès du GGEF dans les trois mois suivant la demande.

La prestation de base comporte :

- La mise à disposition et l'entretien des bâtiments, espaces et équipements nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains. Il s'agit en particulier, pour les voyageurs, des infrastructures et équipements dont SNCF Gares & Connexions est affectataire :
 - les surfaces communes de circulation des voyageurs, espaces et salles d'attente communs, hormis ceux propriétés de SNCF Réseau,
 - le mobilier de gare (bancs, sièges, poubelles, etc.),
 - les équipements et installations destinés à la circulation des flux voyageurs qui n'ont pas été transférés à SNCF Réseau (accès aux passerelles, accès aux souterrains, escaliers mécaniques, ascenseurs, portes automatiques, trottoirs roulants, etc.),
 - les équipements destinés aux personnes à mobilité réduite selon les dispositions des Schémas Directeurs Nationaux et Régionaux d'Accessibilité (SDNA et SDRA), le cas échéant.

¹. Cette prestation était auparavant une prestation complémentaire. En application du décret n°2016-1468, elle relève désormais du service de base.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

➤ La mise à disposition des services nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains. Il s'agit en particulier des services rendus aux voyageurs dans l'ensemble des espaces publics de la gare :

- **L'accueil général :** il regroupe les missions d'orientation dans la gare, l'information sur les services présents en gare, sur l'intermodalité et sur la desserte ferroviaire de la gare.

Cette terminologie évolue progressivement, les voyageurs demandant une meilleure visibilité du service, à la fois :

- sur le contenu des missions d'accueil, avec de nouvelles dénominations des lieux d'information,
- sur le positionnement en gare : ainsi le point d'information en gare peut être fixe ou itinérant ; fixe pour une information confortable et approfondie, itinérant pour une information réactive et plus synthétique.

L'accueil général peut être effectué par des agents dédiés à cette mission, ou par des agents qui effectuent aussi d'autres missions.

L'information multimodale consiste à orienter les clients et à les informer vers/sur les autres modes de transport au départ de la gare, pour leur assurer la continuité du voyage.

- **Le service de prise en charge des personnes handicapées et des PMR** (Personnes à Mobilité Réduite) en gare, au titre des exigences du règlement européen en matière de droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Les personnes handicapées et les PMR se voient offrir une prestation d'assistance gratuite en gare pour leur faciliter l'accès aux trains. Cette prestation fait partie de la

prestation de base de SNCF Gares & Connexions. Elle est réalisée pour le compte de SNCF Gares & Connexions par les agents des EF assurant des missions d'escale ou par un prestataire (en fonction des gares).

Ce service d'assistance consiste à accueillir et accompagner une personne handicapée ou à mobilité réduite, munie d'un titre de transport, depuis un lieu accessible de rendez-vous dans la gare de départ jusqu'à sa place dans le train. L'aide au portage d'un bagage d'un poids inférieur à 15 kg est comprise dans la prestation d'assistance.

L'accompagnement à l'arrivée fait jusqu'à :

- la sortie de la gare,
- le lieu accessible de rendez-vous en gare,
- la station de taxi lorsqu'elle est dans les emprises de SNCF Mobilités ou tout au plus sur un terrain jouxtant ces dernières,
- au car en correspondance repris sur le billet de train.

Dans le cadre de cette prestation d'accompagnement, aucun geste médical ou paramédical, tel que :

- la prise en charge de matériel goutte à goutte,
- le transport d'une personne sur un brancard,
- la personne incapable d'accomplir seule les gestes de première nécessité (se nourrir, boire, se vêtir, etc.),
- le transport à bras d'une personne en fauteuil roulant de son fauteuil à sa place.

Enfin les besoins personnels tels que l'achat de nourriture, de boissons, l'accompagnement dans les commerces, les points de vente des transporteurs et les services de la gare (consignes, toilettes, etc.) ne sont pas compris dans la prestation d'accompagnement.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

La prestation PMR est adaptée aux équipements et aux installations de chacune des gares concernées. Les conditions de réalisation sont décrites en paragraphe 2.2.5.

- **La gestion opérationnelle des flux de voyageurs dans la gare**, afin de veiller au respect des règles d'exploitation de la plateforme. Il s'agit de mettre en œuvre le service de coordination de plateforme et d'adapter le cas échéant les conditions de production, coordonner l'intervention éventuelle des services extérieurs.

- **La gestion de site, propreté, sûreté et sécurité dans le cadre de la gestion de la gare en tant qu'ERP** (à l'exclusion des dispositifs et des procédures liés à la sécurité des personnes aux abords des voies, lors de la traversée des voies et sur les quais).

Le gestionnaire de gares s'assure que les installations et les équipements mis à disposition des voyageurs sont disponibles et en bon état de fonctionnement et que le niveau de qualité en matière de propreté et de sûreté est satisfaisant.

Le gestionnaire des gares :

- gère les bâtiments et surveille l'état de fonctionnement et de propreté des installations à disposition des voyageurs ;
- déclenche les interventions techniques (maintenance et nettoyage) en cas d'incident ou de dysfonctionnement ;
- surveille le site et, en cas de dysfonctionnement, prend les mesures immédiates ou fait intervenir les acteurs concernés (agents de la sécurité, police, SUGE, Pompiers, ...).

• Les services divers

d'accompagnement au voyage (objets trouvés, consignes, toilettes, Wifi à l'usage du public, etc.).

Le dimensionnement de ces services et leur consistance varient en fonction de la taille de la gare, de la typologie de sa clientèle etc.

- La mise à disposition de l'information collective des voyageurs en gare.

Cette information est, selon les gares :

- Statique : signalétique, affichage fixe, marquage de gares et de services, ...,
- Dynamique : affichage des horaires et des quais de départ et d'arrivée (théoriques et en temps réel en cas de situation perturbée).
- Sonore : annonces, ...
- Accessible en gare et à distance. L'information sonore permet d'actualiser les renseignements écrits ou visuels, de compléter l'information dynamique.

Typologie d'informations à destination des voyageurs

L'information des voyageurs concerne :

- les informations relatives à la sécurité du public sur les quais ;
- la diffusion d'annonces de prudence complétant les mesures de sécurité du public en gare. Ces annonces appuient, lorsqu'elles sont prévues, la signalétique de sécurité pour prévenir les risques liés à l'activité ferroviaire en gare. Elles contribuent à la gestion de la sécurité des flux sur les quais et sont donc à ce titre, prioritaires sur toutes les autres annonces ;
- les informations relatives à la circulation des trains en situation normale et perturbée ;
- les informations relatives à la sûreté ;
- les annonces spécifiques au site ;

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

- les informations multimodales :
 - l'information dynamique sur écran dynamique (pour les gares du segment a) concerne l'affichage des horaires en temps réel (ou théoriques) des différents réseaux de transports public de voyageurs présents sur le pôle d'échanges de la gare,
 - l'information statique sur affiches et fiches horaires fournies par les EF (toutes gares) concerne les plans des lignes et les fiches (ou affiches) horaires des différents réseaux de transports public de voyageurs présents sur le pôle d'échanges de la gare.

La consistance des informations

Les gares diffèrent notamment en termes de volume annuel de trafic, de type de clientèle (affaires, occasionnels, pendulaires...) et de type de trafic (international, grandes lignes, régional / local).

La consistance des informations est adaptée aux caractéristiques de la gare.

Les haltes (points d'arrêt locaux sans bâtiment ouvert aux voyageurs et sans accueil) ne comportent pas systématiquement d'information dynamique.

Les principes de la signalétique en gare

L'ensemble des EF desservant la gare est présenté sur la signalétique de seuil de gare par l'affichage des logogrammes (sur les totems d'entrée de gare).

La signalétique directionnelle en gare reprend un marquage générique des services communs de la gare à l'aide de pictogrammes inscrits sur les panneaux ad hoc. La localisation de l'ensemble des services est repérable sur des plans d'orientation.

L'ensemble des règles et principes de l'affichage et de la signalétique en gare est disponible sur demande.

1.2.2 • Assistance à l'embarquement et au débarquement des personnes handicapées et des PMR

En complément de la prestation de prise en charge des personnes handicapées et des PMR fournie dans le cadre de la prestation de base, qui prévoit l'accompagnement de la personne jusqu'au pied du train, le décret 2012-70 prévoit l'assistance des personnes handicapées et des PMR à l'embarquement et au débarquement du train.

Dans les gares disposant de personnels, s'ajoute à la prestation de base, l'assistance PMR à l'embarquement dans le train et au débarquement de celui-ci, lorsqu'elle n'est pas fournie par l'EF ou prise en charge par l'Autorité Organisatrice des Transports.

Cette assistance est assurée dans la continuité du service de prise en charge en gare. Les conditions et modalités de réalisation sont identiques.

Des informations sur cette prestation sont précisées en annexe A2 bis.

1.2.3 • Prestation Transmanche : accès aux surfaces, équipements et services nécessaires aux EF souhaitant emprunter le tunnel sous la Manche

Le franchissement du tunnel sous la Manche impose des contraintes particulières aux EF souhaitant assurer des liaisons entre la France et la Grande-Bretagne, contraintes liées d'une part à l'entrée et à la sortie de l'espace Schengen et d'autre part aux normes de sûreté et de sécurité dans le tunnel. Ce régime de sûreté s'est traduit par un ensemble de prescriptions conjointes des gouvernements français, belge et britannique, puis a été complété par de nombreux accords relatifs à la sûreté et aux contrôles frontaliers, conclus entre les pays utilisateurs et les EF concernées.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Avant tout franchissement du tunnel sous la Manche, les intervenants de la liaison Transmanche (notamment le gestionnaire de gares et les EF) ont pour obligation de s'assurer de la mise en sûreté des trains.

Pour répondre à ces contraintes, des surfaces et des locaux sont dédiés au trafic Transmanche dans les gares aujourd'hui concernées par cette desserte (voir la liste des gares concernées en annexe A0). L'accès à cet espace Transmanche est soumis à des règles particulières, applicables à l'ensemble des personnes et des biens autorisés à y accéder.

SNCF Gares & Connexions y organise une prestation dite « Transmanche » ; elle y est responsable de la mise en place des mesures de sûreté lors de l'embarquement en gare des personnes et de biens.

Ainsi, les espaces Transmanche et les rames y stationnant ne doivent-ils pas permettre la pénétration de tiers ou d'objets non autorisés.

Le contrôle sûreté des voyageurs et de leurs bagages est placé sous la responsabilité du service des douanes qui assure cette mission au moyen d'appareils mis à disposition par SNCF Gares & Connexions.

La consistance précise des surfaces, installations et services accessibles ainsi que l'amplitude horaire de la prestation Transmanche pour chacune des gares concernées sont détaillées dans les Consignes Locales de Gestion de Plateforme (CLGP) de chacune des gares, annexées au contrat d'accès gare.

Chaque site doit disposer de sa consigne sûreté locale, déclinaison de la consigne nationale sûreté Transmanche, qui comprend, outre la description du site et des mesures de sûreté :

➤ Un ou plusieurs plans détaillés du site et des locaux avec visualisation :

- des différentes zones (zone publique, zone en sûreté) ;
- des différents accès ;
- des dispositifs physiques de protection mis en place ;
- des locaux et moyens mis à disposition des autorités.

➤ Un répertoire des accès identifiant les cheminements des différents utilisateurs avec une description précise du cheminement.

➤ Un répertoire à jour des différents intervenants sur le site.

Les EF doivent compléter, pour ce qui les concerne, le dispositif de la prestation Transmanche de SNCF Gares & Connexions afin de respecter l'ensemble des normes et procédures édictées par la Commission Intergouvernementale. La mise en sûreté des rames est du ressort de l'EF.

Dans chacune des gares concernées, cette prestation Transmanche forme un tout indivisible bénéficiant à l'ensemble des EF souhaitant emprunter le tunnel sous la Manche au départ de la gare, et à elles seules.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

SNCF Gares & Connexions dimensionne les installations adaptées à chacune des gares concernées. À cette fin, SNCF Gares & Connexions, sur la base de sa connaissance des flux de trafics actuels et prévisibles :

- Fournit des aménagements permettant l'exercice des différentes missions des services étatiques, notamment par mise à disposition de lignes de contrôles adaptées.
- Assemble et supervise ces dispositifs et propose aux autorités l'information adaptée à l'atteinte d'une qualité de service optimale.

La mise en œuvre de la prestation Transmanche dans toute gare autre que celles repérées par un astérisque à l'annexe 0 fait l'objet de dispositions décrites au paragraphe 2.1.3 du présent document.

1.2.4 • Prestation de sûreté particulière pour certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas

En application du décret n° 2012-70 modifié, le service de base comprend également « toute prestation particulière en gare résultant d'une exigence législative ou réglementaire ou d'un accord international notamment en matière de sûreté propre à certains services de transports ».

Des arrêtés préfectoraux pris par le préfet de Paris et celui du Nord Pas-de-Calais Picardie imposent des formalités particulières aux passagers de certains trains « en partance pour la Belgique ou les Pays-Bas », notamment « le passage dans des portiques de sécurité installés aux points d'accès des quais d'embarquement ».

À la demande des pouvoirs publics, cette prestation a été mise en place dès 2016 en

Gare du Nord et de Lille-Europe. Elle ne pouvait figurer dans le DRG 2016, ni même dans le DRG 2017 de consultation de décembre 2015, car elle n'était pas connue à la date de publication de ces documents. Le coût de la prestation pour l'année 2016 devra néanmoins être supporté par le transporteur concerné.

La consistance précise des surfaces, installations et services accessibles ainsi que l'amplitude horaire de la prestation pour chacune des gares concernées sont détaillées dans les Consignes Locales de Gestion de Plateforme (CLGP) de chacune des gares, annexées au contrat d'accès gare.

Dans chacune des gares concernées, cette prestation forme un tout indivisible bénéficiant à l'ensemble des EF assujetties à cette obligation au départ de la gare, et à elles seules.

SNCF Gares & Connexions dimensionne les installations adaptées à chacune des gares concernées. À cette fin, SNCF Gares & Connexions, sur la base de sa connaissance des flux de trafics actuels et prévisibles fournit les aménagements permettant la réalisation de la prestation et pilote les sous-traitants nécessaires.

Un préavis de trois mois s'applique pour la mise en place ou la résiliation de cette prestation.

1.2.5 • Mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaires

Les EF peuvent demander, dans les gares desservies par leur service de transport ferroviaire, l'occupation d'espaces ou de locaux en gare pour la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaires selon les conditions suivantes :

- Les locaux ou surfaces sont proposés de façon à respecter les bonnes conditions de gestion des flux, la sécurité, le zoning de la gare (c'est à dire la répartition physique équilibrée des services et activités en gare) et la vocation commerciale ou technique des locaux ou surfaces demandés.
- L'utilisation des espaces ou locaux doit respecter les normes de la gare (sécurité, sûreté, etc.) citées en particulier dans le Règlement Intérieur « Occupants » de la gare.

Ces occupations font l'objet d'un contrat spécifique avec SNCF Gares & Connexions.

Ce contrat n'est pas un bail commercial ; c'est une convention d'occupation du domaine public et est par conséquent soumis aux règles de la domanialité précisées dans le code général de la propriété des personnes publiques.

Un tel contrat est accordé personnellement à l'occupant, il ne peut pas être librement cédé ou transféré à un tiers.

Les modalités de la demande d'accès à cette prestation sont disponibles sur le site de SNCF Gares & Connexions (www.gares-sncf.com).

1.3 • LES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

SNCF Gares & Connexions propose selon les caractéristiques et les installations présentes en gare, les prestations complémentaires suivantes aux EF conformément à l'article 4 du Décret 2012-70 modifié relatif aux gares de voyageurs.

1.3.1 • Occupation par l'EF d'espaces ou de locaux en gare au seul usage de l'EF

Dans le cadre des prestations régulées, les EF peuvent demander, dans les gares desservies par leur service de transport ferroviaire, l'occupation d'espaces ou de locaux en gare à leur seul usage, en fonction des capacités disponibles, selon les conditions suivantes :

- La destination principale de l'occupation doit être directement liée au service ferroviaire : locaux de service pour les personnels ou pour les services techniques nécessaires au service ferroviaire.
- Toute modification de destination de l'occupation doit faire l'objet d'une information à SNCF Gares & Connexions qui donnera lieu ou non à autorisation.
- Les locaux ou surfaces sont proposés de façon à respecter les bonnes conditions de gestion des flux, la sécurité, le zoning de la gare (c'est-à-dire la répartition physique équilibrée des services et activités en gare) et la vocation commerciale ou technique des locaux ou surfaces demandés.
- L'utilisation des espaces ou locaux doit respecter les normes de la gare (sécurité, sûreté, etc.) citées en particulier dans le Règlement Intérieur « Occupants » de la gare.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Ces occupations font l'objet d'un contrat spécifique avec SNCF Gares & Connexions.

Ce contrat n'est pas un bail commercial ; c'est une convention d'occupation du domaine public et est par conséquent soumis aux règles de la domanialité précisées dans le code général de la propriété des personnes publiques.

Un tel contrat est accordé personnellement à l'occupant, il ne peut pas être librement cédé ou transféré à un tiers.

Les modalités de la demande d'accès à cette prestation sont disponibles sur le site de SNCF Gares & Connexions (www.gares-sncf.com).

À la demande des EF ne desservant pas une gare donnée, un espace ou un local peut néanmoins être proposé dans la dite gare, en fonction des disponibilités et des éventuels autres projets d'implantation prévus.

1.3.2 • Préchauffage des rames

Les installations de préchauffage en gare, en transférant de l'énergie électrique aux rames de voyageurs présentes en gare, permettent de les mettre en confort climatique : les préchauffer en hiver ou les climatiser en été.

Les demandes des EF portant sur l'utilisation d'une ou plusieurs de ces installations font l'objet d'une étude de faisabilité site par site, en fonction de la date d'utilisation demandée par l'EF et de la disponibilité des installations. Au préalable, SNCF Gares & Connexions répond sous un mois à la demande des EF, en fournissant un descriptif des installations (existence dans la gare considérée, voies équipées, caractéristiques).

Les opérations de main d'œuvre liées à la mise en protection, au branchement et débranchement des câblots et à la levée de la protection sur les installations sont à effectuer par le personnel de l'EF, sous sa propre responsabilité.

Au préalable, SNCF Gares & Connexions remet à l'EF la documentation technique nécessaire relative à l'utilisation des installations de préchauffage sur les sites concernés.

2. CONDITIONS D'UTILISATION DES GARES

PRÉLIMINAIRE : RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

SNCF Gares & Connexions et les EF s'engagent à ne pas divulguer et à ne pas dévoiler aux tiers, sous quelque forme que ce soit, une information confidentielle, notamment les échanges strictement confidentiels nécessaires dans le cadre des réunions tenues pour la conclusion et l'exécution d'un contrat.

Le terme « information confidentielle » recouvre notamment le contenu du contrat liant chaque EF à SNCF Gares & Connexions, le contenu de tout document ou information écrit(e) échangé entre SNCF Gares & Connexions et l'EF lors de la préparation et l'exécution d'un contrat, toute information concernant les clients et prestataires de SNCF Gares & Connexions ou de l'EF, tout document ou information expressément qualifié de « confidentiel(le) » par SNCF Gares & Connexions ou l'EF.

Cet engagement prend la forme d'un accord de confidentialité signé par chaque EF et SNCF Gares & Connexions, préalablement à toute première demande de fourniture d'accès et service. Il est valable pour l'ensemble des accès et services du présent document et couvre les échanges d'informations nécessaires à la préparation de chaque contrat. Cet engagement est complété par une clause de confidentialité insérée dans chaque contrat couvrant le contrat et l'exécution dudit contrat.

Nonobstant ce principe de confidentialité, SNCF Gares & Connexions assure la transparence sur les tarifs, par la publication des tarifs et l'établissement de devis, ainsi que sur les modalités d'accès aux prestations, détaillées dans le présent document.

Les données relatives à la circulation des trains en temps réel sont fournies par les EF pour la bonne réalisation des missions liées à la prestation de base. Toute fourniture d'information à des tiers est soumise pour validation aux entreprises ferroviaires.

Les engagements de SNCF Gares & Connexions en matière de transparence, d'équité et de respect de la confidentialité sont développés dans le Code de déontologie, établi par le directeur des gares, après avis de l'ARAFER, et rendu public, conformément aux dispositions de l'article 29 du décret n° 2015-138 du 10 février 2015 modifié par décret n° 2016-1468 du 28 octobre 2016. Ce document détaille les informations auxquelles les personnels employés par SNCF Gares & Connexions peuvent avoir accès et précise leurs conditions d'utilisation et de communication, notamment pour les informations à caractère industriel et commercial mentionnées à l'article 10 du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 modifié.

Ce code de déontologie définit également les procédures auxquelles se conforment les personnels qui agissent sous l'autorité du directeur des gares lorsqu'ils assurent les prestations définies à l'article 4 du décret du 20 janvier 2012 susvisé.

Ce document est accessible sur le site internet SNCF Gares & Connexions (www.gares-sncf.com).

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

2.1 • DEMANDE D'UTILISATION

2.1.1 • Interlocuteur SNCF Gares & Connexions pour les EF

Le GGEF est chargé conformément au décret 2016-1468 « de recevoir et de traiter les demandes d'accès et de fournitures » des prestations régulées. Il est l'interlocuteur des EF pour tous les accès et services régulés de SNCF Gares & Connexions décrits dans le présent DRG et ne relevant pas des prérogatives de SNCF Réseau.

Les EF doivent prendre un premier contact par écrit (lettre, fax ou courriel) auprès du GGEF pour toute demande de renseignement concernant lesdits accès et services ainsi que pour toute commande d'accès ou de services. Un formulaire de demande de prestation en gare est disponible sur le site internet de SNCF Gares & Connexions (www.gares-sncf.com). Pour mieux prendre en compte les besoins des EF, SNCF Gares & Connexions a mis en place un réseau de Responsables Grands Comptes. Il permet de dédier un interlocuteur privilégié à chaque client pour l'accompagner sur l'ensemble de ses projets de développement, proposer des réponses personnalisées et assurer un suivi des prestations réalisées.

Le GGEF est naturellement intégré à cette Direction Grands Comptes.

Les coordonnées du GGEF sont :

**Guichet d'accès aux Gares
pour les Entreprises Ferroviaires**
SNCF GARES & CONNEXIONS
DIRECTION DES SERVICES
ET DES OPERATIONS
16 av d'Ivry - 75013 PARIS
Tél: +33 (0) 1 80 50 92 95
guichet.gares@sncf.fr

La langue applicable pour tout échange ou contact, tant écrit qu'oral, est le français. Ce service assure la facturation des prestations fournies.

2.1.2 • Interlocuteurs EF pour SNCF Gares & Connexions

Les EF communiquent au GGEF la liste de leurs interlocuteurs (responsable national, responsable local,...). Les interlocuteurs au sein des EF doivent pouvoir être joints pendant toute la durée de la relation contractuelle avec SNCF Gares & Connexions et travailler en langue française (par écrit et oral).

2.1.3 • Demande par les EF de prestations dans les gares de voyageurs

➤ Demande d'accès aux gares

La demande d'accès et de services dans les gares de voyageurs doit comporter, de manière traçable, c'est-à-dire écrite, une demande de prestation précise, en un lieu précis (une demande pour chaque gare desservie), pour une date de lancement précise et une périodicité précise.

En particulier, toute EF souhaitant commander un accès à des gares de voyageurs gérées par SNCF Gares & Connexions doit adresser au plus tard huit mois avant le changement de service, soit en avril précédant le début du service, la liste indicative des gares auxquelles elle souhaite accéder, afin que SNCF Gares & Connexions puisse anticiper au mieux les services et les aménagements nécessaires pour que ces prestations puissent être effectivement réalisées dans les délais et prêtes à l'échéance du début du service.

La commande ferme correspondant à un service régulier, émise sous la réserve d'obtention des sillons correspondants, doit intervenir au plus tard en septembre précédant le début du service, échéance à laquelle les réponses de SNCF Réseau aux demandes de sillons des EF sont en principe fiabilisées.

En cas de démarrage d'une nouvelle desserte en cours de service annuel, l'EF adresse sa demande au minimum six (6) mois avant le début prévu de cette desserte.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

L'EF doit, lors de sa commande ferme, fournir au GGEF pour chaque sillon et pour chaque gare les informations suivantes :

- l'horaire des trains ;
- les données nécessaires à l'information de la clientèle (composition, accessibilité, orientation du train, etc.) ;
- la capacité du train arrivant en gare ;
- les particularités d'exploitation du train (avitaillement, trains acheminant des groupes de malades, etc.) ;
- les services développés ayant un impact sur l'exploitation en gare (accueil spécifique, etc.) ;
- les coordonnées du ou des interlocuteurs de référence en mesure de répondre à toute demande de précisions.

Ces informations permettent au gestionnaire de gares de programmer son service pour exercer au mieux et en sécurité ses missions, notamment l'information des voyageurs et la gestion des flux.

En cas de données manquantes, le GGEF s'adresse à l'interlocuteur désigné par l'EF. Les données complémentaires doivent alors être délivrées dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de la demande. Le délai de traitement d'une demande d'une EF commence lorsque le dossier est complet et signifié comme tel par le GGEF à l'EF.

Dans le cadre de l'instruction d'une demande de nouvel accès en gare de voyageurs, l'EF peut solliciter de SNCF Gares & Connexions une visite de prise de connaissance des gares concernées.

Les accès et services proposés par SNCF Gares & Connexions sont exécutés sur la base de son organisation existante.

En cas de demandes d'utilisation de gare émises par l'EF auprès du GGEF en dehors des délais de prévenance précités, SNCF Gares & Connexions traite la demande dans les meilleurs délais.

➤ **Demande de desserte Transmanche d'une nouvelle gare**

La mise en œuvre de la prestation Transmanche dans toute gare autre que celles repérées par un astérisque à l'annexe 0 doit faire l'objet d'une demande simultanée à la demande d'accès en gare faite auprès du GGEF. En amont de sa commande de sillon, l'EF fait connaître par écrit à SNCF Gares & Connexions, via le GGEF, son souhait d'ajouter une nouvelle gare à la liste des gares desservies, à titre régulier ou saisonnier.

SNCF Gares & Connexions répondra sous un (1) mois à l'EF et fait, le cas échéant, compléter la demande. Cette demande fait l'objet d'une étude par SNCF Gares & Connexions et donne lieu à une proposition, transmise à l'EF par le GGEF dans un délai de six (6) mois.

Si ce projet nécessite des aménagements spécifiques, SNCF Gares & Connexions le fait savoir à l'EF dans ce délai de six (6) mois ; elle indique en outre le calendrier prévisionnel correspondant ainsi que les impacts tarifaires prévisibles. Le cas échéant, SNCF Gares & Connexions et l'EF fixent dans un accord particulier les conditions de financement des études spécifiques à réaliser pour les prestations convenues et prises en charge par l'EF.

Les possibilités et les délais de mise en œuvre d'un service Transmanche restent à définir en fonction des conséquences des solutions proposées pour les parties prenantes (SNCF Réseau, autorités de sûreté).

Un avenant au contrat précise la date de mise en œuvre de l'accès aux gares lié à cette nouvelle desserte.

➤ **Demande de locaux dans le cadre du service de base ou de prestation complémentaire**

L'EF établit une demande d'occupation de locaux ou d'espaces en gares (un formulaire de Demande d'Occupation de Locaux est disponible sur le site internet SNCF Gares & Connexions, www.gares-sncf.com) qui précise :

- son identité et les coordonnées d'un interlocuteur de référence ;
- la gare concernée ;
- l'identification du besoin (nature d'occupation, superficie totale, horaires d'usage, date d'occupation, effectifs concernés, besoins et contraintes spécifiques tels qu'un point d'eau, des WC, etc.) ;
- les caractéristiques particulières de la demande :
 - l'éventuel projet d'aménagement de l'espace,
 - les caractéristiques des automates de vente (poids, taille, mode d'ouverture, etc.) le cas échéant,
 - et tout autre élément susceptible d'enrichir le cahier des charges.

SNCF Gares & Connexions s'engage à accuser réception de la demande via le GGEF dans un délai maximal de trois (3) semaines. SNCF Gares & Connexions peut pendant ce délai demander des compléments si la demande de l'EF est considérée comme incomplète. À compter de la date de réception de la demande complète de l'EF, SNCF Gares & Connexions s'oblige à apporter une réponse motivée dans un délai de trois (3) mois.

Compte tenu de la réglementation ERP en vigueur dans les gares de voyageurs et des procédures administratives nécessaires à l'instruction de tous travaux (en matière de sécurité incendie, d'accessibilité), ainsi que des éventuels travaux nécessaires à la mise à disposition des locaux aux EF, les demandes doivent être adressées au plus tôt.

Les locaux et emplacements sont attribués par le Directeur de l'Agence Gares territorialement compétente, en tenant compte des surfaces disponibles dans l'enceinte de la gare, de l'objet de l'AOT demandée (local à proximité de flux de voyageurs pour les locaux à vocation commerciale), des contraintes d'exploitation de celle-ci et du volume d'activité de chacune des EF desservant la gare, notamment du nombre de voyageurs transportés et de l'importance des équipes prévues sur le site.

En pratique, pour les EF desservant la gare concernée et sauf impossibilité liée à la configuration des lieux, SNCF Gares & Connexions garantit la mise à disposition des emplacements nécessaires à l'activité envisagée par l'EF (vente de titres de transport ferroviaire, locaux de service pour les personnels d'accompagnement ou de conduite, locaux nécessaires aux prestataires des EF pour la réalisation des services techniques incluant l'avitaillement et le nettoyage...,) conformément aux dispositions de l'article 4 du décret n° 2012-70 modifié.

La localisation de ces espaces et locaux respecte le schéma directeur de la gare, afin de veiller à se situer à proximité des flux des services indispensables à l'accueil et à la prise en charge des voyageurs.

2.1.4 • Contractualisation entre l'EF et SNCF Gares & Connexions

La fourniture des accès et services par SNCF Gares & Connexions nécessite la signature préalable de contrats. Ces contrats précisent les conditions générales et les conditions particulières de fourniture des accès et services, notamment leur nature, les obligations respectives des parties, leurs responsabilités, les modalités opérationnelles pour la gestion et la fourniture des accès et services, les modalités de commande et d'annulation ainsi que les conditions de facturation et de paiement.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Les conditions générales d'accès aux gares de voyageurs sont annexées au présent document (voir annexe A2) ainsi que les conditions générales d'occupation dans le cadre des AOT consenties en gare (annexe A3).

L'ensemble des documents d'exploitation et règlements spécifiques à chaque site est annexé aux contrats pour chaque gare concernée.

2.2 • OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

Préambule

➤ Les responsabilités légales en matière de sécurité, de sûreté et de respect des normes environnementales qu'assume SNCF Gares & Connexions en ses qualités d'affectataire et de gestionnaire de gares s'appliquent à l'ensemble des zones de gares et dépendances recevant du public et des personnels relevant de son périmètre, à l'exclusion des trains (responsabilité de l'EF), des locaux situés en gare et confiés par convention à des tiers et des voies (responsabilité de SNCF Réseau).

➤ Les dispositions en matière de sécurité et de sûreté, relatives aux spécificités du métier de gestionnaire de gares, s'appliquent particulièrement aux trois zones suivantes, telles qu'elles découlent de la réglementation relative à la police des chemins de fer :

- zone ouverte à tout public,
- zone réservée aux détenteurs d'un titre de transport valable,
- zone interdite au public et réservée au personnel des entreprises ferroviaires et à leurs prestataires.

Ces dispositions ne s'appliquent donc pas :

- aux trains et à leurs espaces intérieurs (responsabilité des EF),
- au périmètre concédé (responsabilité de l'occupant des locaux mis à disposition).

➤ SNCF Gares & Connexions prend les mesures nécessaires pour entretenir les bâtiments, les équipements et les installations qui relèvent de son périmètre.

➤ En application de la législation, SNCF Gares & Connexions est chargé, sur son périmètre, de définir et de mettre à disposition des règles établies pour prévenir les risques (sécurité des voyageurs, des personnels et des biens).

➤ L'accès aux emprises des gares est conditionné par la connaissance et le respect des législations européenne et française, ainsi que des consignes nationales et locales applicables notamment en matière de sécurité, de sûreté et d'environnement.

➤ SNCF Gares & Connexions peut être amenée, notamment pour des raisons de sécurité, à limiter le nombre de prestataires ou sous-traitants des EF présents en gare. Cette limitation devra faire l'objet d'une justification écrite.

2.2.1 • Les obligations de l'EF en matière de sécurité, de sûreté et de normes environnementales

Conformément à la législation relative aux ERP (Etablissement Recevant du Public), SNCF Gares & Connexions est responsable de la sécurité du public accueilli en gare.

SNCF Gares & Connexions a ainsi en charge de vérifier que l'établissement est conçu de manière à permettre de limiter les risques d'incendie, d'alerter les occupants de la réalisation d'un sinistre, de favoriser leur évacuation, de permettre l'alerte des services de secours.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

SNCF Gares & Connexions peut être amené à prendre des mesures de sûreté particulières, permanentes ou temporaires, éventuellement sur demande expresse des pouvoirs publics, en matière de protection des personnes, d'installations ou de matériels roulants sensibles, notamment en instaurant une procédure de contrôle d'accès des personnels. L'EF doit respecter lesdites mesures et s'engage à informer contractuellement de cette obligation tout prestataire amené à exercer ses missions dans les installations de SNCF Gares & Connexions.

Les matériels roulants de l'EF restent, durant tout leur séjour dans les emprises ferroviaires, sous la responsabilité exclusive de l'EF, SNCF Gares & Connexions n'en étant en aucune façon gardienne ou dépositaire.

Par ailleurs l'EF a pour obligation de :

- Respecter, à ses frais, toute disposition exigée par SNCF Gares & Connexions au titre de la sécurité, de la sûreté (dont habilitation du personnel de l'EF et de ses prestataires ou sous-traitants) et de l'environnement (déchets) ; les dispositions générales applicables sont notamment reprises dans les Règlements Intérieurs « Entreprises Ferroviaires » et « Occupants » de SNCF Gares & Connexions, dont les modèles génériques sont disponibles sur le site internet de SNCF Gares & Connexions (www.gares-sncf.com).
- Transmettre à SNCF Gares & Connexions, dès que possible et dans tous les cas deux mois avant le début du nouvel horaire de service, les informations nécessaires à la réalisation du plan de prévention (personnel présent en gare, équipements utilisés en gare, par l'EF et ses prestataires ou sous-traitants).

- Informer le GGEF de tout élément modifiant les termes du contrat initial et la réalisation des services.
- Informer le GGEF avant toute conclusion, modification, fin de contrat de prestation avec une entreprise intervenant en gare.

2.2.2 • Les obligations de l'EF en matière d'exploitation

Les obligations sont les suivantes :

- Informer dès qu'elle en a connaissance, en phase de préparation comme de réalisation, SNCF Gares & Connexions de tout élément modifiant les conditions de réalisation des services par SNCF Mobilités : prévisions de perturbations, écarts exceptionnels par rapport aux trafics voyageurs prévisionnels initialement fournis (par exemple en cas d'opérations promotionnelles), groupes nécessitant une attention particulière ou ayant des conséquences sur la gestion de la gare, formation tardive du train, modification de la composition du train, flux de chariots, train non prêt au départ.
- Prendre en compte le fait que SNCF Gares & Connexions ne peut plus garantir le même niveau de service en dehors des heures habituelles d'ouverture de la gare concernée.
- Assurer la prise en charge de la clientèle en cas de retard ou de suppression de ses trains, quel qu'en soit le motif, pour toutes les prestations ne relevant pas des prestations décrites en 1 et ce lorsque c'est matériellement possible.
- En cas de retard des trains amenant à une arrivée en dehors de la période d'ouverture de la gare, apporter sa contribution aux prestations décrites en 1 et qui ne peuvent plus être assurées dans des conditions normales.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

➤ Assurer la confidentialité des informations identifiées comme telles par le GGEF.

➤ Ne pas gêner le fonctionnement de la gare lors de l'utilisation de mobiles divers (chariots, banques d'accueil mobiles, etc.). À cet effet, l'EF doit soumettre tout projet d'utilisation d'équipements mobiles en gare à SNCF Gares & Connexions qui en valide certaines caractéristiques :

- leur destination doit être directement liée à l'exploitation ferroviaire,
- le dispositif doit être apte à la sécurité (y compris la sécurité incendie), garanti contre les effets de foule et de souffle, présenter un gabarit et une hauteur n'engageant ni les flux de voyageurs, ni le gabarit des trains, ni la zone d'environnement de la caténaire. Les mobiles doivent être parfaitement stabilisés et immobiles en service ou en position de stockage,
- les mobiles doivent être facilement stockables hors des espaces de circulation du public,
- leur nombre, leur dimension, leur positionnement doivent être intégrables au site,
- toute demande d'une EF relative à une modification du projet d'utilisation de mobiles devra faire l'objet d'une motivation écrite de sa part,
- un refus éventuel de SNCF Gares & Connexions sur un projet d'utilisation d'équipements mobiles en gare fera l'objet d'une réponse écrite et justifiée

2.2.3 • Les obligations de l'EF en matière d'information des voyageurs

En complément des informations fournies au point 2.1, l'EF fournit les données suivantes à SNCF Gares & Connexions afin que cette dernière puisse assurer sa mission d'information des voyageurs en gare :

➤ Pour la préparation des services, au plus tard en septembre précédant le début du service :

- pour chacun des trains de l'EF : les horaires, exprimés en heure locale, d'arrivée et de départ dans les gares concernées de la desserte ;
- le nom de l'EF concernée, sa marque et son régime ;
- le numéro commercial du train, fourni par SNCF Réseau sous la forme d'un identifiant de six caractères ;
- pour les trains bi-tranches, les numéros des tranches commerciales ;
- un identifiant désignant le type de train, à définir sous forme d'un code alphanumérique de quatre positions pour les trains d'Ile-de-France et trois positions pour les autres trains.

➤ En opérationnel, pour gérer l'information collective et continue des voyageurs :

- la mise à jour de toutes les informations fournies en préparation des services ;
- en situations perturbées, les éléments de message suivants à diffuser à l'intention de ses voyageurs : estimation du retard en nombre de minutes ou avis de la suppression, motif du retard ou de la suppression, principes retenus pour le rétablissement et le cas échéant pour la prise en charge des voyageurs.

Afin que SNCF Gares & Connexions puisse alimenter les systèmes d'information de chaque gare, les modalités de fourniture des informations (format, délais, interlocuteurs, etc.) sont précisées à l'EF pour chacune des gares desservies, en fonction des différents systèmes en place.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

2.2.4 • Les obligations de l'EF en matière de prise en charge de ses voyageurs en situation perturbée

Les EF ont le devoir de prendre en charge leurs clients lors des situations perturbées. Il appartient donc à l'EF, le cas échéant, d'organiser la poursuite du voyage de ses clients, la restauration ou l'hébergement.

2.2.5 • Les obligations de SNCF Gares & Connexions et de l'EF en matière de prise en charge des personnes handicapées et des PMR

Dans le cadre de la réglementation en vigueur sur le territoire français, et pour le cas des gares concernées (gares inscrites aux Schémas Directeurs Accessibilité / Agenda d'Accessibilité Programmée), SNCF Gares & Connexions et l'EF concluent une convention particulière sur les conditions de réalisation de l'assistance à l'embarquement et au débarquement des personnes à mobilité réduite réalisée par SNCF Mobilités, ainsi que sur les règles d'exploitation correspondantes.

SNCF Gares & Connexions offre aux personnes handicapées et aux PMR une prestation d'assistance en gare décrite au 1.2.1. Cette prestation n'est pas facturée mais elle est incluse dans la prestation de base.

L'aide au portage d'un bagage d'un poids inférieur à 15 kg est comprise dans la prestation d'assistance. Pour les bagages à main dont le poids est supérieur à 15 kg, l'EF fera son affaire de la prise en charge de ces bagages.

Tout autre complément à la prestation décrite au 1.2.1 est également à la charge de l'EF.

La consistance de la prestation PMR assurée par SNCF Gares & Connexions dépend, dans chacune des gares concernées, du niveau des installations et équipements disponibles.

Au départ du train, la prestation d'accompagnement du voyageur PMR est garantie sous la double condition suivante :

- que l'EF commande à SNCF Gares & Connexions au plus tard 48 heures à l'avance, la réalisation de la prestation,
- que la personne handicapée ou le PMR se présente au plus tard 30 minutes avant le départ de son train, au point de rendez-vous accessible fixé dans la gare.

À l'arrivée du train, la prestation est due dès lors que le personnel de l'EF confirme à la gare d'arrivée la demande d'assistance, au plus tard 30 minutes avant l'arrivée du client en gare.

Dans ces conditions, SNCF Gares & Connexions s'engage à réaliser la prestation PMR.

À défaut pour l'EF d'avoir respecté ces délais, la prestation PMR n'est pas garantie. Toutefois, SNCF Gares & Connexions s'engage à faire ses meilleurs efforts, compte tenu de ses effectifs et des moyens disponibles, pour permettre à la personne de prendre son train.

L'inexécution de tout ou partie de la prestation PMR en raison du non-respect de ces délais, ne saurait engager la responsabilité de SNCF Gares & Connexions, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'EF.

Dans les gares du SDNA Ad'AP, la prestation d'assistance est proposée du premier au dernier train. Dans les gares du SDRA Ad'AP, les modalités pratiques de réalisation du service (horaires, conditions d'acheminement au point d'arrivée,...) sont définies avec l'Autorité Organisatrice des Transports compétente sur chaque site.

2.3 • INDISPONIBILITÉ DES INSTALLATIONS

2.3.1 • Construction - Aménagements & Maintenance programmée

Pour effectuer des travaux de construction, d'aménagement ou de maintenance sur ses installations SNCF Gares & Connexions peut ne pas mettre à disposition, temporairement, certains composants de la prestation de base.

Si ces travaux sont de nature à perturber significativement le fonctionnement de la gare, SNCF Gares & Connexions s'engage à prévenir l'EF avant le démarrage des travaux, dès qu'elle a connaissance de leur calendrier, et à lui indiquer leur durée prévisible. SNCF Gares & Connexions recherche avec l'EF, chaque fois que cela est possible au plan technico-économique, une solution visant à minimiser les conséquences pour l'ensemble des EF.

2.3.2 • Remise en état non programmée

En cas de défaillance d'une installation empêchant son utilisation, dans des conditions normales de fonctionnement, SNCF Gares & Connexions peut être contrainte sans préavis de fermer celle-ci au public (notamment des escalators, des accès, des systèmes d'information voyageurs, etc.) pendant le temps nécessaire à sa remise en état. SNCF Gares & Connexions s'engage à informer sur les délais de remise en service des installations.

2.3.3 • Fermeture de la gare

Dans des circonstances exceptionnelles, notamment à la demande des services de police ou en cas de danger avéré pour la sécurité des passagers, une partie ou la totalité de la gare peut être fermée.

3. PRINCIPES DE TARIFICATION ET DE FACTURATION DE L'ACCÈS ET DES SERVICES EN GARES

INFORMATIONS PRÉLIMINAIRES

Les tarifs figurant dans le présent document et ses différentes parties et annexes sont les tarifs pour le service horaire 2017 (du 13.12.2016 au 11.12.2017). Leur caractère exécutoire est subordonné à l'avis conforme de l'ARAFER, conformément au II de l'article L. 2133-5 du code des transports.

Les tarifs mentionnés dans le présent document et ses différentes parties s'entendent hors TVA. Ils sont exprimés en euros (€).

3.1 • PRINCIPES DE TARIFICATION DU SERVICE DE BASE EN GARE

Le service de base est qualifié de prestation régulée.

Aux termes des dispositions du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié par décret n° 2012-70 du 22 janvier 2012 en son article 13-1-II :

« Les redevances liées aux prestations régulées mentionnées à l'article 4 du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux installations de service du réseau ferroviaire sont établies annuellement par SNCF Réseau d'une part, et par la direction autonome mentionnée à l'article 25 du décret n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités, d'autre part, chacun pour les biens et services qu'il gère, aux fins de couvrir l'ensemble des charges prévisionnelles correspondant à la réalisation de ces prestations pour chacun des périmètres de gestion des gares définis au I. »

Ces charges comprennent :

- L'ensemble des charges courantes d'entretien et d'exploitation.
- Le financement de la dotation aux amortissements des investissements, y compris les investissements de renouvellement et de mise aux normes, nets des subventions reçues.
- Le coût des capitaux engagés correspondant aux charges d'emprunt et frais financiers y afférents et au coût d'immobilisation du capital pour la partie autofinancée, nécessaire au financement pérenne des investissements.

Le principe de tarification est appliqué pour chacun des périmètres de gestion correspondant à la segmentation des gares définies en introduction du présent document.

3.1.1 • Tarification de la prestation de base

Cette tarification prend en compte les charges liées aux services et investissements décrits aux points 1.2.1, 1.2.2 et 1.2.3.

La prestation de base est facturée à chaque EF, par gare, au nombre de départs de trains commerciaux. Le tarif de la prestation de base comporte :

- **une part f**, fixe par départ de train, quel que soit le type de train,
- **une part p**, pondérée par deux coefficients multiplicateurs, c1 et c2.

La part pondérée correspond aux services qui, au sein de la prestation de base, sont plus particulièrement destinés au confort et à l'accueil du voyageur et donc dépendent du nombre de voyageurs accueillis en gare et de la typologie du trafic.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Le coefficient c1 est un indicateur de la capacité du train. À partir de l'horaire de service 2015, le coefficient c1 n'est plus basé sur une déclaration des transporteurs mais est collecté directement dans l'application Houat.

Il repose sur une classification des trains en trois catégories, selon les caractéristiques enregistrées dans Houat, avec l'objectif de mesurer le nombre de places assises offertes :

- Train de petite capacité (PC) : train offrant une capacité inférieure ou égale à 280 places assises, coefficient c1 = 1.
- Train de moyenne capacité (MC) : train offrant une capacité comprise entre 281 et 560 places assises, coefficient c1 = 2.
- Train de grande capacité (GC) : train offrant une capacité supérieure ou égale à 561 places assises, coefficient c1 = 4.

À défaut de capacité en places offertes directement récupérable à partir de la composition reprise dans la base Houat, le train est affecté à l'une des trois catégories à partir de son tonnage ou du nombre de voitures.

Les règles appliquées pour le calcul de la capacité d'export sont les suivantes. Une table en annexe A13 permet d'établir une correspondance entre le type de matériel et le nombre de rames renseignés par le transporteur dans HOUAT et la capacité d'export. À défaut d'informations renseignées ou si le matériel renseigné n'est pas reconnu, la capacité est déterminée en fonction du nombre de voitures renseignées :

- Inférieur à 4 voitures : Petite Capacité
- Entre 4 et 7 voitures inclus : Moyenne Capacité
- Supérieur à 7 voitures : Grande Capacité

À défaut de nombre de voitures renseignées, c'est le tonnage du train qui est utilisé pour déterminer la capacité d'export suivant la règle suivante :

- Inférieur à 200t : Petite Capacité
- Entre 200 et 400t inclus : Moyenne Capacité
- Supérieur à 400t : Grande Capacité

Enfin, à défaut de tonnage renseigné, c'est la capacité moyenne qui est appliquée.

Le coefficient c2 est fonction du parcours du train. Il est établi sur la base des anciennes régions administratives (avant la loi Notre). En effet, la prise en compte des nouvelles régions administratives aurait pu avoir des effets importants sur les différentes factures des transporteurs en 2017, alors même qu'un nouveau système de modulation devrait être implémenté à partir de 2018. La modulation appliquée en 2017 est la suivante :

- Train « urbain » : train parcourant une distance inférieure à 50 km, et traversant deux régions administratives au maximum, coefficient c2 = 1.
- Train « régional » : train parcourant une distance supérieure ou égale à 50 km, et traversant deux régions administratives au maximum, coefficient c2 = 2.
- Train « longue distance » : train traversant trois régions administratives et plus, quelle que soit la distance, coefficient c2 = 4.

SNCF Gares & Connexions ne prend pas en considération le parcours des trains en dehors du territoire national. Il est considéré que le passage d'un point frontière (entrée/sortie) génère une région supplémentaire.

**LE TARIF GLOBAL DE LA PRESTATION
DE BASE PAR DÉPART TRAIN POUR
UNE GARE DONNÉE EST DONC :**

$$P = f + c1 \times c2 \times p$$

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Déclinaison du principe de tarification par catégorie de gare :

Les principes de tarification ci-dessus concernent l'ensemble des gares d'intérêt national (gares de catégorie **a**) conformément au décret n°2012-70 et à l'arrêté du 9 juillet 2012 sur la segmentation des gares de voyageurs. Pour cette catégorie, les coefficients **f** et **p** sont donc calculés pour chaque gare ou ensemble fonctionnel de gares.

Pour les gares d'intérêt régional (gares de catégorie **b**), les coefficients **f** et **p** sont des coefficients moyens, calculés, région par région. La part pondérée est modulée en fonction des coefficients c1 et c2.

Pour les gares d'intérêt local (gares de catégorie **c**), le tarif est un tarif moyen, région par région ; il n'y a pas de modulation de la part pondérée.

Les barèmes tarifaires de l'ensemble des gares de voyageurs figurent en annexe A4.

3.1.2 • Tarification de la prestation d'embarquement et débarquement des personnes handicapées et des PMR

L'assistance à l'embarquement et au débarquement du train ne donne pas lieu à une facturation supplémentaire. Conformément aux dispositions du décret n° 2012-70, une EF peut souhaiter assurer elle-même la prestation.

3.1.3 • Tarification de la prestation Transmanche

Pour les EF franchissant le tunnel sous la Manche, la prestation Transmanche est réalisée et facturée en sus de la prestation de base (accès aux surfaces, équipements et services nécessaires aux EF souhaitant emprunter le tunnel sous la Manche).

Le tarif est établi selon deux modalités différentes :

➤ Pour les gares desservies régulièrement, repérées par un astérisque en annexe 0 (Paris-Nord, Lille-Europe, Marne-La-Vallée et Calais-Frethun) : la tarification s'effectue au nombre de départs de trains commerciaux identifiés ; le tarif par gare et par train est fixe sans pondération.

➤ Pour les autres gares, n'étant pas repérées à l'annexe 0, la tarification sera forfaitaire sur la base du devis annuel présenté par SNCF Gares & Connexions. Ce forfait est présenté en annexe A4 pour les gares déjà équipées pour offrir une prestation Transmanche.

3.1.4 • Tarification de la prestation pour certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas

Cette prestation est facturée forfaitairement pour chacune des gares concernées en sus de la prestation de base aux EF désignées par les Pouvoirs publics dont les trains sont à destination de la Belgique et des Pays-Bas (équipements et services nécessaires aux actions de filtrage requises).

3.1.5 • Tarification de la prestation de mise à disposition d'espaces ou de locaux pour la vente de titres de transport ferroviaire

Les principes de tarification applicables sont identiques à ceux de la prestation de mise à disposition d'espaces et de locaux décrite au paragraphe 3.2.1.

3.1.6 • Tarification des arrêts en situation perturbée

Les EF peuvent être conduites à un arrêt exceptionnel en gare pour cause de situation perturbée. Un tel arrêt n'est pas facturable. Seuls les arrêts commandés et non annulés dans Houat le jour de circulation du train sont facturables.

3.2 • PRINCIPES DE TARIFICATION DES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

3.2.1 • Occupation d'espace ou de locaux en gare

NB: Afin de prendre en compte l'avis de l'ARAFER n° 2016-046, le principe d'établissement des redevances au titre des prestations régulées sera modifié pour une mise en application à compter de l'horaire de service 2018. De nouveaux principes de tarification seront soumis à consultation des parties prenantes dans le cadre de la publication du prochain DRG relatif à l'horaire de service 2018.

Les principes applicables au présent DRG sont identiques à ceux présentés dans la version initiale de ce DRG.

SNCF Gares & Connexions met à disposition des EF, à leur demande, des espaces ou locaux en gare au titre de la prestation complémentaire définie dans le décret n° 2012-70. L'accord prend la forme d'une Convention d'Occupation Temporaire du domaine public ferroviaire. Sont considérées comme prestations complémentaires les mises à disposition de locaux pour avitaillement ou nettoyage, coupure pour les roulants.

Les études relatives à l'accueil en gare d'un occupant font l'objet d'un devis établi en fonction de la gare concernée et des moyens que SNCF Gares & Connexions engage pour assurer la prestation dans les meilleures conditions. Les frais d'études couvrent l'état des lieux, les devis pour les éventuels travaux de mise à disposition, la faisabilité et le phasage des travaux, l'analyse des risques initiale, obligatoire dans le cadre de l'Inspection Commune Préalable (ICP), et la rédaction d'un plan de prévention le cas échéant.

Si l'EF souhaite donner suite, l'emplacement est alors mis à disposition moyennant le paiement d'une redevance d'occupation et d'un forfait de charges communes de la gare.

➤ La redevance :

La redevance facturée à l'EF cliente est modulée en tenant compte de la localisation des espaces par rapport aux flux de voyageurs et des prix du marché de l'immobilier pour des locaux ou espaces comparables dans la zone. À cette fin, l'emplacement est catégorisé en deux zones principales :

- la zone dite « cœur de gare », ou zone ouverte à la circulation des voyageurs ; la redevance y est basée sur le prix moyen des redevances des concessionnaires (commerces) dans la gare considérée, bornée par une valeur « plancher » et une valeur « plafond » ;
- la zone hors « cœur de gare », qui rassemble les locaux éloignés des flux de voyageurs et pour lesquels les prix sont basés sur le marché local de l'immobilier de bureau.

Le cœur de gare est lui-même divisible en plusieurs zones dont les niveaux de redevance sont modulés en fonction de leur attractivité :

- Centre Gare = référence calculée (base 100)
- Hyper Centre = base 100 + 15 %
- Attente = base 100 - 25 %
- Flux = base 100 - 50 %

Conformément à l'avis de l'ARAFER n° 2015-005, SNCF Gares & Connexions mettra progressivement en ligne à partir de début 2016 les plans des gares nationales permettant d'identifier l'emplacement des différents types de zone.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Redevance du cœur de gare des gares a :

La référence à la valeur locative des commerces en gare est jugée pertinente lorsque le critère suivant est respecté :

- une surface de commerces supérieure à 50 m² sur la gare.

Ainsi, pour les gares **a** respectant ce critère, la valeur de référence du centre gare est obtenue en divisant le montant de la redevance commerciale perçue par les surfaces contribuant à cette redevance.

Cette valeur est bornée par une valeur « plancher » et une valeur « plafond ».

- La valeur plancher est de 300 € HT par m² par an aux conditions économiques 2015. La zone flux du cœur de gare (tarifée à -50%) est ainsi au niveau des valeurs hautes de l'immobilier classique (150 €).
- La valeur plafond est de 1 500 € HT par m² par an pour les six grandes gares parisiennes et de 1 000 € HT par m² pour les autres gares, aux conditions économiques 2015.

La valeur de référence, bornée par la valeur « plancher » ou « plafond » est ensuite modulée en fonction des critères d'attractivité mentionnés ci-dessus. Pour les gares **a** ne respectant pas ce critère, SNCF Gares & Connexions se réfère aux valeurs « plancher ».

Redevance du cœur de gare des gares b et c :

Pour ces gares, SNCF Gares & Connexions se réfère aux valeurs « plancher ». L'annexe A6 fournit la grille tarifaire des zones cœur de gares associée à ces principes.

Cette grille donne le niveau de redevance de cœur de gare « centre gare » des gares aux conditions économiques 2015.

Les redevances présentées sont valables pour tous les transporteurs dans les mêmes conditions et ne peuvent faire l'objet de négociation.

Les tarifs seront mis aux conditions économiques de 2017 lorsque les valeurs de l'ILAT (Indice des Loyers des Activités Tertiaires) sur lesquels ils sont indexés seront connues.

3.2.2 • Utilisation des installations de préchauffage des rames

L'utilisation des installations de préchauffage des rames en gare est facturée au nombre de trains préchauffés.

Cette prestation est facturée sur la base d'un tarif unique national, forfaitaire, quels que soient le site concerné, le type et la longueur du train.

3.3 • FACTURATION DE L'ENSEMBLE DES SERVICES DE SNCF GARES & CONNEXIONS

Les dispositions suivantes sont applicables, sous réserve de stipulations différentes dans les contrats.

Les prestations relevant du service de base sont facturées à partir des départs de trains commerciaux figurant dans Houat. Pour les prestations du mois M, la facture est établie sur la base des départs de trains constatés, le premier jour ouvré du mois M+1 et émise à partir de ce jour.

Pour toutes les prestations, les paiements sont exigibles dès l'exécution des prestations. Un délai de paiement de 30 jours, à compter de la date d'émission de la facture, est accordé sans formalités.

Dans tous les cas, la facture vaut appel de fonds. SNCF Gares & Connexions ne consent pas d'escompte en cas de paiement anticipé.

Toute somme due, non réglée à la date d'échéance contractuelle, donne lieu à facturation d'intérêts moratoires calculés sur la base du dernier taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de dix points.

4. MÉTHODOLOGIE

Les redevances sont construites suivant une méthode de tarification basée sur les coûts y compris la rémunération du capital investi par SNCF Gares & Connexions. Le périmètre des coûts inclut les charges d'exploitation, les dotations aux amortissements, la rémunération du capital et une quote-part de frais de structure de la branche SNCF Gares & Connexions et du groupe public ferroviaire.

La méthodologie utilisée pour déterminer les redevances et leurs modulations est décrite ci-après.

Le calcul de l'assiette de charges donnant lieu à redevance repose sur trois étapes :

- Établissement d'un compte de gare pour chaque périmètre de gestion et définition du sous-périmètre transporteur.
- Application des règles d'affectation des charges.
- Application du principe de rétrocession de 50 % du résultat courant positif provenant des activités non régulées.

4.1 • COMPTE DE GARE ET PÉRIMÈTRE DES TRANSPORTEURS FERROVIAIRES

Pour chaque gare ou ensemble fonctionnel de gares de la catégorie **a** et pour chacun des périmètres de gestion des catégories **b** et **c**, un compte de gare est établi, permettant d'identifier les coûts associés à ce segment tarifaire.

Les coûts de la gare sont répartis selon deux périmètres d'activité :

- Le périmètre des transporteurs ferroviaires (tarif de gare).
- Le périmètre des occupants de la gare (locataires & concessionnaires).

L'assiette de coûts prévisionnels est établie à partir de données prévisionnelles relatives aux coûts des agents, aux coûts des activités réalisées par des prestataires extérieurs (nettoyage, gardiennage, entretiens des ascenseurs et escaliers mécaniques...), à la productivité et à la programmation des investissements.

La détermination des charges affectées au périmètre transporteur se fonde sur :

- La comptabilité générale afin de connaître la nature des charges (nettoyage, entretien...).
- La comptabilité analytique afin d'affecter les charges suivant leur destination.

4.2 • RÈGLES D'IDENTIFICATION ET D'AFFECTATION DES CHARGES AU PÉRIMÈTRE DES TRANSPORTEURS

La gestion des gares recouvre deux types de charges :

- Les coûts directement affectables gare par gare, composés :
 - des charges liées à l'exploitation de la gare : gestion de site et services en gare ;
 - des charges de capital.
- Les frais de structure répartis sur l'ensemble des gares.

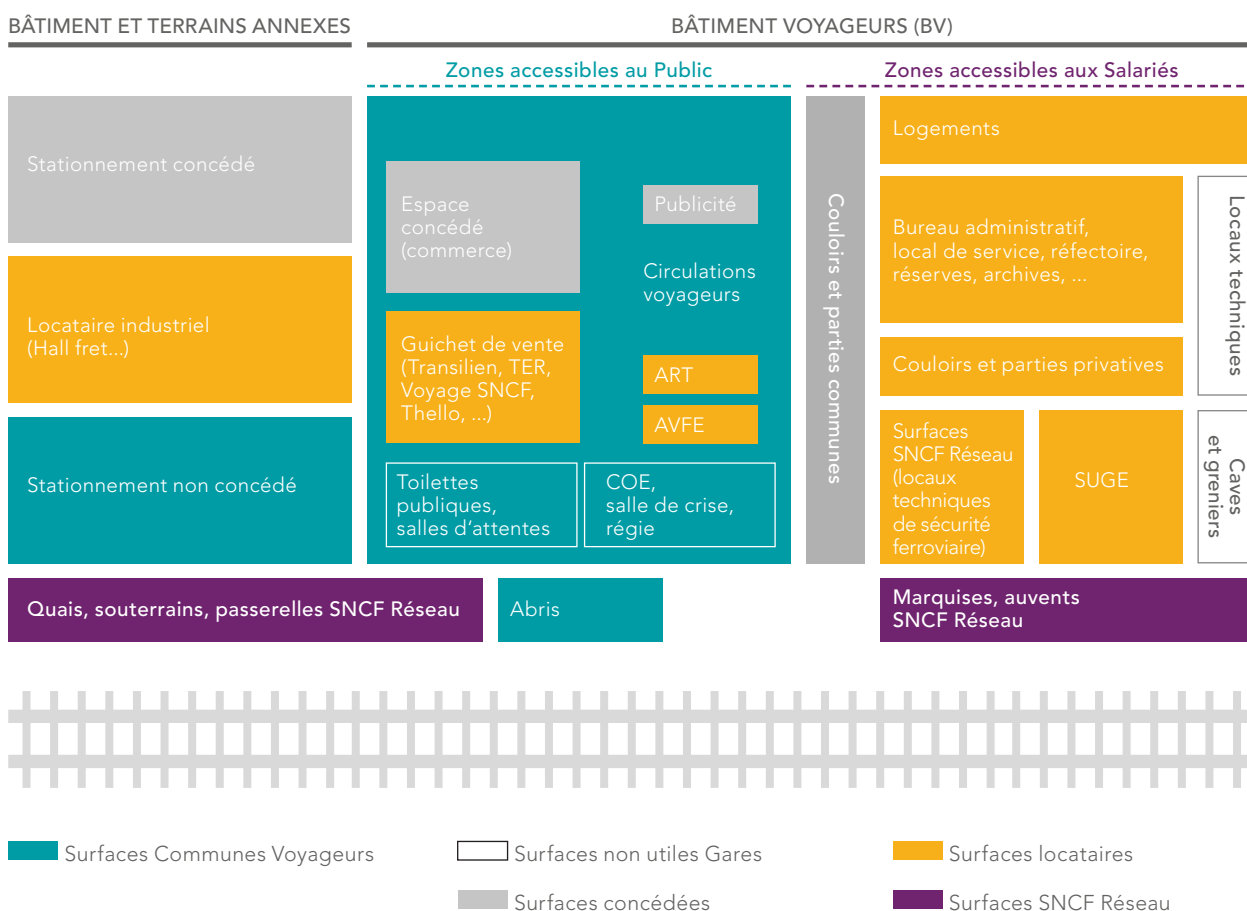
Au sein des charges directement affectables gare par gare, certaines charges liées à l'exploitation de la gare sont directement affectables au périmètre transporteur, d'autres nécessitent l'emploi de clés de répartition.

Ci-après figure l'exemple du « zoning » d'une grande gare permettant de ventiler les surfaces en fonction de leur utilisation.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Représentation des types de surfaces en gare



Ce zoning permet de construire des clés de répartition. Les surfaces de chaque gare sont ainsi ventilées par périmètre (transporteurs ferroviaires, occupants). Elles sont d'autre part ventilées en « cœur de gare » et « autres surfaces ».

Les superficies ainsi affectées vont permettre de déterminer deux clés :

➤ La clé de répartition « m² totaux », selon le nombre de m² par zone rapporté aux m² totaux, les m² totaux correspondant à l'intégralité des surfaces diminuée des surfaces « autres » (caves et greniers, auvents, stationnement).

➤ La clé de répartition « m² cœur de gare », selon le nombre de m² du cœur de gare par zone rapporté aux m² totaux du cœur de gare, les m² du cœur de gare correspondant à la prise en compte de l'intégralité des surfaces diminuée des surfaces de bureaux.

Pour tenir compte des conséquences sur les surfaces des évolutions programmées jusqu'en 2017 (investissements, projets immobiliers, nouveaux pôles d'échanges multimodaux,...) des ajustements ont été opérés. Les clés utilisées reflètent ce que sera la situation en 2017.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Affectation des immobilisations :

Depuis le 1^{er} janvier 2010, l'ensemble des immobilisations relevant de la gestion des gares a été transféré à SNCF Gares & Connexions. Ces immobilisations sont classées par bâtiment et affectées à chacune des gares au sein du système d'information de SNCF Mobilités. Ces immobilisations ont été codifiées pour les affecter à un périmètre. Les charges associées aux immobilisations affectées au cœur de gare ou à la totalité du bâtiment sont imputées au prorata des clés de surface respectivement clé « m² cœur de gare » et clé « m² totaux ».

Pour les immobilisations dont la mise en service est prévue entre 2015 et 2017, une codification par programme est réalisée afin de déterminer leur affectation à un périmètre (cf. ci-dessous tableau d'affectation des programmes d'investissements).

Tableau d'affectation des programmes d'investissements

Programme Tarifaire	Description sommaire	Affectation
Accessibilité	Adaptation de la gare dans le cadre de la loi pour l'égalité des droits et des chances	Transporteur
Vidéo	Développement de la vidéoprotection	Transporteur
Informations Voyageurs	Toute installation fixe ou dynamique d'information / orientation des voyageurs	Transporteur
Services et Outils exploitation gare	Développement des services à destination de l'ensemble des voyageurs de la gare (attente, toilettes, chariots, ...). Équipements destinés à l'exploitation et à la gestion opérationnelle de la gare	Transporteur
Remplacement APE (Asc. / EM / Porte auto.)	Rénovation ou remplacement d'ascenseurs ou d'escaliers mécaniques	Surface Cœur de Gare
Mod. Cœur de Gare	Projet d'adaptation de la gare à l'augmentation du trafic voyageur, à l'environnement urbain. Rénovation du cœur de gare	Surface Cœur de Gare
Patrimoine (bâtiment)	Projet de maintien en condition opérationnelle des installations (hors ascenseurs et escaliers mécaniques)	Surface totale du bâtiment
Concessionnaires	Projet de valorisation d'espace à destination concessionnaires ou commerces en gare	Surfaces concessionnaires
Locataire non régulé	Projet de valorisation d'espace à destination des locataires internes non régulés	Surfaces locataires non régulés
Locataire régulé	Projet de valorisation d'espace à destination des locataires internes régulés	Surfaces locataires régulés
Transmanche	Équipements relatifs à la zone d'embarquement Transmanche	Transporteurs Transmanche

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

4.3 • PART FIXE ET PART PONDÉRÉE : RÈGLES DE MODULATION DE LA PRESTATION DE BASE

L'assiette de coûts du compte des transporteurs comporte une part fixe et une part variable. La distinction d'une part variable permet de moduler de manière objective et opposable la redevance exigible par départ de train.

Certaines charges sont proportionnelles au temps d'accueil des voyageurs en gare, ce que l'unité d'œuvre du nombre de départs de trains ne reflète qu'imparfaitement. La pondération appliquée à une partie de la redevance est la traduction de cette part variable des coûts. Les critères retenus sont, d'une part, la capacité d'emport du train, jugée représentative du nombre de voyageurs transportés et, d'autre part, le type de service de transport, jugé représentatif du temps de présence de ces voyageurs en gare.

Ce principe conduit à moduler la redevance de la prestation de base en fonction du type de trafic.

Les unités d'œuvre retenues sont les suivantes :

- Pour la part fixe, le nombre de départs de trains commerciaux.
- Pour la part pondérée, une estimation du nombre de voyageurs, approchée à partir des départs de trains commerciaux pondérés par deux coefficients, c1 (capacité du train) et c2 (parcours du train).

Les charges réparties avec la part pondérée de la redevance d'accès sont :

- L'accueil général.
- Le nettoyage et le gardiennage des toilettes.
- Le nettoyage de la gare.
- Les consignes et objets trouvés.
- Les charges d'énergie et fluides.

Les charges d'accueil général, de nettoyage et de gardiennage des toilettes et de consignes objets trouvés sont affectées en totalité aux transporteurs.

Les charges de nettoyage de la gare et d'énergie et fluides (non privatives) sont affectées entre les différents périmètres au prorata des m² cœur de gare.

4.4 • AFFECTATION DES CHARGES COURANTES D'ENTRETIEN ET D'EXPLOITATION

4.4.1 • Charges de services de gare

➤ Consignes et objets trouvés

Les charges engagées pour la gestion et le fonctionnement des consignes et espaces prévus pour les objets trouvés résultent de services réalisés par le prestataire escale de la gare. Les charges de fonctionnement sont nettes des montants perçus auprès des utilisateurs de ce service.

Ces charges sont exclusivement affectées au périmètre des transporteurs et à la part pondérée de la prestation de base.

➤ Service bagages et chariots

Les charges correspondent aux prestations réalisées et aux dépenses liées à l'entretien des équipements servant à ces prestations.

Ces charges sont exclusivement affectées au périmètre des transporteurs et à la part fixe de la prestation de base.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

➤ Centre Opérationnel Escale (COE)

Les charges liées à la gestion opérationnelle de la plateforme résultent de services réalisés par le prestataire escale de la gare. Elles consistent en la préparation pré-opérationnelle et la réalisation de :

- l'organisation et le pilotage de la production en situation normale et en situation perturbée des équipes et des prestataires de la gare,
- la gestion et la diffusion de l'information collective,
- la coordination de plateforme.

Ces charges sont exclusivement affectées au périmètre des transporteurs et à la part fixe de la prestation de base (prestations dépendantes du nombre de trains et non du flux des voyageurs).

➤ Prise en charge PMR en gare (au titre de la prestation de base)

Les charges liées aux prestations d'accompagnement ou d'assistance nécessaire pour le voyage d'une personne à mobilité réduite résultent de services réalisés par le prestataire escale de la gare.

Ces charges sont exclusivement affectées au périmètre des transporteurs et à la part fixe de la prestation de base.

➤ Accueil général

Les charges liées aux prestations d'aide, d'orientation et d'information des voyageurs peuvent être réalisées de manière nomade ou dans des bulles ou bureaux, de façon prévue ou inopinée (situation perturbée).

Elles sont réalisées par le prestataire escale de la gare. Elles concernent notamment :

- l'offre de transport (gares desservies, heures d'arrivée, correspondance ...),
- l'environnement de la gare et l'intermodalité,
- les services de la gare.

Ces charges sont exclusivement affectées au périmètre des transporteurs et à la part pondérée de la prestation de base (prestations dépendantes du flux voyageurs).

4.4.2 • Charges de gestion de site

➤ Nettoyage des zones accessibles au public

Les charges liées aux opérations de nettoyage des zones accessibles au public et des zones d'exploitation des gares, qu'elles soient périodiques ou ponctuelles, résultent soit des prestations externes contractualisées avec des entreprises soit des prestations internes réalisées par des personnels de SNCF Mobilités.

Ces charges sont affectées par gare et réparties sur l'ensemble des périmètres au prorata des surfaces cœur de gare.

Les charges du périmètre des transporteurs sont affectées à la part pondérée de la prestation de base.

➤ Nettoyage et gardiennage des toilettes

Les dépenses engagées pour les opérations de nettoyage, de gardiennage et de maintenance des toilettes publiques en gares correspondent à des prestations contractualisées avec des entreprises externes.

Ces charges sont affectées au périmètre des transporteurs et à la part pondérée de la prestation de base.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

➤ **Entretien et maintenance des ascenseurs, portes et escaliers mécaniques en zone SNCF Mobilités accessible au public**

Les dépenses d'entretien des équipements fixes (portes automatiques, ascenseurs, escaliers mécaniques), propriété de SNCF Gares & Connexions et situés dans les zones accessibles au public incluent également les dépenses de contrôle réglementaire et les opérations particulières (remplacement de matériel à l'identique ou mise en conformité).

Ces charges sont affectées par gare et réparties sur l'ensemble des périmètres au prorata des surfaces cœur de gare.

Les charges du périmètre des transporteurs sont affectées à la part fixe de la prestation de base.

➤ **Entretien des autres installations**

L'entretien des installations comprend le gros entretien non immobilisable (maintenance propriétaire et propriétaire étrangère relative aux installations fixes de chauffage, ventilation et climatisation et aux installations d'énergie électrique, à l'éradication de l'amiante dans les bâtiments et ses équipements...), à l'entretien locatif et à l'entretien d'équipements autres que les ascenseurs, les portes et escalators : entretien des échangeurs de monnaie, réparations de nacelles, mise en place de codes-barres dans le cadre de SuiMaGare.

Ces charges sont réparties, selon les cas, au prorata des surfaces totales (clé « m² totaux ») ou des m² cœur de gare.

Les charges propriétaire liées au gros entretien et les charges liées à l'entretien locatif sont réparties au prorata des surfaces totales ; les charges liées à l'entretien autres équipements sont réparties au prorata des m² cœur de gare.

Les charges du périmètre des transporteurs sont affectées à la part fixe de la prestation de base.

➤ **Tour de gare, ouverture et fermeture de gare**

Les charges afférentes à l'ouverture et à la fermeture des gares et au tour de gare correspondent aux prestations de contrôle de l'état des installations lors du tour de gare (propreté et sûreté de la gare, fonctionnement des installations mises à la disposition des clients) et aux prestations de pilotage des relations entre les intervenants internes (Agences Bâtiments Energie – entité chargée, au sein de SNCF Gares & Connexions, de la maintenance de bâtiments gares – , SUGE et les partenaires externes (police, services d'incendie, de secours, associations, municipalité, autres transporteurs, comités de site...)).

Ces charges sont affectées par gare (ou groupe de gares) et réparties sur l'ensemble des périmètres au prorata des surfaces cœur de gare.

Les charges du périmètre des transporteurs sont affectées à la part fixe de la prestation de base.

➤ **Énergie et Fluides**

Il s'agit des dépenses de fluides (électricité, eau, gaz, autres combustibles) engagées dans le périmètre des circulations communes aux voyageurs uniquement (hors dépenses de fluides directisées vers les espaces privatifs des concessionnaires et des locataires de locaux de service).

Ces charges sont affectées par gare et réparties sur l'ensemble des périmètres au prorata des surfaces cœur de gare.

Les charges du périmètre des transporteurs sont affectées à la part pondérée de la prestation de base.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

➤ Maintenance des systèmes d'information

Il s'agit des dépenses liées à l'entretien des équipements Télécoms (SI voyageurs, sonorisation, chronométrie, vidéosurveillance).

Ces charges sont affectées par gare et sont imputées exclusivement sur le périmètre des transporteurs et sur la part fixe de la prestation de base.

➤ Gardiennage, surveillance et missions solidarité

Les prestations d'îlotage et de surveillance directe dans les zones accessibles au public sont réalisées en partie par des sociétés privées de surveillance et de gardiennage.

En complément, des missions de solidarité envers les personnes en situation de difficulté sociale, psychologique et économique (sans domicile fixe,...) sont confiées à des associations et à des travailleurs sociaux spécialisés.

Ces charges sont affectées par gare et réparties sur l'ensemble des périmètres au prorata des surfaces cœur de gare. Les charges du périmètre des transporteurs sont affectées à la part fixe de la prestation de base.

➤ Suge

Les prestations d'îlotage et de surveillance directe dans les zones accessibles au public sont réalisées en partie par la Surveillance Générale dans le cadre du Document de référence et de tarification des prestations de sûreté de la SNCF applicable à l'horaire de service 2017 approuvé par l'ARAFER.

Les charges de SUGE prises en compte dans le présent DRG ont été établies au premier semestre 2015 sur la base d'une commande de 1 159 000 heures valorisées au tarif horaire de 86,44€/h, ainsi que 4 M€ de prestations complémentaires de la Direction de la Sûreté (formation, conseils et expertise) pour un total de 104,2 M€.

Le Document de référence et de tarification des prestations de sûreté de la SNCF (DRS), dont la tarification a été approuvée par l'ARAFER le 28 septembre 2016 (avis n° 2016-199), établit le tarif horaire à 87,07 €/h.

Cette hausse de 1 % n'est pas répercutée dans le présent DRG, SNCF Gares & Connexions ayant décidé de s'efforcer de maintenir les charges de la SUGE à leur niveau initial en euros, dans un contexte de sûreté dans les gares qui demeure difficile et incertain.

Ces charges sont affectées par gare et réparties sur l'ensemble des périmètres au prorata des surfaces cœur de gare. Les charges du périmètre des transporteurs sont affectées à la part fixe de la prestation de base.

➤ Sécurité incendie

Il s'agit des charges liées aux missions de sécurité incendie.

Ces charges sont affectées par gare et réparties sur l'ensemble des périmètres au prorata des surfaces totales (clé « m² totaux »). Les charges du périmètre des transporteurs sont affectées à la part fixe de la prestation de base.

➤ Mobilier – Équipement des gares

Ces charges sont liées à l'achat et à l'entretien des abris voyageurs (montants inférieurs à 3000 €), bancs, sièges,...

Ces charges sont affectées par gare et imputées exclusivement sur le périmètre des transporteurs; elles sont affectées à la part fixe de la prestation de base.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

4.4.3 • Prestations Transmanche

Les charges liées aux prestations réalisées pour les entreprises ferroviaires souhaitant emprunter le tunnel sous la manche (cf. 3.5) correspondent à :

- La définition et la gestion du dispositif de sécurité et anti-intrusion, y compris la maintenance des équipements destinés au contrôle des bagages.
- L'organisation fonctionnelle, la gestion et le suivi des services de Police, d'Immigration et des Douanes.
- L'organisation et la gestion de l'accès à la zone d'embarquement à destination de la Grande-Bretagne.
- La gestion des flux.
- La gestion des informations Transmanche en situation normale.
- La gestion en situations perturbées (astreinte, information voyageurs).

Ces charges sont affectées au périmètre des transporteurs concernés et à la prestation Transmanche.

4.4.4 • Prestations de sûreté particulière pour certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas

Les charges liées à cette prestation de sûreté particulière (cf. 3.6) correspondent à :

- La définition et la gestion du dispositif de sécurité, y compris la maintenance des équipements et portiques destinés au contrôle des bagages.
- L'organisation et la gestion de l'accès aux quais.
- La gestion des flux.

Ces charges sont affectées aux seuls transporteurs concernés.

4.4.5 • Autres charges

➤ Sinistres et coûts de mise en conformité

Ces charges correspondent à des charges récurrentes de sinistres et à des prévisions de dépenses environnementales

(désamiantage, élimination des cuves à fuel, à simple peau et des PCB,...).

Ces charges sont réparties sur l'ensemble des périmètres au prorata des surfaces totales (clé « m² totaux »).

Les charges du périmètre des transporteurs sont affectées à la part fixe de la prestation de base.

➤ Frais de maîtrise d'ouvrage

Les frais de maîtrise d'ouvrage correspondent aux frais engagés sur les investissements en cours.

Pour les immobilisations mises en services entre 2015 et 2017, ces frais sont affectés sur le périmètre concerné de manière directe ou répartis sur l'ensemble des périmètres au prorata des clés surfaces (clé « m² totaux » pour les immobilisations associées à la totalité du bâtiment et clé « m² cœur de gare » pour les immobilisations associées au cœur de gare) selon la codification propre à chacune de ces immobilisations.

L'ensemble des frais de maîtrise d'ouvrage est affecté à la date de mise en service du bien.

Les frais calculés pour le périmètre des transporteurs sont affectés à la part fixe de la prestation de base.

➤ Frais d'émergence des projets

Les frais d'émergence de l'année correspondent à 6 % des montants d'investissements tous fonds programmés pour l'année N+1. Ces investissements sont issus du plan stratégique réalisé l'année de consultation du DRG.

Les frais d'émergence sont ventilés sur les gares au prorata du chiffre d'affaires et répartis sur les périmètres des transporteurs, des locataires et des concessionnaires. Les charges du périmètre des transporteurs sont affectées à la part fixe de la prestation de base.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

4.4.6 • Frais de structure et de fonctionnement

➤ **Frais de fonctionnement de la branche SNCF Gares & Connexions**

Les frais de structure et de fonctionnement sont composés de deux enveloppes :

- **Frais de fonctionnement des fonctions support, communément appelés «frais de structure»**

Les fonctions supports regroupent principalement la direction générale, la direction des ressources humaines, la direction finances et régulation et le secrétariat général. Les charges de ces fonctions sont ventilées sur les entités de la branche (DDGT, ESBE, gares) au prorata de leur chiffre d'affaires.

- **Frais de fonctionnement relatifs aux opérations**

Il s'agit des frais de fonctionnement relatifs aux opérations, au siège (exemple : direction digitale, direction des opérations) ou dans les agences gares régionales. Les charges correspondantes sont ventilées sur les gares au prorata du chiffre d'affaires des gares.

➤ **Redevance d'entreprise**

La redevance d'entreprise correspond à une quote-part des frais de structure des fonctions transverses de l'EPIC SNCF Mobilités.

Les frais de structure de l'EPIC SNCF Mobilités sont imputés au prorata du chiffre d'affaires.

4.4.7 • Impôts, taxes et versements assimilés (TVA)

La charge d'impôts se compose de la contribution économique territoriale, de la taxe foncière, de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères, des taxes et autres impôts locaux.

Les impôts et taxes par gare sont affectés sur l'ensemble des périmètres au prorata des surfaces totales (clé « m² totaux »). Les impôts et taxes du périmètre des transporteurs sont affectés à la part fixe de la prestation de base.

4.5 • DOTATION AUX AMORTISSEMENTS

Les dotations aux amortissements prévisionnelles pour l'année 2017, nettes de subventions, concernent les immobilisations (bâtiments et équipements) mises en service au 31 décembre 2014 (amortissements - poids du passé) et les immobilisations mises en services entre 2015 et 2017 (amortissements prévisionnels).

En fonction de la codification des immobilisations, ces charges sont :

- Soit affectées au périmètre concerné de manière directe.

- Soit réparties sur les périmètres au prorata des clés surfaces (clé « m² totaux » pour les immobilisations associées à la totalité du bâtiment et clé « m² cœur de gare » pour les immobilisations associées au cœur de gare).

Les charges affectées au périmètre des transporteurs sont imputées sur la part fixe de la prestation de base.

4.6 • COÛT DES CAPITAUX ENGAGÉS

Le coût des capitaux engagés correspond aux charges d'emprunt et frais financiers y afférents et au coût d'immobilisation du capital pour la partie autofinancée.

En pratique, le coût des capitaux engagés est obtenu en appliquant un taux de rémunération du capital (avant impôt) à la quote-part de la valeur nette comptable des actifs affectée au périmètre des transporteurs. Les principes d'affectation des valeurs nettes comptables au périmètre des transporteurs sont identiques aux règles d'affectation des amortissements.

Les valeurs nettes comptables et les amortissements sont des valeurs historiques; elles ne sont donc pas revalorisées de l'inflation.

En application de la décision n° 2016-046 de l'ARAFER, le coût moyen pondéré du capital de SNCF Gares & Connexions doit être fixé dans une fourchette comprise entre 3,4 % et 4,2 % après impôts sur les sociétés. SNCF Gares & Connexions a appliqué la valeur haute de cette fourchette dans les présents tarifs.

4.7 • PRINCIPE DE RÉTROCESSION DU RÉSULTAT COURANT POSITIF DES PRESTATIONS NON RÉGULÉES

Une rétrocession basée sur le résultat courant prévisionnel des activités non régulées est intégrée aux tarifs 2017 de la prestation de base et de la prestation Transmanche.

Conformément au décret du 7 mars 2003, modifié par les décrets n° 2012-70 du 20 janvier 2012 et n° 2016-1468 du 28 octobre 2016, art 13.1-IV :

« Le résultat courant positif, déterminé pour chaque périmètre de gestion définis au I, provenant des activités liées aux prestations non régulées assurées [...] dans les gares de voyageurs du réseau ferré national vient en déduction, à hauteur de 50 %, des charges prises en compte [...] pour ce même périmètre de gestion pour la fixation des redevances liées aux prestations régulées. Ce résultat est net de l'ensemble des charges d'exploitation directement liées à ces activités et intègre une rémunération des capitaux mobilisés ainsi que la dotation aux amortissements ».

La rétrocession des bénéfices non régulés vient ainsi réduire l'assiette des charges imputées à la part fixe de la redevance de la prestation de base.

Le cas échéant, pour les gares disposant d'une plateforme dédiée au service Transmanche, la répartition de la rétrocession entre prestation de base et prestation Transmanche se fait au prorata du chiffre d'affaires non régulé réalisé sur chacun des périmètres.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

4.8 • TABLEAU RÉCAPITULATIF DE RÉPARTITION DES CHARGES

Charges d'exploitation	Règle d'affectation au compte Transporteurs	Facturation via la part fixe ou la part pondérée du tarif
Service de gare		
Consignes et Objets trouvés	Transporteurs	Pondérée
Produits Consignes	Transporteurs	Pondérée
Service Bagages et Chariots	Transporteurs	Fixe
Centre Opérationnel Escale - SI Voyageurs	Transporteurs	Fixe
Assistance Voyageurs Handicapés	Transporteurs	Fixe
Accueil général	Transporteurs	Pondérée
Gestion de site : nettoyage		
Nettoyage zone accessible au public	M ² Cœur de gare	Pondérée
Nettoyage et gardiennage des toilettes	Transporteurs	Pondérée
Gestion de site : maintenance ascenseurs, escalators et portes automatiques		
Mape Zone accessible au public	M ² Cœur de gare	Fixe
Gestion de site : entretien des installations autres qu'APE		
Charges propriétaire - Gros entretien	M ² totaux	Fixe
Entretien des autres équipements de la zone accessible au public	M ² Cœur de gare	Fixe
Entretien locatif gare	M ² totaux	Fixe
Gestion de site : ouverture et fermeture de gare / tour de gare		
Ouverture et fermeture de gare	M ² Cœur de gare	Fixe
Tour de gare	M ² Cœur de gare	Fixe
Gestion de site : énergie, fluides, maintenance des systèmes d'information voyageurs		
Énergie et fluides (hors charges privatives directisées)	M ² Cœur de gare	Pondérée
Maintenance des systèmes d'information voyageurs, télécoms	Transporteur	Fixe
Gestion de site : sûreté, sécurité incendie, solidarité		
Gardiennage et surveillance	M ² Cœur de gare	Fixe
Sécurité incendie	M ² totaux	Fixe
Missions solidarité	M ² Cœur de gare	Fixe
Gestion de site : mobilier, équipements des gares		
Mobilier et équipements des gares	Transporteurs	Fixe
Autres charges d'exploitation		
Sinistres / Coûts de mise en conformité	M ² totaux	Fixe
Frais de maîtrise d'ouvrage	Selon investissement	Fixe
Frais d'émergence des projets	% CA	Fixe
Prestations Transmanche	Transporteur	Transmanche
Frais de fonctionnement		
Frais de structure SNCF Gares & Connexions	% CA	Fixe
Redevance d'entreprise	% CA	Fixe
Impôts et Taxes	M ² totaux	Fixe
Charges d'amortissements et de capital		
Dotation aux amortissements	Selon investissement	Fixe
Coût des capitaux engagés	Selon capital engagé	Fixe
Rétrocession de 50 % des bénéfices du secteur non régulé	Transporteur	Fixe

4.9 • PRINCIPES DE RÉGULARISATION ENTRE LE TARIF ET LE RÉALISÉ

SNCF Gares & Connexions propose des mécanismes de régularisation entre le tarif et le réalisé en 2017 sur trois points : le nombre de départs de trains, les investissements et pour la prestation spécifique de sûreté pour certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas.

La prévision du plan de transport est un élément essentiel de détermination des redevances d'accès. En raison de son caractère incertain plus de deux ans à l'avance, un mécanisme de régularisation permet dès la fin du service annuel de recalculer les tarifs en tenant compte de la réalité des circulations. Ce mécanisme est décrit au paragraphe 4.10.1.

Pour les investissements, SNCF Gares & Connexions propose un mécanisme de régularisation décrit au paragraphe 4.10.2.

Pour la prestation particulière de sûreté applicable à certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas, SNCF Gares & Connexions propose un mécanisme de régularisation décrit au paragraphe 4.10.3.

4.9.1 • Principe de régularisation sur le nombre des départs de trains

Les tarifs sont établis à partir des volumes de trafic présentés en préambule du présent document.

Lorsque le nombre et le type de départs de trains effectivement constatés et facturés au titre de l'horaire de service de l'année N est connu, SNCF Gares & Connexions calcule l'écart entre le montant de référence calculé au moment de la construction tarifaire (trafic retenu pour le tarif \times tarif) et le montant réellement facturé (trafic réel \times tarif). Cet écart est régularisé à 100 %.

La régularisation se fait sur toutes les gares de segment **a** du SA de l'année du DRG, gare par gare, dès le premier euro.

On distingue deux cas de figure :

- Sous-estimation du trafic de la gare (*surestimation du tarif*) : le trop perçu par SNCF Gares & Connexions est remboursé aux EF sous forme d'avoir en N+1 au prorata du chiffre d'affaires des transporteurs de la gare considérée. Cet avoir est émis au plus tard en juin de l'année N+1.
- Surestimation du trafic de la gare (*sous-estimation du tarif*) : le manque à gagner pour SNCF Gares & Connexions fait l'objet d'une facture complémentaire, émise au plus tard en juin de l'année N+1 au prorata du chiffre d'affaires des transporteurs de la gare considérée.

Le calcul se fait par année civile.

Ce mécanisme de régularisation s'applique aussi à la prestation Transmanche.

4.9.2 • Principe de régularisation sur les investissements

Les tarifs des prestations sont établis sur la base d'investissements prévisionnels.

La régularisation se fait sur l'écart constaté sur les lignes suivantes :

- Dotations aux amortissements,
- Rémunération du capital (coût moyen pondéré du capital).

La régularisation ne s'opère que dans un sens : quand il y a lieu de restituer un trop perçu aux entreprises ferroviaires. La régularisation des tarifs de l'année N se fait en N+1 sous la forme d'un avoir au client au prorata de la facture réellement payée par ce dernier. Cet avoir sera émis au plus tard en juin de l'année N+1.

La régularisation des tarifs 2017 tient compte des mises en service de projets en 2015, 2016 et 2017. Les gares éligibles à ce mécanisme doivent présenter un total d'investissements mis en service supérieur à 5M€ en fonds propres sur le cumul des 3 années 2015, 2016 et 2017 (voir tableau page suivante).

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

GARES	Mises en service 2015-2017 prévues (Part fonds propres) M€
Clermont-Ferrand	5,2
Tours	5,5
Marseille Saint-Charles	5,7
Aéroport Charles de Gaulle 2 TGV	5,8
Paris Est	6,5
Grenoble	6,9
Toulouse Matabiau	7,6
Montpellier Saint-Roch	10
Nice	11,2
Lille Flandres	19,6
Bordeaux Saint-Jean	22,3
Paris Saint-Lazare	26,6
Paris Nord (*)	30
Paris Montparnasse	32,8
Paris Austerlitz	38,9
Paris Gare de Lyon - Bercy	50,6

(*) hors investissements du périmètre de la prestation Transmanche

4.9.3 • Principe de régularisation pour la prestation particulière de sûreté applicable à certains trains à destination de la Belgique et des Pays-Bas

Une régularisation sera effectuée sur la différence entre le montant de la prestation prévue au DRG et le coût constaté de cette même prestation.

5. RÈGLES ET PRINCIPES COMPTABLES

Depuis sa création au 1^{er} avril 2009, la branche SNCF Gares & Connexions dispose de comptes séparés des autres branches de l'EPIC SNCF Mobilités.

L'article L 2123-1-1 du Code des transports impose pour la gestion des gares une comptabilité séparée de celle de l'exploitation des services de transport.

En application de l'article L 2141-10 du même code, SNCF Mobilités, en tant qu'établissement public à caractère industriel et commercial, « *est soumise en matière de gestion financière et comptable aux règles applicables aux entreprises industrielles et commerciales* ».

Elle tient sa comptabilité conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France.

Les comptes de la branche SNCF Gares & Connexions sont établis conformément au référentiel IFRS (International Financial Reporting Standards), tel qu'adopté dans l'Union Européenne.

Modes et durées d'amortissement des immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont amorties suivant le mode linéaire en fonction de leur rythme d'utilisation, à l'exception du matériel informatique qui est amorti selon le mode dégressif sur une durée d'utilité de 4 ans.

Plus précisément, les durées retenues sont les suivantes :

Aménagements des terrains	20 ans
----------------------------------	--------

Constructions complexes (gares, bâtiments administratifs...) :

- gros œuvre	50 ans
- clos et couvert	25 ans
- second œuvre	25 ans
- aménagements	15 ans
- lots techniques	15 ans

Constructions simples (ateliers, entrepôts...)

- gros œuvre, second œuvre, clos et couvert	30 ans
- aménagements	15 ans
- lots techniques	15 ans
- matériel et outillage	5 à 20 ans
- véhicules automobiles	5 ans
- autres immobilisations corporelles	3 à 5 ans

Dépréciation d'immobilisations incorporelles et corporelles

L'amoidrissement de la valeur d'éléments d'actif, résultant de causes dont les effets ne sont pas jugés irréversibles, est constaté par une dépréciation. Ces dépréciations (comme les amortissements) sont inscrites distinctement à l'actif en diminution de la valeur des éléments correspondants.

Les actifs corporels immobilisés font l'objet d'une dépréciation lorsque, du fait d'événements ou de circonstances intervenus au cours de la période (obsolescence, dégradation physique, changements importants dans le mode d'utilisation, performances inférieures aux prévisions, chute des revenus et autres indicateurs externes...), leur valeur recouvrable apparaît durablement inférieure à leur valeur nette comptable.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Test de perte de valeur

L'entreprise apprécie, à chaque arrêté comptable, s'il existe un indice montrant qu'un actif ait pu perdre ou reprendre notablement de la valeur. Lorsqu'il existe un tel indice, le test consiste à comparer la valeur nette comptable de l'actif avec sa valeur nette recouvrable. La valeur recouvrable d'un actif est définie comme la valeur la plus élevée entre sa juste valeur diminuée des coûts de la vente et sa valeur d'utilité.

Les tests sont réalisés au niveau de chaque unité génératrice de trésorerie représentant le plus petit niveau auquel les actifs peuvent être testés.

La valeur d'utilité correspond à la valeur des avantages économiques futurs attendus de l'utilisation et de la sortie des actifs concernés. Elle est appréciée notamment par référence à des flux de trésorerie futurs actualisés, déterminés dans le cadre des hypothèses économiques et des conditions d'exploitation prévisionnelles retenues par la direction de SNCF Mobilités :

- les flux de trésorerie sont issus des plans d'affaires établis sur une durée de 3 à 5 ans et validés par les organes de direction ;
- au-delà de cet horizon, les flux sont extrapolés par application d'un taux de croissance à long terme proche de l'inflation attendue en France, dans la limite de la durée de vie des actifs testés ;
- l'actualisation des flux est effectuée en utilisant des taux appropriés à la nature de l'activité. Le taux d'actualisation correspond au coût moyen pondéré du capital.

Les dépréciations d'actifs effectuées à l'issue d'un test de perte de valeur ne sont pas prises en compte dans la base d'actif utilisée pour le calcul des charges de capital des prestations régulées.

Subventions d'investissement

SNCF Mobilités perçoit des subventions d'investissements sous forme de financement par des tiers de certaines de ses immobilisations ; les subventions reçues proviennent essentiellement des collectivités territoriales.

Les subventions d'investissement sont comptabilisées en diminution des actifs auxquels elles se rapportent (immobilisations incorporelles, corporelles). Les subventions relatives aux immobilisations incorporelles et corporelles sont enregistrées en résultat opérationnel (diminution de la dotation aux amortissements) en fonction de la durée d'utilité estimée des biens correspondants auxquels elles sont attachées.

6. PROGRAMMES D'INVESTISSEMENTS ET PRODUITS DE CESSIONS

6.1 • PROGRAMMES D'INVESTISSEMENTS ET STRUCTURE DES FINANCEMENTS

La trajectoire d'investissements, tous financements confondus, retenue lors de la construction des tarifs 2017 comporte des mises en service d'investissements à hauteur de 930 M€ pour le cumul des trois années 2015, 2016 et 2017.

La programmation 2015-2017 met l'accent sur l'amélioration de la qualité de service aux clients : mise en accessibilité (respect des obligations réglementaires), modernisation de l'information et des services aux voyageurs (attente, intermodalité, etc.).

Les programmes patrimoine, permettant le maintien en condition opérationnelle des bâtiments (mise en conformité, sûreté, ...), représentent plus de 50 % des engagements.

En fonction de la nature des investissements, les amortissements et la rémunération du capital afférents se retrouvent pour tout ou partie dans les tarifs

du service de base (de fait la part des investissements facturée aux transporteurs via la prestation de base représente un peu plus de la moitié du total des fonds propres investis par SNCF Gares & Connexions).

Compte tenu des subventions à recevoir, les montants investis sur fonds propres et mis en service d'ici fin 2017 devraient s'élever pour les trois années à 594 M€.

Concernant l'affectation des subventions reçues, SNCF Gares & Connexions emploie la règle suivante :

- Les subventions sont affectées sur les projets auxquels elles sont liées et donc gare par gare.
- Les subventions sont affectées en priorité aux programmes pesant à 100 % sur la facture des transporteurs.
- Le solde éventuel est réparti sur les programmes dont la prise en charge par le périmètre des transporteurs est la plus élevée.

Sur ces 594 M€ d'investissements, 295 M€ sont affectés au service de base, et sont ainsi refacturés aux transporteurs.

Mises en service programmées pour 2015-2017 (M€)	Transporteurs (Prestation de base et prestation Transmanche)	Concessionnaires et locataires		Total
		Régulé	Non-régulé	
Subventions	258	26	56	340
Montants fonds propres	295	56	244	594
Montants tous fonds	553	81	300	934

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

L'annexe A7 donne la décomposition par segment tarifaire de la valeur nette comptable en 2017 de ces investissements, assiette sur laquelle repose le calcul de la rémunération du capital entrant dans les tarifs.

Le tableau ci-dessous présente le détail des 594 M€ en fonds propres.

6.2 • PRODUITS DE CESSION

Conformément à l'article 22 du décret 83-816 du 13 février 1983, « le montant des prix de cession et indemnités encaissés par la Société nationale des chemins de fer français en application du titre III est comptabilisé à un compte spécial en vue de son utilisation pour l'aménagement et le développement du domaine géré par la Société nationale des chemins de fer français ».

En 2014, les produits bruts de cession se sont élevés à environ 5,3 M€. Après paiement le cas échéant de l'impôt sur les plus-values immobilières, ces produits de cession alimentent la capacité d'autofinancement de la branche et contribuent ainsi au financement des investissements repris au point 6.1.

Investissements 2015-2017 : montants et affectation des immobilisations mises en service (fonds propres)

Montants Fonds propres mis en service M€	Affectation	2015	2016	2017	Total
Accessibilité	Transporteurs	15	8	11	35
APE	Surface Cœur de gare	9	10	8	28
Cœur de gare	Surface Cœur de gare	11	27	45	82
Concessionnaires	Concessionnaires	24	16	33	73
Information voyageurs	Transporteurs	26	13	15	54
Locataire non régulé	Locataires non régulés	13	19	23	56
Locataire régulé	Locataires régulés	3	8	7	18
Patrimoine	Surface totale du bâtiment	62	64	33	159
Service outils exploitation gare	Transporteurs	14	23	17	54
Transmanche	Transporteurs	5	0	11	17
Vidéo	Transporteurs	2	11	6	19
Total		184	201	209	594

7. QUALITÉ ET COÛT DU SERVICE FOURNI AUX TRANSPORTEURS

7.1 • QUALITÉ ET PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

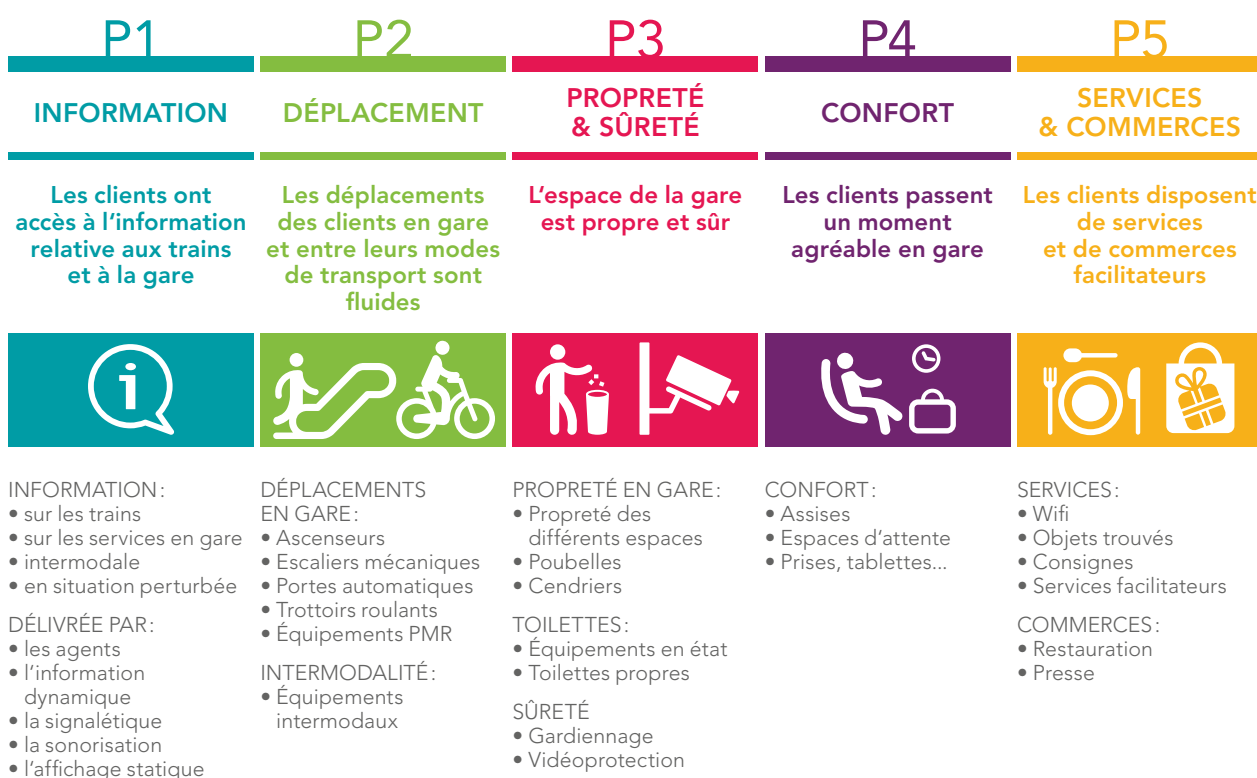
7.1.1 • Le projet de service de SNCF Gares & Connexions et la mesure de la satisfaction des voyageurs

Le projet de service de SNCF Gares & Connexions exprime l'ambition en matière de services. Il donne un cadre de mise en œuvre au travers des cinq promesses que sont :

- information,
- déplacement,
- propreté et sûreté,
- confort,
- services et commerces.

Le schéma ci-dessous illustre les contenus et les objectifs associés à ces cinq promesses. Ces objectifs sont repris dans ceux fixés aux responsables des gares et aux opérationnels en charge du bon fonctionnement des installations en gare.

Afin de s'assurer de la qualité de service des gares, SNCF Gares & Connexions a développé une démarche de mesure, Caligare, qui constitue une politique active d'animation et de progrès autour de la qualité et du service des clients.



PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Cette démarche s'appuie en particulier sur une mesure de la satisfaction des clients via un baromètre de satisfaction. Cette mesure est réalisée par un prestataire indépendant retenu après appel d'offres.

Jusqu'en 2016, le baromètre était articulé autour de 2 vagues d'enquêtes par an (mars et septembre). En 2017, ce dispositif évolue pour se concentrer davantage sur les gares les plus importantes, soit 22 gares. Ces 22 gares comprennent les grandes gares parisiennes, ainsi que les gares interconnectées (Marne la Vallée, Aéroport de Roissy TGV, Massy TGV) et les 2 gares les plus importantes des chaque Agence. Elles seront enquêtées 4 fois par an. Les autres gares importantes du réseau (14 gares) seront, elles mesurées 2 fois par an et l'ensemble des autres gares du même segment tarifaire « a » sera enquêté 1 fois par an. Le nombre de voyageurs interrogés par gare et par vague est de 204, sauf pour les 6 grandes gares parisiennes, Marseille et Lyon Part Dieu où il est de 408.

Les mesures 2013, 2014 et 2015 ont été réalisées par Opinion Way, institut de sondage retenu par SNCF Gares & Connexions après un appel d'offres.

Pour chacune des gares d'intérêt national, les indicateurs sont présentés en Instance Régionale de Concertation.

Pour le présent DRG 2017, SNCF Gares & Connexions expérimente un dispositif de suivi des indicateurs de satisfaction sur une trentaine de gares d'intérêt national.

Le tableau en annexe A9 présente, pour chacune de ces gares, l'historique des indicateurs mesurés sur 2014, 2015 et 2016.

Les objectifs que s'est fixé SNCF Gares & Connexions pour l'année 2017 sont les suivants :

- Tous les indicateurs de satisfaction strictement supérieurs à 7 (seuil de la satisfaction).
- Indicateur Propreté –Sûreté (P3) : +0,2 par rapport à 2015.
- Indicateur Confort (P4) : +0,2 par rapport à 2015.

Comme convenu avec l'ARAFER, il n'y a pas de mécanisme financier associé puisqu'il s'agit d'un fonctionnement « à blanc ». Toutefois, un bilan complet sera rendu public à l'issue de l'année 2017 avec l'évaluation de l'impact financier de différents mécanismes d'incitations financières classiques.

7.1.2 • La disponibilité des équipements

Le temps de disponibilité des équipements (ascenseurs, escaliers mécaniques et portes automatiques) est calculé par la différence entre le temps de disponibilité théorique (16 heures par jour) et le temps d'arrêt de l'équipement estimé à partir des mesures SuiMaGare. Le taux de disponibilité est calculé par le rapport du temps de disponibilité réelle de l'équipement et du temps de disponibilité théorique.

Pour le présent DRG 2017, SNCF Gares & Connexions expérimente un dispositif de suivi des indicateurs de disponibilité des escalators et ascenseurs ouverts au public sur une trentaine de gares d'intérêt national.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Un tableau en annexe A14 présente, pour chacune de ces gares, l'historique des indicateurs de disponibilité mesurés sur 2014, 2015 et 2016. Seules sont présentées les statistiques relatives aux équipements dont les charges sont prises en compte dans les redevances du présent DRG.

Les objectifs de taux de disponibilité sont de 95 % pour les ascenseurs et escaliers mécaniques de toutes les gares concernées. Comme pour les indicateurs de satisfaction, il n'y a pas de mécanisme financier associé puisqu'il s'agit d'un fonctionnement « à blanc ». Toutefois, un bilan complet sera rendu public à l'issue de l'année 2017 avec l'évaluation de l'impact financier de différents mécanismes d'incitations financières classiques.

7.2 • COÛT DU SERVICE ET PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

7.2.1 • Coût du service

Les différentes composantes du chiffre d'affaires ainsi que les postes de charges entre 2015 et 2017 sont détaillés ci-dessous (toutes gares confondues) sur le périmètre « gares ».

Compte d'exploitation prévisionnel dérivé des tarifs :

Tarif en M€		2015	2016	2017 v initial	2017 modifié
Chiffres d'affaires	Concessions	171	181	196	196
	Loyers	145	142	129	129
	Transporteurs - Prestations de base et Transmanche	801	776	783	775
Total chiffres d'affaires		1 117	1 099	1 108	1 100
			-1,61 %	0,78 %	-0,09 %
OPEX	Service de gare	-272	-274	-273	-270
	Gestion de site	-479	-472	-479	-479
	Autres charges	-138	-142	-148	-148
Total OPEX		-889	-888	-900	-897
		-	-0,11 %	1,37 %	1,01 %
Autres charges	Autres produits et charges	0	0	0	0
	Impôts et taxes	-48	-49	-49	-49
	Amortissements	-131	-133	-133	-133
Total autres charges (Var N / N-1)		-179	-182	-182	-182
		-	-0,11 %	1,37 %	0,00 %
Résultat opérationnel (Var N / N-1)		49	29	26	20
		-	-41 %	-10 %	-31 %

(*2015_GRT_ETU_29) (*2016_GRT_ETU_29)(*2017_GRT_GRT_ETU_11)(*2017_GRT_GRT_ETU_20)

NB : Le CA et les charges de la prestation de sûreté pour certains trains à destination de la Belgique et des pays-Bas ne figurent pas dans ce tableau dans un souci de comparabilité des données.

Les prestations facturées aux transporteurs (prestation de base et prestation transmanche) sont en baisse (- 1 M€) entre 2016 et 2017, à 775 M€.

Les charges évoluent de la manière suivante par rapport au DRG 2016 :

- Le service de gare, baisse de 4 M€, soit - 2%. Cette baisse bénéficie entièrement aux transporteurs. Les efforts d'optimisation de l'accueil général concourent à la maîtrise des charges malgré la forte croissance des prestations d'assistance aux personnes handicapées et aux PMR (+ 2,7 M€). De plus, sont déduites du service de gare les charges des annonces sonores de quai, désormais imputées à SNCF Réseau dans le cadre de la CSG (et qui viennent donc renchérir, la redevance Quai) (impact : 2,3 M€).
- Les charges de gestion de site affectées aux transporteurs augmentent de + 7 M€, soit + 1,5% intégralement imputable à la hausse des charges de sûreté. Cette augmentation est partiellement compensée par la baisse des charges de maintenance SI Voyageurs et des charges de nettoyage.
- Les autres charges sont en augmentation en raison de deux principaux effets :
 - d'une part l'augmentation des rémunérations du mandataire en lien avec l'augmentation du chiffre d'affaires des concessions (+ 2 M€) (Charges affectées aux activités non régulées),
 - d'autre part l'augmentation des charges environnementales liées principalement aux frais de désamiantage, de dépollution et de démolition (+ 3 M€ par rapport au DRG 2016) (recalage sur la base des coûts constatés en 2014 et 2015).

7.2.2 • Productivité et performance économique

Les tarifs 2017 ont été construits avec un objectif de stabilité, en euros courants, du niveau de charges globales ce qui représente un effort de productivité global au moins égal à l'inflation, et même bien supérieur sur les charges maîtrisables compte tenu :

- de la part importante de la masse salariale dans les charges, qui évoluent de 1,72% par an en raison du Glissement Vieillesse- Technicité ,
- du caractère incompressible, et croissant, de certaines charges (impôts et taxes, sûreté, ...).

Pour cela, SNCF Gares & Connexions a agi sur les charges de structure et les frais de fonctionnement ainsi que sur les charges d'exploitation liées au service de gare et à la gestion de site. En 2017, ces deux derniers postes représentent 748 M€ soit 79% de l'ensemble des charges. Si cet objectif de coût maîtrise n'est pas tenu, SNCF Gares & Connexions assumera tout surcoût sans impact sur les tarifs de ses prestations régulées.

C'est un risque porté par SNCF Gares & Connexions qui s'est matérialisé en 2016 : des charges de sûreté supplémentaires liées à l'évolution du contexte sécuritaire n'avaient pas été intégrées dans les tarifs 2016 (établis en 2014). Le surcoût a été à la charge du gestionnaire de gare.

À titre d'exemple, sur le seul périmètre des gares hors gares b & c d'Île-de-France, la différence entre les charges de SUGE prévues dans le DRG 2016 et les coûts réellement supportés par SNCF Gares & Connexions dans ses comptes est de l'ordre de 6 M€.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

➤ Charges de structure et de fonctionnement

La part des frais de structure et de fonctionnement affectée au périmètre tarifaire dans la projection du DRG2017 est en décroissance par rapport aux dépenses réelles en 2015. Le montant de ces frais s'élève à 82,4 M€ dans le présent DRG 2017 vs 87,2 M€ dans les comptes 2015, soit une baisse de l'ordre de -5%, à laquelle il convient d'ajouter l'inflation sur la période pour mesurer l'effort global de productivité (environ +1,5% sur la période).

➤ Service de gare

SNCF Gares & Connexions s'est fixé pour objectif une diminution de 0,5% du volume des charges de service de gare pour atteindre 270 M€ en 2017.

Cet objectif sera atteint par la mise en œuvre d'un plan de performance sur le poste lié à l'accueil général. Il représentera alors 49% du service de gare.

Ce plan de performance s'articule autour du déploiement d'un schéma directeur des points d'information en gare. Il vise à mettre en cohérence le service d'accueil général et les différentes dimensions de l'information des voyageurs (aménagement des espaces, information dynamique et statique et information dispensée par les agents) avec les caractéristiques de chaque gare.

Il conduira à une baisse de 2,5% par an au moins du poste d'accueil général.

Ces évolutions du service doivent ainsi permettre de baisser le coût de l'accueil de 4,3% sur les gares de niveau de service 3 (niveau le plus élevé assigné aux 33 plus grandes gares dans le projet de service de SNCF Gares & Connexions) entre 2016 et 2017.

L'objectif de maîtrise du niveau du forfait de service de gare est ambitieux puisqu'il s'inscrit dans un contexte d'une croissance annuelle de 5 à 10% du nombre de prises en charge des personnes handicapées et à mobilité réduite. Pour répondre à cette demande, le poste de charges lié à cette prestation, augmente de 7,8% entre les deux exercices 2016 et 2017 pour représenter désormais 14,3% des charges de service de gare.

De plus le service de gare a été revu à la baisse afin de mettre en cohérence ces charges avec celles de la redevance quai. En effet, en raison du transfert de certaines charges de la prestation de base vers la CSG (et la redevance de Quai), les charges de la prestation de base ont diminué de 2,6 M€ dans le tarif 2017 : 2,3 M€ en service en gare et 0,3 M€ de maintenance des systèmes d'information dans la gestion de site.

➤ Gestion de site

Sur 2 ans, les montants sont stables en euros courants.

Deux chantiers principaux permettent d'obtenir des gains de productivité : l'optimisation du tour de gare et la performance économique sur les charges de nettoyage.

Cependant ces efforts ont été neutralisés par l'augmentation forte des charges de sûreté et de sécurité imposée par le nouveau contexte national.

• L'optimisation du tour de gare

Il s'agit d'un projet d'évolution du suivi des équipements visant à diminuer les coûts et à améliorer la satisfaction des clients, grâce à une meilleure performance des équipements.

SNCF Gares & Connexions souhaite capitaliser sur le renouvellement de l'outil de suivi des équipements implantés en gare, SuiMaGare, afin

de faire évoluer la conception du tour de gare. Ce projet vise à garantir aux voyageurs et aux autorités organisatrices des transports, une meilleure prise en compte de leurs attentes, notamment sur le plan de la disponibilité et de la remise en état des équipements.

Ce projet, débuté en 2015, vise aussi à :

- fournir aux gestionnaires de site un outillage plus performant, en s'appuyant sur les nouvelles capacités technologiques disponibles afin d'automatiser la surveillance des installations,
- augmenter les performances de la maintenance des équipements, en réduisant les délais d'intervention.

Des études seront réalisées et des prototypes déployés dans une vingtaine de gares des segments **a**, **b** et **c** au cours du second semestre 2015.

Les solutions techniques et organisationnelles seront mises en œuvre à partir de début 2016.

Ce projet d'optimisation permet à SNCF Gares & Connexions de se fixer un objectif de productivité de 1,8% entre 2016 et 2017 sur le tour de gare.

• La performance économique sur les charges de nettoyage

Depuis 2013, SNCF Gares & Connexions a lancé une politique de qualité et de performance visant à baisser les coûts de 10% sur l'intégralité des marchés de propreté renouvelés (et ce sur une période de 5 ans correspondant à la durée totale des marchés) tout en améliorant la propreté des gares (cf. Partie 7.1 Qualité).

L'atteinte de cet objectif est permis par une revue des processus liés aux achats, la rédaction de cahiers des charges plus ambitieux vis-à-vis des prestataires et la mise en place de modèles de calibrages

permettant de disposer d'une base de données de coûts et de ratios de nettoyage en gare.

Sur la période 2013-2017, l'échéancier de renouvellement des contrats est le suivant (en % des contrats renouvelés sur la période) :

2013	2014	2015	2016	2017
9 %	25 %	32 %	14 %	25 %

Au 1^{er} juillet 2015, l'objectif atteint est de 20% d'économies sur les marchés renouvelés.

➤ Charges de sûreté et de sécurisation des gares

Les principales charges de sûreté et de sécurité (gardiennage et SUGE) sont en forte augmentation passant de 172 M€ dans le tarif 2016 à 181 M€ dans le tarif 2017, soit + 5,6%. Ceci s'explique par un environnement externe qui a obligé le gestionnaire des gares à renforcer la présence d'agents de sûreté (gardiens et SUGE) dans les gares. En parallèle, il est procédé à des efforts d'investissements supplémentaires (vidéo surveillance, ...)

Avec l'appui de la direction de la sûreté de l'EPIC SNCF, des missions d'expertise, complétées d'expérimentations sont en cours : audit de vulnérabilité de toutes les gares, mise en place de protections périmétriques, expérimentation de vidéo « intelligente » permettant de détecter les comportements suspects, utilisation de chiens spécialisés dans la détection d'explosifs par exemple.

Ces dépenses supplémentaires, qui répondent aux attentes des clients, des autorités organisatrices et des pouvoirs publics sont effectuées dans un cadre visant à maîtriser l'évolution de ces charges, au travers du renouvellement des marchés de gardiennage par exemple.

PARTIE A

ACCÈS ET SERVICES FOURNIS EN GARES DE VOYAGEURS PAR SNCF GARES & CONNEXIONS AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Évolution des assiettes de charges 2015-2017 par segment de gares (tous périmètres confondus):

Les différentes actions présentées ci-dessus permettent de détailler l'objectif d'évolution des postes de charges par segment :

Tarif en M€		2015	2016	2017
Service de gare	Segment A	155	157	150
			1,1 %	-4,1 %
	Segment B	106	107	108
			0,5 %	-1,2 %
	Segment C	11	10	11
			-0,5 %	8,5 %
Total service de gare		272	274	270
			0,8 %	-1,6 %
Gestion de site	Segment A	211	203	202
			-3,8 %	-0,4 %
	Segment B	233	234	241
			0,4 %	3,1 %
	Segment C	35	35	35
			0 %	1,7 %
Total gestion de site		479	472	479

(*2015_GRT_ETU_29) (*2016_GRT-ETU_29) (*2017_GRT_ETU_20)

NB. : La comparabilité des données par segment sur les années 2016 et 2017 est rendue compliquée par le changement de segmentation intervenu en 2017. En effet, 8 gares du segment a sont passées en b, et des transferts (49) ont aussi eu lieu entre les segments b et c.

Par ailleurs, pour les tarifs 2017, les montants du service de gare et de la gestion de site par segment de gare sont indiqués dans le tableau ci-dessous (pour les gares b et c, le périmètre ne comprend pas les gares d'Île-de-France).

Segments de gares	Service de gare / nombre de départ train			Gestion de site / surface cœur de gare		
	Service de gare (en M€)	Nombre de départs de trains (en milliers)	Service de gare/nombre de départs de trains	Gestion de site (en M€)	Surface cœur de gare transporteur (en milliers de m²)	Gestion de site/surface cœur de gare
Gares segment A	150	3 556	42,3 €	109	250 949	434 €
Gares segment B	56	7 962	7 €	31	62 799	494 €
Gares segment C	11	8 785	1,2 €	21	40 407	528€
Total	217	20 293	10,7 €	162	354 155	455 €

Le tableau est complété par deux ratios :

- Le montant du service de gare par départ train est un indicateur de la productivité réalisée sur les services d'accueil du voyageur.
- Le montant des frais de gestion de site par m² transporteur est un indicateur de la performance des missions d'entretien courant du bâtiment et des installations.

Ces ratios permettent de suivre l'évolution du coût relatif du service de gare et de la gestion de site.

Pour autant, la plupart des charges ayant un caractère fixe, elles sont peu sensibles à l'évolution du nombre de départs de trains. Cette évolution a en revanche des conséquences dans la durée par le biais de l'adaptation du service. L'annexe A7 donne, pour l'exercice tarifaire 2017, les valeurs de ces indicateurs calculées pour chacun des segments tarifaires.

CHWOOG & GARE DE ROPPENHEIM & GARE DE ROSHEIM & GARE DE ROTHAU & GARE DE ROUNTZENHEIM & GARE DE RUSS-HEIM
SCHOPPERTEN & GARE DE SCHWEIGHOUSE-SUR-MODER & GARE DE SCHWINDRATZHEIM & GARE DE SÉLESTAT & GARE DE SELT
RMATT & GARE DE VENDENHEIM & GARE DE WALBOURG & **GARE DE BERGERAC** & GARE DE WEYERSHEIM & GARE DE WILWISHEIM
COLMAR & GARE DE COLMAR MÉSANGES & GARE DE COLMAR SAINT-JOSEPH & GARE DE DANNEMARIE & GARE DE FELLERING & GARE DE FELLERSHEIM
CH & GARE DE LUTTENBACH-PRÈS-MUNSTER & GARE DE LUTTERBACH & GARE DE MERXHEIM & GARE DE METZERAL & GARE DE METZERSHEIM
LOUIS & GARE DE SIERENTZ & **GARE DE STAFFELFELDEN** & GARE DE TAGOLSHEIM & GARE DE THANN & GARE DE THANN SAINT-JOSEPH
E ZU RHEIN & GARE D'AGONAC & GARE DE BELV & GARE DE CHÂTEAU-L'ÉVÊQUE & GARE DE CONDAT – LE LARDIN & GARE DE CONDRECHT
RAVEL & GARE DU BUGUE & GARE DU BUISSON & GARE DES EYZIES & GARE DES VERSANNES & GARE DE LIMEYRAT & GARE DE MONTMARTIN

ANNEXES DE LA PARTIE A

THANN CENTRAL
ETTE FRANCE
GARE DE COULMERS
DE LE TEICH
S & GARE DE
AINT-MÉDARD
E-CLAUDE & GARE
ROGER & GARE
EVILLE-SUR-ITTE
YERNEUIL-SUR-
RRIÈRES & GARE
SUR-SCIE & GARE
CH & GARE DE
LLE – MANNEVILLE
BRUYÈRES-LE-CHÂTEAU
JORDAN LA FOUILLOUX
GARE DE GUÉDEL
E MAROLLES-BOIS
GARE DE EMERYVILLE
E GILLEY & GARE
DE LIESLE & GARE
DLOMBE & GARE
ARE DE LA MÉNAGE
& GARE DE LA
SAINT-AMOUR
BEAUMONT-LE-ROUX
RE DE GISORS
SERQUIGNY
EC – NOINTVILLE
& GARE DE HAN
RE DE LONGUEVILLE
OT & GARE DE
DNTANIL & GARE
SCARÈNE & GARE
QUIER & GARE
GARE DERAN

NT-LAURENT-DU-VAR & GARE DESOPEL & GARE D'ARLES & GARE DE TENDE & GARE DE THÉOULE-SUR-MER & GARE DE TOUL
DECARRY-LE-ROUET & GARE DECASSIS & GARE DE CROIX SAINTE & GARE DEFOS-SUR-MER & GARE DE GARDANNE & GARE DE
OLORON-SAINTE-MARIE & GARE DE ORTHEZ & GARE D'OSSÈS-SAINTE-MARTIN-D'ARROSSA & **GARE DE PAU** & GARE DE PUYOÛ
& GARE DE MIRAMAS & GARE DE NIOLON & GARE D'ORGON & GARE DES PAS DES LANCIERS & GARE DE PICON BUSSELINE & GARE DE
HAMAS & GARE DE SAINTE-MARTE EN PROVENCE & GARE DE SAINT-JOSEPH LE CASTELLAS & GARE DE SAINT-LOUIS LES AYES
PINS & GARE DE SÉNAS & GARE DE SÉON SAINT-HENRI & GARE DESEPTÈMES & GARE DESIMIANE & GARE DE TARASCON & GARE
RE D AGEN & GARE D AIGUILLON & GARE DE LAROCHE & GARE DE MARMANDE & GARE DE MONSEMPRON-LIBOS & GARE DE P
ARE DE BUZY EN BÉARN & GARE DE BOUCAU & GARE DE CAMBO-LES-BAINS & GARE DE COARRAZE – NAY & GARE DE CROIX DU
& GARE DES MARTRES-DE-VEYRE & GARE D'AUTUN & GARE DE PONT DE DORE & GARE DE PONT-DU-CHÂTEAU & GARE DE PONT
GARE DE COMMENTRY & **GARE DE DOMPIERRE SEPT FONDS** & GARE DE GANNAT & GARE DE HURIEL & GARE DE LA VILLE GOZ
RENNES-SUR-ALLIER & GARE DE VICHY & GARE DE VILLENEUVE-SUR-ALLIER & GARE D'AURILLAC & GARE DE BOISSET & GARE DE
SUR-CÈRE & GARE D'YTRAC & GARE D'ALLEYRAS & GARE D'ARVANTAUREC & GARE DE BAS – MONISTROL & GARE DE BRIOUDE & GARE
PONT DE LIGNON & GARE DE RETOURNAC & GARE DE SAINT-GEORGES-D'AURAC & **GARE DE SAINT-VINCENT LE CHÂTEAU** & GARE
ERMONT LA ROTONDE & GARE DE DURTOL – NOHANENT & GARE DE GERZAT & GARE DE LA BOURBOULE & GARE DE LA MIOUZE
& GARE DES MARTRES-DE-VEYRE & GARE D'AUTUN & GARE DE PONT DE DORE & GARE DE PONT-DU-CHÂTEAU & GARE DE PONT
GARE DE VOLVIC & GARE D'AUDRIEU & GARE DE BLONVILLE-SUR-MER – BENERVILLE & GARE DE BRETTEVILLE – NORREY & GARE
JARDIN & GARE DE LISIEUX & **GARE D'ERMONT Eaubonne** & GARE DU MOLAY-LITTRY & GARE DE LISON & GARE DE MÉZIDON
DE CHERBOURG & GARE DE CARANTILLY – MARIGNY & GARE DE CARENTAN & GARE DE COUTANCES & **GARE DE FOLLIGNY** & GARE
ARE DE SAINT-CYPRIEN EN DORDOGNE & GARE DE CONDÉ-SUR-HUISNE & GARE D'ÉCOUCHÉ & GARE DE FLERS & GARE DE L'AIGLE
& GARE DE BRAZÉY-EN-PLAINE & GARE DE CHAUGEY & **GARE DE TOURS** & GARE DE COLLONGES & GARE DE CORGOLOIN & GARE DE
ELFORT-MONTBÉLIARD TGV & GARE DE NEUILLY-LÈS-DIJON & GARE D'OGES & GARE DE NUITS-SAINT-GEORGES & GARE DE PA
BÉARD & GARE DE FOURCHAMBAULT & GARE DE COSNE-SUR-LOIRE & GARE DE CLAMECY & GARE DE DECIZE & GARE DE FLEZ-
BANLAY & GARE DE POUQUES-LES-EAUX & GARE DE POUILLY-SUR-LOIRE & GARE DE SAINCAIZE & GARE DE SAINT-PIERRE-LE-MO
CHALON-SUR-SAÔNE & GARE DE CHAMALIÈRES-SUR-LOIRE & GARE DE CHAUFFAILLES & GARE DE CHEILLY-LÈS-MARANGES & GARE
LES-BAINS & GARE D'ISSOIRE & **GARE DE CRÉTEIL POMPADOUR** & GARE DE MÂCON & **GARE DE MÂCON LOCHÉ TGV** & GARE DE
NEVAUX & GARE DE ROMANÈCHE-THORINS & GARE DE RULLY & GARE DE SAINT-LÉGER-SUR-DHEUNE & GARE DE SAINT-SYMPHON
DE BORDEAUX & GARE DE MONTARGIS & GARE DE CHAMPS – SAINT-BRIS & GARE DE CHÂTEL-CENSOIR & GARE DE COULANGE
ITS-SOUS-RAVIÈRES & GARE DE PONT-SUR-YONNE & GARE DE SAINT-FLORENTIN-VERGIGNY & GARE DE SAINT-JULIEN-DU-SAULT
AY & GARE DE BELLE-ISLE-BÉGARD & GARE DE CENON & **PARIS GARE DU NORD** & GARE DE BROONS & GARE DE CALLAC & GARE
RE DE MOUSTÉRU & GARE DE PAIMPOL & GARE DE TRACY SANCERRE & GARE DE TRONSAN & GARE DE FRÉJUS & GARE DE GON
ONE & **GARE DE MONTPELLIER SAINT-ROCH** & GARE D'ÉTANG & GARE DE FLEURVILLE-ONT-DE-VAUX & GARE DE FONTAINES – I
EUSOT & GARE DE BAULE & GARE DE MERVANS & GARE DE MESVRES & GARE DE MONTCEAU-LES-MINES & **GARE DE BAYEUX** & GARE
YARTENAY & GARE DE BEAUGENCY & GARE DE BOISSEAUX & GARE DE BRIARE & GARE DE CERCOTTES & GARE DE CHAINGY FO
E DE CORBIGNY & GARE DE NOGENT-SUR-VERNISSON & GARE DE SAINT-AY & GARE DE SAINT-CYR-EN-VAL LA SOURCE & GARE I
& GARE DE MENNETOU-SUR-CHER & **GARE DE CANNES** & GARE DE MER & GARE DE MONTRICHARD & GARE DE NOUAN-LE-FU
DE THÉSÉE & GARE DE VENDÔME & GARE DE VENDÔME-VILLIERS-SUR-LOIR & GARE DE VEUVES-MONTEAUX & GARE DE VILLEFR
& GARE DE HAYBES & GARE DE JOIGNY-SUR-MEUSE & GARE DE LAIFOURLIART & GARE DE LUMES & GARE DE MOHON & GARE
ARD & GARE DE BOLOGNE & GARE DE CHAUMONT & GARE DE CHEVILLON & GARE DE CULMONT-CHALINDREY & GARE DE DON
D'ÉVRY & GARE DE BREUIL-ROMAIN & GARE DE COURCY-BRIMONT & GARE DE CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE & GARE DE DORMAN
S MAISON BLANCHE & GARE DE RILLY-LA-MONTAGNE & **GARE DE SAINT-HILAIRE-AU-TEMPLE** & GARE DE SAINTE-MENEHOULD

ANNEXES DE LA PARTIE A

- ANNEXE A0
Liste des gares de voyageurs
- ANNEXE A0 BIS
Nombre prévisionnel de départs de trains
- ANNEXE A1
Descriptif synthétique de la prestation de base dans les gares multi-transporteurs
- ANNEXE A2
Conditions générales d'accès aux gares de voyageurs
- ANNEXE A2 BIS
Contrat gares relatif à la prestation d'assistance aux personnes à mobilité réduite (PMR)
- ANNEXE A3
Conditions générales d'occupation des locaux en gare gérés par SNCF Gares & Connexions
- ANNEXE A4
Barème tarifaire des prestations d'accès en gare
- ANNEXE A5
Unités d'œuvre, compte de résultat et investissements
- ANNEXE A6
Barème tarifaire des redevances d'occupation d'espaces en gare
- ANNEXE A7
Investissements du périmètre des transporteurs et charges de la prestation de base par segment tarifaire
- ANNEXE A8
Modèle de garantie bancaire SNCF
- ANNEXE A9
Bon de commande prestation exceptionnelle SNCF Gares & Connexions
- ANNEXE A10
Référentiel Gestionnaire de Gares : la coordination de plateforme
- ANNEXE A11
Référentiel Gestionnaire de Gares : l'information collective dynamique des voyageurs en gare
- ANNEXE A12
Référentiel Gestionnaire de Gares : points information en gare
- ANNEXE A13
Table de correspondance entre les matériels et les capacités d'emport pour la détermination des coefficients de modulation
- ANNEXE A14
Historique et objectifs de qualité de service pour 2017 (satisfaction, disponibilité télématique)

GLOSSAIRE & ABRÉVIATIONS UTILISÉES DANS LE PRÉSENT DRG ET SES ANNEXES

AOT: Autorisation d'Occupation Temporaire.

ARAFER: Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires et Routières.

CSG : Convention relative aux Services en Gare de voyageurs.

DRG: Document de Référence des Gares.

EF: Entreprise Ferroviaire.

ERP: Établissement Recevant du Public.

GGEF: Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires.

HOUAT: Horaires Utiles À Tous.
Applicatif utilisé pour identifier et mesurer la réservation des sillons. Il gère les modifications des réservations de circulations ferroviaires jusqu'au jour de circulation. Cette information est la source utilisée par SNCF Réseau pour la facturation des sillons opérationnels. Elle fournit à SNCF Gares & Connexions le plan de transport certifié, utilisé pour la facturation. Ce système donne connaissance des circulations prévues à la dernière mise à jour de l'outil.

ICP: Inspection Commune Préalable.
Conformément au Code du travail, inspection commune des lieux de travail, des installations qui s'y trouvent et des matériels éventuellement mis à disposition des entreprises extérieures, préalablement à l'exécution de l'opération réalisée par la dite entreprise extérieure.

IRC: Instance Régionale de Concertation.
Instance prévue par le décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 modifié par le décret n° 2016-1468 du 28 octobre 2016.
Une instance est prévue pour chaque gare d'intérêt national ; elle se réunit une fois par an à l'initiative du directeur des gares. Dans chaque région, le représentant de l'État fixe par arrêté la composition de cette instance.

PLATEFORME: désigne les bâtiments des gares de voyageurs accessibles au public, les espaces d'extrémité des gares terminus, les escaliers, rampes et ascenseurs des quais donnant accès aux bâtiments voyageurs, les ouvrages d'art suivants: dalles des bâtiments voyageurs ayant une fonction de passerelle, et passages souterrains larges ayant une fonction de bâtiments voyageurs ainsi que l'ensemble des autres espaces publics en gare sur lesquels le gestionnaire de gares exerce des missions opérationnelles de service aux voyageurs en terme d'information collective, de gestion des flux, d'accueil général et d'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

PERSONNE HANDICAPÉE ET À PERSONNE À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR):

Selon la définition donnée par le Règlement (CE) 1371/2007, on entend par « personne handicapée » ou « personne à mobilité réduite » : toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les voyageurs.

SDNA Ad'AP: Schéma Directeur National Accessibilité / Agenda d'Accessibilité programmée.

SDRA Ad'AP: Schéma Directeur Régional Accessibilité / Agenda d'Accessibilité programmée.

SUGE: Surveillance Générale.
Entité SNCF chargée de la sûreté dans les emprises SNCF, et notamment les gares de voyageurs.