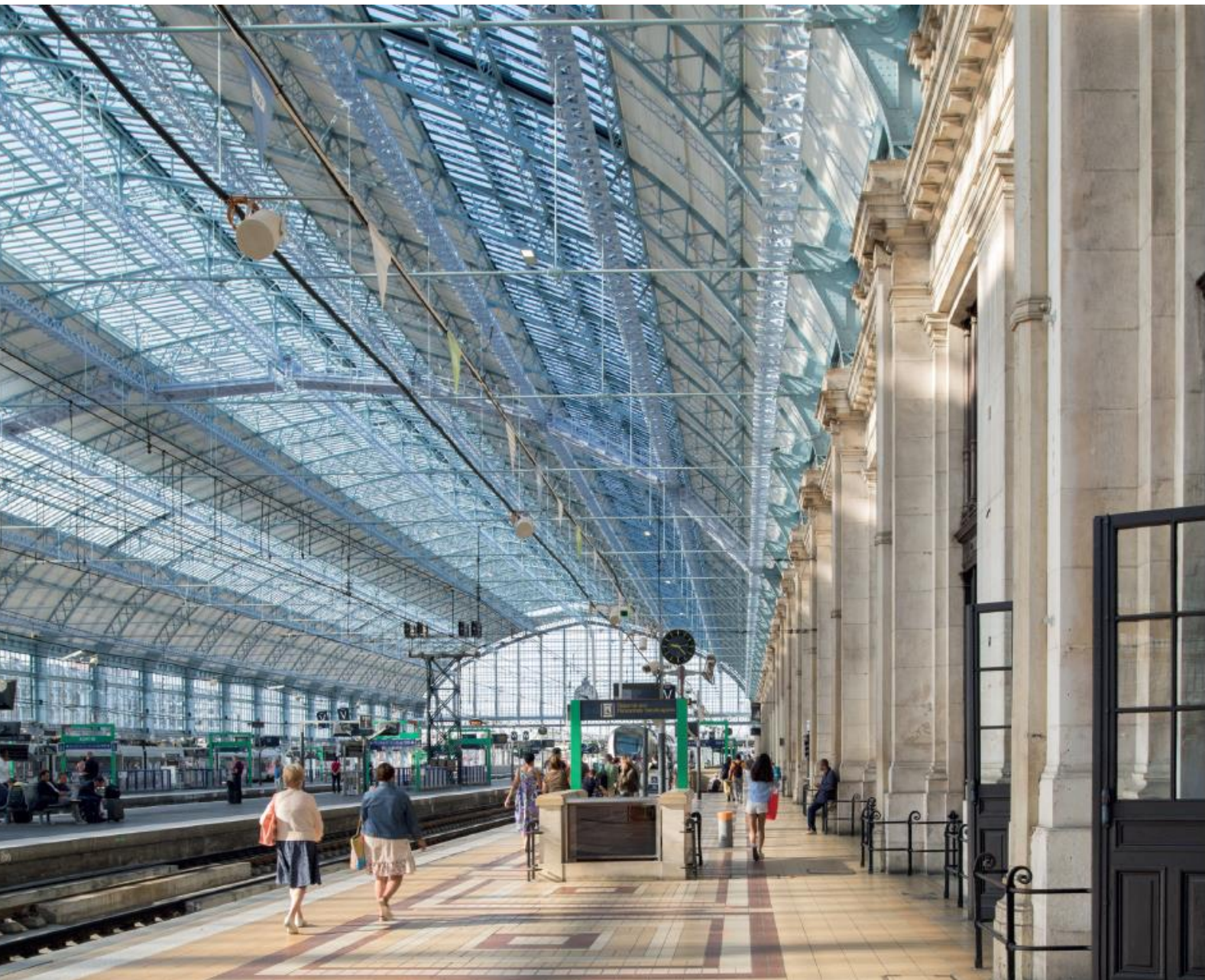


DOCUMENT DE RÉFÉRENCE DES GARES DE VOYAGEURS

HORAIRE DE SERVICE 2025

VERSION AVRIL 2024 - CONSULTATION



Conformément à l'article 14-1-III du décret n°2003-194, l'Autorité de Régulation des Transports (ART ci-après) « rend un avis conforme sur les projets de tarifs dus au titre des prestations régulées dans un délai de quatre mois suivant sa saisine. Elle rend également, dans le même délai, un avis motivé sur les éléments autres que tarifaires du projet de document de référence des gares ».

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

Le présent projet de DRG est soumis à une période de consultation des parties prenantes de 2 mois à compter de sa publication. A l'issue de cette consultation, SNCF Gares & Connexions publiera un document qui aura pu faire l'objet de modifications. C'est ce document qui vaudra saisine de l'ART pour lui permettre de rendre son avis conforme.

SOMMAIRE

Table des matières

<u>1. EDITORIAL : POUR UNE MOBILITE PLUS DURABLE AU SERVICE DES TERRITOIRES...</u>	<u>5</u>
<u>2. RESUME INTRODUCTIF.....</u>	<u>7</u>
<u>3. LES GRANDS AXES DE LA POLITIQUE DE SNCF GARES ET CONNEXIONS POUR LA PERIODE 2020-2025</u>	<u>8</u>
<u>4. UN GESTIONNAIRE NATIONAL DES GARES AU SERVICE DE L'INTERET GENERAL, POUR DONNER ENVIE DE GARE.....</u>	<u>10</u>
<u>5. CADRE REGLEMENTAIRE DU DRG ET DEFINITION DES SERVICES</u>	<u>11</u>
5.1 DISPOSITIONS GENERALES DU DRG	11
5.1.1 DUREE D'APPLICATION	12
5.1.2 PERIODES D'OUVERTURE DU RFN	12
5.1.3 INDISPONIBILITE DES INSTALLATIONS.....	13
5.1.4 HYPOTHESES RELATIVES A LA DEMANDE DE PRESTATIONS.....	13
5.2 DEFINITION DES PRESTATIONS ET SERVICES EN GARES	14
5.2.1 PRESTATION DE BASE UNIFIEE	15
5.2.2 SERVICES D'INFORMATION/ RESERVATION ET D'ASSISTANCE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (PSH) OU A MOBILITES REDUITE (PMR)	18
5.2.3 PRESTATION TRANSMANCHE.....	19
5.2.4 PRESTATION DE MISE A DISPOSITION DES PORTES D'EMBARQUEMENT	21
5.2.5 PRESTATION DE RETRAITEMENT DES DECHETS	21
5.2.6 MISE A DISPOSITION D'ESPACES OU DE LOCAUX ADAPTES A LA REALISATION DES OPERATIONS DE VENTE DE TITRES POUR LES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE	22
5.2.7 MISE A DISPOSITION D'ESPACES OU DE LOCAUX AUTRES QUE CEUX DESTINES A LA VENTE DE BILLETS	22
5.2.8 PRINCIPES COMMUNS A LA MISE A DISPOSITION DE LOCAUX	23
5.2.9 INSTALLATIONS SPECIFIQUES.....	23
5.2.10 PRESTATIONS POUVANT ETRE FOURNIES PAR SNCF RESEAU.....	24
<u>6. PRINCIPES GENERAUX DU CALCUL TARIFAIRE.....</u>	<u>24</u>
6.1 UNE TARIFICATION STRICTEMENT BASEE SUR LES COÛTS	25
6.2 CALCUL DES CHARGES.....	25
6.3 VENTILATION DES COUTS ENTRE ACTIVITES REGULEES ET NON REGULEES	25
6.4 TARIFICATION REGULEE DE L'OCCUPATION DES ESPACES EN GARE	26

6.5	SYSTEME D'INCITATION FINANCIERE A LA QUALITE DE SERVICE	26
<u>7.</u>	<u>CONSTAT, DIAGNOSTIC ET CIBLE TARIFAIRE</u>	<u>27</u>
7.1	CONSTAT ET DIAGNOSTIC	27
7.1.1	UN « MUR D'INVESTISSEMENTS » POUR LA PERIODE 2021-2026	28
7.1.2	UN CADRE REGLEMENTAIRE CONTRAINT	28
7.1.3	UNE POURSUITE DE LA MAITRISE DES CHARGES D'EXPLOITATION	28
7.2	CIBLE TARIFAIRE A LONG TERME, EN LIEN AVEC NOTRE POSITIONNEMENT STRATEGIQUE	28
7.2.1	MIEUX PRENDRE EN COMPTE LES DIFFERENTS INDUCTEURS DE COÛTS DANS LE CALCUL DES TARIFS	28
7.2.2	ETABLIR UNE TYPOLOGIE DES GARES PERMETTANT D'HARMONISER PROGRESSIVEMENT LES NIVEAUX DE SERVICES ENTRE GARES COMPARABLES	29
<u>8.</u>	<u>PROGRAMME DE TRAVAIL EN COURS</u>	<u>30</u>
<u>9.</u>	<u>PRINCIPALES EVOLUTIONS DES COUTS ET DE LA STRUCTURE TARIFAIRE DANS LE DRG 2025</u>	<u>32</u>
9.1	FOCUS SUR LES COUTS.....	32
9.2	FOCUS SUR LA STRUCTURE TARIFAIRE (LOT 3 DU PROGRAMME DE TRAVAIL)	33
9.3	FOCUS SUR L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE SERVICE (LOT 4 DU PROGRAMME DE TRAVAIL)	34
9.4	FOCUS SUR LE CATALOGUE DE SERVICES (LOT 5 DU PROGRAMME DE TRAVAIL)	34
<u>10.</u>	<u>FOCUS SUR LES INVESTISSEMENTS PRIS EN COMPTE DANS LE TARIF 2025</u>	<u>35</u>
<u>11.</u>	<u>MODALITES DE FACTURATION ET DE REGULARISATION</u>	<u>38</u>
<u>12.</u>	<u>CONTACTS.....</u>	<u>40</u>

1. EDITORIAL : POUR UNE MOBILITE PLUS DURABLE AU SERVICE DES TERRITOIRES

SNCF Gares & Connexions, c'est avant tout 20 000 agents et prestataires qui œuvrent au quotidien pour que nos 3 000 gares soient des lieux de vie fonctionnels, modernes et plus durables.

Depuis 2020, nous pouvons mesurer le chemin parcouru dans la transformation de l'entreprise et dans l'amélioration des services offerts. Nous avons affirmé notre rôle de spécialiste de la gare et démontré notre performance : nous accueillons 10 millions de visiteurs par jour dans nos gares, nous accompagnons chaque année 1 million de personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite (PMR/PSH), nous maintenons 64 000 équipements d'information voyageurs, nous investissons chaque année dans 3 000 projets de construction, de rénovation ou de mise en accessibilité. Et je me réjouis de constater que le niveau de satisfaction sur la qualité de service est en hausse continue depuis 5 ans, sur l'ensemble du territoire, avec une note en 2023 de 7,89/10.

Ces résultats doivent nous donner confiance. C'est pour cela que je souhaite poursuivre cette dynamique positive au sein de SNCF Gares & Connexions.

Parce qu'une gare est un écosystème complexe, nous voulons toujours mieux répondre à l'évolution des besoins de nos clients et de toutes nos parties prenantes, en garantissant le niveau de sûreté et de sécurité attendu par tous. L'ensemble des collaborateurs se mobilise pour accueillir toujours plus de voyageurs et affirmer notre position d'acteur central des mobilités durables, au sein des gares et du système ferroviaire, et de moteur du développement des territoires et de l'intermodalité.

Telle est l'ambition que porte le Document de Référence des Gares 2025.

La préparation du Document de Référence des Gares est un moment privilégié d'échanges pour bâtir, de manière ouverte et transparente, un projet collectif au service du système ferroviaire et des territoires. A l'occasion de la consultation publique que nous avons lancée pour recueillir vos avis sur la qualité de service et sur l'offre de service, vous avez souligné vos attentes en matière de sûreté, de signalétique, de gestion des situations perturbées ou encore d'intermodalité. Ces attentes sont partagées par SNCF Gares & Connexions, et le DRG 2025 est une contribution pour répondre à ces défis.

C'est pourquoi, les indicateurs de qualité de service du DRG et les incitations financières associées sont révisés en profondeur : nous renforçons le poids de la qualité perçue par le client par rapport à la qualité mesurée et nous introduisons de nouveaux indicateurs (sûreté, intermodalité, information en situation perturbée, assistance aux PMR/PSH).

Nous souhaitons également renforcer notre engagement de transparence, avec la création d'un « Observatoire de la Qualité », à travers la publication annuelle sur le site internet de SNCF Gares & connexions des indicateurs clés de notre activité. C'est pour nous une incitation forte à poursuivre notre progression dans tous les domaines.

Enfin nous souhaitons également que le DRG 2025 concrétise une tarification plus incitative au développement de l'offre.

Vous pouvez compter sur mon engagement total et sur celui de mes équipes, pour que vous ayez envie de vous rendre en gares, pour avoir toujours plus envie de prendre le train.



Marlène DOLVECK

Directrice générale de SNCF Gares & Connexions

2. RESUME INTRODUCTIF

A l'instar du DRG 2024, le DRG 2025 s'inscrit dans un délai accéléré, qui permettra d'obtenir un avis rendu par le Régulateur avant le démarrage de l'horaire de service 2025.

Pour autant, ce DRG est actualisé sur de nombreux points :

- A. Prise en compte des dernières hypothèses des coefficients d'inflation et de productivité, appliquées aux charges d'exploitation ;
- B. Actualisation de la base d'actifs intégrant les nouveaux investissements mis en service jusqu'en 2025 inclus ;
- C. Mise à jour du taux de CMPC appliqué à la valeur nette comptable des actifs mis en service pour les activités régulées et non régulées ;
- D. Prise en compte des prévisions de trafics les plus récentes, intégrant les nouveaux transporteurs et les évolutions de plans de transport.

Par ailleurs, ce DRG intègre quatre évènements notables :

- E. La fin des dépenses exceptionnelles générées par l'organisation des jeux olympiques et paralympiques de 2024 ;
- F. La mise en service en service en année pleine des 3 nouvelles gares franciliennes, dans le cadre du projet EOLE ;
- G. L'introduction pour la prestation de base unifiée d'un nouveau mode de tarification, dit binomial, comportant une part forfaitaire et une part dépendant du nombre de départs-trains (sans impact financier pour le client);
- H. Le renouvellement des indicateurs associés au système d'incitation à la qualité, avec un accroissement de l'incitation financière (malus), accompagné de la mise en place d'un Observatoire de la Qualité de Service.

Dans ce contexte, une fois retraitée des effets périmètres (JOP 2024 et EOLE 2024 et 2025), l'évolution tarifaire entre le DRG 2024 et le projet de DRG 2025 pour la prestation de base unifiée (ci-après PBU) est de +47,3 M€ (950,2 M€ vs 997,5 M€), soit +4,98%. L'évolution retraitée des différents facteurs exogènes (inflation, CMPC et impôts et taxes) s'avère même être plus proche de 2%.

Les autres prestations régulées représentent quant à elles 98 M€, intégrant les prestations déjà existantes (prestations d'assistance PMR/PSH, Transmanche, portes d'embarquement et traitement des déchets), ainsi que la nouvelle prestation plateforme unique (PFU) évoquée précédemment. Les charges de toutes ces autres prestations s'affichent en baisse en 2025 par rapport à 2024, ramenant l'évolution du total des prestations régulées à +4,8%.

3. LES GRANDS AXES DE LA POLITIQUE DE SNCF GARES ET CONNEXIONS POUR LA PERIODE 2020-2025

Notre positionnement stratégique est d'être LE SPECIALISTE DE LA GARE, de la conception à l'exploitation, en passant par la commercialisation.

Au-delà de la sécurité et de sûreté, qui seront au cœur des politiques de SNCF Gares & Connexions, pour la période 2020-2025 nos priorités s'articuleront autour de 6 axes majeurs :

1. CLIENTS : ÊTRE LE CATALYSEUR DES NOUVEAUX USAGES DE LA MOBILITÉ, EN VUE DE LA SATISFACTION DE TOUS NOS CLIENTS BTOB ET BTOC

Nous souhaitons offrir des services plus performants à un coût maîtrisé, des services plus « standardisés » selon la typologie des gares, mais aussi davantage de services « sur-mesure » pour nos clients B to B. Notre volonté est aussi d'améliorer la signalétique et le parcours client, en s'appuyant sur les importants investissements d'accessibilité prévus pour les prochaines années, et de poursuivre le renforcement de l'attractivité commerciale des gares.

Notre ambition :

- Des gares efficaces, irréprochables sur les services fondamentaux.
- Des gares pratiques qui permettent aux clients d'optimiser leur temps en gare et leur rendent service.
- Des gares remarquables qui ressemblent à nos clients et les rendent fiers.
- Des gares modernes qui accompagnent nos clients sur les usages de demain.

2. QUALITÉ DE PRODUCTION ET DE SERVICE : ÊTRE EN CAPACITÉ DE DÉLIVRER UNE EXÉCUTION DE GRANDE QUALITÉ DANS TOUS NOS MÉTIERS (PROJETS, TRAVAUX, SERVICES, COMMERCES...)

Tenir nos délais, maîtriser nos coûts, respecter nos promesses de service... La qualité est un des « fils rouges » de nos ambitions pour les gares.

Notre ambition :

- I. Contribuer pleinement aux programmes fondamentaux visant à l'amélioration de la robustesse de production et de la qualité de l'information en gare.
- J. Entretenir et moderniser nos gares tout en facilitant leur maintenance et leur exploitation, notamment via de grands projets d'investissement.
- K. Généraliser l'excellence opérationnelle.
- L. Mettre en œuvre la politique de services pour industrialiser les marqueurs d'image et de service et accroître la satisfaction clients.

3. TERRITOIRES : ÊTRE LE SPÉCIALISTE DE LA GARE AU SERVICE DE TOUS LES TERRITOIRES

Nous souhaitons diversifier notre « offre de gares » pour proposer des gares moins chères à l'exploitation et développerons des partenariats pour maintenir une présence humaine partout où cela est possible.

Notre ambition :

- M. Développer une stratégie dédiée aux gares nationales.
- N. Concevoir une stratégie adaptée aux gares régionales, et renforcer la confiance des territoires et des autorités organisatrices : contractualiser progressivement, en direct, avec toutes les régions.
- O. Déployer une stratégie de gares mass transit en Ile de France.
- P. Mieux valoriser nos surfaces vacantes pour maintenir les gares animées en accélérant notre programme « Place de la gare » avec les collectivités et en orientant nos réflexions vers un programme « place de la gare » qui conforte les gares comme lieu de centralité et de destination, autour d'une offre servicielle enrichie.

4. ENVIRONNEMENT : ÊTRE LE SPÉCIALISTE DE LA GARE VERTE

Plutôt que nous disperser dans une multitude d'expérimentations et d'innovations, nous rechercherons des actions concrètes centrées sur des objectifs clairs.

Notre ambition :

- Energie : être moins cher et plus vert - maîtriser la consommation énergétique des gares. Produire des énergies renouvelables à hauteur des consommations d'ici 2050.
- Développer l'éco-conception : définir et partager les standards de conception des gares éco-durables (en construction et rénovation).
- Atteindre zéro déchet non valorisé dans les gares et les chantiers à horizon 2035.
- Augmenter significativement le nombre de places de stationnement vélo avec 70 000 places supplémentaires (sous réserve de l'obtention des financements adéquats).

5. HUMAIN ET SOCIÉTAL : ÊTRE UNE ENTREPRISE INCLUSIVE OÙ IL FAIT BON TRAVAILLER

Nos actions viseront à renforcer l'intégration et l'engagement de nos collaborateurs, partant du postulat que la satisfaction au travail favorise une meilleure qualité de service en faveur des clients B to B comme B to C.

Notre ambition :

- Q. Faire de SNCF Gares & Connexions une entreprise sociétale. Développer le management inclusif sur la diversité, le handicap et la parité.
- R. Tous Ambassadeurs : attirer de nouveaux collaborateurs et soigner leur intégration, notamment en favorisant la cooptation et l'alternance.

- S. Renforcer l'engagement de nos collaborateurs. Renforcer les fondamentaux managériaux et incarner nos valeurs au quotidien.
- T. Développer nos talents. Proposer des parcours sur nos métiers et développer les compétences Gares de demain

6. PERFORMANCE ÉCONOMIQUE : ÊTRE DANS UNE DYNAMIQUE DE CROISSANCE DU CHIFFRE D'AFFAIRES ET DE BAISSÉ DES COÛTS

Nous souhaitons être à l'avenir plus directement acteurs des futurs projets commerciaux, qui bénéficieront ainsi davantage à nos clients Entreprises Ferroviaires et Autorités Organisatrices. Chaque typologie d'investissements fera pour cela l'objet d'une recherche d'optimisation et d'industrialisation pour en réduire le coût. Enfin, l'effort de productivité sur les charges d'exploitation sera bien entendu poursuivi.

Notre ambition :

- Développer notre chiffre d'affaires et les revenus commerciaux et immobiliers via de grands projets, avec nos filiales Retail & Connexions et AREP.
- Avoir une vision pour chaque actif et optimiser l'efficacité et le coût de chaque investissement.
- Intégrer la frugalité dans nos modes de fonctionnement. Réduire les charges de gestion des gares et des sièges.
- Diversifier et chercher de nouvelles sources de financement publiques et privées.

Chacune de ces actions vise à limiter ou réduire l'impact sur les charges et donc in fine sur la tarification, qui doit elle-même évoluer significativement sur les années à venir.

4. UN GESTIONNAIRE NATIONAL DES GARES AU SERVICE DE L'INTERET GENERAL, POUR DONNER ENVIE DE GARE

La « raison d'être » du gestionnaire des gares est d'être au service des transporteurs de tous les modes, des collectivités et des voyageurs. Une gare, quelle qu'elle soit, concentre toujours une surintensité de flux de voyageurs et visiteurs qui, mieux valorisée, doit participer à la rénovation urbaine en France, augmenter l'attractivité des transports publics et améliorer le quotidien de tous les voyageurs, visiteurs et riverains de la gare.

La mission de gestionnaire national des gares dans un système ouvert à la concurrence implique d'assurer l'exploitation quotidienne, l'entretien et la rénovation des 3000 gares françaises, en assurant un traitement neutre et non discriminatoire de toutes les demandes des transporteurs. Cette mission a été renforcée dans le cadre de la loi pour un nouveau pacte ferroviaire, en créant au 1er janvier 2020 un gestionnaire unifié des gares, filiale du gestionnaire d'infrastructure SNCF Réseau.

A la fois lieu de transit pour les clients ferroviaires et espaces de vie appelés à drainer une clientèle plus large, les gares sont un moteur économique important pour les territoires.

Ci-dessous, quelques chiffres (année 2023) à l'appui :

CHIFFRES CLES DE SNCF GARES & CONNEXIONS



3 000 gares



180 000 M² de Commerces



10 millions de M²



10 millions de visiteurs / jour



4 700 collaborateurs (y.c. filiales)

~24 000 agents œuvrant en gares



1,6 Md € de chiffre



Investissements

1106 M€ tous fonds

450 M€ fonds propres



922 M€ de péages



221 M€ de revenus

La mission de gestionnaire de gares impose également la prise en compte d'autres principes d'intérêt général :

- La participation à l'effort de sécurisation des biens et des personnes
- Le maintien d'un effort de péréquation entre les territoires
- Une gestion maîtrisée et active,
- Une politique d'investissement volontariste

5. CADRE REGLEMENTAIRE DU DRG ET DEFINITION DES SERVICES

5.1 DISPOSITIONS GENERALES DU DRG

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), et au décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 modifié par les décrets n°2016-1468 du 28 octobre 2016 et n°2021-776 du 16 juin 2021. Cet article précise 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 [...] ».

L'objet du Document de Référence des Gares (DRG) est de présenter les grands principes qui régissent, pour l'horaire de service 2023, les relations entre le gestionnaire unifié des gares et les entreprises ferroviaires et candidats 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 et à bénéficier des services fournis en gare, conformément aux dispositions des décrets n° 2003-194, 2006-1279, 2010-708, 2012-70, 2016-1468 et 2021-776, et celles du Code des Transports.

Ce document précise les prestations régulées rendues en 2025 dans les gares ouvertes au service ferroviaire de voyageurs (cf. liste en annexe A0.1), le contenu des prestations fournies et les conditions dans lesquelles elles sont rendues. Le montant des redevances applicables est détaillé en annexe 1.1. Ces redevances correspondent aux charges prévisionnelles sur la période d'ouverture de ces gares (cf. horaires d'ouverture en annexe A5) et n'incluent pas la prise en charge d'éventuels coûts supplémentaires liés à une demande d'extension/de modification de ces horaires d'ouverture par une entreprise ferroviaire ou un candidat.

Compte tenu du regroupement des patrimoines en gares de Gares & Connexions et SNCF Réseau au 1^{er} janvier 2020 au sein de SNCF Gares & Connexions, filiale à 100% de SNCF Réseau, et du regroupement associé à la responsabilité des prestations, ce document présente un barème unique de redevances, dus par tout transporteur ou candidat, à l'exception des prestations relevant du gestionnaire d'infrastructure, qui restent intégrées dans le DRR 2022 (conformément à l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union Européenne du 10 juillet 2019 dans l'affaire C-210/18), quand bien même la réalisation de tout ou partie de ces prestations peut être déléguée à SNCF Gares & Connexions.

5.1.1 DUREE D'APPLICATION

Ce document s'applique sur l'horaire de service 2025, qui débute le 15 décembre 2024 à 00:00 et se termine le 13 décembre 2024 à 24:00.

Le caractère exécutoire des redevances est subordonné à l'avis conforme de l'ART, conformément au II de l'article L. 2133-5 du code des transports.

Les redevances mentionnées dans le présent document et ses différentes parties s'entendent hors TVA. Elles sont exprimées en euros (€).

5.1.2 PERIODES D'OUVERTURE DU RFN

Les horaires d'ouverture des points d'arrêts desservis par les circulations voyageurs sont ceux des lignes qui les desservent.

Le tableau des horaires d'ouverture du réseau ferré national pour le service voyageurs indique les horaires d'ouverture :

- de tous les postes du réseau ferré national,
- des sections de lignes « voyageurs ».

Des plages d'ouvertures supplémentaires peuvent être demandées à l'adresse mail guichet.gares@sncf.fr (cf. annexe A15 pour formulaire-type). Les modalités de tarification et de facturation de ces ouvertures supplémentaires sont décrites dans le Document de Référence du Réseau.

Les conditions d'utilisation et les conditions générales d'accès en gares sont précisées en annexe A9&A10.

5.1.3 INDISPONIBILITE DES INSTALLATIONS

U. Construction - Aménagements – Maintenance programmée

Le gestionnaire de gare peut être amené, pour effectuer des travaux de construction, d'aménagement ou de maintenance sur ses installations, à ne pas mettre à disposition temporairement certains composants de ses prestations.

Si ces travaux sont de nature à perturber significativement le fonctionnement de la gare, le gestionnaire de gare s'engage à prévenir l'entreprise ferroviaire avant le démarrage de ces travaux, dès qu'il a connaissance de leur calendrier, et à lui indiquer leurs durées prévisibles. Le gestionnaire de gare recherche avec les parties, chaque fois que cela est possible au plan technico-économique, une solution visant à minimiser les impacts pour l'ensemble des entreprises ferroviaires.

V. Remise en état non programmée

En cas de défaillance d'une installation empêchant son utilisation, dans des conditions normales de fonctionnement, le gestionnaire de gare peut être contraint sans préavis de fermer celle-ci au public (notamment des escaliers mécaniques ou des ascenseurs, des accès, etc.) pendant le temps nécessaire à sa remise en état. Le gestionnaire de gare s'engage à informer sur les délais de remise en service des installations.

W. 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.

5.1.4 HYPOTHESES RELATIVES A LA DEMANDE DE PRESTATIONS

Les redevances sont établies sur la base d'une projection de l'évolution des charges et du niveau d'activité.

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

Les perspectives de développement du trafic ferroviaire ont été établies sur la base des informations communiquées par les transporteurs.

Pour ce qui est de la prestation de base, la demande prise en compte pour 2025 s'élève à hauteur de 44,3 millions de départs de trains commerciaux (cf. annexe A1.2), chiffres en hausse de +1,7% par rapport à la prévision de départs-trains retenue pour l'élaboration du DRG 2024.

S'agissant de la prestation d'assistance PSH / PMR, le nombre de prestations prévisionnelles retenues est de 984 milliers d'unités d'œuvre, en baisse de 1,6% par rapport aux prévisions prises en compte dans le DRG 2024.

Pour la prestation de portes d'embarquement, le nombre de passages prévisionnels s'établit à 61,7 millions, en phase avec le réel constaté sur l'exercice 2023.

Pour la prestation de plateforme téléphonique unique, le nombre prévisionnel d'appels est revu à la baisse (-18%) par rapport aux prévisions prises en compte dans le DRG 2024, qui correspondait à la première année de mise en service de cette nouvelle prestation.

5.2 DEFINITION DES PRESTATIONS ET SERVICES EN GARES

Suivant les termes du décret n°2012-070, modifié par le décret n°2016-1468, les prestations dont les redevances font l'objet du présent document sont :

❖ Les prestations qui relèvent du service de base :

- La prestation dite « de base », qui comprend notamment l'usage des installations aménagées pour la réception des passagers et du public jusqu'au train (donc la gestion courante et la maintenance des dites installations) ainsi que les services d'accueil, d'information et d'orientation des passagers ; depuis la réforme ferroviaire regroupant au 1^{er} janvier 2020 le patrimoine et les services de Gares & Connexions et de SNCF Réseau au sein d'une même entité juridique, SNCF Gares & Connexions, nous utilisons désormais le terme de « prestation de base unifiée »
- La prestation d'assistance aux passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite
- La prestation de plateforme téléphonique unique, permettant notamment la réservation de la prestation précédente,
- La prestation dite « Transmanche » pour les trains utilisant le tunnel sous la Manche,
- La prestation de mise à disposition des portes d'embarquement,
- La prestation de retraitement des déchets,
- La mise à disposition d'espaces en gare destinés à la vente de titres de transports ferroviaires (*).

Ces prestations font chacune l'objet d'une tarification distincte et sont indiquées séparément dans les factures.

❖ Les prestations qui relèvent des « prestations de base sur devis » (*) :

Ces prestations, telles que la mise à disposition d'espaces pour des activités autres que celles liées à la vente de billets et directement liées au service ferroviaire (exemple : locaux de coupure du personnel roulant et locaux nécessaires à l'exploitation d'une Entreprise Ferroviaire : avitaillement, nettoyage des trains, location de bureaux, etc.) doivent faire l'objet d'une demande ad hoc auprès de SNCF Gares & Connexions qui établira alors un devis. Toute personne intéressée par ces prestations peut s'adresser au GGEF (Guichet d'accès aux gares pour les Entreprises Ferroviaires).

() Outre les éventuels travaux d'aménagement à la charge du locataire (cf. principes tarifaires définis au 1.6 de l'annexe A3.2), l'utilisation de ces espaces relève de l'application des loyers régulés dont les tarifs annuels au m² figurent pour chaque gare à l'annexe A2.*

❖ Les prestations dites « complémentaires » au regard de la nomenclature définie par l'annexe II de la directive n°2012/34/UE, également établies sur devis : dans le cas des gares, il s'agit de la mise à disposition d'installations de préchauffage des rames lorsqu'elles existent.

Pour mémoire, les redevances de ce DRG concernent uniquement la partie des gares considérée comme installations de services, après détournage des actifs et des prestations qui doivent être considérés comme relevant de l'infrastructure ferroviaire. Les modalités de redevance liées à cette infrastructure ferroviaire sont présentées dans le DRR de SNCF Réseau.

5.2.1 PRESTATION DE BASE UNIFIEE

La prestation de base unifiée, globale et indivisible, comprend un socle de services indissociables, fournis à tout transporteur présent en gare, dans le cadre d'un contrat d'accès à la gare. Cette prestation de base unifiée 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.

En cas de demande d'une entreprise ferroviaire d'augmenter de façon temporaire les horaires d'ouverture d'une gare (par exemple dans le cadre d'événements festifs type fête de la musique, festivals, etc.), la demande doit être réalisée *a minima* 3 mois avant la période concernée au guichet.gares@sncf.fr. Cette demande sera étudiée avec les équipes de la gare et un devis sera réalisé (paiement par l'EF du coût engendré par l'augmentation de l'amplitude d'ouverture sur la période demandée).

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 fréquentées par plusieurs transporteurs est disponible en annexe A5.

La consistance des services pour les autres gares ainsi que les mises à jour sont disponibles sur demande auprès du guichet gares dans les quarante jours suivant la demande, portant sur les gares pour lesquelles le demandeur envisage un projet de dessertes ou une réponse à un appel d'offres.

La prestation de base comporte :

1. 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 :

- Les surfaces communes de circulation des voyageurs, espaces et salles d'attente communs, quais,
- Le mobilier de gare (bancs, sièges, poubelles, etc.),
- Les équipements et installations destinés à la circulation des flux voyageurs (passerelles, souterrains, escaliers et escaliers mécaniques, ascenseurs, portes automatiques, trottoirs roulants, chemins d'accès, etc.), y compris les équipements visant à permettre l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

2. 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 (cf. annexe A7).

3. L'accueil des clients et la mise à disposition de l'information collective des voyageurs en gare

Cette information est, selon les gares (cf. annexe A6) :

- 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 afin 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 ;
- Les informations multimodales :
 - L'information dynamique sur écran (pour les très grandes gares et 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 sur fiches horaires, fournie par les entreprises ferroviaires (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, national, 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 personnel) ne comportent pas systématiquement d'information dynamique.

Les principes de la signalétique en gare

L'ensemble des entreprises ferroviaires 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. Néanmoins, lorsque la configuration de la gare rend nécessaire un traitement spécifique de la signalétique, SNCF GARES & CONNEXIONS s'engage à veiller à l'équité de traitement des Entreprises Ferroviaires présentes dans la gare.

4. Les missions d'orientation dans la gare et l'information sur les services présents en gare, sur l'intermodalité et sur la desserte ferroviaire de la gare

Le contenu de ces missions 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'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.

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 (cf. annexe A8) et d'adapter le cas échéant les conditions de production, coordonner l'intervention éventuelle des services extérieurs.

6. La gestion de site, propreté, sûreté et sécurité dans le cadre de la gestion de la gare en tant qu'Etablissement Recevant du Public (ERP).

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 ;
- Assure la gestion des déchets issus tant des clients que des transporteurs et des différents occupants de la gare (ramassage des poubelles situées sur les zones accessibles au public, collecte et évacuation des déchets¹) ;

¹ A noter qu'un pré-tri des déchets peut être exigé auprès des transporteurs dans certaines gares, s'agissant des déchets issus de leurs trains s'ils sont remis en gare à SNCF Gares & Connexions ou à leurs délégataires, et que dans les quelques cas où il existe, le retraitement (post-tri) des déchets, non compris dans les coûts de la prestation de base, fait l'objet d'une facturation spécifique fonction de l'évaluation des quantités de déchets produites par chaque entreprise ferroviaire, au même titre que les autres occupants concernés de la gare (commerçants, locataires etc.). Cette tarification spécifique est décrite dans le présent DRG.

- Déclenche les interventions techniques (maintenance et nettoyage) en cas d'incident ou de dysfonctionnement ;
- Surveille le site et, en cas de dysfonctionnement ou en cas de sollicitation de l'occupant, prend les mesures immédiates ou fait intervenir les acteurs concernés (agents de la sécurité, police, SUGE, Pompiers, ...).

7. 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.

Ces services, inclus dans la prestation de base unifiée, peuvent selon leur utilisation spécifique par le public faire l'objet d'un paiement par l'utilisateur final. Dans cette hypothèse, selon le cas, les coûts et les recettes sont soit incluses en totalité dans le calcul de la prestation de base unifiée, soit intégrés sous la forme d'un solde net de charges ou de recettes.

A noter que les objets trouvés et le wifi sont des prestations non facturées à l'utilisateur, de par leur caractère essentiel et d'usage général au profit des clients de l'ensemble des transporteurs. Il en est de même pour la majorité des toilettes en gares qui sont gratuites pour les voyageurs ferroviaires. Les consignes, qui n'ont pas ce caractère d'usage général, font en revanche l'objet d'un paiement par l'utilisateur.

5.2.2 SERVICES D'INFORMATION/ RESERVATION ET D'ASSISTANCE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (PSH) OU A MOBILITES REDUITE (PMR)

Service d'information et de réservation des services d'assistance aux PSH et PMR

Depuis 2024, SNCF Gares & Connexions assure la réservation des prestations d'assistance et de substitution à l'intention des Personnes en Situation de Handicap (PSH) et Personnes à Mobilité Réduite (PMR) via une plateforme de réservation, conformément à l'article 28 de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM), précisée par le décret n°2021-1124 du 27 août 2021. Cette Plateforme d'information/réservation (« ci-après la Plateforme Unique ») a notamment pour mission de traiter les réservations pour tous les trajets effectués (partiellement ou totalement) sur le réseau ferré national français. Elle est le point d'entrée unique et obligatoire de réservation des prestations à l'attention de l'ensemble des usagers en situation de Handicap (PSH) et Personnes à Mobilité Réduite (PMR).

La plateforme unique assure la réservation :

- X. de la prestation d'assistance en gare aux voyageurs PSH/PMR, telle que définie à l'article 4.2.2.2, et réalisée soit par SNCF Gares & Connexions, soit par les Entreprises ferroviaires pour leur propre compte, soit par une autorité organisatrice de mobilité.
- Y. des services d'assistance en gare complémentaires relevant de la politique servicielle de l'Entreprise Ferroviaire (notamment une offre de transport de substitution de gare à gare).

La plateforme unique a également pour missions :

- Z. d'informer les clients des Entreprises ferroviaires sur les services dont elle gère la réservation,
- AA. de gérer les demandes de modification ou d'annulation de ces prestations,
- BB. de gérer les clients dont la prestation d'assistance est impactée par un aléa, avant le départ ou pendant le voyage, en lien avec les centres opérationnels des gares,
- CC. de traiter les réclamations relatives aux réservations ou prestations d'assistance délivrées.

Les missions de la plateforme unique, les modalités d'accès à la plateforme, les conditions de réservation des prestations ainsi que les modalités de traitement de ces demandes sont détaillées dans l'Annexe 12A.

Service d'assistance aux voyageurs PSH et PMR en gare

Chaque entreprise ferroviaire est responsable d'assurer le bon embarquement et débarquement de ses clients dans ses trains en gare.

Lorsqu'elle n'est pas fournie par l'Entreprise Ferroviaire ou prise en charge par l'Autorité Organisatrice de Transports, cette assistance est délivrée par SNCF Gares & Connexions (i) pendant les heures de présence des personnels en contact avec le public et dans les gares où l'Entreprise Ferroviaire assure une desserte ferroviaire ainsi que (ii) dans les gares du Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda d'accessibilité programmée (SDNA-ADAP), du premier au dernier train des services ferroviaires effectuant une desserte nationale ou internationale.

Il est entendu par « agents en contact avec le public » les agents dont les missions en contact clientèle prédominent dans une gare dédiée. Cette assistance est due pendant les horaires de présence de ces personnels en contact avec le public, qu'il s'agisse de personnel du gestionnaire de gare ou mandaté par lui ou de personnels d'une entreprise ferroviaire ou mandaté par elle.

Lorsque l'EF souhaite recourir au service de SNCF Gares & Connexions, elle l'informe au plus tard en décembre de l'année précédant le début du service concerné. A défaut, il sera considéré que l'Entreprise Ferroviaire réalisera la prestation pour son propre compte. La décision de l'Entreprise ferroviaire est reconduite tacitement sauf avis contraire de cette dernière officiellement transmis à SNCF Gares & Connexions dans les délais impartis (au plus tard au mois de décembre de l'année précédant le service concerné).

L'Annexe 12B détaille les conditions d'utilisation et de réalisation du service d'assistance PSH/PMR.

5.2.3 PRESTATION TRANSMANCHE

Le franchissement du tunnel sous la Manche impose des contraintes particulières aux entreprises ferroviaires 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 entreprises ferroviaires concernées.

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

Pour répondre à ces contraintes, des surfaces et des locaux sont dédiées au trafic Transmanche dans les gares aujourd'hui concernées par cette desserte (voir la liste des gares concernées en annexe A1.1). 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.

Le gestionnaire des gares organise en conséquence une prestation dite « Transmanche » au titre de laquelle il est responsable de la mise en place des mesures de sûreté lors de l'embarquement en gare des personnes et des biens. Une prestation de contrôle sûreté des voyageurs et de leurs bagages, placée sous la supervision du service des douanes, est ainsi assurée par un prestataire privé au moyen d'appareils mis à disposition par le gestionnaire des gares. En outre, la prestation inclut un nouveau dispositif de contrôle pour les voyageurs non ressortissants de l'Union Européenne (EES – Entry Exit System) qui nécessite l'installation de nouveaux équipements (mise en œuvre courant 2024).

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.

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 entreprises ferroviaires doivent compléter, pour ce qui les concerne, le dispositif de la prestation Transmanche afin de respecter l'ensemble des normes et procédures édictées par la Commission Intergouvernementale responsable de la sécurité du tunnel sous la Manche. La mise en sûreté des rames en stationnement et en sortie de dépôt est du ressort de l'entreprise ferroviaire.

Dans chacune des gares concernées, cette prestation Transmanche forme un tout indivisible bénéficiant à l'ensemble des entreprises ferroviaires souhaitant emprunter le tunnel sous la Manche au départ de la gare, et à elles seules. D'éventuelles prestations supplémentaires sollicitées par une entreprise ferroviaire concernée (par exemple pour la gestion de situation opérationnelle récurrente ou d'aléas) feront l'objet de contrats ad hoc et de facturations complémentaires.

Le gestionnaire des gares dimensionne les installations adaptées à chacune des gares concernées. A cette fin, le gestionnaire des gares, 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.

5.2.4 PRESTATION DE MISE A DISPOSITION DES PORTES D'EMBARQUEMENT

Dans le cadre d'une évolution du besoin des entreprises ferroviaires, le gestionnaire des gares propose depuis le 1er janvier 2019 une nouvelle prestation d'utilisation de portes d'embarquements, permettant le contrôle automatisé des titres de transport dans certaines gares, pour tous les transporteurs qui en feront la demande. La liste des gares concernées est précisée en annexe A0.1 et les consignes d'embarquement sont quant à elles répertoriées dans l'annexe A13.

Cette prestation relève du service de base mais elle reste facultative et ne sera facturée qu'aux seuls utilisateurs de ce nouveau service dans les gares qui ne sont pas intégralement équipées.

La prestation comprend la mise à disposition des équipements et le système d'information associé, permettant la lecture des titres de transport avec code barre 2D normalisé notamment. Les développements nécessaires à la prise en compte de titres de transport spécifiques seront à la charge du demandeur.

En outre, depuis l'horaire de service 2022, dans le cadre de la prestation d'embarquement, SNCF Gares & Connexions généralise la prestation de télé-opération. Pour les transporteurs utilisateurs ne disposant pas d'équipe embarquement en gare, cette prestation permet une assistance à distance auprès des voyageurs ayant des difficultés lors de la validation de leur titre de transport aux portes d'embarquement. Ce dispositif intègre l'assistance d'un téléopérateur, joignable par une visiophonie déployée à proximité des portes d'embarquement. La télé-opération est déjà utilisée sur 3 gares (Marseille St Charles, Marseille Blancarde et Nice) mais peut être dupliquée au sein des autres gares équipées de portes d'embarquement, en fonction des besoins.

Toute nouvelle demande d'utilisation ou de déploiement de la télé-opération fera l'objet d'une étude de faisabilité et le coût de la prestation télé-opération s'établira sur devis, dans le respect du périmètre de gestion et de l'estimation du nombre de passagers embarqués dans la gare considérée.

5.2.5 PRESTATION DE RETRAITEMENT DES DECHETS

Cette prestation pour le DRG 2025 reste limitée aux gares de Paris Nord, Paris Est, Paris-Lyon/Bercy et Paris-Montparnasse. Elle vise à :

- DD. Se conformer aux objectifs de la loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte ;
- EE. Se conformer à l'arrêté du 18 juillet 2018 relatif à l'attestation des « déchets 5 flux » mentionnée à l'article D. 543-284 du code de l'environnement ;
- FF. Diminuer le volume des Déchets Industriels Banals (« DIB ») afin de limiter le montant de la Taxe Générale sur les Activités Polluantes (« TGAP »), différente selon la performance du traitement des déchets, mais appelée à une augmentation régulière depuis celle initiée en janvier 2021, en application du principe du « Pollueur -Payeur », dans l'hypothèse où certaines matières n'auraient pas été séparées en amont (papier, carton, ferraille, bois, biodéchets...).

La tarification 2025 est calculée sur la base d'une estimation des quantités de déchets produites par chaque catégorie de clients (commerces, bureaux, entreprises ferroviaires), à partir de mesures effectuées au préalable.

Les entreprises ferroviaires souhaitant apporter leurs déchets (valorisables et non-valorisables) dans une ou plusieurs de ces quatre gares sont invités à se rapprocher du Guichet Gares pour exprimer leurs demandes.

5.2.6 MISE A DISPOSITION D'ESPACES OU DE LOCAUX ADAPTES A LA REALISATION DES OPERATIONS DE VENTE DE TITRES POUR LES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE

Les entreprises ferroviaires 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.

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

Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du transport de voyageur et afin que les différentes billetteries soient regroupées en gare dans une logique de simplicité pour les voyageurs, SNCF Gares & Connexions se réserve le droit de définir dans chaque gare un emplacement unique en capacité d'accueillir la totalité des espaces de vente de tous les transporteurs actuels et futurs. Cet espace est choisi afin d'optimiser le parcours des voyageurs en gare, quels que soient le transporteur et le quai de départ de son train.

L'occupation d'espaces en gare fait l'objet d'un contrat spécifique avec SNCF Gares & Connexions.

Ce contrat n'est pas un bail commercial, mais 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. Il fait en outre l'objet d'une facturation distincte de la prestation de base unifiée.

5.2.7 MISE A DISPOSITION D'ESPACES OU DE LOCAUX AUTRES QUE CEUX DESTINES A LA VENTE DE BILLETS

Dans le cadre des prestations régulées, les entreprises ferroviaires 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 (cf. annexe A11) :

- 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 au gestionnaire de la gare 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.

Ces occupations font l'objet d'un contrat spécifique avec le gestionnaire des gares.

Ce contrat n'est pas un bail commercial, mais une convention d'occupation du domaine public, et il 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.

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

Il est à noter que la mise à disposition d'espaces en gare pour les « salons grands voyageurs » ou « Lounge » ne fait pas l'objet de redevances régulées au sens des textes en vigueur. La tarification non régulée applicable est communiquée sur simple demande auprès du guichet gares. Néanmoins, dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, des dispositions similaires à celles précisées pour les espaces de ventes pourront être mises en œuvre à l'occasion du renouvellement ou des nouvelles conventions pour ce type d'occupation.

5.2.8 PRINCIPES COMMUNS A LA MISE A DISPOSITION DE LOCAUX

Toute demande d'espace sera à adresser au Guichet Gares aussitôt que possible, en fonction de la date souhaitée de mise à disposition et en tenant compte du délai requis par la remise des dossiers d'aménagement d'éventuels travaux (compter environ 9 mois en cas de travaux nécessaires). Si un espace correspondant à la demande de l'Entreprise Ferroviaire s'avère disponible, le Guichet Gares transmettra une proposition qui sera soumise à engagement des deux parties en cas d'acceptation par l'entreprise ferroviaire.

Toute demande de recherche d'espaces ou de locaux, qu'il s'agisse d'une première installation ou d'un déménagement, doit être faite avec le formulaire de demande de locaux.

5.2.9 INSTALLATIONS SPECIFIQUES

Certaines gares disposent d'installations spécifiques qui, du fait de leurs implantations historiques et non systématiques, ne font pas partie de la prestation de base unifiée.

La mise à disposition des installations existantes est conditionnée à la prise en charge par le(s) demandeur(s) des coûts de maintenance préventive et corrective, ainsi que, s'il y a lieu, des

coûts de renouvellement/régénération. Les principes tarifaires concernant ces installations sont définis au 1.7 de l'annexe A3.2.

Les installations concernées sont de deux types :

- Préchauffage/climatisation des rames via des prises de pré-conditionnement

Les installations de préchauffage en gare constituent une prestation complémentaire sur devis qui permet aux transporteurs qui le souhaitent de transférer de l'énergie électrique aux rames de voyageurs présentes en gare, afin de les mettre en confort climatique : les préchauffer en hiver ou les climatiser en été.

- Bouches à eau

Ces bouches, lorsqu'elles existent, permettent d'assurer le remplissage en eau du train, en particulier pour permettre la bonne utilisation des toilettes.

Les demandes des entreprises ferroviaires 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 et de la disponibilité des installations. Au préalable, le gestionnaire des gares fournit à la demande des entreprises ferroviaires 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 de ces installations et à la levée de la protection sur celles-ci sont à effectuer par le personnel de l'entreprise ferroviaire, sous sa propre responsabilité. Au préalable, le gestionnaire des gares remet à l'entreprise ferroviaire la documentation technique nécessaire relative à l'utilisation de ces équipements sur les sites concernés.

5.2.10 PRESTATIONS POUVANT ETRE FOURNIES PAR SNCF RESEAU

Selon la disponibilité des agents des Établissements Infrastructure Circulation (EIC), SNCF Réseau peut proposer des prestations d'accueil spécifiques aux transporteurs en gares de voyageurs :

- **Accueil spécifique au train** : présence d'un agent au moment de l'embarquement ou du débarquement afin d'accueillir et d'informer les voyageurs pour le compte de l'entreprise ferroviaire (en appui du personnel de l'EF ou par délégation de celle-ci) ;
- **Mise en œuvre de dispositifs de prise en charge particuliers** : bons taxis, bons hôtels, accueil groupe, distribution de plateau repas...

6. PRINCIPES GENERAUX DU CALCUL TARIFAIRE

La tarification présentée dans ce document s'inscrit dans le cadre réglementaire du décret n°2012-70, modifié par les décrets n°2016-1468 et n°2021-776.

Certains principes structurants de la tarification des redevances des gares de voyageurs demeurent donc inchangés depuis le premier DRG, établi pour l'horaire de service 2014.

6.1 UNE TARIFICATION STRICTEMENT BASEE SUR LES COÛTS

La tarification des redevances pour les prestations régulées est fondée sur une stricte couverture des coûts. Cela signifie que le niveau d'une redevance est égal à la somme des coûts correspondant à la réalisation de cette prestation, auquel on ajoute un bénéfice qui doit être « raisonnable » selon la loi et dont les modalités de détermination sont très précisément encadrées.

La maille de calcul est appelée le « périmètre de gestion » (cf. annexe A0.2). Un périmètre de gestion est constitué d'une ou plusieurs gares et il peut y avoir jusqu'à plusieurs centaines de gares dans un périmètre de gestion. Le tarif doit strictement couvrir les coûts d'un périmètre de gestion, de façon totalement étanche avec les coûts d'un autre périmètre de gestion : aucune mutualisation ou péréquation n'est autorisée entre périmètres de gestion.

La redevance de la prestation de base unifiée est déterminée en divisant le total des coûts du périmètre de gestion par le nombre de départs-trains prévus dans ce périmètre de gestion (modulé le cas échéant selon les différents types de train conventionné / open access), modulation déclinée selon quatre grandes catégories de gares (les TGA, les gares A, les gares B et les gares C).

6.2 CALCUL DES CHARGES

Les coûts retenus sont classés en deux grandes catégories (cf. annexe A3.1) :

- Les charges dites d'investissements, correspondant aux dotations aux amortissements, à la rémunération des capitaux investis par le gestionnaire des gares ainsi que les frais d'émergence et de maîtrise d'ouvrage associés.
- Les charges dites d'exploitation (ex : coût des contrats de nettoyage, charges salariales) ;

La rémunération des capitaux investis correspond d'une part à la couverture des charges financières pour les emprunts nécessaires ainsi que la rémunération des capitaux propres investis. Les charges d'exploitation sont refacturées sans marge. La rémunération des capitaux propres constitue donc le seul bénéfice du gestionnaire des gares pour la réalisation des prestations régulées (qualifié de « bénéfice raisonnable » par les textes en vigueur).

La rémunération des capitaux investis est calculée en multipliant un taux (appelé CMPC ou WACC²) par la valeur nette comptable des actifs de chaque périmètre de gestion. La valeur du CMPC est approuvée par l'ART dans le cadre de son avis conforme sur la tarification du DRG.

Le niveau du CMPC doit permettre au gestionnaire des gares de réaliser un bénéfice raisonnable en contrepartie de la fourniture des prestations régulées et ainsi d'assurer le financement pérenne de ses investissements.

6.3 VENTILATION DES COÛTS ENTRE ACTIVITES REGULEES ET NON REGULEES

Plusieurs activités, régulées et non régulées, cohabitent dans les gares de voyageurs.

² Coût Moyen Pondéré du Capital ou Weighted Average Cost of capital

L'article 3-I du décret n°2012-70 dispose que les charges communes correspondant à la réalisation des différentes prestations doivent être affectées conformément à la quote-part des charges communes liées à la réalisation des prestations régulées.

Deux clefs de répartition des charges communes sont principalement utilisées :

- La part de la surface totale de la gare, pour ventiler les charges de gros entretien par exemple ;
- La part de la surface de la gare ouverte au public (ou zone cœur de gare), pour répartir les charges de gardiennage par exemple.

6.4 TARIFICATION REGULEE DE L'OCCUPATION DES ESPACES EN GARE

Les redevances d'occupation pour les espaces en gare destinés à des activités régulées au sens du décret n°2012-70 modifié sont établies suivant les modalités décrites ci-après (cf. barème en annexe A2).

Ces redevances comprennent une part de prix de marché et une part des coûts de revient (charges d'exploitation et de capital allouées à ces espaces). Les prix, gare par gare, sont modulés à l'intérieur de certaines gares suivant leur emplacement.

La proportion de prix de marché et de coût de revient a été définie de façon à optimiser la couverture des charges des loyers régulés, tout en limitant la hausse des loyers susceptible d'entraîner un effet d'éviction : elle s'établit à 20% du coût de revient et 80% du prix de marché établi selon les modalités établies en annexe 3.2.

Dans le cadre de l'application de ces dispositions, il est précisé que les baux mixtes, correspondant à des activités régulées et non régulées, ne sont pas possibles. La nature des activités exercées doit être établie au préalable, pour définir si elles relèvent d'une activité régulée ou non régulée au sens du décret n°2012-70 modifié. En cas de déclaration erronée, le gestionnaire des gares appliquera rétroactivement sur la totalité de l'espace la redevance d'occupation adaptée (régulée ou non régulée).

Par ailleurs, s'agissant des loyers des automates de ventes de titres de transport ferroviaires et assimilés, la surface forfaitaire retenue à partir du DRG 2025 pour la détermination du loyer s'établit à 2 m² par distributeur. Si le distributeur est implanté sur les quais, la redevance correspondant à l'occupation de cet espace est celle des espaces flux de la zone cœur de gare si elle est définie (tarif espace flux = tarif zone centre gare -50%), ou à défaut des espaces de la zone immobilière.

Pour les activités de ventes mobiles de titre de transport en gare, la surface forfaitaire pour l'établissement des loyers est fixée à 1 m² par agent effectuant cette activité sans utiliser de guichet mobile et à 2 m² par agent utilisant un guichet mobile de vente du transporteur (hors loyer du local du rangement). Ce guichet mobile et son usage doivent être au préalable agréé par le représentant local de SNCF Gares & Connexions (taille, rangement, positionnement, respect des normes de sécurité incendie, ...).

6.5 SYSTEME D'INCITATION FINANCIERE A LA QUALITE DE SERVICE

Le système mis en œuvre est inspiré par les meilleures pratiques d'autres industries régulées et comprend :

- Un mix d'indicateurs de satisfaction et de production ;
- Un mécanisme d'incitation financière se déclenchant au-delà d'un seuil en écart avec l'objectif.

Ces indicateurs sont mesurés et publiés chaque année, pour chaque périmètre de gestion. Lorsqu'il y a plusieurs gares au sein d'un périmètre de gestion, les indicateurs sont publiés gare par gare et c'est la moyenne arithmétique qui est utilisée pour le calcul de l'incitation financière.

Depuis le DRG 2022, chaque indicateur fait l'objet d'une incitation financière dès lors que 5% au moins de gares du périmètre de gestion concerné disposent d'une mesure.

Lorsqu'un indicateur ne peut pas être mesuré sur toutes les gares d'un périmètre de gestion, une éventuelle modification/extension du choix des gares composant l'échantillon mesuré est soumise aux transporteurs et autorités organisatrices concernées.

Le mécanisme d'incitation est calculé sur chacun des périmètres de gestion. Le montant financier en résultant est restitué sur la facture des transporteurs.

Les détails du mécanisme d'incitation financière sont présentés en annexe A4 :

- Modalités de mesure de chaque indicateur ;
- Historique de la mesure des indicateurs proposés ;
- Objectifs ;
- Mécanisme financier.

A la suite de la consultation publique réalisée par SNCF Gares & Connexions en février 2024 sur ce sujet, le DRG 2025 met en œuvre une évolution substantielle des indicateurs de qualité de service, notamment pour répondre aux sujets de préoccupations exprimés par les parties prenantes et pour prendre davantage en compte les avis des clients finaux au travers de la perception « clients » de la qualité (cf. infra).

7. CONSTAT, DIAGNOSTIC ET CIBLE TARIFAIRE

7.1 CONSTAT ET DIAGNOSTIC

La réforme ferroviaire au 1er janvier 2020 a permis une réunification du patrimoine en gare au sein de SNCF Gares & Connexions, filiale à 100% du gestionnaire d'infrastructure du Réseau Ferré National, SNCF Réseau. Cette réunification est le gage d'une gestion intégrée, d'une clarification des responsabilités et d'une meilleure coordination entre les différents projets en gares. Elle permettra une véritable politique d'asset management, une planification plus homogène des investissements dans chaque gare et une meilleure continuité dans le parcours clients et la signalétique associée.

Le DRG 2020 a constitué une première étape de cette réunification, par l'élaboration d'un document technique et tarifaire commun à SNCF Gares & Connexions et SNCF Réseau. Cependant, élaboré en amont de la réforme, il se limitait à juxtaposer pour réunir in fine les tarifications issues des structures de coûts et des organisations de ces deux entités. Le DRG 2021 a été la première véritable opportunité d'établir une tarification unique qui soit davantage le reflet de cette réunification des patrimoines et de ce regroupement des responsabilités.

7.1.1 UN « MUR D'INVESTISSEMENTS » POUR LA PERIODE 2021-2026

La période 2021-2026 est une période charnière, puisque SNCF Gares & Connexions doit faire face à un « mur d'investissements » tiré par ses obligations en matière d'accessibilité, mais aussi par le vieillissement d'installations spécifiques (Grandes Halles Voyageurs notamment).

Dans ce contexte, entre 70 et 90% des investissements sont désormais des investissements contraints.

En outre, les années 2024 et 2025 sont marquées un volume important de mises en service d'investissements, en partie réalisé sur fonds propres, ce qui impacte significativement le DRG 2025 (cf. infra).

7.1.2 UN CADRE REGLEMENTAIRE CONTRAINT

La gestion des gares de voyageurs s'inscrit dans un cadre réglementaire toujours plus dense : régulation et tarification, développement durable et réglementation thermique, nouvelles mobilités (stationnement vélos, etc. ...), droit des voyageurs et accessibilité, possibilité de délégations de gestion. La définition de la cible tarifaire doit intégrer les contraintes liées à ces réglementations et à leurs évolutions prévisibles.

7.1.3 UNE POURSUITE DE LA MAITRISE DES CHARGES D'EXPLOITATION

Alors que certains coûts (notamment ceux liés à la construction) continuent à augmenter significativement, les DRG successifs sont parvenus à la quasi-stabilité des charges d'exploitation des prestations « courantes » prises en compte dans la tarification de la prestation de base. Ces gains de performance bénéficient directement à nos clients Entreprises Ferroviaires et Autorités Organisatrices. Dans le contexte actuel, la poursuite de la maîtrise de nos charges d'exploitation reste un impératif et le fil rouge de notre stratégie pour les années à venir.

Tout comme les DRG précédents, le DRG 2025 tire les fruits de cette stratégie avec une productivité moyenne de 2% sur les charges d'exploitation (hors énergie et nouvelles mises en services), permettant de compenser une large partie de l'inflation.

7.2 CIBLE TARIFAIRE A LONG TERME, EN LIEN AVEC NOTRE POSITIONNEMENT STRATEGIQUE

Sur la base de la perspective cible définie dans le DRG 2021, les DRG 2022 et 2023 ont constitué de premières étapes. Des réflexions sont encore à mener en vue de :

- GG. L'établissement d'une typologie des gares permettant d'harmoniser progressivement les niveaux de services entre gares comparables ;
- HH. La consommation réelle des services en gares lorsque cela est possible à un coût raisonnable.
- II. La qualité du « positionnement » de la gare dans le système de transports.

7.2.1 MIEUX PRENDRE EN COMPTE LES DIFFERENTS INDUCTEURS DE COUTS DANS LE CALCUL DES TARIFS

Depuis le DRG 2022, les inducteurs de coûts liés au nombre de voyageurs ainsi qu'aux surfaces sont pris en compte, en complément du nombre de départs-trains. Les travaux entrepris ont permis une révision de la modulation, qui est reconduite dans le DRG 2025.

Par ailleurs, le DRG 2024 a permis de revoir les clés de répartition entre les activités régulées et non-régulées (lot 2 du programme de travail) pour tenir compte des surfaces de quais dans la répartition des charges (ex : vidéosurveillance qui jusqu'ici était affectée uniquement aux bâtiments et tient désormais compte des surfaces de quais qui en font également l'objet).

Le DRG 2024 a également adapté la modulation des services Transmanche à Paris Gare du Nord et à Lille-Europe pour la prestation de base unifiée, pour tenir compte de l'existence dans ces deux gares d'un Terminal Transmanche assurant des prestations de même nature que celles déjà intégrées dans la prestation de base.

7.2.2 ETABLIR UNE TYPOLOGIE DES GARES PERMETTANT D'HARMONISER PROGRESSIVEMENT LES NIVEAUX DE SERVICES ENTRE GARES COMPARABLES

Pour que la tarification offre à terme un meilleur reflet des niveaux de service offerts dans les gares, le sujet est traité à trois niveaux :

JJ. Identification des gares ayant la plus forte probabilité, à l'avenir, d'être utilisées simultanément par plusieurs entreprises ferroviaires en concurrence ;

KK. Classification des gares selon une typologie définie, permettant d'associer un (ou deux) niveau(x) de service à cette typologie, tenant compte des besoins, des coûts et d'un rapport coûts/bénéfices largement lié au nombre de voyageurs bénéficiant de ces services ;

LL. A terme, si les évolutions réglementaires le permettent, évolution des périmètres de gestion (58 en 2022), en regroupant les gares concernées au sein de périmètres de gestion cohérents par rapport à la classification opérée.

Pour la classification des gares (hors IDF), la réflexion portera sur un rapprochement avec la segmentation marketing des gares, qui comprend cinq catégories de gares, auxquelles nous pourrions ainsi associer un niveau de service correspondant :

MM. Gares Hubs : ces gares sont caractérisées par des flux très importants, par des connexions à plusieurs réseaux (international, national, régional, urbain), et par des espaces vastes et souvent complexes.

NN. Gares Villes : ce sont les gares de maillage secondaire du réseau, situées au cœur des villes, et caractérisées par des espaces à taille humaine, plus faciles à appréhender, et à densité de flux plus limitée. On pourra ensuite distinguer les gares villes d'intérêt national (multi-transporteurs) et les gares villes d'intérêt régional (mono-transporteurs).

OO. Gares LGV : ce sont les gares TGV situées en périphérie sur une Ligne à Grande Vitesse, et dont la finalité première est de faire bénéficier la zone desservie des bénéfices de la grande vitesse ; elles peuvent être à fort trafic ou à trafic plus modéré, et certaines d'entre elles peuvent disposer d'une possibilité de correspondance avec un train régional.

PP. Gares de proximité : il s'agit des gares régionales, de taille plus modeste que les gares villes, mais disposant néanmoins de personnel.

QQ. Haltes : il s'agit des gares sans personnel.

Cette typologie établie, SNCF Gares & Connexions a travaillé à son association avec une définition des services associés pour chacune des catégories de gares ainsi définies, dans une logique de démarche marketing et de réponse aux besoins des clients. Sur cette base, nous disposons d'une cible en termes de contenu et de niveau de services pour chacune des catégories. L'objectif est de pouvoir harmoniser progressivement ces services. Nous considérons en effet que pour un client fréquentant plusieurs gares au cours de ses voyages, cette politique serait un facteur de lisibilité et d'attractivité de notre offre : il s'y retrouvera ainsi plus facilement.

Pour des raisons historiques, et dans une volonté de limiter les coûts, compte tenu du nombre de gares sur l'ensemble du territoire, on peut constater une certaine hétérogénéité des prestations et services rendus au titre de la prestation de base, même dans les gares présentant des caractéristiques proches.

Grâce au travail réalisé et pouvant désormais associer un objectif de niveau de service par catégorie de gares (équipements et services à destination des voyageurs, qualité des zones de flux et d'attente, ...), nous disposons désormais d'une cible en termes de contenu plus précis de la prestation de base, qui servira à éclairer les choix d'investissement et de dépenses, tenant compte des écarts entre l'objectif cible et la situation constatée, de façon à amorcer un rapprochement progressif vers les cibles de services ainsi définies. La mise en œuvre du cheminement vers cette cible se fera bien entendu dans le respect des contraintes budgétaires et de l'objectif d'une évolution maîtrisée de la tarification.

S'agissant des gares d'intérêt régional et local, l'intention de SNCF Gares & Connexions est bien entendu d'associer les régions à la démarche, et de définir avec elles la consistance des services et le niveau de qualité attendu dans le cadre de contrats de performance conclus avec elles. Un travail spécifique a également été conduit pour l'Ile de France.

Pour autant, l'alignement de la segmentation du DRG et de la segmentation marketing précédemment décrite nécessiterait une évolution de la réglementation.

8. PROGRAMME DE TRAVAIL EN COURS

Pour mener à bien la réforme tarifaire évoquée ci-dessus, et pour prolonger les évolutions amorcées dans la tarification 2021, nous menons depuis un programme de travail, en lien étroit avec le Régulateur.

Les enjeux de cette réforme sont en effet multiples. Elle permettrait notamment :

1) Pour les clients

RR.D'être plus incitatifs, notamment vis-à-vis des nouveaux entrants, en affichant des tarifs plus représentatifs de la nature et du niveau des services rendus, tout en recherchant une diversification accrue de notre offre ;

SS.D'être plus précis, au travers d'une allocation fiabilisée des charges entre les différents services et activités des gares, et sur leur répartition entre les transporteurs ;

TT.De donner plus de lisibilité, notamment au travers d'une révision progressive des clés de répartition, tout en prenant acte du renforcement des régions dans la gouvernance.

2) Pour SNCF Gares & Connexions, ce travail est aussi une opportunité :

- UU. D'établir un lien plus étroit entre les inducteurs de coûts pertinents et la répartition des charges entre les clients ;
- VV. De renforcer les incitations à la qualité et à la satisfaction de tous les clients utilisateurs des gares ;
- WW. De rétablir un équilibre économique permettant de financer durablement l'entretien et la maintenance de l'actif, tout en prenant en compte le caractère de patrimoine historique de certains de ces actifs.

Le programme de travail se compose de 6 chantiers qui consistent à :

- XX. Chantier / Lot 1 : Actualiser les inducteurs des coûts entre les transporteurs sur le périmètre régulé afin que le tarif reflète davantage les spécificités de chaque client et chaque offre (nombre de voyageurs, nombre de départs-trains, typologie des gares, type de clientèle, ...) et tenir compte des inducteurs spécifiques.
- YY. Chantier / Lot 2 : Revisiter les règles d'affectation des charges entre les activités régulées et non régulées ; les charges réparties étant en grande partie communes aux différents utilisateurs de la gare, leur allocation *via* des clés de répartition définies au prorata de la surface totale de la gare rencontre des limites qu'il convient d'analyser, avant de revisiter, le cas échéant, le partage des coûts entre ces utilisateurs ;
- ZZ. Chantier / Lot 3 : Tester l'hypothèse d'une tarification binomiale ; sur la base d'une distinction entre les coûts fixes et les coûts variables, l'objectif étant de réduire les régularisations et d'inciter les transporteurs à accroître leur trafic ;
- AAA. Chantier / Lot 4 : Généraliser et renforcer les incitations à la qualité de service (révision des systèmes de bonus /malus, en articulation avec les contrats de performance régionaux) ; ce chantier vise particulièrement, sur la base des attentes des parties prenantes en la matière, à optimiser les incitations à son amélioration, à adapter les outils de mesure et à offrir, le cas échéant, la possibilité d'une déclinaison locale des objectifs de qualité ;
- BBB. Chantier / Lot 5 : Développer des services et des investissements spécifiques sur le régulé, en lien avec les transporteurs et/ou les régions, dans le cadre d'un catalogue d'offres spécifiquement conçu à ces fins ; ce chantier vise à identifier des mécanismes plus incitatifs de financement des investissements souhaités par (et réalisés pour) les transporteurs, clients de SNCF Gares & Connexions ;
- CCC. Chantier / Lot 6 : Préparer une vision pluriannuelle compatible avec le principe de couverture des coûts complets ; en définissant les conditions complémentaires à remplir pour y parvenir (modalités de prise en compte des évolutions législatives ou réglementaires intervenant au cours de la période, modalités de financement des charges portant sur le patrimoine historique, modalités de prise en compte d'éventuelles délégations de gestion de certaines missions en gares et modalités de prise en compte de variations significatives d'indicateurs macro-économique).

Depuis le DRG 2022, les inducteurs de coûts liés au nombre de voyageurs ainsi qu'aux surfaces sont pris en compte, en complément du nombre de départs-trains. Les travaux entrepris (lot 1) ont permis une révision de la modulation, qui est reconduite dans le DRG 2025.

Par ailleurs, le DRG 2024 a permis de revoir les clés de répartition entre les activités régulées et non-régulées (lot 2 du programme de travail) pour tenir compte des surfaces de quais dans la répartition des charges (ex : vidéosurveillance qui jusqu'ici était affectée uniquement aux bâtiments et tient désormais compte des surfaces de quais qui en font également l'objet), ainsi que la modulation de certains trains Transmanche.

Le DRG 2025 introduit une réforme de simplification de la structure tarifaire (lot 3 du programme de travail) et un renouvellement des objectifs de qualité de service associé à des incitations financières renforcées (lot 4), qui répond aux préoccupations exprimées par le Régulateur dans son avis n°2023-036. Des travaux futurs porteront également sur le lot 5 (offre de services), à la suite notamment des réponses de la consultation publique de février 2024.

9. PRINCIPALES EVOLUTIONS DES COUTS ET DE LA STRUCTURE TARIFAIRE DANS LE DRG 2025

9.1 FOCUS SUR LES COUTS

Pour l'exercice 2025, une actualisation des charges a été opérée sur la base du DRG 2024 pour tenir compte de la hausse des coûts liée à l'inflation, tout en poursuivant un effort de productivité de 2% en moyenne (hors énergie, impôts et taxes, SUGE et sinistres).

Après les exercices des DRG 2023 et 2024, marqués par des événements notables ayant des impacts significatifs (inflation et hausse des prix de l'énergie en 2023, JOP, lancement de la plateforme unique et d'EOLE en 2024), le projet de DRG 2025 est celui du retour progressif à la normale, même s'il est marqué par l'impact de la mise en service d'EOLE et par l'impact en année pleine d'un pic de mises en services d'investissements sur fonds propres constaté sur l'année 2024, accentué par les mises en service de 2025.

Dans ce contexte, une fois retraitée des effets périmètres (JOP 2024 et EOLE 2024 et 2025, l'effet EOLE représentant +0,5% de la prestation de base unifiée), l'évolution tarifaire entre le DRG 2024 et le projet de DRG 2025 pour la prestation de base unifiée est de +47,3 M€ (950,2 M€ vs 997,5 M€), soit +4,98%. L'évolution retraitée des différents facteurs exogènes (inflation, CMPC et impôts et taxes) s'avère même être plus proche de 2%.

L'essentiel de cette hausse (3,1%) est lié au périmètre des investissements, avec 2 éléments :

DDD. L'effet en année pleine des mises en service de 2024 ainsi que les nouvelles mises en service 2025 (impact de 2,3%) ;

EEE. L'effet de hausse du CMPC liée aux taux d'intérêts, qui passe à 5,5% avant impôts au lieu de 5,2% en 2024 (impact tarifaire de 0,8%).

S'agissant des charges d'exploitation de 2025, leur évolution est globalement maîtrisée, malgré la dynamique des charges fiscales et de sécurité (impact de 1,7% sur le tarif). En outre, la productivité permet de compenser en grande partie l'inflation.

Enfin, le montant de la rétrocession pris en compte dans la tarification du DRG 2025 augmente très légèrement, à hauteur de 0,6 M€, ce qui constitue une hypothèse volontariste pour une année 2025 ne rencontrant pas d'événement exceptionnel tel les JOP en 2024.

Par ailleurs, outre la prestation de base unifiée, les principales prestations régulées comprennent :

- La prestation d'assistance PMR/PSH, séparée depuis 2022 de la prestation de base unifiée, qui représente 61,4 M€ en 2025, soit une stabilité des charges par rapport au DRG 2024.
- La prestation Transmanche, qui après des évolutions importantes en 2024 (mise en place d'un nouveau dispositif de contrôle pour les voyageurs non ressortissants de l'Union Européenne et d'un prestataire de douanes venant remplacer l'administration d'Etat) ne présente pas d'évolution particulière en 2025 et dont les charges dans ce contexte restent globalement stables (-0,5%).
- La prestation « portes d'embarquement » (portiques de contrôle pour l'accès aux quais), qui diminue légèrement (-1,3%), l'installation de nouvelles portes étant compensée par la poursuite de l'échéance d'amortissement des systèmes d'informations.
- La plateforme unique d'information et réservation pour les PMR/PSH, qui voit son coût diminuer de 0,7 M€ (-7,5%), avec un moindre recours prévu aux prestataires externes et l'absence de nouveaux investissements.

9.2 FOCUS SUR LA STRUCTURE TARIFAIRE (LOT 3 DU PROGRAMME DE TRAVAIL)

En 2025, SNCF Gares & Connexions propose une tarification dite binomiale, conduisant à modifier la structure des tarifs sans impact financier sur la facture finale des transporteurs. Ainsi, la facture des clients aurait été identique avec la structure tarifaire du DRG 2024.

Au lieu d'avoir un tarif par départ-train différent pour chacun des 58 périmètres de gestion, modulé selon le critère régional ou longue distance, chaque client voit son tarif décomposé en deux parties :

FFF. Une partie basée sur un prix au départ-train qui dépend uniquement du type de train et du type de gare associé au périmètre de gestion concerné. Cela simplifie considérablement la grille tarifaire, puisqu'il est proposé seulement deux tarifs pour chacune des 5 grandes catégories de gares (gares A, Très Grandes A dites TGA, Gares A TGV, gares B et gares C) : un tarif pour les trains conventionnés régionaux et un pour les autres trains, de façon à prendre en compte la modulation en faveur des premiers, qui subsiste dans le nouveau dispositif tarifaire.

GGG. Une part forfaitaire propre à chaque client et affichée comme telle dans le DRG. Elle se présente comme une sorte d'abonnement annuel spécifique à chaque entreprise ferroviaire ou à chaque AOT qui permet in fine d'atteindre la couverture intégrale des coûts. Le montant de l'abonnement est d'abord calculé au niveau de chaque périmètre de gestion utilisé par l'AOT ou l'entreprise ferroviaire, permettant la couverture intégrale des coûts une fois la partie variable acquittée, avant d'être sommé ensuite dans un forfait unique par client.

La mise en place de la tarification binomiale présente ainsi l'avantage d'un affichage simplifié en garantissant plus de lisibilité aux transporteurs, en offrant un meilleur reflet de la structure des coûts « fixes » et « variables » de SNCF Gares & Connexions, et en incitant davantage à accroître le trafic.

Les tarifs marginaux au départ-train seront autant que possible stables dans le temps. C'est l'abonnement annuel qui sera ajusté chaque année pour assurer la couverture des coûts prévisionnels.

Ce nouveau dispositif tarifaire ne remet pas en cause le principe de la régularisation ex-post en fonction du plan de transport réel. La facture finale sera donc identique pour chaque transporteur, par rapport à l'ancienne structure tarifaire.

9.3 FOCUS SUR L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE SERVICE (LOT 4 DU PROGRAMME DE TRAVAIL)

A la suite de la consultation publique menée par SNCF Gares & Connexions au 1^{er} trimestre 2024 portant sur l'appréciation par les parties prenantes de la qualité de service de SNCF Gares & Connexions et du choix des indicateurs devant prioritairement faire l'objet d'une incitation financière, ce système d'incitation à la qualité de service évolue sur plusieurs aspects :

- HHH. Introduction de trois nouveaux items correspondant aux préoccupations majeures suivantes : intermodalité, sûreté, plateforme unique d'information/réservation pour les PMR/PSH et information des voyageurs en situation perturbée ;
- III. Renforcement de la place des indicateurs de « qualité perçue » par les clients, en complément de la « qualité mesurée », évolution qui touchera principalement les gares de catégorie A qui sont celles qui sont systématiquement enquêtées ;
- JJJ. Conception des objectifs comme les standards de base de la qualité sur lesquels l'ensemble des personnels de SNCF Gares & Connexions s'engagent. Si ces standards ne sont pas atteints, il y aura comme par le passé une pénalité sur les périmètres de gestion où le niveau de qualité visé ne serait pas au rendez-vous.
- KKK. Renforcement des incitations financières pouvant aller jusqu'à 0,2% du CA de la prestation de base, ce qui constitue un doublement de la pénalité pour la majorité des items.

En complément de ce renouvellement substantiel des indicateurs, SNCF Gares & Connexions répond aux attentes des clients et du régulateur en développant la « sunshine regulation », qui consiste à publier sur son site internet les résultats historisés de l'ensemble de ces indicateurs qualité pour chaque gare mesurée (et pas seulement ceux retenus dans le DRG qui eux font l'objet d'une incitation financière). Cette publication est analysée comme une incitation supplémentaire à l'amélioration ou à un maintien à un haut niveau de la qualité mesurée et de la qualité perçue.

Par ailleurs, les Régions qui le souhaitent disposent de la faculté de contractualiser sur des objectifs de qualité plus ambitieux, en contrepartie des financements nécessaires à l'atteinte de ces objectifs.

9.4 FOCUS SUR LE CATALOGUE DE SERVICES (LOT 5 DU PROGRAMME DE TRAVAIL)

Au 1^{er} trimestre 2024, SNCF Gares & Connexions a lancé une consultation publique auprès de ses clients portant également sur le thème de l'offre de services en gares : niveau

d'importance des différents équipements et services pour la réalisation de chacune des prestations régulées et adéquation avec les besoins.

Une dizaine de contributions ont été reçues, qui permettront le cas échéant d'adapter le catalogue de services de SNCF Gares & Connexions.

10. FOCUS SUR LES INVESTISSEMENTS PRIS EN COMPTE DANS LE TARIF 2025

Les investissements sont pris en compte dans le tarif à compter de leur année de mise en service par la somme de deux composantes : la dotation aux amortissements et le taux de CMPC régulé appliqué à la valeur nette comptable des actifs

Le coût moyen pondéré du capital (CMPC) est un paramètre important pour une entreprise régulée, car il en détermine la capacité à assurer une rémunération adéquate des financements en dette et en fonds propres à mettre en place pour financer ses besoins d'investissements. Dans le cas d'une entreprise de très forte intensité capitalistique comme SNCF Gares & Connexions, il s'agit d'un élément essentiel de sa viabilité économique sur le long terme.

Par rapport au DRG 2024, les taux de CMPC proposés pour l'ensemble des redevances du DRG 2025 s'établissent à :

- LLL. 5,5% avant impôts (4,1 % après impôts) pour les activités régulées,
- MMM. 9,3% avant impôts (6,9 % après impôts) pour les activités non régulées.

Pour rappel, le calcul de ce niveau de CMPC réalisé pour les activités régulées tient compte de la méthodologie appliquée par le Régulateur en matière de calcul du taux de CMPC pour l'ensemble des secteurs régulés dans le domaine du transport, des derniers éléments connus à date sur l'environnement économique, financier et fiscal, ainsi que du niveau de risque spécifique à SNCF Gares & Connexions.

S'agissant du taux de CMPC non régulé, il est pris en compte pour les charges des activités non régulées.

Depuis la création en 2009 d'une structure dédiée à la gestion des gares de voyageurs, le niveau des investissements a continuellement augmenté. L'effort en cours depuis cette création, encore en deçà des besoins, a permis de ralentir le vieillissement du patrimoine sans pour autant parvenir à le stopper. D'importantes obligations réglementaires (accessibilité, sécurité, réglementation thermique des bâtiments...) viennent s'ajouter aux investissements « choisis », au point que les investissements « contraints » représentent désormais plus de 70% au total.

Les investissements de SNCF Gares & Connexions dans les gares françaises ont été priorisés autour des orientations suivantes :

1. La continuité de l'effort d'investissement commandé par les contraintes :
 - De sécurisation et de remise en état du patrimoine,
 - De réponse aux exigences réglementaires notamment en matière d'accessibilité,
 - D'adaptation des capacités d'accueil aux évolutions du trafic ;

2. La réponse au renforcement attendu du niveau de sûreté dans les lieux publics ;
3. L'accroissement de l'offre de commerces et services en se concentrant sur les projets les plus créateurs de valeur ;
4. L'introduction d'une part significative d'investissements dans les nouvelles technologies au service des voyageurs et d'une amélioration de la productivité ;
5. La réalisation de grands projets de rénovation de gares pour des montants significatifs

De manière plus détaillée, les principales mises en services prévues pour 2024, décrites ci-après, sont catégorisées en 4 parties :

- A. **Les travaux de rénovation de Halles Voyageurs** permettant d'assurer la pérennité d'un patrimoine ancien, et parfois classé, et la mise en sécurité des personnes et des biens.

En 2024, la mise en service des projets de rénovation de Halles Voyageurs concernera principalement la gare de Paris Austerlitz.

Le projet de la rénovation de la Grande Halle Voyageur (GHV) de la gare d'Austerlitz est un projet hors normes par son ampleur. En effet, inscrite au titre des bâtiments historique depuis 1997, la GHV de la gare d'Austerlitz s'étend sur une longueur de 280m et une hauteur de 51m pour une surface de 8000 m², dont 7000 m² de verrières, permettant de couvrir 8 voies, le quai transversal et une partie du bâtiment voyageurs. La rénovation de la GHV, entreprise pour la première fois depuis sa mise en service en 1867, s'inscrit dans le projet global de modernisation de la gare et de ses abords lancés en 2011. Sa réalisation est un préalable à la continuité des travaux de modernisation du bâtiment voyageurs, qui comprennent notamment les aménagements de l'intermodalités au sein de la gare et de nouveaux espaces de commerces.

- B. Les travaux de modernisation et de rénovation des gares permettant de répondre à la croissance des flux et aux enjeux d'intégration des gares dans l'espace urbain

Les projets de modernisation de la gare d'Austerlitz, et de la gare de Lyon Part Dieu constituent les deux principaux projets de modernisation des grandes gares en cours. En 2024, le projet de modernisation de la gare de Lyon Part Dieu achèvera une étape clé de son avancement avec la mise en service de la galerie Béraudier. Proposant aux voyageurs de nombreux commerces et services la galerie Béraudier permet de connecter la halle Béraudier au nord à la Galerie Pompidou permettant ainsi d'assurer un meilleur accès aux voies, à l'ensemble des services de la gare ainsi qu'aux pôles d'échanges multimodaux situés de part et d'autre de la gare.

- C. Les travaux de mise en accessibilité des gares dans le cadre des Schémas Directeurs

National ou Régionaux, dont la mise en œuvre est prévue par l'ordonnance du 26 septembre 2014. Les montants investis en fonds propres par projet sont moins importants que pour les projets de régénération du patrimoine, dans la mesure où ils sont largement financés par les Autorités organisatrices ou l'Agence de Financement des Infrastructures de transport de France (AFITF). Ces projets couvrent néanmoins un périmètre important de gares A et B, qui explique l'importance de ces projets dans les mises en service prévues en 2024. Suivant la configuration des gares concernées, les projets de mise en accessibilité consistent principalement dans les éléments suivants :

- La réhausse des quais sur leur longueur utile et leur mise aux normes (bandes d'éveil podotactile),

- La création d'ouvrages de franchissement des quais ou leur mise aux normes (Passerelles ou passages sous-terrain),
- La mise en place d'ascenseurs assurant les liaisons verticales entre les quais et les ouvrages de franchissements.

En 2025, la mise en service des projets de mise en accessibilité des gares concernera notamment :

- En Ile de France : les gares de Saint-Quentin en Yvelines, Ivry-sur-Seine, Savigny-sur-Orge, Lieusaint – Moissy, Paris Gare de Lyon Hall 1 & 2, Paris Austerlitz RER ...
- En Régions : les gares de Toulouse Matabiau, Cambrai, Châteauroux, ...

D. Les autres projets mis en service en 2024 permettent également de répondre aux objectifs suivants :

- Mettre en sécurité des installations, avec notamment le projet de régénération du Système centralisé de sécurité incendie et du système de sonorisation de sécurité pour les gares Eole de Hausmann Saint-Lazare et Magenta et la mise aux normes du système de sécurité incendie dans la gare Bibliothèque François Mitterrand.
- Favoriser et faciliter l'Intermodalité entre les différents modes de transports avec :
 - Le lot intermodalité du projet de modernisation de la gare d'Austerlitz, qui permet de favoriser les échanges entre les modes de transport (RER C, Metro 10), d'améliorer les temps de correspondance, et de recentrer les flux vers l'intérieur de la halle.
 - Le projet de transformation de la gare de Toulouse Matabiau en un pôle d'échanges multimodaux inséré dans la ville, afin de connecter le cœur de la métropole à tous les modes de transport.
- Régénérer les actifs et poursuivre le renouvellement des équipements de plus de 70 escaliers mécaniques dans les gares B et C d'Ile de France
- Faciliter la gestion et la maintenance des gares, avec la régénération des systèmes de Gestion Technique des bâtiments (GTB) et de Gestion Technique Centralisée (GTC) pour les gares Hausmann Saint-Lazare et Magenta. Ce système permet, à partir d'un logiciel central et d'un réseau de fibre optique, d'assurer la supervision des équipements (portes automatique, escaliers mécaniques, pompes de relevages, ventilateurs...) dans les gares concernées depuis le poste de commande de Château Landon.
- Transformer les gares afin d'offrir un accueil de plus grande qualité en améliorant le confort des voyageurs, en sécurisant la gare, en améliorant les flux Voyageurs, en créant de nouveaux espaces de ventes et en proposant plus de commerces, à l'image du projet Horizon 2024 pour Paris Gare du Nord.
- Prolonger des lignes existantes afin de permettre de désaturer le réseau et de favoriser le développement des territoires : Dans le cadre du Grand Paris, le projet EOLE consiste à réaménager la ligne de RER E en prolongeant la ligne existante jusqu'à Mantes La Jolie grâce au percement d'un tunnel entre Hausmann Saint-Lazare et La Défense. Trois

gares nouvelles seront mises en service en 2024 avec l'ouverture de ce tronçon : les gares souterraines de Porte-Maillot et La Défense et la gare de Nanterre la Folie.

En synthèse, la trajectoire d'investissements, tous financements confondus, retenue lors de la construction des tarifs 2025 comporte toutes les mises en service d'investissements jusqu'à l'année 2025 incluse. En fonction de la nature des investissements et de la part financée sur fonds propres (la part subventionnée d'un investissement n'ayant aucun impact sur les tarifs), les amortissements et la rémunération du capital afférents se retrouvent pour tout ou partie dans les tarifs des prestations régulées.

Le montant des investissements tous fonds mis en service en 2025 s'élèvera à 889 millions (dont 352 millions d'euros sur fonds propres et 537 millions d'euros de subventions).

11. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGULARISATION

La facturation est basée sur le nombre d'unités d'œuvres ayant servi à l'établissement de la tarification, correspondant :

- E. Soit au nombre de départs-trains commandés par les transporteurs pour la prestation de base unifiée et la prestation transmanche au moment de l'établissement des tarifs du service horaire considéré,
- F. Soit au nombre de prestations fournies pour la prestation PSH/PMR,
- G. Soit au nombre de passages prévisionnels pour les portes d'embarquements,
- H. Soit au nombre d'appels téléphoniques pour la plateforme téléphonique unique,
- I. Soit à la tonne pour le retraitement des déchets.

Un acompte correspondant au 1/12ème de la facturation prévisionnelle annuelle (calculée sur la base des unités d'œuvre prévisionnelles précitées) sera facturé tous les mois (en pratique, les montants mensuels peuvent être ajustés pour tenir compte des effets de saisonnalité). Par ailleurs, la facturation ne débute qu'au moment du démarrage du service (donc avec une possibilité de décalage pour les transporteurs commençant leurs activités en cours d'horaire de service). A la fin de l'horaire de service, la facturation finale tiendra compte des unités d'œuvre réelles des transporteurs et des écarts par périmètre de gestion entre les unités d'œuvres réalisées et les unités d'œuvre prévisionnelles ayant servi à établir la tarification.

Ainsi, pour une prestation donnée et pour chaque périmètre de gestion concerné, le montant à régulariser, sous la forme d'un avoir ou d'une facture complémentaire, sera calculé au prorata du montant facturé au transporteur au titre de l'année par rapport au total facturé à tous les transporteurs. Cette régularisation est communiquée dans les meilleurs délais et tout état de cause au plus tard à la fin de l'horaire de service suivant.

L'ensemble des prestations précitées sont concernées par la régularisation des écarts d'unités d'œuvre, dans les deux sens pour la couverture du coût complet des charges. Dans le cas particulier de la prestation de retraitement des déchets, il convient de noter que la régularisation ne portera que sur le volume d'unités d'œuvre réellement consommées par

l'entreprise ferroviaire concernée et ne tiendra pas compte des consommations des autres utilisateurs de la prestation.

En outre, une régularisation sera effectuée dans les deux sens en cas d'écart éventuel entre le tarif horaire de la SUGE retenu pour l'élaboration du tarif du DRG 2024 et le tarif horaire validé *in fine* par le Régulateur dans le cadre du Document de Référence Sûreté. Les éventuels bonus/malus lié à la qualité de service font également l'objet d'un calcul de régularisation.

Enfin, une régularisation des charges de capital (dotations aux amortissements et rémunération du capital) sera réalisée pour la prestation de base unifiée ainsi que pour les prestations de mise à disposition des portes d'embarquement et de plateforme téléphonique unique. La régularisation sur les charges de capital ne s'opère que dans un sens : quand il y a lieu de restituer un trop perçu aux entreprises ferroviaires. Cette régularisation est communiquée dans les meilleurs délais et tout état de cause au plus tard à la fin de l'horaire de service suivant.

Dans le cas de la prestation de base unifiée, les gares éligibles à ce mécanisme sont :

- J. Les gares A qui présentent un total d'investissements global à mettre en service supérieur à 1M€ en fonds propres sur le cumul des 3 années 2023, 2024 et 2025 ;
- K. Les périmètres de gestion B et C pour lesquels le montant moyen d'investissement dépasse 1M€ par gare en fonds propres sur le cumul des 3 années 2023, 2024 et 2025.

Ainsi, pour le DRG 2025, 64 gares A et un périmètre de gestion B sont éligibles à ce dispositif et sont présentés en Annexe A3.1 Données DRG 2025.

12. CONTACTS

Le GGEF (Guichet d'accès aux gares pour les Entreprises Ferroviaires) est chargé, conformément au décret n° 2012-70 modifié, « de recevoir et de traiter les demandes d'accès et de fournitures » des prestations régulées. Il est l'interlocuteur des entreprises ferroviaires pour tous les accès et services décrits dans le présent DRG.

Les entreprises ferroviaires doivent prendre un premier contact par écrit (lettre ou courriel) auprès du GGEF pour toute demande de renseignement concernant lesdits accès et services, ainsi que pour toute commande de ceux-ci.

Pour mieux prendre en compte les besoins des entreprises ferroviaires, le gestionnaire des gares a mis en place un réseau de Chargés de Comptes B to B. 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.

Les coordonnées du GGEF sont :

SNCF – GARES & CONNEXIONS

Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires

Direction Clients, Marketing et Technologies (DCMT)

16 avenue d'Ivry - 75013 PARIS

Mail : guichet.gares@sncf.fr

La langue applicable pour tout échange ou contact, tant écrit qu'oral, est le français.