ashurst

Décision n° 14-D-11 de l'Autorité de la concurrence

Engagements de SNCF

Version consolidée en date du 11 février 2022

OBSERVATIONS LIMINAIRES

Le 11 mai 2010 les sociétés AS Voyages, Karavel et Lastminute ont saisi l'Autorité de la concurrence de pratiques mises en œuvre par SNCF sur le marché de la distribution de billets de train, saisine assortie d'une demande de mesures conservatoires.

Après s'être toutes les trois désistées de leur demande de mesures conservatoires le 15 juillet 2010, les sociétés Lastminute et Karavel se sont en outre désistées de leur saisine au fond, respectivement les 21 décembre 2010 et 13 avril 2011.

Les services d'instruction de l'Autorité ont poursuivi l'instruction de ce dossier et ont notifié à SNCF, en application des articles L. 464-2 I et R. 464-2 du code de commerce, une note d'évaluation préliminaire, en date du 11 mars 2014, exposant des préoccupations de concurrence.

En réponse à cette évaluation préliminaire et aux préoccupations de concurrence qui y sont exprimées et qui ont été discutées lors de la séance devant l'Autorité de la concurrence le 11 juillet 2014, le groupe SNCF (entendu dans le cadre de la présentation des engagements initiaux comme l'EPIC SNCF - devenu SNCF Voyageurs - et ses filiales Voyages-sncf.com, et VSCTechnologies – devenues respectivement, d'abord, Oui.sncf et e-Voyageurs Technologie, puis SNCF Connect et SNCF Connect & Tech Services[1] ont soumis à l'approbation de l'Autorité une série de douze engagements. Par décision n° 14-D-11 en date du 2 octobre 2014 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la distribution de billets de train, l'Autorité de la concurrence a rendu ces engagements obligatoires.

Les engagements prévoient au point 13.3 que, à l'expiration d'un délai de cing ans après leur entrée en vigueur, l'Autorité de la concurrence et SNCF se rencontrent pour évaluer la pertinence du maintien de ces engagements, au vu notamment de l'évolution de la concurrence sur les marchés de la distribution des billets de train et du transport ferroviaire de voyageurs.

Dans ce contexte, le groupe SNCF a saisi pour le compte de ses filiales, les sociétés SNCF Voyageurs SA, SNCF Connect et SNCF Connect & Tech Services, l'Autorité par courrier du 20 novembre 2020 afin de demander la révision de certains des engagements rendus obligatoires par la décision n° 14-D-11 du 2 octobre 2014.

Par décision n° 21-D-29 en date du 15 décembre 2021 relative à la demande de révision des engagements pris par la SNCF rendus obligatoires par la décision n° 14-D-11 du 2

[1] Dans la suite des engagements, par souci de simplicité et de clarté, il ne sera fait référence qu'à la dénomination actuelle des sociétés concernées.

octobre 2014, l'Autorité a accepté les demandes de levée et de révision respectivement des engagements n° 7 et n° 8.

Afin de tenir compte des évolutions résultant de la décision n° 21-D-29 en date du 15 décembre 2021, SNCF a soumis à l'Autorité de la concurrence une version mise à jour et consolidée des engagements.

Il est précisé à titre liminaire que ces engagements ne comportent et n'impliquent aucune reconnaissance par le groupe SNCF (i) du bien-fondé de la plainte ou de la matérialité des faits qu'elle dénonce et (ii) de la violation d'une règle de droit de quelque nature que ce soit, ou d'une responsabilité de quelque nature que ce soit, en lien avec les faits allégués.

Sauf indication contraire, les propositions formulées ci-dessous s'appliquent aux seules relations entre le groupe SNCF, les agences de voyages agréées SNCF (ci-après les "Agences de voyages" ou les "Agences") et les GDS pour la distribution de billets de train relevant du champ d'application de la convention en vigueur, signée entre le SNAV (devenu EDV) et SNCF.

1. ENGAGEMENT RELATIF AU SCHÉMA CONTRACTUEL DE DISTRIBUTION

1.1 Afin de clarifier son schéma de distribution, le groupe SNCF s'engage à ce que tous les contrats relatifs à WDI, devenu PAO, qui lient les Agences de voyages ou SNCF Connect à SNCF Connect & Tech Services, soient dorénavant conclus entre les Agences de voyages ou SNCF Connect d'une part, et SNCF Voyageurs, d'autre part.

Les dispositions des points 1.2 à 1.6 ci-dessous sont rappelées pour mémoire. Elles visaient en 2014 les conditions d'application aux contrats en cours à cette époque. Elles sont devenues sans objet.

1.2 Cet engagement s'appliquera aux contrats en cours dans les conditions définies ci-après.

1.3 Sa mise en œuvre interviendra dans le respect des modalités de terminaison et de résiliation prévues contractuellement avec chaque utilisateur de WDI.

1.4 Malgré ces contraintes juridiques, le groupe SNCF s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de conclure les nouveaux contrats dans les meilleurs délais.

1.5 Dans ce but, le groupe SNCF s'engage pour les contrats Ravel Premier, Ravel Classic et Ravel Web Services, dans un délai de 2 mois à compter de la conclusion de l'étude visée dans l'engagement n° 7 ci-dessous et dans l'hypothèse où cette étude conduirait à conserver le ou les outil(s) visé(s) dans ledit engagement, à adresser à l'ensemble des Agences de voyages concernées une lettre-accord dans laquelle le groupe SNCF leur proposera de conclure un nouveau contrat qui se substituera aux contrats en cours avant leur date d'échéance.

1.6 S'agissant des contrats Ravel Gold et du contrat conclu entre VSC et VSCT pour l'utilisation de WDI, le groupe SNCF s'engage à proposer aux clients Ravel Gold et à VSC de conclure un nouveau contrat avec l'EPIC SNCF d'ici le 1er janvier 2015.

2. ENGAGEMENT RELATIF AU DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX OUTILS DE DISTRIBUTION

2.1 Afin de clarifier la gouvernance des outils de distribution "transporteur", le groupe SNCF propose de créer une instance de gouvernance chargée de statuer sur toute demande relative aux outils de distribution provenant des Agences de voyages, de SNCF Connect, de SNCF Connect & Tech Services, des GDS et du transporteur SNCF.

2.2 Cette instance de gouvernance, rattachée au Directeur général de la branche SNCF-Voyages, sera composée selon la nature des demandes, de directeurs, ou de représentants qu'ils

désigneront, des fonctions financières, juridiques, informatiques, commerciales et/ou marketing. SNCF Connect ou ses représentants, les Agences de voyages ou les GDS, ne participeront pas aux réunions de cette instance sauf quand leur présence sera nécessaire pour présenter leur demande

2.3 Le groupe SNCF propose que participe à cette instance un tiers indépendant au groupe SNCF ayant une expertise dans la distribution et les systèmes d'information dans le secteur du transport ferroviaire. Ce tiers sera nommé sur proposition de SNCF et soumis à l'agrément de l'Autorité de la concurrence dans les conditions définies ci-dessous.

2.4 Dans un délai de 2 mois suivant la notification de la décision de l'Autorité de la concurrence, SNCF proposera à l'Autorité le nom dudit tiers ainsi qu'une lettre de missions.

2.5 SNCF s'engage à fournir toutes les informations permettant à l'Autorité de s'assurer que le tiers est indépendant de SNCF et qu'il remplit les conditions de professionnalisme, d'impartialité et d'expertise nécessaires à l'exécution de sa mission.

2.6 SNCF décrira également les modalités de rémunération du tiers indépendant. Le tiers indépendant sera rémunéré par SNCF selon des modalités qui ne porteront pas atteinte à la bonne exécution de ses missions ni à son indépendance.

2.7 L'Autorité pourra accepter le tiers indépendant proposé, ainsi que les missions assignées, ou le refuser par décision écrite motivée. En cas de refus d'agrément du tiers indépendant par l'Autorité, un nouveau candidat sera proposé dans les mêmes conditions, dans un délai d'un mois suivant la notification écrite à SNCF du refus d'agrément. En cas de deuxième refus d'agrément, l'Autorité proposera elle-même, dans les meilleurs délais, un tiers indépendant dont la nomination sera effectuée après consultation de SNCF.

2.8 L'instance de gouvernance se réunira dans un délai maximum de 2 mois après réception d'une demande documentée émanant des Agences de voyages, de SNCF Connect, de SNCF Connect & Tech Services, des GDS ou du transporteur SNCF. Elle étudiera chaque demande dans un délai raisonnable. À l'issue de cette étude, elle déterminera si le transporteur SNCF réalise ou non le projet envisagé et, le cas échéant, à quelles conditions. Les demandes parvenant à cette instance feront l'objet d'un traitement non discriminatoire.

2.9 Sera considéré comme un outil transporteur tout outil non duplicable techniquement par un distributeur et par un fournisseur d'outils de distribution. Tout autre outil sera en principe considéré comme un outil distributeur.

2.10 Les décisions prises par l'instance de gouvernance feront l'objet d'un procès-verbal motivé. Ce procès-verbal sera conservé aussi longtemps que l'outil est utilisé. Il ne sera accessible qu'aux services du groupe SNCF représentés dans l'instance de gouvernance, au tiers indépendant, à l'entité à l'origine de la demande, dans une version au besoin expurgée des secrets d'affaires, ainsi qu'aux services de l'Autorité de la concurrence.

2.11 Si, au terme de l'examen, l'instance de gouvernance conclut que le projet relève de la responsabilité du transporteur SNCF, et si le transporteur SNCF accepte de développer ce nouvel outil, le groupe SNCF s'engage alors à le rendre accessible, dans des conditions équivalentes, d'une part, à SNCF Connect et aux Agences de voyages et, d'autre part, aux GDS, si ils ou elles sont placé(e)s dans une même situation. Ainsi, un nouvel outil pourrait être déployé sur l'ensemble des canaux de distribution alors qu'un autre pourrait s'adresser aux seuls canaux on-line. En outre, le développement de ces outils sera assuré par le transporteur SNCF, qui en supportera également les coûts, à l'exception des coûts propres à chaque distributeur qui resteront à leur charge.

2.12 Si, au terme de l'examen, l'instance de gouvernance conclut que le projet relève de la responsabilité de SNCF Connect, des Agences de voyages et/ou des GDS, il reviendra à SNCF Connect, à l'Agence de voyages et/ou au GDS à l'origine de la demande de développer

ce nouvel outil. SNCF Connect, cette Agence et/ou ce GDS supportera ses propres coûts et, éventuellement, les coûts auxquels le transporteur SNCF pourrait être exposé.

2.13 Dans une optique de développement de l'offre train, ces engagements n'interdisent pas le transporteur SNCF de proposer volontairement à l'instance de gouvernance des projets d'outils distributeurs. Dans l'hypothèse où le transporteur SNCF mettrait ces outils à disposition des distributeurs, il le ferait dans les conditions visées au paragraphe 2.11 ci-dessus.

2.14 L'instance de gouvernance entrera en fonction une fois le tiers visé au paragraphe 2.3 ci-dessus désigné.

3. ENGAGEMENT RELATIF À LA PARTICIPATION DES AGENCES ET/OU DES GDS À L'EXPÉRIMENTATION DE NOUVEAUX OUTILS, NOUVELLES OFFRES OU FONCTIONNALITÉS DE DISTRIBUTION

3.1 Pour le déploiement de nouveaux outils, de nouvelles fonctionnalités et de nouvelles offres relevant de la responsabilité du transporteur SNCF, le groupe SNCF s'engage à associer dans les conditions définies ci-après des Agences de voyages et/ou des GDS qui souhaitent participer à l'expérimentation ou au lancement de ces nouveaux outils, de ces nouvelles fonctionnalités ou de ces nouvelles offres

3.2 Compte tenu de la confidentialité potentielle des projets en question et de la nécessité de limiter le nombre des opérateurs participant à la phase d'expérimentation, le groupe SNCF propose de mettre en place un programme général d'expérimentation. Seront associées à ce programme, outre SNCF Connect, un nombre limité d'Agences de voyages volontaires. À cette fin, le groupe SNCF informera l'ensemble des Agences de voyages du lancement de ce programme général d'expérimentation par le biais de l'outil FERIA (outil professionnel d'information mis en place par SNCF à destination des Agences de voyages). Les Agences intéressées seront sélectionnées sur la base de critères objectifs tenant notamment à la nature de leur clientèle, à leurs compétences technologiques ou à leur volume d'affaires.

3.3 Le programme d'expérimentation sera lancé dans un délai de 6 mois à compter de la notification de la décision de l'Autorité. La participation à une ou plusieurs expérimentation(s) dans le cadre de ce programme, donnera lieu à la conclusion d'un accord de confidentialité entre les participants et SNCF. La participation au lancement, y compris la phase d'expérimentation, d'un nouveau produit, d'une nouvelle fonctionnalité ou d'une nouvelle offre n'oblige pas le groupe SNCF à supporter les coûts auxquelles les Agences de voyages, SNCF Connect et/ou les GDS qui souhaitent y participer, pourraient être exposés.

3.4 Pendant la période comprise entre la notification de la décision et le lancement du programme d'expérimentation, SNCF s'engage à présenter aux Agences de voyages, dans le cadre de la première commission fer organisée par le SNAV qui suivra la notification de la décision de l'Autorité, les évolutions commerciales et technologiques nécessitant une intégration par les Agences de voyages.

4. ENGAGEMENT RELATIF AUX RAPPORTS ENTRE SNCF CONNECT & TECH SERVICES ET SNCF CONNECT

4.1 SNCF Connect & Tech Services, filiale de la société SNCF Connect & Tech , est une société spécialisée dans les prestations informatiques en matière de systèmes d'information et de distribution dans le domaine ferroviaire, l'édition et la gestion de logiciels applicatifs. À l'heure actuelle, SNCF Connect & Tech Services gère un certain nombre d'outils informatiques, certains relevant du transporteur SNCF et d'autres du distributeur SNCF Connect. SNCF Connect & Tech Services est donc en contact permanent et direct avec SNCF, SNCF Connect et les Agences de voyages pour la gestion d'outils de distribution de produits SNCF.

4.2 En complément de l'engagement relatif à l'évolution de son schéma contractuel de distribution (visé dans l'engagement n° 1 ci-dessus), le groupe SNCF propose de faire évoluer son organisation dans trois directions.

4.3 D'une part, le groupe SNCF propose de transférer la gouvernance de l'outil WDI, devenu PAO, et la gestion de la « roadmap » y afférente à SNCF Voyageurs. Cette gouvernance et cette gestion se feront de manière non discriminatoire.

4.4 D'autre part, le groupe SNCF propose de modifier l'organisation interne de SNCF Connect & Tech Services, notamment en désignant et en isolant en son sein une équipe (appelée "Équipe Dédiée") qui sera en charge des projets et de la gestion des outils informatiques de distribution "transporteur" de son ressort à destination des Agences de voyages, des GDS et des SBT. La vérification du respect de cet engagement sera confiée à un mandataire indépendant.

4.5 Enfin, le groupe SNCF propose la mise en œuvre d'un nouveau processus dédié au traitement des demandes de SNCF Connect, des Agences de voyages, des GDS et des SBT relatives aux outils informatiques de distribution de produits SNCF. Dorénavant, ces demandes ne parviendront plus directement à SNCF Connect & Tech Services mais seront adressées à une entité désignée pour cette mission au sein de SNCF ("l'Entité SNCF"), à charge pour cette dernière d'assurer le traitement de cette demande par l'Équipe Dédiée de SNCF Connect & Tech Services présentée au paragraphe 4.4 ci-dessus.

4.6 La description détaillée de l'engagement proposé par le groupe SNCF figure en Annexe 1 des présents engagements.

4.7 La mise en œuvre de cet engagement se fera dans le respect des règles d'information et de consultation des instances représentatives du personnel, éventuellement applicables. Elle s'achèvera dans un délai maximum de 12 mois.

5. ENGAGEMENT RELATIF À L'ÉVOLUTION DU MANDAT DE SNCF CONNECT

5.1 Le groupe SNCF propose de modifier le mandat actuel de SNCF Connect afin de distinguer en son sein (i) les obligations qui pèsent sur SNCF Connect au même titre que les Agences de voyages et (ii) les obligations spécifiques de SNCF Connect.

5.2 Le groupe SNCF propose également d'appliquer à SNCF Connect les mêmes conditions de rémunération que celles actuellement appliquées aux Agences de voyages dans le cadre de la convention SNAV.

5.3 Par ailleurs, SNCF s'engage à refacturer à SNCF Connect les prestations qu'elle réalise pour son compte. Cette facturation devra permettre d'identifier a minima chacun des postes.

5.4 SNCF mettra en œuvre cet engagement au 1er janvier 2015.

6. ENGAGEMENT RELATIF AUX COÛTS D'ACCÈS AUX FONCTIONNALITÉS WDI (DEVENU PAO) POUR LES AGENCES DE VOYAGES ET LES SBT (WDI STANDARD)

6.1 Afin de limiter les coûts d'accès aux fonctionnalités WDI (WDI Standard), devenu PAO, pour les Agences de voyages et les SBT, en particulier en période de démarrage, SNCF propose pour le futur de réviser à la baisse ses tarifs pour ces dernières. Cette baisse prendra deux formes.

6.2 D'une part, SNCF propose de supprimer le montant fixe mensuel de 5.700 euros (soit 68.400 euros/an) facturé actuellement aux Agences de voyages pour l'utilisation de WDI (devenu PAO).

6.3 Toutefois, afin d'éviter que des Agences souscrivent à PAO sans l'utiliser, ou en l'utilisant dans des proportions très limitées, SNCF propose d'appliquer aux Agences utilisatrices une

facturation minimale mensuelle de 1.000 euros (soit 12.000 euros/an), ce qui représente une consommation moyenne de 3000 PSEG/mois. L'ajustement éventuel entre la consommation réelle et ce montant annuel de 12.000 euros se fera à l'occasion de la dernière facture de l'année contractuelle.

6.4 D'autre part, SNCF propose également de baisser significativement le prix facturé pour les premières tranches de PSEG Brut.

6.5 Les mêmes conditions seront appliquées aux SBT qui utilisent la solution RIVA.

6.6 SNCF produit en Annexe 2 la grille de facturation actuellement applicable (grille n° 1), et celle proposée pour l'avenir (grille n° 2).

7. ENGAGEMENT RELATIF À LA RÉORGANISATION DES DIFFÉRENTS OUTILS RAVEL (RAVEL PREMIER, RAVEL CLASSIC ET RAVEL WEB SERVICES)

7.1 *Cet engagement a été levé en application de la décision n° 21-D-29 du 15 décembre 2021 de l'Autorité de la concurrence.*

8. ENGAGEMENT RELATIF AU SERVICE DÉNOMMÉ "PORTAIL ENTREPRISES"

8.1 SNCF s'engage à communiquer à l'Autorité de la concurrence annuellement un tableau reprenant l'ensemble des coûts et des recettes du Portail Entreprises. Ce tableau couvrira au minimum l'année en cours, deux années passées et deux années à venir sur une base prévisionnelle.

Ce tableau sera établi sur la base d'un modèle adressé à l'Autorité de la concurrence.

8.2 SNCF s'engage également à communiquer à l'Autorité de la concurrence chaque nouvelle grille tarifaire applicable à la commercialisation du Portail Entreprises au plus tard un mois avant son entrée en vigueur.

8.3 Dans le cadre de réponse à des offres individualisées (comme des appels d'offres privés ou publics), le Portail Entreprises pourra au besoin adapter son offre tarifaire par dérogation à la grille tarifaire communiquée à l'Autorité de la concurrence. SNCF s'engage à communiquer une fois par an à l'Autorité de la concurrence les prix appliqués en réponse à ces offres individualisées remportées par le Portail Entreprises au cours des 12 derniers mois.

9. ENGAGEMENT RELATIF AU DÉPLOIEMENT DE SIDH

9.1 Le groupe SNCF s'engage à donner, aux Agences de voyages et aux GDS, accès à une version de l'outil SIDH (Service d'Itinéraire et de Données Horaires) étendue aux offres de la branche SNCF Voyages non encore accessibles, à savoir iDTGV et OUIGO.

9.2 Cette mise à disposition (ayant pour objet la vente de l'offre SNCF ci-dessous) sera réservée aux Agences qui disposent par ailleurs de la possibilité effective de commercialiser les offres SNCF et/ou iDTGV et/ou OUIGO dans les conditions définies par le transporteur.

9.3 Elle ne fera pas l'objet d'une facturation supplémentaire de la part de SNCF aux Agences de voyages et aux GDS qui en bénéficieront.

9.4 Le groupe SNCF s'engage à contacter les Agences commercialisant les offres iDTGV et/ou OUIGO dans un délai de 2 mois à compter de la notification de la décision de l'Autorité afin de leur proposer le bénéfice de l'engagement défini au paragraphe 9.1.

9.5 Le groupe SNCF s'engage à rendre effectif l'accès à cette version de SIDH dans un délai maximum de 6 mois à compter de l'accord de chaque Agence sous réserve de la bonne coopération notamment technique de l'Agence concernée.

10. ENGAGEMENT RELATIF AUX FICHES HORAIRES ET A L'INFORMATION SUR LES GARES SUR LE SITE DES AGENCES DE VOYAGES

10.1 Le groupe SNCF s'engage pour l'avenir à ce que SNCF Connect inclue les requêtes émises pour de simples recherches horaires sur son site dans le ratio look-to-book auquel elle est astreinte en vertu de sa licence WDI (devenu PAO), en plus des requêtes de réservation comme c'est le cas aujourd'hui. La mise en œuvre de cet engagement se fera dans un délai maximum de 6 mois à compter de la notification de la décision de l'Autorité.

10.2 En plus des fiches horaires, que les Agences peuvent réaliser et paramétrer à partir de requêtes issues des systèmes de distribution mis à disposition par le groupe SNCF, et de la liste des gares déjà fournies à l'intégralité des Agences de voyages via les outils de distribution, le groupe SNCF s'engage à fournir les données complémentaires d'horaires d'ouverture des gares aux Agences de voyages qui lui en feraient la demande. La mise en œuvre de cet engagement se fera dans un délai maximum de 6 mois à compter de la notification de la décision de l'Autorité.

11. ENGAGEMENT RELATIF À LA DIFFUSION DES HORAIRES SUR LE SITE SNCF.COM

11.1 S'agissant de l'accès aux horaires de train, le groupe SNCF s'engage à modifier son site "sncf.com" dans les conditions suivantes :

- Dissocier l'accès aux "Horaires" de l'accès aux "Réservations" (les deux services étant aujourd'hui regroupés sous un onglet unique "Horaires & Réservation" renvoyant vers le site sncf-connect.com) ;

- Proposer l'accès aux "Horaires" depuis son site sncf.com sans référence et sans renvoi au site sncf-connect.com(la fonction "Réservation", inchangée, sera donc indépendante de la fonction "Horaires").

11.2 La mise en œuvre de cet engagement sera effective au plus tard le 31 décembre 2014.

12. ENGAGEMENT RELATIF À LA SENSIBILISATION DU PERSONNEL

12.1 Le groupe SNCF s'engage à mettre en place, concomitamment à la mise en œuvre des engagements listés ci-dessus, des actions de formation au droit de la concurrence et de sensibilisation à la bonne exécution des présents engagements auprès des personnels de SNCF, de SNCF Connect et de SNCF Connect & Tech Services directement concernés par les présents engagements.

12.2 Ainsi, les personnels de SNCF, de SNCF Connect et de SNCE Connect & Tech Services directement concernés par les présents engagements seront soumis à une obligation de formation qui portera principalement sur les risques liés à leur fonction au sein de SNCF, SNCF Connect ou SNCF Connect & Tech Services. Elle portera sur le droit de la concurrence en général et sur les risques d'abus de position dominante liés au traitement discriminatoire des Agences de voyages, des GDS et des SBT en particulier. Cette formation inclura un module relatif à la présentation des présents engagements et des modalités de leur mise en œuvre.

12.3 La formation contiendra une partie théorique et une partie relative à la vérification des connaissances basée sur des cas pratiques.

12.4 Les personnels concernés seront convoqués à ces formations, les convocations rappelleront le caractère obligatoire de ces formations. Par ailleurs, des feuilles de présence seront établies afin de vérifier la présence des personnels concernés.

12.5 Ces actions de formation et de sensibilisation à la bonne exécution des présents engagements seront menées régulièrement afin que les personnes rejoignant SNCF, SNCF

Connect ou SNCF Connect & Tech Services dans le cadre de fonctions directement concernées par les présents engagements, puissent en bénéficier.

12.6 Ces actions de formation et de sensibilisation à la bonne exécution des présents engagements seront renforcées pour le personnel rattaché à l'Équipe Dédiée visée à l'engagement n° 4.

12.7 Ainsi, le groupe SNCF établira, à l'attention des membres de l'Equipe Dédiée, un guide qui couvrira tous les aspects du droit de la concurrence et plus particulièrement la question des risques d'abus de position dominante découlant d'un traitement discriminatoire des Agences de voyages, des GDS et des SBT par rapport à SNCF Connect. Il inclura une présentation spécifique des engagements applicables à l'Équipe Dédiée.

12.8 Ce guide présentera également les risques encourus par le groupe SNCF en cas de violation du droit de la concurrence et de non-respect des engagements.

12.9 Les membres de l'Equipe Dédiée seront tenus de prendre connaissance de ce guide, de signer une attestation dans le cadre de laquelle ils reconnaitront avoir pris connaissance dudit document et s'engagent à en respecter le contenu. Le non-respect de cet engagement par un membre de l'Equipe Dédiée pourra donner lieu à une sanction disciplinaire, dans le respect du droit du travail.

12.10 À l'exception des actions destinées à l'Équipe Dédiée, qui seront réalisées dans un délai de 6 mois à compter de la mise en place de cette Equipe, le présent engagement devra être réalisé dans un délai de 12 mois à compter de la notification de la décision de l'Autorité.

12.11 Le groupe SNCF adressera à l'Autorité une fois par an un rapport dans lequel seront retracées les informations suivantes : les actions de formation entreprises, le contenu des formations, les noms des personnels ayant participé à ces formations, le nombre d'heures et tout ou partie des supports ayant servi dans le cadre de ces formations.

13. DURÉE DES ENGAGEMENTS

13.1 Les présents engagements entreront en vigueur immédiatement après la notification à SNCF de la décision de l'Autorité de la concurrence et seront mis en œuvre dans les conditions définies pour chacun d'eux.

13.2 Ils sont proposés pour une durée indéterminée.

13.3 Toutefois, à l'expiration d'un délai de cinq ans après leur entrée en vigueur, l'Autorité de la concurrence et SNCF se rencontreront pour discuter de la pertinence du maintien de ces engagements, au vu notamment de l'évolution de la concurrence sur les marchés de la distribution des billets de train et du transport ferroviaire de voyageurs.

13.4 Les points 13.2 et 13.3 sont sans préjudice de la possibilité pour SNCF de se rapprocher de l'Autorité, conformément aux dispositions du point 46 du communiqué de procédure de l'Autorité du 2 mars 2009 relatif aux engagements en matière de concurrence, en particulier si l'un des faits sur lesquels repose la décision subit un changement important.

ANNEXES

Annexe 1 : Présentation détaillée de l'engagement relatif aux rapports entre SNCF Connect & Tech Services et SNCF Connect

Annexe 2 : Grilles de facturation WDI – devenu PAO (actuelle et future) - Confidentielle

ashurst

SAISINE 10/0052 F

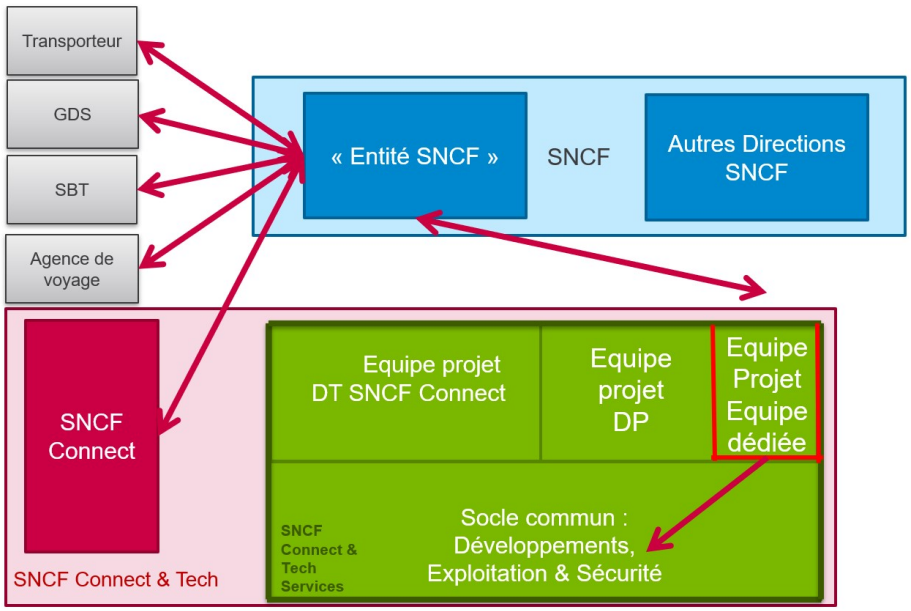
ENGAGEMENTS DE SNCF

ANNEXE 1 :

A L'ENGAGEMENT N° 4 RELATIF AUX RAPPORTS ENTRE SNCF CONNECT & TECH SERVICES ET SNCF CONNECT

1. **ORGANISATION**

1.1 En application du présent engagement, SNCF Connect & Tech Services sera organisée de la manière suivante :



Dans ce schéma, les termes "équipes projets" et "socle commun" désignent :

- **Equipes Projets** (équipes dédiées à la conception et à la gestion des projets) :
  - Equipe projet DT SNCF Connect : équipe en charge des activités propres de SNCF Connect;
  - Equipe projet DP : équipe en charge des projets informatiques dans le domaine du digital pour SNCF et ses filiales, hors outils de distribution à destination des agences de voyage, des GDS et des SBT ;

- Equipe projet « Equipe dédiée » : équipe en charge des projets et de la gestion des outils informatiques de distribution à destination des agences de voyage, des GDS et des SBT.

- **Socle Commun** (équipes transversales aux activités de SNCF Connect & Tech Services)

  Le Socle Commun est composé des services ci-dessous :

  - Développements :Equipes de développement des outils informatiques développés par SNCF Connect & Tech Services pour SNCF et pour SNCF Connect.

  - Exploitation : IT4 (ex Direction technique) ; (infrastructures techniques ; réseau ; bureautique).

  - Sécurité : équipes en charge de la sécurité informatique de SNCF Connect & Tech Services (infrastructures communes à toutes les activités et à tous les outils).

1.2 Le groupe SNCF précise que les noms des différentes entités et services mentionnés dans le présent engagement sont ceux envisagés à cette date. Le présent engagement ne préjuge pas de leur éventuel changement dans le futur.

1.3 SNCF Connect & Tech Services isolera dans les conditions définies ci-dessous l'Equipe Dédiée.

(a) Description et Missions de l'Equipe Dédiée:

L'Equipe Dédiée regroupe les personnes en relation avec l'entité SNCF en charge des outils informatiques nécessaires à la distribution ferroviaire SNCF (PAO) (ci-après "l'Entité SNCF").

Les Missions de l'Equipe Dédiée comprennent principalement les trois fonctions suivantes :

1.4 Rôle de suivi budgétaire :

L'Equipe Dédiée effectuera le suivi budgétaire des développements réalisés sous la gouvernance de l'Entité SNCF.

1.5 Rôle de support technique niveau 1 :

Il s'agit des personnes en charge d'assister les services techniques clients dans la prise en main des logiciels, l'assistance technique, le support, et la prise en compte des anomalies etc… C'est l'Entité SNCF, ou le service SNCF désigné par elle, qui sera donneur d'ordre et initiera le contact entre ces services techniques. L'Equipe Dédiée, dans son rôle de support technique niveau 1, peut faire appel aux équipes de développement du Socle Commun.

1.6 Rôle d'architecture fonctionnelle :

Il s'agit des experts techniques et fonctionnels des produits qui analyseront les demandes de l'Entité SNCF. Ils instruiront les demandes pour en vérifier la faisabilité et les coûts puis les traduire en spécifications techniques pour les équipes de développement. En aucun cas l'arbitrage de la roadmap n'entre dans leur compétence.

(b) Modalités de séparation/fonctionnement de l'Equipe Dédiée au sein de SNCF Connect & Tech Services

1.7 Cette Equipe Dédiée, rattachée au Directeur Général de SNCF Connect & Tech Services :

- sera localisée dans des espaces séparés de ceux de SNCF Connect et du reste de SNCF Connect & Tech Services ;
- disposera d'une adresse e-mail spécifique ;
- ne sera pas présente au CODIR (comité de direction) de SNCF Connect & Tech Services ;
- stockage et réseau bureautique / sécurisation dédié : l'Equipe Dédiée disposera également d'un espace bureautique privé et sécurisé pour son usage exclusif. Aucune autre équipe SNCF Connect ou SNCF Connect & Tech Services ne disposera d'accès à cet espace afin de garantir la confidentialité des documents de travail de cette équipe. Seuls les accès avec mot de passe individuel des membres de l'Equipe Dédiée autoriseront l'accès à ce stockage. Cet espace bureautique inclut également les outils informatiques que l'Equipe Dédiée pourrait décider de mettre en œuvre dans le cadre de la réalisation de sa mission (outil de suivi de projets, intranet, etc…).

1.8 Outre leur participation aux actions de formation de droit de la concurrence prévues au titre de l'engagement n° 12, les membres de l'Equipe Dédiée devront signer un engagement personnel de respecter la confidentialité des projets dont ils pourraient avoir connaissance au titre de leur fonction de membre de l'Equipe Dédiée. Ils s'engageront également à respecter le nouveau processus mis en place au titre du point 2 ci-dessous.

1.9 Le responsable de l'Equipe Dédiée devra alerter le Directeur Général de SNCF Connect & Tech Services sur les éventuelles problématiques rencontrées afin que des solutions adaptées soient apportées.

1.10 Le Directeur Général de SNCF Connect & Tech Services devra veiller au bon respect des modalités de séparation de l'Equipe Dédiée au sein de SNCF Connect & Tech Services.

1.11 La vérification du respect des dispositions visées aux paragraphes 1.7 à 1.10 ci-dessus sera confiée à un mandataire indépendant nommé dans les conditions définies ci-dessous.

1.12 Dans un délai de 2 mois suivant la notification de la décision de l'Autorité de la concurrence, SNCF proposera à l'Autorité le nom dudit mandataire ainsi qu'une lettre de missions. Le mandataire sera rémunéré par SNCF.

1.13 L'Autorité pourra accepter le mandataire proposé ou le refuser par décision écrite. En cas de refus d'agrément du mandataire par l'Autorité, un nouveau candidat sera proposé dans les mêmes conditions, dans un délai d'un mois suivant la notification écrite à SNCF du refus d'agrément. En cas de deuxième refus d'agrément, l'Autorité proposera elle-même, dans les meilleurs délais, un mandataire dont la nomination sera effectuée après consultation de SNCF.

1.14 Ce mandataire devra se rendre une fois par an dans les locaux hébergeant l'Equipe Dédiée et il pourra s'y rendre une seconde fois de manière inopinée.

2. MISE EN ŒUVRE D'UN NOUVEAU PROCESSUS LIE AUX DEMANDES SUR LES OUTILS INFORMATIQUES DE DISTRIBUTION DES PRODUITS SNCF FOURNIS AUX AGENCES DE VOYAGES, AUX GDS ET AUX SBT

2.1 Le processus décrit ci-dessous est illustré par le schéma présenté au paragraphe 1.1 du présent document.

(a) Demande de SNCF Connect et/ou des agences à SNCF nécessitant une évolution des outils informatiques de distribution des produits SNCF (PAO)

- (1) Les agences de voyages et/ou SNCF Connect sollicitent l'Entité SNCF (SNCF Connect ou les équipes SNCF Connect & Tech Services dédiées à SNCF Connect ne solliciteront pas directement l'Equipe Dédiée mais s'adresseront également à l'Entité SNCF).

- (2) L'Entité SNCF formalisera la demande de l'agence ou de SNCF Connect de manière non discriminatoire, au besoin en s'appuyant sur les services compétents internes de SNCF, afin que cette demande puisse être traitée par l'Equipe Dédiée.

- (3) Elle contactera ensuite l'Equipe Dédiée qui détaillera, pour ce qui la concerne, la faisabilité, l'implémentation technique et le coût du traitement. L'équipe de développement, composante du Socle Commun, réalisera la demande sur cette base de manière non discriminatoire.

(b) Demande par SNCF d'évolution d'outils informatiques de distribution ferroviaire SNCF et processus de communication des évolutions au marché

- Symétriquement, quand SNCF souhaite réaliser une évolution touchant les outils informatiques de distribution ferroviaire, elle s'adressera à l'Equipe Dédiée.

- L'Equipe Dédiée chargera l'équipe de développement (composante du Socle Commun) de réaliser la demande.

ashurst

SAISINE 10/0052 F

PROPOSITION D'ENGAGEMENTS DE SNCF

ANNEXE 2 :

GRILLES DE FACTURATION WDI – DEVENU PAO

SNCF propose donc de substituer la grille (2) ci-dessous à la grille (1) ci-dessous:

Grille (1) :

Grille de Facturation - Services Fees WDI STANDARD				
	Seuils mensuels		Nombre de PSEG BRUTpar palier	Fee au Pseg Brut
	De	A		
1	[redacted]			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

Grille (2) :

Nouvelle Grille de Facturation - Services Fees WDI STANDARD (devenu PAO)*				
	Seuils mensuels		Nombre de PSEG BRUT par palier	Fee au Pseg Brut
	De	A		
1	[redacted]			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

* *Grille applicable pour* [redacted]