RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Autorité de la concurrence

Décision n° 21-D-29 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 octobre 2014

L'Autorité de la concurrence (commission permanente),

Vu la décision n° 20-SO-07 du 8 décembre 2020, enregistrée sous le numéro 20/0114 R, par laquelle l'Autorité de la concurrence s'est saisie d'office concernant les engagements souscrits par le groupe SNCF annexés à la décision n° 14-D-11 du 2 octobre 2014 ;

Vu le courrier en date du 20 novembre 2020 par lequel le groupe SNCF a demandé, pour le compte de ses filiales, les sociétés SNCF Voyageurs SA, Oui.sncf et e-Voyageurs Technologie, la révision de quatre des douze engagements ;

Vu le livre IV du code de commerce, notamment son article L. 464-2 ;

Vu le communiqué de procédure du 2 mars 2009 relatif aux engagements en matière de concurrence ;

Vu la décision n° 14-D-11 du 2 octobre 2014 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la distribution de billets de train ;

Vu les observations présentées par diverses sociétés et organisations professionnelles dans le cadre de la consultation publique tenue du 17 décembre 2020 au 17 janvier 2021 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Le rapporteur, la rapporteure générale adjointe, le commissaire du Gouvernement et les représentants du groupe SNCF entendus lors de la séance de l'Autorité de la concurrence du 18 novembre 2021 ;

Adopte la décision suivante :

Résumé[1]

Aux termes de la présente décision, l'Autorité de la concurrence (ci-après « l'Autorité ») a examiné une demande de SNCF tendant à la révision de quatre des douze engagements qu'elle avait souscrits dans le cadre de la décision n° 14-D-11 du 2 octobre 2014 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la distribution de billets de train.

SNCF demande, plus précisément :

- d'alléger ses obligations de délivrance d'accès aux outils de distribution de billets de train (engagement n° 2), notamment celles concernant les outils historiques « Ravel » (engagement n° 7) ;
- de revoir les modalités du contrôle par l'Autorité des offres du « Portail Entreprises » pour la clientèle « affaires » (engagement n° 8) ;
- de lever l'obligation de dissociation des informations d'horaires et de réservation sur le site Internet « sncf.com » (engagement n° 11).

Après une consultation publique et à l'issue de son examen, l'Autorité décide :

- de ne pas faire droit à la demande en ce qui concerne les engagements n° 2 et 11 ;
- de faire droit à la demande en ce qui concerne les engagements n° 7 et 8.

[1] Ce résumé a un caractère strictement informatif. Seuls font foi les motifs de la décision numérotés ci-après.

SOMMAIRE

I. CONSTATATIONS 4

A. RAPPEL DE LA PROCEDURE 4

B. LE CONTEXTE DE LA DEMANDE DE SNCF 5

1. PREOCCUPATIONS DE CONCURRENCE FORMULEES DANS LA DECISION N° 14-D-11 5

2. OBJECTIFS DES ENGAGEMENTS RENDUS OBLIGATOIRES PAR LA DECISION N° 14-D-11 6

C. LA DEMANDE DE SNCF 7

1. CONSIDERATIONS GENERALES TENANT A L'EVOLUTION DES MARCHES 7

2. CONSIDERATIONS SPECIFIQUES AUX ENGAGEMENTS 8

a) Concernant l'engagement n° 2 8

b) Concernant l'engagement n° 7 9

c) Concernant l'engagement n° 8 9

d) Concernant l'engagement n° 11 9

D. LES CONTRIBUTIONS REÇUES DANS LE CADRE DU TEST DE MARCHE 10

1. CONSIDERATIONS GENERALES TENANT A L'EVOLUTION DES MARCHES 10

2. CONSIDERATIONS SPECIFIQUES AUX ENGAGEMENTS 10

a) Concernant l'engagement n° 2 10

b) Concernant l'engagement n° 7 11

c) Concernant l'engagement n° 8 11

d) Concernant l'engagement n° 11 11

II. DISCUSSION 11

A. SUR LES EVOLUTIONS DES MARCHES CONCERNES 12

B. SUR L'OPPORTUNITE DE REVISER CERTAINS ENGAGEMENTS 13

a) Concernant l'engagement n° 7 13

b) Concernant l'engagement n° 8 14

DÉCISION 15

I. Constatations

A. RAPPEL DE LA PROCEDURE

1. Par courrier du 20 novembre 2020, le groupe SNCF a demandé à l'Autorité de la concurrence (ci-après « l'Autorité »), pour le compte de ses filiales, les sociétés SNCF Voyageurs SA, Oui.sncf et e-Voyageurs Technologie[2] (ci-après « SNCF »), la révision de certains des engagements rendus obligatoires par la décision n° 14-D-11 du 2 octobre 2014 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la distribution de billets de train.

2. SNCF fonde sa demande sur le paragraphe 228 de la décision précitée, qui prévoit : « *Les engagements sont proposés pour une durée indéterminée. 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 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* ».

3. SNCF cite également, à l'appui de sa demande, le paragraphe 46 du communiqué de procédure du 2 mars 2009 relatif aux engagements en matière de concurrence (voir ci-après § 35).

4. La demande de SNCF tend, plus précisément :

   - à modifier l'engagement n° 2 relatif au développement de nouveaux outils de distribution, de manière à limiter son obligation de délivrance d'accès aux seuls outils dits « transporteurs » ;
   - à lever l'engagement n° 7 relatif à la réorganisation des différents outils « Ravel » ;
   - à modifier l'engagement n° 8 relatif au service « Portail Entreprises », pour assouplir les modalités du contrôle opéré par l'Autorité sur certaines offres individualisées (hors grille tarifaire), par un contrôle *a posteriori* (transmission annuelle des offres de l'année passée), au lieu du contrôle *a priori* applicable à la grille (transmission un mois avant l'entrée en vigueur) ;
   - à lever l'engagement n° 11 relatif à la diffusion des horaires sur le site Internet « sncf.com » après la mise à disposition des agences de voyages des informations voyageurs au moyen d'un outil dénommé « portail information voyageurs » (ci-après PIV).

5. Par une décision n° 20-SO-07 du 8 décembre 2020, l'Autorité s'est saisie d'office de l'examen du bien-fondé de la demande de SNCF.

6. La demande de SNCF a été publiée aux fins de consultation publique d'acteurs intéressés (ci-après le « test de marché ») du 17 décembre 2020 au 17 janvier 2021.

7. À l'issue de cette consultation, neuf entreprises et organisations ont adressé des contributions à l'Autorité, individuelles ou collectives. La plupart d'entre elles ayant demandé la

[2] Sociétés venues aux droits de l'EPIC SNCF et de ses filiales Voyages-sncf.com et VSC Technologies, qui étaient initialement sujettes des engagements souscrits par l'EPIC et son groupe, à la suite des textes portant réformes ferroviaires : loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire, loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire, ordonnance n° 2019-552 du 3 juin 2019 portant diverses dispositions relatives au groupe SNCF.

confidentialité de leurs contributions, une restitution sommaire et anonymisée a été transmise à SNCF.

B. LE CONTEXTE DE LA DEMANDE DE SNCF

1. PREOCCUPATIONS DE CONCURRENCE FORMULEES DANS LA DECISION N° 14-D-11

8. Dans sa décision n° 14-D-11 précitée, l'Autorité a fait état d'un certain nombre de préoccupations de concurrence liées à « *l'intervention de monopoles ou anciens monopoles dans le secteur concurrentiel, sur des marchés présentant des liens de connexité avec l'activité faisant l'objet du monopole* » (§ 145 et s.). Elle a considéré que « *les préoccupations de concurrence identifiées par les services d'instruction dérivent pour l'essentiel de la position dominante de la SNCF sur les marchés amont d'une part, et de l'absence de conditions de concurrence équitables sur les marchés aval d'autre part* » (§ 192 et s.).

9. Parmi ces préoccupations, la décision relève, en outre, que « [l]*a situation quasi monopolistique de la SNCF sur le transport ferroviaire de voyageurs a généré une structure de marché dans laquelle elle agit en tant que mandante et dispose par conséquent d'un pouvoir de marché substantiel auprès de ses distributeurs en aval. Par ailleurs, elle intervient également sur le marché aval par le biais de sa filiale VSC, qui agit sur ce marché pourvu de conditions commerciales et d'incitations économiques différentes de celles des autres distributeurs* » (§ 196).

10. Pour ce qui concerne les engagements objets de la demande de révision, les préoccupations de concurrence étaient les suivantes :

- les risques de discriminations, de traitements différenciés indus et d'avantages procurés aux filiales du groupe par rapport à leurs concurrents, du fait de l'organisation du groupe ou des conditions techniques et économiques de la distribution de billets de train (§ 148 et s.) ;
- le risque de captation et de forclusion du marché professionnel par le « Portail Entreprises »[3] de la SNCF (§ 173 et s.) ;
- les risques de déséquilibre compétitif et de confusion entre activité de service public et activité concurrentielle, du fait de la mise à disposition des horaires sur le site « sncf.com » et renvoyant vers le site de distribution « VSC » pour la réservation (§ 175 et s.).

[3] Offre et site Internet de SNCF dédiés à la clientèle « affaires » (grandes entreprises, acheteurs publics, PME) pour les voyages professionnels.

2. OBJECTIFS DES ENGAGEMENTS RENDUS OBLIGATOIRES PAR LA DECISION N° 14-D-11

11. L'Autorité a accepté et rendu obligatoires les engagements proposés par la SNCF, au regard d'un certain nombre d'objectifs (§ 205 et s.), parmi lesquels :

- la simplification et la clarification du système de distribution de billets de train, afin de permettre des conditions de concurrence équitables et non discriminatoires ;
- la clarification, au sein du groupe, des missions respectives des entités qui assurent des missions de service public de transport et les filiales de distribution, en concurrence, ainsi que de leurs relations et de leurs contreparties, et ce pour éviter des perturbations dans la concurrence livrée par SNCF ;
- la mise en place d'outils de distribution dédiés, pour que les agences de voyages tierces déterminent si elles souhaitent simplement avoir accès à l'inventaire pour distribuer des billets de train, ou bien concurrencer les filiales du groupe SNCF pour la distribution en ligne de billets de train (à charge pour elles de développer leurs interfaces de distribution) ;
- la clarification de l'organisation au sein du groupe et la prévention d'éventuels échanges d'informations ;
- la prévention de risques de re-monopolisation du marché des services d'agences de voyages pour les voyages professionnels.

12. Plus précisément, pour ce qui concerne les engagements objets de la demande, les objectifs étaient les suivants :

- concernant l'engagement n° 2 relatif aux nouveaux outils de distribution : « *la mise en place d'une instance de gouvernance* […] *doit permettre de distinguer les outils et solutions qui relèvent de la responsabilité des distributeurs (y compris VSC) de ceux qui relèvent de celle de la SNCF en tant que détenteur d'une infrastructure essentielle. Cette instance permet de clarifier les rôles et le financement des différents acteurs et permettra également d'éviter qu'un outil demandé par VSC mais relevant du périmètre de la facilité essentielle ne soit pas mis à disposition de l'ensemble des concurrents* […] » (§ 221) ;
- concernant l'engagement n° 7 relatif à la réorganisation des différents outils « Ravel » : « *Les engagements proposés permettent par ailleurs de clarifier l'offre de distribution de la SNCF en distinguant les agences souhaitant simplement distribuer des billets de train de celles souhaitant effectivement concurrencer VSC sur la vente en ligne. L'étude d'une migration vers les GDS des interfaces visuelles Ravel Classic et Premier* […] *permettra, si les négociations devaient aboutir, d'une part de décharger la SNCF de cette mission sans mettre fin à ce type d'accès pour les agences ne souhaitant ou ne pouvant pas développer leur propre interface; d'autre part, d'envisager une possible mutualisation à terme des accès iDTGV et Ouigo via les GDS* » (§ 215 et 216) ;
- concernant l'engagement n° 8 relatif au service « Portail Entreprises » : « *La surveillance annuelle des coûts et recettes du Portail Entreprises […] est adaptée à la préoccupation de concurrence soulevée par les services d'instruction. S'il n'a pas été démontré que l'offre du Portail n'était pas réplicable, le risque potentiel d'un développement rapide de celui-ci au détriment des agences de voyages pourrait être*

observé et anticipé par l'Autorité dans la mesure où l'obligation de transmission d'informations porte également sur les deux années suivantes » (§ 225) ;

- concernant l'engagement n° 11 relatif à la diffusion des horaires sur le site Internet « sncf.com » : il vise, avec l'engagement n° 10, à permettre « *de mettre fin à la mise à disposition par la SNCF au public des horaires ferroviaires sur le seul site VSC. Le fait de faire figurer ces horaires également sur le site de la SNCF est de nature à atténuer la confusion entre cette activité de service public et l'activité concurrentielle* » (§ 226).

C. LA DEMANDE DE SNCF

13. SNCF fonde sa demande sur des considérations générales tenant à l'évolution de la situation concurrentielle des marchés du transport ferroviaire et de la distribution des billets de train, d'une part, et à des considérations particulières pour chaque engagement, d'autre part.

1. CONSIDERATIONS GENERALES TENANT A L'EVOLUTION DES MARCHES

14. SNCF soutient en substance que « [l]*e marché des services de transport et de mobilité est un marché qui a connu ces dernières années et qui connait encore une évolution profonde, tant à l'amont, par le développement de nouvelles mobilités, qu'à l'aval, par la digitalisation et la plateformisation de la vente de services de mobilité (au sein desquels le transport ferroviaire ne constitue qu'une des offres)* ». Elle affirme ensuite qu'elle « *voit sa situation affectée : à l'amont sur le marché du transport, SNCF devra faire face à l'arrivée de nouveaux concurrents ferroviaires et intermodaux ; à l'aval, sa position actuelle sur la distribution de billets de train sera elle aussi remise en cause, aussi bien s'agissant des trains grandes lignes nationaux (TGV / Intercités) – qui étaient au cœur des préoccupations ayant conduit à la décision – que s'agissant des trains du quotidien (TER et Transilien)* ».

15. En outre, SNCF détaille les évolutions intervenues depuis 2014 qui, selon elle, impactent « *la pertinence du maintien de certains engagements* » :

- le « *bouleversement du paysage concurrentiel de la distribution des services de mobilité* », notamment la montée en puissance des agences de voyages agréées pour la distribution de billets de train, le développement des services numériques multimodaux (SNM, dits également services de « *mobility as a service* » ou « MaaS »), la transformation des fournisseurs de services d'information de mobilité en fournisseurs de SNM, ainsi que le développement de SNM par les autorités organisatrices de mobilités (AOM, notamment les métropoles) ;
- l'entrée en vigueur du règlement n° 2017/1926 concernant la mise à disposition de services d'informations sur les déplacements multimodaux[4] (ci-après « règlement MMTIS »), suivie de la loi d'orientation des mobilités[5] (ci-après la loi « LOM »), qui

[4] Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux, dit règlement « MMTIS ».

[5] Loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités.

ont renforcé l'ouverture des données de mobilité, avec la perspective d'un contrôle accru de l'Autorité de régulation des transports (ci-après « l'ART ») en la matière[6] ;

- de la libéralisation du marché du transport ferroviaire de voyageurs, notamment les transports « conventionnés », tels les services de trains express régionaux (ci-après « TER ») et de trains d'équilibre du territoire (ci-après « TET »), ainsi que les services « librement organisés » dont l'ouverture est effective en droit depuis le 12 décembre 2020.

16. SNCF fait, enfin, état de la nécessité, dans l'intérêt, selon elle, des consommateurs, de faire évoluer sa stratégie de développement, du fait, notamment, du risque de désintermédiation entre SNCF et ses clients, compte tenu de la montée en puissance des nouveaux acteurs. Elle évoque, ainsi, la nécessité de disposer de leviers d'amélioration de la performance de ses services, notamment *via* la simplification de ses interfaces de distribution et d'information voyageurs (par exemple en fusionnant ou supprimant certaines applications et certains sites existants) et de pouvoir se distinguer par des outils de distribution performants et exclusifs.

2. CONSIDERATIONS SPECIFIQUES AUX ENGAGEMENTS

a) Concernant l'engagement n° 2

17. L'engagement prévoit, en premier lieu, que soit donné accès à des conditions équivalentes, d'une part, à la filiale Oui.sncf et aux agences de voyages et, d'autre part, aux « GDS » (pour « *Global Distribution Systems* », intermédiaires qui proposent des moteurs de réservation de billets), aux outils de distribution dits « transporteur », c'est-à-dire développés par SNCF en tant que transporteur et non duplicables par un distributeur ou un fournisseur d'outils de distribution. En second lieu, SNCF s'est engagée à garantir un tel accès aux outils dits « distributeurs », c'est-à-dire développés par SNCF, duplicables par un distributeur ou un fournisseur d'outils de distribution, s'ils sont accessibles à sa filiale de distribution Oui.sncf.

18. Aujourd'hui, SNCF demande une révision du périmètre de ses obligations et souhaite limiter ses obligations d'accès aux seuls outils « transporteur ».

19. SNCF relève, à cet égard, que l'engagement n° 2, en ce qu'il concerne les outils duplicables « distributeurs », n'a pas été utilisé depuis 2014 au-delà de l'outil de calcul d'itinéraire « SIDH », et qu'elle doit désormais pouvoir se distinguer et garder en exclusivité ses outils « distributeurs », notamment le calculateur multimodal intégré « CMI », qu'elle a développé et identifie comme entrant dans la catégorie des outils distributeurs. Ce nouvel outil agrège les itinéraires fournis par différents moteurs d'itinéraires du groupe et de partenaires, pour couvrir l'ensemble du territoire et les différents modes de transport. SNCF estime cet outil duplicable par ses concurrents distributeurs ou fournisseurs d'outils de distribution.

20. SNCF soutient que l'obligation ne serait plus justifiée en raison, d'une part, de l'évolution de la réglementation concernant l'ouverture des marchés de transport et des données de mobilités, et, d'autre part, de la montée en puissance d'acteurs économiques en mesure de développer leurs propres outils pour opérer sur les marchés de la distribution de billets de train, de l'information voyageurs ou plus généralement de la distribution de services de mobilité. Ces acteurs incluent notamment les sites de distribution de billets *online* grand public Trainline et Omio, les fournisseurs de SNM, tels Google Maps et Citymapper, des

[6] Voir notamment les contrôles par l'ART prévus aux articles L. 1115-3 et L. 1115-5 du code des transports, introduits en application de l'article 9 du règlement « MMTIS » par la loi « LOM », précités.

fournisseurs de services de mobilité, tels RATP, Uber et Blablacar, et des services complémentaires au transport, tels Airbnb qui préparerait une entrée sur le marché de la distribution de mobilité.

b) Concernant l'engagement n° 7

21. SNCF fonde sa demande tendant à lever l'engagement n° 7 relatif à la réorganisation des différents outils « Ravel » sur des « *considérations d'ordre pratique* », tenant à ce que ces outils ne sont désormais plus utilisés que de manière extrêmement marginale et génèrent des coûts disproportionnés pour SNCF. Elle avance également que ces outils présentent des limites techniques importantes, en regard d'autres outils et offres sur le marché.

c) Concernant l'engagement n° 8

22. SNCF motive également sa demande de modification de l'engagement n° 8, tendant à assouplir les modalités du contrôle de l'Autorité sur les offres individualisées à la clientèle affaires, par des « *considérations d'ordre pratique* » : elle souhaite bénéficier de davantage de « *flexibilité* », ayant déjà perdu plusieurs appels d'offres du fait de ces « *rigidités* », par l'ajout d'un point additionnel, prévoyant : « *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* ».

d) Concernant l'engagement n° 11

23. SNCF rappelle qu'en 2014, le site sncf.com comportait un onglet unique « horaires et réservations » qui renvoyait vers le site voyages-sncf.com (devenu par la suite Oui.sncf) avant qu'elle prenne l'engagement de dissocier les onglets horaires, d'une part, et réservations, d'autre part, sans renvoi vers le site de distribution depuis l'onglet horaires.

24. SNCF soutient que l'engagement n'est plus justifié : d'une part, l'information « voyageurs » ne constituerait plus un avantage lié au monopole ferroviaire, en raison de l'ouverture des données de transport, par la loi « LOM » notamment, et, d'autre part, des acteurs tiers (fournisseurs d'applications de mobilité notamment) détiendraient et fourniraient des données de transport larges, précises, et actualisées, sous le contrôle de l'ART. La dissociation ne serait dès lors plus nécessaire et serait même préjudiciable aux clients dans l'exercice de leurs recherches et choix de mobilités.

25. Cette demande concernant l'information aux voyageurs serait en outre accompagnée d'une garantie au bénéfice des agences de voyages : SNCF propose de ne supprimer l'engagement qu'à compter de la mise à disposition des agences, dans des conditions objectives et non discriminatoires, de son outil PIV, à la source des informations sur les horaires figurant sur le site sncf.com.

D. LES CONTRIBUTIONS REÇUES DANS LE CADRE DU TEST DE MARCHE

26. Les contributions individuelles et collectives recueillies dans le cadre du test de marché sont, globalement, défavorables à la demande de SNCF, pour des considérations à la fois générales, tenant aux évolutions des marchés depuis la décision n° 14-D-11 précitée, d'une part, et particulières à chaque engagement, d'autre part.

1. CONSIDERATIONS GENERALES TENANT A L'EVOLUTION DES MARCHES

27. Concernant l'évolution des marchés et du cadre réglementaire depuis 2014, les contributions au test de marché contestent l'argument de SNCF sur l'ampleur et l'effectivité de l'ouverture des marchés en cause. Elles présentent la situation actuelle comme similaire à celle de 2014. Sur la pénétration de nouveaux acteurs, les contributeurs soutiennent que la concurrence n'est pas aussi développée que le suggère SNCF.

28. Concernant le contexte normatif intéressant la distribution de billets de train, les répondants au test de marché exposent qu'il n'est pas encore finalisé, stabilisé et effectif, des évolutions et dispositions d'application restant attendues[7].

29. Concernant les marchés du transport ferroviaire de passagers, les contributions soulignent que leur ouverture, bien que prévue en droit, reste théorique. Du fait d'importantes barrières à l'entrée, d'absence de mise en concurrence dans l'attribution des dessertes régionales, ou encore de la situation concurrentielle sur le marché amont de la distribution de billets de train, SNCF détient toujours une position très dominante, voire quasi-monopolistique, sur les marchés de transport de passagers. La concurrence dont SNCF fait état resterait donc largement potentielle.

2. CONSIDERATIONS SPECIFIQUES AUX ENGAGEMENTS

a) Concernant l'engagement n° 2

30. Les contributions au test de marché, qui mettent en perspective la demande de révision et la volonté affichée de SNCF de simplifier ou fusionner les sites et applications, notamment « Oui.sncf » et « l'Assistant SNCF », formulent la crainte que la révision souhaitée vise, en fait, à lever les obstacles à la convergence des services proposés par SNCF, lui permettant ainsi de proposer des services numériques multimodaux plus performants. Par extension, l'ancien monopole pourrait agréger davantage de services. Pour les contributeurs, cette stratégie d'intégration verticale permettrait à SNCF de remobiliser son pouvoir de marché et créerait une couche de différenciation supplémentaire vis-à-vis des autres distributeurs de billets, à effet d'exclusion.

[7] Les contributeurs font valoir qu'en droit national, manquent des décrets d'application de la loi « LOM » précitée intéressant les données de mobilité et les services numériques multimodaux (articles L. 1115-1 à L. 1115-11 du code des transports), d'une part, et la vente de billets ferroviaires (article L. 2121-13-1), d'autre part.

b) Concernant l'engagement n° 7

31. Les contributions ne reflètent pas d'opposition à la levée de l'engagement n° 7.

c) Concernant l'engagement n° 8

32. Les contributions exposent que l'engagement, dans sa rédaction actuelle, permet à l'Autorité de réaliser un contrôle *a priori* efficace des offres tarifaires de SNCF et ne devrait donc pas voir ses modalités évoluer. Les oppositions sont toutefois moins nombreuses et vives que celles concernant les engagements n° 2 et 11.

d) Concernant l'engagement n° 11

33. Les contributeurs apprécient, pour la plupart, très négativement la révision demandée de l'engagement n° 11. Outre une potentielle confusion accrue au sein du groupe unifié entre activités de transport et de distribution, la levée de la dissociation entre horaires et réservations permettrait, en lien avec les éléments précités, une intégration des marques et une intégration verticale des outils de distribution de SNCF, renforçant le déséquilibre compétitif au détriment des distributeurs tiers. De plus, concernant l'engagement d'accès aux données au moyen de l'outil PIV, les contributeurs s'accordent à dire qu'ils n'ont aucune garantie quant à la qualité des données d'information voyageurs qu'ils obtiendraient par ce biais.

II. Discussion

34. L'alinéa 2 de l'article L. 464-2 du code de commerce prévoit, en ce qui concerne les engagements :

« [l'Autorité] *peut, de sa propre initiative ou sur demande de l'auteur de la saisine, du ministre chargé de l'économie ou de toute entreprise ou association d'entreprises ayant un intérêt à agir, modifier, compléter les engagements qu'elle a acceptés ou y mettre fin :*

a) Si l'un des faits sur lesquels la décision d'engagements repose a subi un changement important, ou

b) Si la décision d'engagements repose sur des informations incomplètes, inexactes ou trompeuses fournies par les parties à la procédure. »

35. Aux termes du point 46 du communiqué de procédure précité :

« *Il revient à l'Autorité d'apprécier la nécessité de révision des engagements et d'une saisine d'office, au regard des changements intervenus sur le marché en cause. L'Autorité peut être saisie de comportements ayant fait l'objet d'une décision d'engagements, sur demande du saisissant, du ministre de l'économie, de toute autre entreprise ayant un intérêt à agir, ou se saisir de sa propre initiative :*

a) si l'un des faits sur lesquels la décision repose subit un changement important ;

b) si les entreprises concernées contreviennent à leurs engagements, ou

c) si la décision d'engagements repose sur des informations incomplètes, inexactes ou dénaturées fournies par les parties à la procédure. »

A. SUR LES EVOLUTIONS DES MARCHES CONCERNES

36. En premier lieu, sur un plan purement quantitatif, SNCF n'a pas fourni dans sa saisine d'éléments chiffrés complets permettant d'apprécier pleinement les évolutions des parts de marchés sur les marchés du transport et de la distribution concernés par la décision n° 14-D-11 précitée (ou d'autres marchés dont la délimitation pourrait être revue, compte tenu des évolutions des offres et des demandes en matière de mobilité, mises en avant par SNCF). SNCF n'a notamment pas produit d'éléments quantitatifs complets concernant les évolutions des ventes de billets de train sur la période par les distributeurs tiers, agences de voyages agréées ou entreprises ferroviaires tierces, ni globalement, ni par canaux de distribution (guichets, agences « *offline* » et « *online* »), permettant d'apprécier dans la durée la part et les évolutions des distributions internes et externes de billets de train, et donc la nécessité de révision des engagements.

37. Par ailleurs, les informations transmises ultérieurement, à la demande des services d'instruction, par SNCF, concernant les données de distribution de billets de train de 2013 à 2020, présentent une vue imprécise (principalement annuelle) et retardée (l'année de référence détaillée étant 2019). Pour en justifier la teneur et l'imprécision, SNCF a mis en avant des difficultés de traitement tenant à l'organisation du groupe, la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19 ayant réduit les services de transports ferroviaires, et le caractère limité des obligations de transmission d'informations sur la distribution des billets de train au régulateur sectoriel[8].

38. Au regard de ce qui précède, l'Autorité ne peut qu'inviter SNCF à renforcer ses moyens de collecte et de restitution d'une information plus claire, plus complète et à jour concernant les données commerciales de vente de billets de train internes et externes, pour l'ensemble des canaux de distribution et pour ses différentes offres de transports (librement organisés et conventionnés, domestiques et internationaux), de manière à pouvoir mieux documenter les évolutions dont elle se prévaut sous l'angle quantitatif.

39. Au demeurant, les graphiques transmis par SNCF quant au « mix de distribution » présentent une vue plus nuancée des places et évolutions respectives des distributions internes et externes au groupe depuis 2014 que celles exposées dans sa demande, quand bien même il est possible, comme SNCF l'a fait en séance, de relativiser la croissance des ventes par le site Oui.sncf par la décroissance parallèle des ventes en guichets physiques.

40. En second lieu, comme vu précédemment, SNCF fonde avant tout sa demande de révision sur des éléments qualitatifs tenant aux évolutions du cadre réglementaire et au développement de nouveaux services et acteurs.

41. L'Autorité, à l'instar des contributeurs au test de marché, constate une influence limitée de ces évolutions sur les marchés de transport et de distribution concernés par la décision n° 14-D-11 précitée. Les positions de SNCF restent prépondérantes sur ces deux marchés : en quasi-monopole de fait sur le transport de voyageurs et prééminente sur la distribution.

---

[8] Données recueillies aux fins de l'observatoire des transports de l'ART, cf. la dernière publication sur le site Internet de l'ART, pour 2019 : https://www.autorite-transports.fr/wp-content/uploads/2021/01/bilan-ferroviaire-2019.pdf

42. S'agissant du transport, les annonces récentes tendant à l'entrée prochaine d'opérateurs sur le marché du transport librement organisé (Trenitalia notamment)[9], d'une part, et sur le marché du transport conventionné (l'attribution à Transdev de deux lots de l'appel d'offres de TER en région Provence-Alpes-Côte d'Azur)[10], d'autre part, ne sont pas encore effectives et ne semblent pas de nature à remettre en cause les positions de SNCF.

43. S'agissant de la distribution, force est de constater, d'une part, que, selon les classements périodiques[11], les sites de SNCF figurent parmi les sites de e-commerce les plus visités en France dans la catégorie « voyages », et, d'autre part, que les grands acteurs de l'information et de la mobilité dont SNCF annonce l'entrée ne distribuent pas, à ce jour, de manière notable les billets de train de SNCF et que la concurrence qu'ils sont susceptibles d'apporter sur les marchés de la distribution de billets de train, serait-ce au sein d'offres plus larges de mobilité, est potentielle et non sensible à ce jour.

44. Enfin, l'Autorité observe que les contributeurs au test de marché ont formulé des craintes fortes quant aux possibilités accrues d'intégration et de différenciation pour SNCF ouvertes par la révision des engagements demandée.

45. Au vu de ce qui précède, l'Autorité considère que les éléments de fait et de droit avancés par SNCF ne caractérisent pas une évolution de la situation concurrentielle des marchés concernés de nature à nécessiter la révision des engagements concernés.

B. SUR L'OPPORTUNITE DE REVISER CERTAINS ENGAGEMENTS

46. Compte tenu notamment de la lettre de la décision ayant prévu une rencontre entre SNCF et l'Autorité « *pour évaluer la pertinence du maintien de ces engagements* » (§ 228 précité), et du fait que la décision ne prévoit pas de terme à leur durée, il peut être, en l'espèce, tenu compte de circonstances de fait et de droit autres que celles tenant à la seule évolution des marchés concernés, pour l'examen de la demande de révision.

a) Concernant l'engagement n° 7

47. SNCF démontre, par des éléments versés au dossier, que les outils Ravel ne sont plus utilisés que par un nombre très restreint d'acteurs et ce, pour des volumes limités. Cette évolution de la demande sur le marché concerné constitue un changement important des circonstances de fait, depuis la décision n° 14-D-11 précitée.

48. De plus, les contributeurs au test de marché n'ont pas apporté d'éléments de fait ou de droit en opposition à la révision demandée.

---

[9] France Info, 3 novembre 2021, « *SNCF : une compagnie italienne proposera des trajets Paris-Lyon dès Noël* » : https://www.francetvinfo.fr/economie/transports/sncf/sncf-une-compagnie-italienne-proposera-des-trajets-paris-lyon-des-noel_4831503.html.

[10] La Tribune, 28 octobre 2021, « *La région Sud met fin officiellement au monopole de la SNCF et confie la ligne Marseille-Nice à Transdev* » : https://www.latribune.fr/entreprises-finance/services/transport-logistique/la-region-sud-met-fin-officiellement-au-monopole-de-la-sncf-et-confie-la-ligne-marseille-nice-a-transdev-895350.html.

[11] Classements trimestriels effectués par *L'Echo touristique*, revue d'actualité du tourisme pour les professionnels (agences de voyages, GDS, voyagistes) sur la base de données réunies par Médiamétrie et Netratings. Oui.sncf figure dans les trois premiers, Ouigo.com apparaît également régulièrement parmi les dix premiers. Cf. : https://www.lechotouristique.com/article/le-top-10-des-sites-de-voyage-en-juillet-2021

49. De surcroit, le maintien de cet accès pour quelques agences de voyages est à mettre en balance avec les coûts importants encourus par SNCF.

50. Pour l'ensemble de ces raisons, et dès lors que SNCF a indiqué en séance qu'elle aiderait les rares opérateurs concernés à « migrer » vers d'autres outils, il y a lieu de lever cet engagement. L'Autorité demande néanmoins à être informée quant aux modalités de cette migration (accompagnement, préavis, etc.).

b) Concernant l'engagement n° 8

51. La demande vise à modifier les modalités du contrôle de l'Autorité sur l'offre « Portail Entreprises », en instaurant un contrôle *a posteriori* des offres émises par SNCF dans ce cadre, en dérogation à la grille tarifaire contrôlée *a priori* (voir supra § 22).

52. Compte tenu du fait que l'engagement pris avait une durée indéterminée avec une clause de rendez-vous après cinq ans, que les modalités proposées ont une portée restreinte sur la teneur de l'engagement, au regard des positions notoirement plus faibles de SNCF sur les segments concernés par cette clientèle, ainsi que de la faible opposition à la levée de l'engagement n° 8 de la part des contributeurs au test de marché, il y a lieu d'adapter l'engagement selon la rédaction proposée par SNCF, présentée au paragraphe 22 .

53. Pour l'application de ces modifications, l'Autorité demande à SNCF d'éditer une version consolidée des engagements, intégrant les changements de dénominations survenus depuis 2014 au sein du groupe, aux fins de publication.

DÉCISION

Article 1er : Les demandes de SNCF tendant à la révision des engagements rendus obligatoires par la décision n° 14-D-11 du 2 octobre 2014 sont rejetées en ce qu'elles concernent les engagements n° 2 et 11.

Article 2 : Les demandes de SNCF tendant à la révision des engagements n° 7 et 8 sont acceptées, selon les modalités précisées ci-avant aux paragraphes 50 et 53.

Délibéré sur le rapport oral de M. Alexandre Beaudouin-Viel, rapporteur, et l'intervention de Mme Laure Gauthier, rapporteure générale adjointe, par Mme Irène Luc, vice-présidente, présidente de séance, Mme Fabienne Siredey-Garnier, vice-présidente, et M. Henri Piffaut, vice-président.

La secrétaire de séance,	La présidente de séance,
Claire Villeval	Irène Luc

© Autorité de la concurrence

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

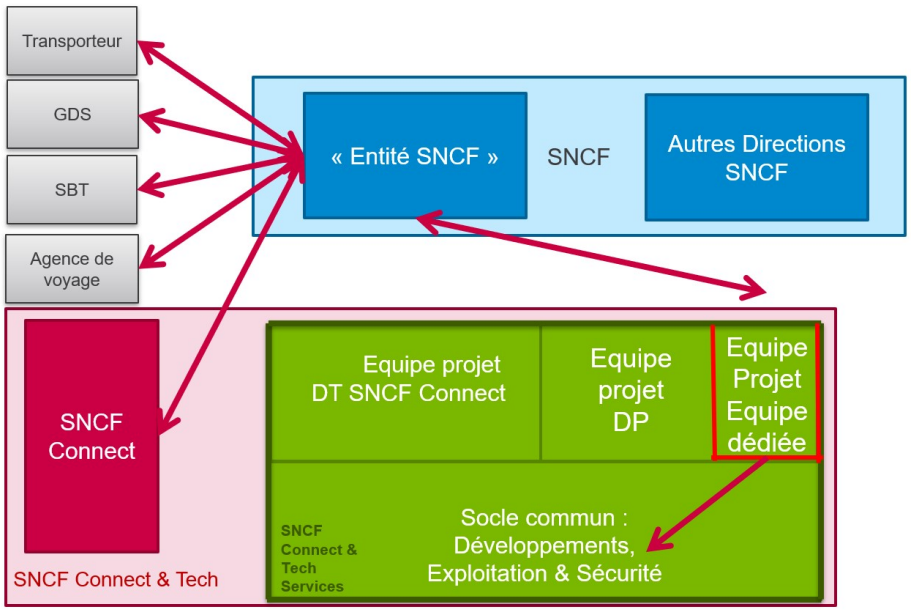
ENGAGEMENTS DE SNCF

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]