

Test de marché

du 28/04/2014

Dans le cadre de l'instruction d'une saisine de la société AS Voyages, la SNCF a transmis à l'Autorité une proposition d'engagements tendant à modifier significativement les conditions de distribution de billets de train par agences de voyages.

L'Autorité les publie sur son site à l'attention des tiers potentiellement intéressés

L'Autorité de la concurrence dispose de la faculté, en application du I de l'article L. 464-2 du code de commerce, d' « accepter des engagements proposés par les entreprises ou organismes de nature à mettre un terme à ses préoccupations de concurrence susceptibles de constituer des pratiques prohibées visées aux articles L. 420-1, L. 420-2 et L. 420-5 », selon les modalités fixées par l'article R. 464-2 du même code.

Le secteur

L'offre sur les services nationaux de transport ferroviaire de voyageurs est à l'heure actuelle limitée aux seules prestations fournies par la SNCF, l'opérateur historique national. Cette situation de monopole légal concerne tant les lignes d'envergure nationale, comme les lignes à grande vitesse, que les lignes régionales, comme le TER ou les trains d'équilibre du territoire (TET). La SNCF est également le principal fournisseur de services ferroviaires internationaux de voyageurs au départ ou à destination de la France, seule ou par le biais de consortiums avec d'autres opérateurs européens.

Le secteur de la distribution de billets de train est caractérisé par deux facteurs structurants. D'une part, les prix sont réglementés : conformément à l'article L. 2141-2 du code des transports, l'Etat détermine dans un cahier des charges les modalités d'exécution de ses missions de service public de voyageurs par la SNCF. Les missions de la SNCF s'agissant du transport de voyageurs y sont précisées, notamment celles relatives à la détermination du prix payé par les usagers.

D'autre part, l'offre commerciale de la SNCF, à l'exception d'iDTGV et Ouigo, est référencée dans une base de données, Résarail, qui a été qualifiée de facilité essentielle dans la décision n°09-D-06 du Conseil de la concurrence, car jugée indispensable à la distribution de billets de train et non duplicable. Cette base de données est gérée et maintenue par une direction informatique dédiée de la SNCF.

Le site voyages-sncf.com est exploité de concert par deux sociétés sœurs, VSC et l'Agence VSC, toutes deux filiales de la SNCF par l'intermédiaire de sa holding SNCF Participations. La tutelle de ces filiales est exercée par la branche SNCF Voyages. La société VSC a pour mission exclusive de distribuer les produits ferroviaires de la SNCF tandis que l'Agence VSC a en charge la distribution de toute autre prestation touristique. L'adresse internet voyages-sncf.com est exploitée par ces deux sociétés qui ont toutes deux le statut d'agences de voyages. Une troisième société sœur, VSC Technologies (VSC-T) a pour mission de maintenir et développer les accès informatiques à la base de données Résarail.

Systeme de distribution

Afin d'assurer la distribution des titres de transport liés à son exploitation ferroviaire, qui n'entre ni dans le champ du monopole légal, ni dans le périmètre régulé par l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires (ARAF), la SNCF a recours à plusieurs canaux de commercialisation : les canaux directs comptent les canaux propres de l'opérateur historique (voyages-sncf.com, gares, bornes libre-service, boutiques...) ; Les canaux indirects reposent sur la vente par les agences de voyages qui n'appartiennent pas à la SNCF.

Les agences de voyages tierces agissent à ce titre en qualité de mandataires de la SNCF et sont rémunérées par un système de commission défini par une convention conclue en 2009 entre la SNCF et le Syndicat National des Agences de Voyages (SNAV). Cette convention prévoit un système de rémunération par billet vendu composé d'une part fixe et d'une part variable en fonction du type de billet vendu, du mode de distribution ainsi que de la liaison effectuée.

VSC, pour sa part, et bien qu'agence de voyages, n'est pas concerné par la convention précitée et dispose d'un mandat de distribution séparé, reposant sur une structure de rémunération et d'un système d'incitations différents.

Les agences de voyages se voient autorisées à distribuer des billets de train aux termes d'un agrément délivré spécialement par la SNCF à cet effet. En particulier, le fait de disposer d'un accès à un GDS (Global Distribution System) est une condition impérative de l'agrément afin de pouvoir émettre les billets réservés via Résarail.

Les informations de transport figurant sur Résarail n'étant pas directement interprétables, la SNCF a dû développer une interface dénommée WDI qui est développée et maintenue par VSC-T, et qui simplifie l'accès à Résarail. C'est par ce biais que VSC est connecté à Résarail. Afin de permettre aux agences de voyages de distribuer des billets de train, la solution Ravel a été développée afin de permettre à celles-ci de se connecter à WDI.

Ravel existe sous deux formes : soit sous forme d'interface visuelle (Ravel Premier et Classic), c'est-à-dire que les données issues de la recherche de billet sont présentées déjà triées, interprétées et mises en forme par les solutions informatiques de la SNCF ; soit sous la forme d'une interface de données (Ravel Gold), les informations étant transmises sous format brut, à charge pour l'agence de voyages tierce de développer ses propres interfaces, moteurs de recherches et méthodes d'interprétation de ces données.

Les agences de voyages et VSC sont par ailleurs facturés pour l'utilisation des interfaces de connexion à Résarail. A ce titre, le choix de la solution utilisée provoque par ailleurs l'application d'unités d'œuvre différentes en matière de facturation. L'utilisation de Ravel Classic et Premier est assortie d'une facturation au dossier voyages (DV), essentiellement linéaire, tandis que l'utilisation de Ravel Gold est facturée au Passager Segment Brut (PSEG), qui fait l'objet d'une tarification dégressive en fonction des volumes traités. VSC est facturé en vertu de cette dernière unité.



Les préoccupations de concurrence exprimées

- Discrimination

Le système de distribution mis en place par la SNCF pour la vente de billets de train présente une rare complexité en établissant des procédés de rémunération et de facturation différents en fonction des canaux concernés. L'application de procédures si différenciées, notamment en ce qui concerne la coexistence d'unités de facturation reposant sur des principes de comptabilisation très différents et peu comparables, génère une complexité dans le système qui apparaît défavorable aux agences de voyages tierces.

Le fait que VSC dispose d'un mandat de distribution spécifique prévoyant des conditions de rémunération, des coûts et des obligations propres au groupe SNCF, a pour effet de singulariser VSC parmi les agences de voyages. Non seulement VSC opère sur le marché avec des incitations très différentes, mais de surcroît, la structure de la rémunération issue de la convention SNAV-SNCF rend le trafic loisirs peu rentable pour les agences de voyages compte tenu de leur volume de vente, en l'associant aux formes de rémunération les moins élevées, et les incite à se concentrer sur les ventes professionnelles.

- Barrière à l'entrée

En ce qui concerne la grille de facturation WDI appliquée aux opérateurs ayant choisi Ravel Gold et à VSC, sa structure très dégressive peut avoir pour effet d'inciter les agences sans clientèle contractualisée à utiliser d'autres solutions, Ravel Gold étant réservé à des volumes que la SNCF estime suffisants. Ceci pourrait dès lors constituer une barrière à l'entrée sur le marché.

- Echange d'informations entre VSC-T et VSC à propos d'un concurrent de cette dernière

VSC-T, société sœur de VSC, est une société de prestation informatique qui traite les demandes tant de VSC que de ses concurrents. Dans le cadre de ce processus, elle peut être amenée à avoir connaissance d'informations stratégiques et d'éléments du plan d'affaires d'agences concurrentes de VSC.

Le fait pour VSC-T de pouvoir communiquer des informations sensibles sur ses concurrents à VSC, ou même que VSC puisse y accéder librement du fait de l'absence de séparation entre les deux entités est susceptible de conférer à VSC un avantage concurrentiel injustifié.

- Développement exclusif d'un moteur d'itinéraire de nouvelle génération

A compter du mois de décembre 2010, VSC a bénéficié d'un moteur d'itinéraire lui permettant de disposer de résultats de recherche optimisés. Ce moteur d'itinéraire, dénommé SIDH (Service d'Itinéraire et de Données Horaires), fait suite à un projet d'optimisation, et in fine de substitution, de l'algorithme d'itinéraire de Résarail.

Le développement de SIDH par VSC-T, à la demande de la SNCF, a eu pour conséquence de mettre en place un moteur d'itinéraire de meilleure qualité que celui de Résarail, et dont VSC a conservé l'exclusivité pendant près d'un an avant le déploiement vers les autres canaux de distribution.

- Risque de captation du marché professionnel par le Portail Entreprises de la SNCF

Le Portail entreprises est un canal de distribution directe de la SNCF qui ne distribue que des produits ferroviaires pour le compte de celle-ci. Il dépend de la branche SNCF Voyages. Il ne s'agit pas d'une filiale de la SNCF, mais d'un site web qui s'adresse aux entreprises qui souhaitent acheter des billets de train. Il propose la distribution de l'offre ferroviaire, ainsi que des services additionnels comme la gestion de compte, la possibilité d'effectuer du reporting à divers degrés de détail ou encore la mise à disposition de tarifs négociés.



Du fait du système de mandat utilisé par la SNCF, les agences de voyages ne sont pas détentrices de leur clientèle, et sont dans l'obligation de présenter ces clients à la SNCF pour que ceux-ci bénéficient de tarifs négociés. La SNCF est ainsi en mesure de capter l'ensemble de la clientèle professionnelle.

- Renvoi du site snf.com vers les fiches horaires de VSC

La mise à disposition des horaires sur le site snf.com et renvoyant vers VSC pour la réservation peut créer un déséquilibre compétitif en captant une partie du trafic et en profitant de la marque SNCF. Le choix de faire assurer cette prestation par VSC alors qu'il s'agit d'une obligation réglementaire relevant in fine de l'établissement public SNCF est susceptible de créer dans l'esprit du consommateur une confusion quant au fait que VSC exerce une activité de service public, alors même que l'activité de VSC relève du champ concurrentiel.

Les engagements proposés

Afin de répondre aux préoccupations de concurrence exprimées, la SNCF propose :

1. De transférer l'ensemble des contrats relatifs à WDI, qui lie actuellement les agences de voyages à VSCT, à une entité hors du groupe VSC.
2. De créer une instance de gouvernance chargée de statuer sur toute demande provenant des agences de voyages, de VSC, de VSCT, des GDS et du transporteur SNCF.
3. D'associer pour le déploiement de nouveaux outils, de nouvelles fonctionnalités et de nouvelles offres relevant de la responsabilité du transporteur SNCF 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.
4. De faire évoluer son organisation dans deux directions, de manière à :
 - Isoler au sein de VSC-T une équipe dédiée qui sera en charge des projets et de la gestion des outils informatiques de distribution à destination des agences de voyages et des GDS.
 - Mettre en œuvre un nouveau processus dédié au traitement des demandes de VSC, des agences de voyages et des GDS relatives aux outils informatiques de distribution de produits SNCF.
5. De modifier le mandat actuel de VSC afin de distinguer en son sein (i) les obligations qui pèsent sur VSC au même titre que les agences de voyages et (ii) les obligations spécifiques de VSC, ainsi que d'appliquer à VSC les mêmes conditions de rémunération que celles actuellement appliquées aux agences de voyages dans le cadre de la convention SNAV.
6. De limiter les coûts d'accès à WDI pour les agences de voyages, en particulier en période de démarrage, en supprimant la facturation minimale et en baissant significativement le prix facturé pour les premières tranches de PSEG Brut.
7. De lancer une étude avec l'ensemble des parties prenantes (agences concernées, ou un groupe d'agences représentatives, et GDS) sur la faisabilité et les conditions d'une migration dans un délai raisonnable des agences utilisant les outils Ravel vers un GDS.
8. De communiquer à l'Autorité de la concurrence sur une base annuelle un tableau



reprénant l'ensemble des coûts et des recettes du Portail Entreprises.

9. De donner, aux agences de voyages et aux GDS, accès à une version de l'outil SIDH étendue aux offres de la branche SNCF Voyages non encore accessibles, à savoir iDTGV et OUIGO.

10. D'inclure les requêtes émises pour de simples recherches horaires sur VSC dans le ratio look-to-book auquel elle est astreinte en vertu de sa licence WDI, en plus des requêtes de réservation comme c'est le cas aujourd'hui, et de fournir les données complémentaires d'horaires d'ouverture des gares aux agences de voyages qui lui en feraient la demande.

11. De modifier son site "snCF.com" afin de :

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

12. De mettre en place 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 VSC et de VSCT directement concernés par les présents engagements.

Suite de la procédure

Si les engagements proposés par la SNCF, éventuellement complétés et amendés, sont de nature à répondre aux préoccupations de concurrence exprimées dans le cadre de la procédure, l'Autorité de la concurrence constatant qu'il n'y a plus de raison d'agir, procédera à la clôture de l'affaire, en prenant acte des engagements qui prendront alors un caractère obligatoire.

Les tiers intéressés sont invités à présenter leurs observations sur cette proposition d'engagements en faisant référence au numéro de dossier 10/0052F, au plus tard le mercredi 28 mai 2014 à 17 heures, à l'adresse suivante ::

Bureau de la Procédure
Autorité de la concurrence
Affaire n°13/0025 F
11 rue de l'Echelle
75001 Paris

Par ailleurs, la SNCF ayant demandé la protection au titre du secret des affaires des annexes jointes à la proposition d'engagements, la consultation de ces pièces dans leur version confidentielle sera possible sur demande et dans les locaux de l'Autorité dans les conditions suivantes :

- Pour l'annexe 1 aux agences de voyages, aux GDS et aux SBT ;
- Pour l'annexe 2 aux agences de voyages et aux SBT.