

L'ouverture des données horaires : les questions qui se posent du point de vue des voyageurs

L'information sur les horaires planifiés des services ferroviaires grandes lignes s'est dégradée fin 2016 avec la suppression des fiches horaires TGV (qu'il s'agisse de la version numérique ou de la version imprimée) puis fin 2017 avec la suppression des fiches horaires pour les Intercités. Ces suppressions induisent les difficultés suivantes :

- Comment connaître la périodicité théorique de la circulation des trains et des dessertes puisque l'information horaire disponible pour les grandes lignes se fait au moyen de oui.sncf dont la logique est celle de la vente en ligne ?
- Comment répondre aux attentes des clients de SNCF Mobilités qui n'utilisent pas internet ?
- Comment garantir la traçabilité de l'offre ferroviaire grandes lignes dans le temps ? Il n'y a plus de « catalogue » de référence de l'offre qui permette d'en pérenniser la connaissance. Les relations transversales sont particulièrement touchées.

Les obligations des plateformes sur la transparence des algorithmes de classement des offres

Le site oui.sncf (<https://www.oui.sncf/>) est une plateforme au sens de la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, dite loi Lemaire (1) : il est à la fois distributeur de services de SNCF Mobilités et de services qui sont exécutés par d'autres entreprises.

À ce titre, le site internet doit respecter les obligations relatives à l'information et à la transparence des plateformes nées de l'article L. 111-7 du code de la consommation.

L'article D. 111-7 du code de la consommation, issu du décret n°017-1434 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes

Face à ce constat, on peut se demander si les exigences des lois récentes sur les données numériques permettent de suppléer à ces carences et quelles seraient les actions correctives à mettre en œuvre ?

Cet article examine successivement les sujets suivants :

1. Les obligations des plateformes sur la transparence des algorithmes de classement des offres,
2. Des propositions d'améliorations de oui.sncf,
3. Les exigences relatives à la diffusion de l'information horaire théorique.

Cette évaluation se fait en l'état actuel du droit applicable à ce jour, essentiellement d'ordre national, les dispositions du règlement 2017/1926 sur les services d'information multimodaux n'entrant en vigueur, au plus tôt, qu'à partir de décembre 2019.

numériques, détaille les obligations d'information des plateformes sur le référencement des offres. Il oblige les plateformes à communiquer les conditions de référencement et les

1) Article L. 111-7 du code de la consommation : une plateforme numérique se définit comme « L.- Est qualifiée d'opérateur de plateforme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :

1°) Le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;

2°) Ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service ».

Article L. 111-7 du code de la consommation :

« II. Tout opérateur de plateforme en ligne est tenu de délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente sur :

1°) Les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation qu'il propose et sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus, des biens ou des services auxquels ce service permet d'accéder ;

2°) L'existence d'une relation contractuelle, d'un lien capitalistique ou d'une rémunération à son profit, dès lors qu'ils influencent le classement ou le référencement des contenus, des biens ou des services proposés ou mis en ligne ;

3°) La qualité de l'annonceur et les droits et obligations des parties en matière civile et fiscale, lorsque des consommateurs sont mis en relation avec des professionnels ou des non-professionnels. »

MARC DEBRINCAT
ANNE-SOPHIE TRCERA
service juridique de la
FNAUT
(Fédération Nationale
des Associations
d'Usagers des Transports
<https://www.fnaut.fr/>)

À l'heure du tout numérique, la dématérialisation des horaires apparaît globalement comme un progrès. Mais elle pose de redoutables problèmes d'accès à l'information et surtout aux horaires théoriques et à la périodicité des circulations, les requêtes ne pouvant s'effectuer qu'au coup par coup, sans garantie de répétition dans le temps de combinaisons identiques. Par ailleurs, l'instauration de filtres inconnus des requérants comme le nombre maximal de correspondances limite la diffusion de possibilités éventuellement plus efficaces mais plus complexes. Cet article fait le point sur les obligations légales qui incombent aux transporteurs, et se focalise plus particulièrement sur la plateforme oui.sncf qui apparaît comme étant très perfectible...

principaux paramètres des critères de classement des offres. Les obligations nées de la loi Lemaire concernant la loyauté et la transparence des plateformes sont entrées en vigueur 1er janvier 2018.

La FNAUT avait été consultée par le ministère de l'Économie afin de recueillir son avis sur les projets de texte, en novembre 2016. Nous avons soutenu que le décret devait imposer la communication des caractéristiques essentielles de l'algorithme sur le contenu des offres portées à la connaissance des consommateurs, puisque ce sont ces algorithmes qui accueillent ou qui écartent les offres.

Il est en effet important pour le consommateur de connaître quels sont les critères retenus pour aboutir au résultat de recherche qui lui est proposé, et ainsi comprendre si certains éléments susceptibles de l'intéresser ont été écartés des résultats.

Pour aller plus loin, il serait pertinent pour le voyageur de pouvoir supprimer, contourner ou modifier ces critères s'ils ne conviennent pas à ses besoins et ainsi aboutir à des résultats correspondant mieux à ses attentes. Le Conseil National du Numérique (CNNum) souligne cette nécessité: le besoin, économique, de secret sur le fonctionnement des algorithmes doit mieux s'articuler avec « le besoin, démocratique, d'obtenir des comptes sur les effets de ces systèmes techniques sur la société » (2).

Le CNNum rappelle que « *il devient essentiel de retranscrire dans des termes intelligibles pour un utilisateur moyen le fonctionnement des systèmes algorithmiques qui les concernent. (...) Sans possibilité d'expliquer le fonctionnement des algorithmes, comment en questionner les résultats et l'acceptabilité sociale? L'explicabilité est donc une composante essentielle de l'auditabilité des plateformes* ».

Une fois les offres sélectionnées par le moteur de recherche, le site les présente aux consommateurs, selon un classement. oui.sncf indique dans ses conditions générales de présentation des offres que les offres des transports ferroviaires sont présentées selon un « classement

par défaut dont le critère est l'heure de départ du train (...). Aucun autre critère de classement, rémunération ou autre, ne conditionne la présentation des offres ».

Pour les autres prestations que le transport ferroviaire (ex : vols, séjours...) oui.sncf offre la possibilité de contourner les critères de classement et notamment de mieux prendre en compte le critère du prix pour le classement des offres, et les voyageurs disposent de la possibilité de modifier le classement par défaut. Ils trouveront donc plus facilement l'information pertinente pour leurs besoins.

D'autre part, l'article L. 111-7-1 du code de la consommation alinéa 1 impose aux plateformes les plus importantes en termes d'audience, l'obligation d'élaborer et de mettre en place des bonnes pratiques « visant à renforcer les obligations de clarté, de transparence et de loyauté mentionnées à l'article L. 111-7 ».

Le décret n°2017-1435 fixe à 5 millions de visiteurs uniques par mois le seuil à partir duquel les plateformes ont l'obligation de mettre en place ces bonnes pratiques, oui.sncf disposant d'un nombre de visiteurs uniques par mois de plus de 12 millions (3) à (site internet et application), il est concerné par l'obligation de mettre en place des bonnes pratiques.

Cette obligation d'élaboration et de diffusion de bonnes pratiques ne s'accompagne d'aucune exigence sur leur contenu: il s'agit d'une autoévaluation dont « il n'est pas certain que la loi puisse imposer du droit souple de manière aussi vague (4) ». Nous n'avons pour l'instant pas détecté de bonnes pratiques qui auraient été mises en place volontairement par des opérateurs, mais **l'obligation née de ces dispositions n'entre en vigueur que le 1er janvier 2019.**

Dans l'attente de la mise en place de ces bonnes pratiques de clarté et de transparence des offres et de leur classement, nous pouvons émettre des propositions d'améliorations de oui.sncf afin que le voyageur puisse classer les offres qui lui sont proposées selon les critères de son choix.

Des propositions d'améliorations de oui.sncf

Par défaut, <https://www.oui.sncf/> sélectionne les offres sur la base du trajet le plus rapide et ne comportant pas plus de deux correspondances. Afin de pouvoir proposer des solutions de voyage moins chères (mais moins rapides), il faudrait permettre au voyageur de contourner ces choix pour qu'il puisse trouver, s'il le souhaite, des offres avec plus de correspondances ou avec des durées de correspondances en gare réduites et lui donner la possibilité de choisir le type de train (TGV, Intercités ou TER) lorsque cela est possible. Il devrait être possible de choisir de combiner un ou plusieurs de ces choix. La possibilité de tri des offres en fonction du prix le moins cher pour le trajet recherché devrait être offerte.

L'information sur l'identification des algorithmes mis en œuvre doit être améliorée et

il devrait être rendu possible de les contourner. Un certain nombre de critères ne sont pas énoncés mais sont pourtant utilisés par oui.sncf pour sélectionner les offres :

- le nombre maximal de correspondances pour un trajet est actuellement limité à deux,
- la durée de correspondance minimale dans les grandes gares.

Pourtant des trajets à plusieurs correspondances peuvent être trouvés sur d'autres

2) <https://cnnumerique.fr/wp-content/uploads/2017/10/Communiqué-Lancement-consultation-plateformes.pdf>

3) <http://www.mediametrie.fr/internet/communiques/barometre-trimestriel-de-l-audience-du-e-commerce-en-france-2eme-trimestre-2017.php?id=1748>

4) Loyauté des plateformes : un champ d'application à définir dans les limites du droit européen, Luc Grynbaum, la Semaine Juridique n°16, 18 avril 2016.

moteurs de recherche (www.cff.ch par exemple) et n'apparaissent pas sur oui.sncf: il n'est pas possible pour le consommateur de connaître les critères limitant la présentation des offres qui est faite, et d'agir sur ces critères pour avoir une information plus pertinente.

Par exemple, indépendamment des considérations tarifaires, l'objectif est de réussir à proposer ce type de solution pour un trajet Épinal-Tours en semaine. Alors que oui.sncf, limitant le nombre de correspondances à deux, permet, comme dernier trajet du jour, une solution qui part un vendredi à 16h23, le moteur de recherche des CFF trouve une solution à la fois plus complexe (3 changements) mais plus rapide (5h03 contre 5h35).

Sur les itinéraires où il y a une possibilité TGV et un itinéraire alternatif en Intercités ou TER, très souvent moins cher notamment pour un trajet le jour même, les propositions de oui.sncf se sont améliorées, notamment si on prend le cas d'itinéraires qui remontaient très souvent car occultant systématiquement les itinéraires qui n'étaient pas du TGV, cf. les exemples de Paris-Belfort, Lyon-Nantes et Nîmes-Clermont: maintenant la solution alternative hors TGV plus lente mais pas chère remonte systématiquement.

Il reste des cas complexes du type du trajet Arcachon-Le Mans où les solutions les moins chères utilisant la ligne TER Tours-Le Mans ne sortent pas en raison du changement (à Saint-Pierre-des-Corps ou Tours) alors qu'elles peuvent être moins chères.

Il faudrait permettre au voyageur de sélectionner des trajets selon des critères différents:

- le choix, dès le début du dialogue de recherche horaire, entre trajet moins cher et trajet plus rapide, permettrait un classement par ordre de prix pour le jour de voyage souhaité. Ainsi, notamment pour certains trajets transversaux, un affichage par ordre de prix permettrait à ceux qui sont à la recherche des trajets les moins chers de les voir affichés prioritairement;
- le choix du type de train (TGV, TET, TER) sur le site oui.sncf permettrait de sélectionner sur les itinéraires qui le permettent des solutions souvent plus économiques que le TGV notamment en cas d'achat du trajet peu de temps avant le voyage. Il convient de noter que, pour un certain nombre de trajets que cette demande de longue date de la

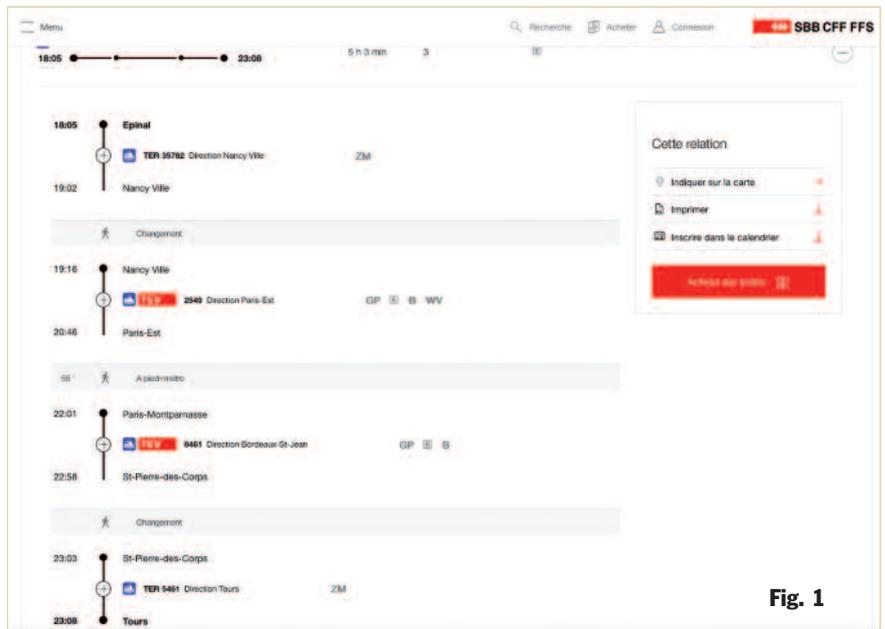


Fig. 1

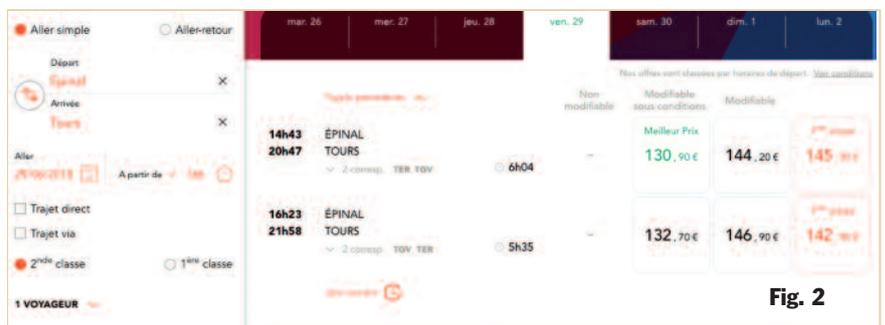


Fig. 2

FNAUT a quand même permis une amélioration récente et notable. Le site oui.sncf permet les via mais doit permettre le choix du type de train; les sites TER permettent le choix du type de train mais, pour que ce soit parfaitement clair, « autres trains » doit être remplacé par TGV.

- donner la souplesse du choix du type de train sur l'application oui.sncf (5). Comme sur l'application SNCF, l'application oui.sncf doit permettre:
 - de sélectionner des trajets avec un via,
 - de choisir le type de train: notamment le choix entre TER, IC et TGV.

La combinaison de ces deux fonctionnalités permet d'avoir accès à des trajets hors TGV donc moins chers, dans la plupart des cas: ex Paris-Reims via Épernay.

Outre l'amélioration qui peut être apportée aux critères de classement des offres au moment de l'achat du trajet, le voyageur doit aussi disposer d'une meilleure information sur les horaires théoriques.

■ Fig. 1: Capture d'écran de la solution horaire proposée par le site cff.ch pour un trajet Épinal - Tours le vendredi 29 juin 2018

■ Fig. 2: Capture d'écran des dernières solutions horaires de la journée proposées par le site oui.sncf pour un trajet Épinal - Tours à la même date (requête effectuée au même moment que la précédente)

Les exigences relatives à la diffusion de l'information horaire théorique

Les exigences juridiques sur la diffusion de l'information horaire théorique portent sur les données numériques des horaires de l'ensemble des services de transport et sur la diffusion des horaires des services librement organisés de tous modes.

La diffusion des données horaires au public

La loi n°2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite loi Macron, prévoit à son article 4 que les données des transporteurs

5) test sur l'application oui.sncf version 43.0; iOS 11.2.1.

Article L. 1115-1 dans le code des transports :

« Les données des services réguliers de transport public de personnes et des services de mobilité sont diffusées librement, immédiatement et gratuitement en vue d'informer les usagers et de fournir le meilleur service, notamment en permettant l'organisation optimale des services de mobilité et des modes de transport. Dans ce but, elles sont diffusées par voie électronique, au public et aux autres exploitants, dans un format ouvert destiné à permettre leur réutilisation libre, immédiate et gratuite.

Les personnes tenues de diffuser ces données sont les exploitants des services de transport et de mobilité et, le cas échéant, les autorités organisatrices de transport.

Les données mentionnées au premier alinéa sont les données numériques :

1° Relatives aux arrêts, aux tarifs publics, aux horaires planifiés et en temps réel, à l'accessibilité aux personnes handicapées, à la disponibilité des services, ainsi qu'aux incidents constatés sur le réseau et à la fourniture des services de mobilité et de transport ;

2° Issues de services de calculateurs d'itinéraires multimodaux gérés par ou pour le compte des autorités organisatrices de transport. (...) ».

doivent être communiquées au public. Ce texte introduit un nouvel article L. 1115-1 dans le code des transports relatif à la diffusion dans un format ouvert des données des services réguliers de transport.

Ainsi, les exploitants de services de transport et de mobilité et les autorités organisatrices doivent rendre disponibles leurs données, ce qui a pour but de favoriser l'émergence d'innovations et d'améliorer la qualité de service. L'ouverture des données rend plus aisé le développement de nouveaux outils, et on peut imaginer que de nouveaux services se développent en croisant les données de différentes sources.

L'article L. 1115-1 du code des transports prévoit ensuite un aménagement : les exploitants et les autorités organisatrices peuvent se soumettre à des codes de bonnes pratiques, qui doivent être homologués par les ministères des transports et du numérique. Les signataires de ces dispositions sont alors réputés respecter leurs obligations de mise à disposition.

À ce jour, seuls deux opérateurs ont mis en place des codes de conduite qui ont été homologués : la RATP (6) et Keolis Rennes (7).

SNCF Mobilités n'est pas signataire d'un code de bonne conduite, et est donc soumise aux dispositions de l'article L. 1115-1 du code des

transports qui doivent être précisées par un décret en Conseil d'État pour les personnes qui n'ont pas adopté de code de bonne conduite homologué. En l'absence du décret pourtant nécessaire à l'application de cet article, le détail des obligations qui pèsent sur les exploitants de services de transports et de mobilités et sur les autorités organisatrices n'est pas encore connu.

SNCF Mobilités a mis en place un site internet qui permet d'avoir accès à un certain nombre de données : <https://data.sncf.com>.

En avril 2017, SNCF Mobilités affirmait ainsi être la première entreprise de transport à s'être lancée dans l'open data en 2012 et indiquait mettre à disposition du public plus de 200 jeux de données. Elle a aussi mis en place une charte sur la transparence des données SNCF (8), qui n'a pas fait l'objet d'une homologation au sens de l'article L. 1115-1 du code des transports, à ce jour.

6) Arrêté du 14 mars 2017 portant homologation du code de conduite établi par la RATP en application de l'article L. 1115-1 du code des transports NOR : DEVT1701199A.

7) Arrêté du 25 avril 2017 portant homologation du code de conduite établi par Keolis Rennes en application de l'art. L. 1115-1 du code des transports NOR : DEVT1707668A.

8) http://www.sncf.com/ressources/170419_charte_transparence_des_donneessncf.pdf

Article L. 1115-1 du code des transports (fin) :

« Les personnes soumises au présent article sont réputées remplir leurs obligations dès lors qu'elles sont adhérentes à des codes de conduite, des protocoles ou des lignes directrices préalablement établis par elles et rendus publics, pour autant que ces documents établissent les conditions de diffusion et d'actualisation des données. Ces documents définissent notamment :

a) Le niveau de disponibilité des données de nature à permettre leur réutilisation immédiate. Est défini, en particulier, le rythme auquel les données sont rendues disponibles et diffusées ;

b) En vue de fournir les données en temps réel, le délai raisonnable et les conditions techniques de diffusion de celles-ci ;

c) En vue de faciliter l'organisation de l'intermodalité, le niveau d'information pertinent au sujet des variations significatives de l'offre de services, en particulier des variations saisonnières ;

d) La manière dont la connexion entre les systèmes d'informations, notamment par abonnement ou par requête, permet de fournir les données, et les conditions de continuité de la fourniture des données en cas de changement des modalités de leur diffusion ;

e) Les dérogations au principe de gratuité à l'égard des utilisateurs de masse, justifiées par des coûts significatifs de mise à disposition, sans toutefois que la contribution des utilisateurs puisse excéder ces coûts ;

f) En vue de garantir la qualité de l'information et des services ainsi que la sécurité des usagers, les conditions assurant le caractère complet et neutre de la réutilisation des données. »

Les codes de conduite, les protocoles et les lignes directrices établis en application du présent article font l'objet d'une homologation conjointe par les ministères chargés des transports et du numérique.

Les conditions d'application du présent article sont définies par décret en Conseil d'État pour les personnes qui n'ont pas adopté ou adhéré aux documents homologués mentionnés à l'avant-dernier alinéa.

Cet arrêté, qui est applicable depuis le 1er juillet 2017, est pris en application de l'article L. 112-1 du code de la consommation qui prévoit que : « *Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services informe le consommateur, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation* ».

Les manquements aux dispositions de l'article L. 112-1 et de ses arrêtés d'application sont sanctionnés par l'article L. 131-5 du code de la consommation : « *Tout manquement aux dispositions de l'article L. 112-1 définissant les modalités d'information sur le prix et les conditions de vente ainsi qu'aux dispositions des arrêtés pris pour son application est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3000 euros pour une personne physique et 15000 euros pour une personne morale. Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V* ».

L'article 8 impose aux exploitants de services librement organisés de mettre « *à la disposition du public les éléments caractéristiques de chacune de ces lignes : l'origine, la destination, les éventuels arrêts intermédiaires, les horaires de passages aux différents arrêts et la période de validité de ces informations. Cette information est assurée en rendant aisément accessible au public un document unique listant ces caractéristiques pour l'ensemble des lignes. Ce document unique peut prendre la forme d'un outil numérique facilement accessible à partir du site internet de cette personne* ».

Le « document unique » peut être téléchargeable, sur le bon modèle de <https://www.tableaux-horaires.ch/fr/bienvenue.html> qui permet de télécharger en .pdf les horaires de l'ensemble des lignes de transports collectifs terrestres suisses détaillant, notamment, l'origine, la destination, les arrêts et la période de circulation de chaque train ou car. À titre

d'exemple : https://www.tableaux-horaires.ch/fileadmin/fap_pdf_fields/2018/100.pdf

L'article 8 impose enfin que : « *Les caractéristiques d'une ligne sont également affichées au niveau de chacun des arrêts qu'elle dessert* ».

Pour ce qui est des services TGV, l'affichage au niveau de chaque gare desservie des tableaux arrivées/départs détaillant les horaires des gares desservies par chaque train ainsi que la périodicité de leur circulation est la meilleure solution.

L'article 9 dispose que : « *Lors de la réservation de la prestation de transport, le consommateur est informé de l'existence du document unique prévu à l'article 8 et des modalités précises pour y accéder* ». L'application de cette exigence relative à l'information sur l'existence des horaires théoriques lors de la réservation est actuellement nulle dans la mesure où les dispositions de l'article 8 ne sont quasiment pas appliquées.

Le « document unique » peut être téléchargeable (en .pdf par exemple, sur le bon modèle de CFF).

L'état des lieux actuel est celui d'une carence totale de l'application de ces dispositions par l'ensemble des opérateurs de services de transports réguliers librement organisés : compagnies aériennes, entreprises ferroviaires, autocaristes, services de navigation.

L'information sur l'offre théorique des trajets est essentielle pour les voyageurs : il y a un fort besoin d'amélioration de la visibilité de l'offre et de mise en œuvre des dispositions réglementaires imposant la diffusion d'horaires théoriques.

En conclusion, l'amélioration globale des informations communiquées au voyageur est essentielle, qu'il s'agisse des critères de transparence des algorithmes de classement des offres, de la possibilité de classer les offres de oui.sncf sur la base du critère du prix et, enfin, de l'information sur les horaires théoriques.