



Document de référence 2023

Accès aux gares voyageurs

RAIL RELATED SERVICES - Valable du 11/12/2022 au 9/12/2023 inclus

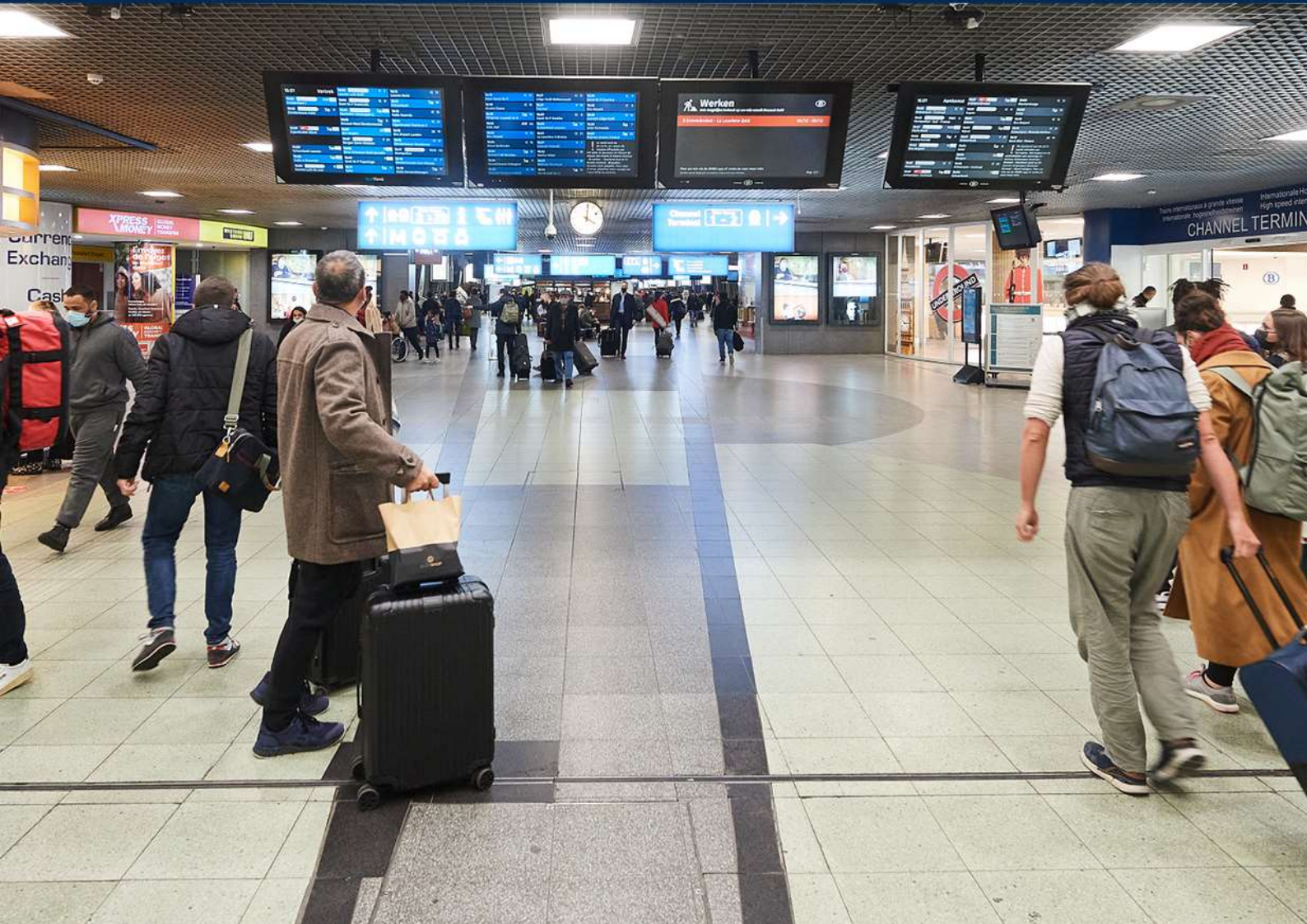




TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	1
ABRÉVIATIONS / GLOSSAIRE.....	3
1. INTRODUCTION.....	4
1.1 Préambule.....	4
1.2 Contacts.....	5
2. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS.....	6
2.1 Généralités.....	6
2.2 Cas particulier du Channel Terminal et de l'Intra-Schengen Terminal.....	6
2.3 Cas particulier de la gare de Brussels Airport – Zaventem.....	7
3. DESCRIPTION DES ACCÈS ET SERVICES RÉGULÉS.....	8
3.1 L'accès aux gares et aux services de sûreté.....	8
3.2 L'Accès pour le personnel, les fournisseurs et sous-traitants de l'EF à des fins logistiques ou d'avitaillement.....	11
3.3 L'information aux voyageurs.....	12
3.4 La mise à disposition d'espaces en gare à usage de billetterie.....	18
4. INTRODUCTION D'UNE DEMANDE ET DÉLAIS DE TRAITEMENT.....	19
4.1 Principes généraux.....	19
4.2 Les types de Demandes.....	19
4.3 Procédure de Demande.....	19
4.4 Procédure de coordination.....	21
5. MÉTHODE DE TARIFICATION DES RÉTRIBUTIONS, FACTURATION ET PAIEMENT.....	22
5.1 Méthode de tarification des rétributions.....	22
5.2 Facturation.....	24
5.3 Paiement.....	25
6. RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION.....	26
6.1 Respect par les Parties de la réglementation générale concernant la fourniture des Accès et Services Régulés.....	26
6.2 Respect de la réglementation environnementale.....	26
6.3 Respect par la SNCB de la réglementation spécifique aux Accès et Services Régulés...	26
7. DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	27



8.	RESPONSABILITÉ	28
8.1	Principes	28
8.2	Limites de responsabilité.....	28
8.3	Cas particuliers.....	29
9.	FORCE MAJEURE	30
9.1	Définition	30
9.2	Conséquences	30
10.	ASSURANCE	31
11.	RÉSILIATION / SUSPENSION	32
11.1	Résiliation de plein droit.....	32
11.2	Suspension par la SNCB.....	32
11.3	Résiliation par l'EF.....	32
12.	CONFIDENTIALITÉ	33
13.	ANNEXES	34



ABRÉVIATIONS / GLOSSAIRE

Accès / Services Régulés	Les accès aux installations de services et les services qui y sont fournis visés au point 2, a) de l'annexe 1 du Code ferroviaire (services de base, à l'exception de l'Accès à la gare pour des fins logistiques et/ou d'avitaillement qui est offert comme service complémentaire)
Arrêt en gare	Chaque arrêt réalisé par un train dans une gare par laquelle il passe. S'il s'agit d'une gare terminus, l'arrêt en gare correspond à une arrivée. S'il s'agit d'une gare de départ, l'arrêt en gare correspond à un départ.
Code ferroviaire	La loi du 30 août 2013 portant le Code ferroviaire (et ses amendements ultérieurs)
Contrat Espace Billetterie	Le document qui formalise et précise les modalités de la Demande de l'EF relative aux Accès Régulés régis par le STSL qui lui sont octroyés le cas échéant. Il est signé par les deux parties et sa durée de validité est à déterminer dans ce document
Contrat Gare	Le document qui formalise et précise les modalités de la Demande de l'EF relative aux Accès et Services Régulés qui lui sont octroyés, régis par le SPSA. Il est signé par les deux parties et vaudra pour la durée de l'horaire de service valable du dimanche 11 décembre 2022 au samedi 9 décembre 2023 (voir le modèle standard simplifié à l'annexe 4)
Demande	L'expression des besoins de l'EF qui doit être portée à la connaissance de la SNCB via le formulaire de Demande spécialement prévu à cet effet (voir annexe 3)
EF	Entreprise ferroviaire
EMMA	Electronic Management of Messages and Announcements
GCT	General Conditions for Terminal Access ou en français "Conditions Générales d'accès aux Terminaux"
Gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire	La société anonyme de droit public 'Infrabel'
Partie	Une des parties au Contrat Gare
PMR	Personne à Mobilité Réduite. Personne en situation de handicap et personne à mobilité réduite, soit toute personne présentant une incapacité physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle, permanente ou temporaire, dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher sa pleine et effective utilisation des transports sur la base de l'égalité avec les autres usagers, ou dont la mobilité lors de l'usage des transports est réduite en raison de son âge.
SOC	Security Operations Center
SPSA	Statement for Passenger Stations Access ou en français Document de Référence Accès aux Gares Voyageurs
STSL	Statement for Ticketing Services Locations ou en français Document de Référence Accès aux Espaces Billetterie



1. INTRODUCTION

1.1 PRÉAMBULE

La SNCB est une société anonyme belge de droit public en charge de diverses missions légales. Parmi elles figurent la conception, la construction, le renouvellement, l'entretien et la gestion des gares ferroviaires. À ce titre, la SNCB gère non seulement plus de 550 gares en Belgique, mais assure également différents services dans ces installations. En plus, la SNCB possède des ateliers ferroviaires et des installations de ravitaillement en gasoil pour la traction des trains.

Les Accès et les Services Régulés dont il est question dans le présent document sont fournis conformément à l'article 9 du Code ferroviaire, transposant à cet égard la directive **2012/34/UE** du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen (ainsi que ses amendements ultérieurs), ainsi que le Règlement d'exécution 2017/2177 de la Commission du 22 novembre 2017 concernant l'accès aux installations de service et aux services associés au transport ferroviaire. A la suite de la Décision D-2021-01-C du Service de Régulation du Transport ferroviaire et de l'Exploitation de l'Aéroport de Bruxelles-National du 31/3/2021, les Accès et Services régulés décrits sous le chapitre 3 sont facultatifs.

Les principes de tarification et les montants des rétributions sont quant à eux établis en conformité avec les articles 49 et 51 du Code ferroviaire.

En sa qualité de **gestionnaire de gare**, la SNCB publie chaque année trois documents de référence:

- Le **SPSA** (Document de Référence Accès aux Gares Voyageurs);
- Le **STSL** (Document de Référence Accès aux Espaces Billetterie);
- Les Conditions Générales d'accès au Channel Terminal et à l'Intra-Schengen Terminal de la gare de Bruxelles Midi et aux services qui y sont fournis (GCT).

Cette documentation est publiée à l'avance pour permettre aux EF d'introduire, le cas échéant, leurs Demandes, préalablement à l'entrée en vigueur du nouvel horaire de service.

Pour bénéficier des Accès et Services régulés en gare, les EF doivent introduire une Demande auprès de la division Rail Related Services de la SNCB (voir point 1.2 Contacts), conformément à la procédure décrite dans ces documents de référence.

Une fois la Demande validée et acceptée, la SNCB invitera l'EF concernée à conclure avec elle un Contrat Gare et/ou un Contrat Espace Billetterie, selon le sujet concerné.



1.2 CONTACTS

Point de Contact pour les Rail Related Services	SNCB Rail Related Services 10-02 B-IA.02 - RRS Rue de France, 52-54 1060 Bruxelles E-mail: Servicing@sncb.be
Introduction d'une Demande	SNCB Rail Related Services À l'attention de Hans Cieters E-mail: Servicing@sncb.be
Contestation de facture	SNCB Rail Related Services À l'attention de Hans Cieters E-mail: Servicing@sncb.be <u>Copie à:</u> SNCB Direction Finance - Credit Management E-mail: 21.creditmngt@sncb.be

La SNCB décrit ses installations et les Accès/Services qu'elle fournit avec le plus grand soin dans ce SPSA, mais elle n'en garantit toutefois pas l'exhaustivité et l'actualité.

Les EF sont invitées à contacter la division Rail Related Services pour toute précision, notamment en ce qui concerne les évolutions patrimoniales ou techniques qui interviendraient entre la publication de ce document et sa période de validité.

La division Rail Related Services invite également les lecteurs à signaler toute erreur présente dans ce document en écrivant à servicing@sncb.be et s'engage à la rectifier dans les meilleurs délais.

Ce document est rédigé en français et en néerlandais, et est disponible sur le site internet de la SNCB: <https://www.belgiantrain.be/fr/3rd-party-services/rrs-services/rrs-services/> .

2. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

2.1 GÉNÉRALITÉS

La SNCB est propriétaire ou gestionnaire de l'ensemble des gares sur le territoire belge à l'exception du bâtiment de Louvain-La-Neuve.

Ces gares peuvent comprendre les installations et équipements suivants:

- ✓ le bâtiment de gare: celui-ci peut être soit un bâtiment distinct, soit un espace/volume sous ou au-dessus des voies / complexe de quais;
- ✓ les équipements de circulation: escaliers, ascenseurs, escaliers mécaniques;
- ✓ les espaces d'accueil général et de gestion des flux, y compris la mise à disposition de certains mobiliers (sièges, bancs, etc.).

Conformément à la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, la SNCB dispose d'une servitude perpétuelle à titre gratuit sur les quais, sur les couloirs sous voie et sur toutes les voies d'accès aux quais, éléments d'infrastructure ferroviaire, relevant de la propriété du Gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire et situés dans l'enceinte des gares dont la SNCB a la gestion. Sans préjudice des compétences du Gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire et sans acquérir la qualité de gestionnaire d'infrastructure ferroviaire, la SNCB – en sa qualité de gestionnaire de gare et exploitant des installations de services qui s'y trouvent – dispose d'emprise dans la structure de ces éléments d'infrastructure qui lui permettent d'y exploiter des installations qui sont utiles pour les voyageurs comme les bornes d'assistance, les poubelles, les bancs et les chaises, l'éclairage, les horloges, la surveillance électronique, les caméras, la signalétique, le chauffage, la ventilation, les consignes automatiques, l'équipement d'information collective aux voyageurs, le Wi-Fi, l'équipement pour l'assistance aux PMR etc. Au regard de sa servitude, la SNCB est également chargée de l'aménagement, de l'amélioration, de la rénovation, de l'entretien et des petites et grosses réparations sur les surfaces et installations des quais, sur les couloirs sous voie et les voies d'accès aux quais.

2.2 CAS PARTICULIER DU CHANNEL TERMINAL ET DE L'INTRA-SCHENGEN TERMINAL

Pour circuler dans le Tunnel sous la Manche, des exigences spécifiques s'appliquent aux entreprises ferroviaires qui souhaitent transporter des voyageurs entre la Belgique et la Grande-Bretagne. Ces exigences ont trait, d'une part, à l'entrée et à la sortie de l'espace Schengen et, d'autre part, aux normes de sécurité et de protection en vigueur à l'intérieur du tunnel.

Pour répondre à ces contraintes, des espaces spécifiques ont été dédiés au trafic Transmanche dans la gare de Bruxelles-Midi: le Channel Terminal et l'Intra-Schengen Terminal. Dans ces espaces, la SNCB assure (ou fait assurer) les services de contrôle de départ requis pour l'exploitation d'un service de transport ferroviaire international empruntant le Tunnel sous la Manche.



2.3 CAS PARTICULIER DE LA GARE DE BRUSSELS AIRPORT – ZAVENTEM

Conformément aux articles 12 à 14 de la loi du 30 avril 2007 portant dispositions urgentes concernant le chemin de fer, toute EF utilisant l'infrastructure ferroviaire pour le transport de voyageurs au départ ou à destination de Brussels Airport - Zaventem (infrastructure Diabolo) applique et perçoit (à l'exclusion des cas spécifiques stipulés à l'article 12§1 de cette même loi) un supplément sur le prix du voyage à acquitter par le voyageur, dénommé « redevance passager ».

Le montant initial de la redevance passager et toute modification ultérieure de ce montant sont arrêtés par le Roi, par un arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur proposition du Gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire. Ce montant est indexé annuellement conformément au mécanisme d'indexation expliqué à l'article 12§4 de la loi du 30 avril 2007.

Chaque EF verse à l'exploitant de cette infrastructure (Northern Diabolo SA) les redevances passager qui doivent être appliquées et perçues. L'exploitant et l'EF doivent conclure une convention dans laquelle sont arrêtés les termes et conditions comprenant la périodicité de la rétrocession, les méthodes de comptage du nombre de passagers transportés, les sûretés à constituer par l'EF en garantie de son obligation de rétrocession et la rémunération de la perception de redevances passager non incorporées dans le prix du titre de transport.

3. DESCRIPTION DES ACCÈS ET SERVICES RÉGULÉS

PRÉAMBULE

La SNCB gère plus de 550 gares sur le territoire belge dont elle assure le maintien en état, le développement et la modernisation, avec une priorité accordée à l'intermodalité, la sécurité, la propreté et la facilité d'accès en vue d'offrir un accueil et un confort toujours accrus aux voyageurs ferroviaires.

La SNCB, en tant que gestionnaire de gare:

- ✓ est en charge de la construction, l'entretien et la gestion des gares;
- ✓ preste des services de Facility Management comprenant le nettoyage, l'évacuation des déchets, la maintenance et l'entretien courant des gares et des installations sur les complexes des quais;
- ✓ gère le « space management » des gares et des installations sur les complexes des quais;
- ✓ gère les installations techniques (ascenseurs et escalators, chauffage, éclairage, etc.);
- ✓ coordonne les actions de maintenance et de services.

Les services décrits dans ce chapitre sont facultatifs pour les EF.

3.1 L'ACCÈS AUX GARES ET AUX SERVICES DE SÛRETÉ

Le service « accès aux gares » englobe également les services de sûreté dans les gares.

3.1.1 L'ACCÈS AUX GARES

DESCRIPTION DES ACCÈS OFFERTS

- Accès pour les EF à l'ensemble des gares où elles peuvent y utiliser les espaces publics, les services et les installations associées destinés aux voyageurs;
- Accès pour les EF à l'ensemble des gares pour l'arrêt de trains destinés au personnel de l'EF (ex.: en direction d'un atelier, etc.);
- Accès à l'ensemble des gares pour le personnel de l'EF associé à la circulation des trains accueillis en gare (conducteur, accompagnateur, personnel de quais, personnel technique).

Exceptions et restrictions

- ✓ L'accès au Channel Terminal et à l'Intra-Schengen Terminal est soumis à des conditions spécifiques. Pour toute demande d'accès, veuillez vous référer au GCT (conditions générales d'accès au Channel Terminal et à l'Intra-Schengen Terminal de la gare de Bruxelles-Midi et aux services qui y sont associés).
- ✓ Les accès susvisés à certaines gares ne sont possibles que durant les heures d'ouverture de la gare : les détails sont repris en annexe 1. Cette annexe mentionne également les caractéristiques de chaque gare en termes d'accessibilité, en particulier pour les PMR.
- ✓ Les voyageurs des EF sont autorisés à accéder aux gares avec des bagages de divers types : valises, sacs, vélos pliables et vélos de ville, etc. à l'exception de Bruxelles-Central où, pour des raisons de sécurité, les vélos de ville ne sont pas autorisés sur les quais de la gare. Les règlements locaux de la gare régissent la situation locale et s'appliquent à tous les visiteurs de la gare.

- ✓ Il n'est pas autorisé que du personnel de l'EF accède aux trains en gare pour réaliser des opérations de maintenance (à l'exception des opérations de première urgence ou d'opérations qui n'ont pas pour effet d'immobiliser la rame en gare plus longtemps qu'en temps normal).
- ✓ Si une EF demande un accès régulier et récurrent à une infrastructure non accessible au public ou à une infrastructure critique nationale, les membres de son personnel censés y accéder devront être pourvus d'un badge nominatif. Les motivations de l'accès seront transmises par écrit lors de la demande de badges. SECURAIL se réserve le droit de ne pas accorder l'accès si les motivations sont insuffisantes (ex: accéder à des toilettes privées dans la zone stérile du Channel Terminal). Toute demande ponctuelle d'accès à ces infrastructures se fera en vertu de la procédure « visiteurs » d'application. Cette procédure peut être demandée au préalable par l'EF à la division Rail Related Services de la SNCB.

Cas particulier de la gare de Brussels Airport - Zaventem

L'accès par une EF à la gare de Brussels Airport - Zaventem implique d'emprunter l'infrastructure dite Diabolo qui nécessite la signature préalable d'une convention avec son exploitant (Northern Diabolo – voir 2.3). Il est conseillé à l'EF de prendre contact avec la division Rail Related Services bien avant la Demande d'accès effective afin d'en régler les aspects pratiques.

En outre, la SNCB a prévu des installations composées de portiques de contrôle d'accès dont le passage nécessite:

- ✓ pour les voyageurs: le paiement d'une taxe;
- ✓ pour le personnel des EF: être en possession d'une autorisation.

Afin de pouvoir accéder à la gare de Brussels Airport - Zaventem et utiliser les portiques de contrôle, il est nécessaire que les codes-barres des titres de transport utilisés par l'EF soient établis dans l'un des formats suivants:

- ✓ PDF417
- ✓ Code128
- ✓ Aztec 918.2-v3
- ✓ Aztec 918.3

Les informations contenues dans le code-barre doivent contenir: un code produit – une date de validité (ou début de validité et fin de validité) – une origine et une destination.

Le formatage des données doit répondre aux standards de la SNCB et si les informations sont encryptées, l'EF est tenue de communiquer les clés de déchiffrement à la SNCB.

3.1.2 LES SERVICES DE SÛRETÉ AU SEIN DES GARES

PRÉAMBULE

La sécurité des personnes et des biens dans les bâtiments de gare est un souci permanent de la SNCB. A cette fin, la SNCB dispose à la fois d'équipements de sécurité spécifiques et d'un service de sécurité dédié, SECURAIL.



DESCRIPTION DU SERVICE

En ce qui concerne l'équipement de sécurité, la SNCB dispose de portiques de sécurité, de détecteurs de métaux et de dispositifs à rayons X pour les grandes gares internationales (Bruxelles-Midi, Antwerpen-Centraal, Liège-Guillemins, Brussels Airport - Zaventem). Elle dispose d'un vaste réseau de plus de 7000 caméras de sécurité pour toutes les gares en activité. Elle gère également tous les systèmes d'intrusion, de contrôles d'accès et d'incendie dans les gares.

En ce qui concerne les ressources humaines dédiées, la SNCB gère un service de sécurité: SECURAIL. Ce service assure à la fois des actions préventives et des actions répressives dans les gares et dans les trains en vertu de ses compétences légales. De plus, SECURAIL et les services de police proposent des dispositifs de contrôle non systématique mis en œuvre de façon aléatoire et en fonction des risques.

Sont compris dans ce service:

- ✓ Le contrôle du respect de la législation relative à la police des chemins de fer sur l'ensemble du domaine ferroviaire belge;
- ✓ La surveillance générale de la gare, en ce compris des quais (patrouilles dissuasives);
- ✓ L'intervention de Securail dans les trains à quai, à la demande de l'EF (via le Security Operations Center (« SOC ») ou sur place), en cas de flagrant délit ou autre situation nécessitant l'intervention et les compétences des agents de sécurité (identification, rétention, écartement par la force, utilisation de menottes et de sprays);
- ✓ La centrale d'appels pour tous les problèmes liés à la sécurité: le SOC est appelable (via un numéro fixe et un numéro vert d'urgence) sur tout le territoire belge, et se charge de contacter les services adéquats; il assure également la coordination avec tous les postes de commandement étrangers;
- ✓ Les missions de service public imposées par la loi à la SNCB vis-à-vis d'EF tierces (par ex. mesures à mettre en place en cas de relèvement du niveau de la menace terroriste);
- ✓ L'assistance en situation de crise sur l'ensemble du réseau ferroviaire (canalisation des voyageurs et coordination avec les services d'aide et de secours).

LES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Afin de favoriser la bonne réalisation des différentes prestations précitées, l'EF:

- ✓ devra prévoir une concertation périodique avec la SNCB dont la fréquence sera fixée à l'occasion de la conclusion du Contrat Gare;
- ✓ communiquera toutes les informations qui pourraient avoir un impact sur la sécurité sur l'ensemble du réseau ferroviaire.

3.2 L'ACCÈS POUR LE PERSONNEL, LES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS DE L'EF À DES FINS LOGISTIQUES OU D'AVITAILLEMENT

PRÉAMBULE

Certaines activités d'une EF peuvent nécessiter que son personnel ainsi que ses fournisseurs et sous-traitants aient accès aux gares afin d'assurer le fonctionnement logistique de l'EF ou l'avitaillement de ses trains.

En raison de la présence de voyageurs, l'accès du chef du personnel, des fournisseurs et des sous-traitants des entreprises ferroviaires au bâtiment de la gare et à ses installations est conditionné à un niveau élevé de sécurité. Par conséquent, une série de procédures et modalités décrites ci-dessous doit être respectée. En outre, les opérations des fournisseurs et sous-traitants doivent être supervisées afin d'assurer le bon fonctionnement des autres flux logistiques opérés dans le site de la gare. Cet Accès est offert par la SNCB comme un service complémentaire.

DESCRIPTION DES ACCÈS ET SERVICES OFFERTS

- Accès pour le personnel, les fournisseurs et sous-traitants des EF aux gares (en raison de contraintes techniques, il se peut que l'avitaillement ne puisse être effectué dans certaines gares) avec du matériel spécifique (voiturette électrique, chariot, etc.) afin d'y effectuer des opérations logistiques ou d'avitaillement relatives à leur activité de transporteur (par exemple: le catering, l'évacuation des poubelles des trains, etc.) nécessitant des autorisations complémentaires (voir point suivant).
- Selon les besoins de l'EF, des prestations spécifiques doivent être prévues (organisation générale et accueil, fourniture de badges, supervision des manœuvres, planification des trajets).
- Fourniture de la documentation nécessaire (règlements et consignes spécifiques aux gares, normes de sécurité pour l'utilisation éventuelle de chariots ou autres engins mobiles, etc.).

LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES ACCÈS

1. L'obtention d'une autorisation

L'Accès du personnel, de sous-traitants et de fournisseurs d'une EF à des fins logistiques ou d'avitaillement est soumis à l'autorisation écrite et préalable de la SNCB et doit, dès lors, être sollicité au moment de l'introduction de la Demande. Si une EF n'a pas communiqué à la SNCB l'identité de ses sous-traitants et fournisseurs qui doivent obtenir l'Accès à la gare et que la SNCB ne leur a pas donné une autorisation explicite à cet effet, l'Accès sera refusé à ces sous-traitants et fournisseurs.

Après obtention de l'accès, le personnel, les fournisseurs et les sous-traitants de l'EF doivent en tout temps être connus et visuellement identifiables par la SNCB. Ils doivent être en mesure de justifier de leur présence sur un site de gare et de leur légitimité.

2. Respect des règles de sécurité

Tous les mouvements logistiques doivent être effectués dans le respect total des consignes locales de la gare, et ce dans tous les espaces du site de la gare (y compris le complexe de quais). Ces consignes de gare seront jointes en annexe au Contrat Gare. Elles peuvent être demandées au préalable par l'EF à la division Rail Related Services de la SNCB.

Sans préjudice des dispositions de l'article 'Responsabilité', le non-respect des règles susmentionnées sera susceptible d'entraîner la suspension provisoire de l'Accès en vertu du chapitre 11 'Résiliation / Suspension'.

3. Respect des règles environnementales

L'EF est responsable de l'évacuation en dehors des gares de tous les objets/éléments qu'elle souhaite évacuer de ses trains lors d'un arrêt (interdiction d'utiliser les poubelles et les containers de la gare):

- poubelles;
- objets trouvés;
- restes d'avitaillements;
- etc.

Sans préjudice des dispositions de l'article 'Responsabilité', le non-respect des règles susmentionnées sera susceptible d'entraîner la suspension provisoire de l'Accès en vertu du chapitre 11 'Résiliation / Suspension'.

3.3 L'INFORMATION AUX VOYAGEURS

Le service « Information aux voyageurs » est un service facultatif indivisible. Il englobe les affiches horaires jaunes, la mise à disposition d'espace d'affichage infos travaux, les annonces sonores en gare, et l'information via les écrans électroniques en gare et sur les quais.

3.3.1 LES AFFICHES HORAIRES JAUNES

PRÉAMBULE

Les affiches horaires sous format papier sont les médias classiques d'information du voyageur en ce qui concerne les circulations des trains dans une gare.

DESCRIPTION DU SERVICE

À chaque changement planifié de l'horaire, la SNCB imprime des affiches horaires intégrées. Ces affiches sont placées dans chaque gare du réseau belge. Les affiches présentent l'horaire planifié qui est adapté deux fois par an (juin et décembre). Outre ces deux adaptations, de légères modifications peuvent aussi être apportées à trois autres moments de l'année (février, avril et septembre).

Les informations suivantes sont reprises sur les affiches:

- ✓ La validité de l'horaire (lundi au vendredi ou durant le week-end et les jours fériés);
- ✓ L'heure de départ du train dans la gare concernée;
- ✓ Le type de train;
- ✓ Le numéro du train;
- ✓ La destination finale du train, avec son heure d'arrivée;
- ✓ Les destinations intermédiaires avec leurs heures d'arrivée;
- ✓ L'information éventuelle des périodes de circulation;
- ✓ Des codes couleurs peuvent être utilisés pour différencier certains trains.



LES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Les conditions suivantes sont nécessaires si l'EF veut bénéficier de ce service:

1. L'EF doit fournir de manière exhaustive les informations horaires (donc également les arrêts commerciaux) de ses trains, avec au minimum par train:
 - ✓ La gare d'origine
 - ✓ La gare de destination
 - ✓ Les arrêts du train
 - ✓ Les voies/quais utilisés (+ Zone A ou B) des arrêts
 - ✓ L'horaire
 - ✓ Le type commercial du train
 - ✓ Les éventuelles limitations d'embarquement
 - ✓ La composition du train
 - ✓ Les voitures non accessibles dans certaines gares
 - ✓ La réutilisation du matériel et les accouplages éventuels
2. Si l'EF souhaite utiliser ce service, elle autorise tacitement la SNCB à demander certaines informations à Infrabel. Néanmoins, la SNCB ne pourra être tenue responsable des informations communiquées par Infrabel.

Ce service est compris dans la rétribution visée au point 5.1.3 à condition que la SNCB dispose des informations nécessaires au plus tard deux mois avant le changement officiel des horaires (2^{ème} dimanche de juin et de décembre, ainsi que des adaptations limitées en février, avril et septembre).

Toute modification ponctuelle demandée en dehors de ce canevas fera l'objet d'une rétribution spécifique visée au point 5.1.4.

3.3.2 LA MISE À DISPOSITION D'ESPACE D'AFFICHAGE INFOS TRAVAUX

AVANT-PROPOS

Les travaux d'infrastructure sur le réseau ferroviaire ont souvent des conséquences pour les voyageurs. Afin que l'EF puisse informer ses voyageurs, la SNCB met à disposition des cadres d'information en gare.

DESCRIPTION DU SERVICE

La SNCB met à la disposition des EF un ou plusieurs cadres d'information afin qu'elles puissent informer leurs voyageurs des travaux planifiés par Infrabel et de l'impact que cela aura pour eux. Le cas échéant, la SNCB répartit d'une manière équitable l'espace d'affichage disponible entre les différentes entreprises. L'EF est responsable de la conception et du contenu des infos travaux destinées aux voyageurs. La SNCB imprime les affiches et les met dans les cadres d'information.

CONDITION DE LA FOURNITURE DES SERVICES

L'EF doit communiquer l'information à la SNCB au plus tard 8 jours ouvrables avant la date souhaitée d'affichage en gare. L'autorisation du gestionnaire de gare SNCB est nécessaire pour l'affichage des infos.

3.3.3 LES ANNONCES SONORES EN GARE

PRÉAMBULE

La SNCB fait usage d'un système informatisé d'information des voyageurs en gare, appelé EMMA. Ce système diffuse, via des haut-parleurs et au travers d'écrans, des annonces sonores et des informations visuelles de manière automatisée ou manuelle.

Sur la base des informations de la planification ou de la situation en temps-réel et selon des formulations et canevas (pré-)établis par la SNCB, EMMA génère puis diffuse l'information aux voyageurs.

La SNCB dispose également de plusieurs équipes professionnelles d'agents dédiés à l'information des voyageurs travaillant 24h/24 et 7j/7. Ces personnes peuvent, à l'aide du système EMMA, adapter, modifier ou compléter l'information générée automatiquement.

DESCRIPTION DU SERVICE STANDARD

Toutes les gares de la SNCB sont équipées de haut-parleurs, reliés au système EMMA. Le service standard comprend une série d'annonces automatiques en gare pour l'ensemble des trains voyageurs:

- ✓ Arrivée du train, comprenant: la destination du train, le type commercial, l'heure de départ planifiée et les arrêts du train.
- ✓ Retard du train
- ✓ Information complémentaire: départ à confirmer, remplacement par un service de bus ou train qui ne circule pas
- ✓ Voie/quai de départ
- ✓ Changement de voie

Les agents de la SNCB peuvent, sur la base des informations mises à leur disposition:

- ✓ Adapter ou rectifier les annonces automatiques
- ✓ Suspendre ou annuler l'annonce d'un train

Les annonces respectent la législation linguistique régionale en vigueur pour chaque gare et se font donc en néerlandais, en français, en allemand ou dans deux langues. Dans des cas particuliers, à la discrétion de la SNCB, les annonces peuvent se faire également en néerlandais, en français, en allemand et en anglais.

La formulation des annonces est déterminée par la SNCB et est identique pour l'ensemble des trains. La SNCB se réserve le droit d'adapter cette formulation.

Le niveau sonore de diffusion des annonces est déterminé par la SNCB en collaboration avec Infrabel. Celui-ci est adapté à la configuration de la gare et identique pour l'ensemble des trains; il évolue au cours du temps: jour, nuit et week-end. La SNCB se réserve le droit d'adapter le niveau sonore.

Sauf demande explicite de l'EF, seul le service standard est fourni.



DESCRIPTION DES SERVICES OPTIONNELS

Sur demande spécifique de l'EF, il est possible d'ajouter aux annonces automatiques les informations suivantes:

- ✓ Information sur la composition des trains
- ✓ Information concernant des voyages en groupe
- ✓ Information sur l'accès limité aux trains (par ex. réservation obligatoire)

LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Afin de disposer des services, l'EF doit mettre à disposition de la SNCB, pour chacun de ses trains, les informations planifiées (horaire) et en temps-réel suivantes:

- ✓ Pour le service standard:
 - La gare d'origine
 - La gare de destination
 - Le numéro du train
 - Le type commercial du train (par ex. IC, S1,...)
 - Les arrêts du train
 - Les voies, les quais et la zone de quai (A ou B) des arrêts
 - Les heures d'arrivée et de départ
 - La réutilisation du matériel et les accouplements éventuels
- ✓ Pour le(s) service(s) optionnel(s):
 - Les éventuelles limitations d'embarquement
 - La composition du train
 - Les voitures non accessibles dans certaines gares

Les informations sur les arrêts à l'étranger sont aussi requises.

La SNCB ne vérifie et ne valide pas les informations fournies par l'EF, qui seront dès lors diffusées *mutatis mutandis* aux voyageurs.

Ces informations doivent être mises à disposition selon les formats et les technologies informatiques précisées par la SNCB. La SNCB se réserve le droit de faire évoluer ceux-ci au maximum une fois par an après une notification préalable à l'EF d'au moins 3 mois.

La SNCB dispose d'un canal d'information préétabli avec Infrabel et considère dès lors que sauf contrindication expresse de l'EF, les informations relatives aux trains de l'EF qui transitent par ce canal sont valables et pourront servir à informer les voyageurs via les annonces sonores.

3.3.4 L'INFORMATION VIA LES ÉCRANS ÉLECTRONIQUES EN GARE/SUR LES QUAIS

PRÉAMBULE

La SNCB fait usage d'un système informatisé d'information aux voyageurs en gare, appelé EMMA. Ce système diffuse, via des haut-parleurs et au travers d'écrans, des annonces sonores et des informations visuelles de manière automatisée ou manuelle.

Sur la base des informations de la planification ou de la situation en temps-réel et selon des formulations et canevas (pré-)établis par la SNCB, EMMA génère puis diffuse l'information aux voyageurs.

La SNCB dispose également de plusieurs équipes professionnelles d'agents dédiés à l'information des voyageurs travaillant 24h/24 et 7j/7. Ces personnes peuvent, à l'aide du système EMMA, adapter, modifier ou compléter l'information générée automatiquement.

DESCRIPTION DU SERVICE STANDARD

Un grand nombre de gares sont équipées d'un ou plusieurs écrans électroniques d'affichage. Au moyen de canevas (templates), utilisés pour afficher de l'information sur ces écrans, la SNCB distingue trois types d'écran: ceux qui informent sur les prochains trains circulant dans une gare (« list »), sur un train en particulier (« train ») ou sur les événements (« event »).

Le service standard comprend l'affichage automatique de l'information des trains de l'EF sur les différents types d'écrans selon les canevas et modalités déterminés par la SNCB:

- ✓ Sur les écrans « list », les informations automatiques suivantes:
 - L'heure
 - La liste des trains au départ
 - Dans certaines grandes gares, la liste des trains à l'arrivée
 - L'heure de départ planifiée du train
 - Le retard : le nombre de minutes de retard et l'heure de départ estimée
 - L'approche du train ou si le train est déjà à quai
 - Le type commercial du train
 - La voie de départ, éventuellement le changement de voie
 - La destination du train, avec éventuellement la ou les gares principales intermédiaires
 - Éventuellement, une information complémentaire essentielle aux voyageurs, par ex. : « train annulé », « départ à confirmer », ...

- ✓ Sur les écrans « train », les informations automatiques suivantes:
 - L'heure de départ planifiée du train, le retard et l'heure de départ réelle
 - L'approche du train ou si le train est déjà à quai
 - La destination du train, avec éventuellement la ou les gares principales intermédiaires
 - Le type commercial du train
 - Les gares desservies par le train



Sur la base des informations mises à leur disposition , les agents de la SNCB peuvent:

- ✓ Sur les écrans « list » et « train »:
 - Adapter ou rectifier les informations automatiques
 - Suspendre ou annuler l'affichage d'un train
- ✓ Sur les écrans « event »: afficher des messages informatifs le jour même sur une perturbation survenue sur le réseau ferré belge et entraînant des retards conséquents ou des modifications importantes de l'offre de transport.

L'affichage respecte la législation linguistique régionale en vigueur pour chaque gare et se fait donc en néerlandais, en français, en allemand ou dans deux langues. Dans des cas particuliers, à la discrétion de la SNCB, l'affichage peut se faire également en néerlandais, en français, en allemand et en anglais.

Les écrans sont installés et configurés par la SNCB sur la base de critères qu'elle établit après consultation avec Infrabel.

Les canevas utilisés pour l'affichage sont déterminés par la SNCB et sont identiques pour l'ensemble des trains. La SNCB se réserve le droit d'adapter ces canevas.

Sauf demande explicite de l'EF, seul le service standard est fourni.

DESCRIPTION DES SERVICES OPTIONNELS

Sur demande spécifique de l'EF, il est possible de modifier l'affichage sur un ou plusieurs types d'écrans:

- ✓ Adaptation des canevas d'affichage (dans le respect des lignes directrices énoncées par la SNCB)
- ✓ Affichage d'information sur la composition des trains
- ✓ Affichage d'information concernant des voyages en groupe
- ✓ Affichage d'information sur l'accès limité aux trains (par ex. réservation obligatoire)
- ✓ Affichage au préalable d'information sur les perturbations/événements avec un impact sur l'offre de transport

LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Afin de disposer de ces services, l'EF doit mettre à disposition de la SNCB, pour chacun de ses trains, les informations planifiées (horaire) et en temps réel suivantes:

- ✓ Pour le service standard:
 - La gare d'origine
 - La gare de destination
 - Le numéro du train
 - Le type commercial du train (par ex. IC, S1,...)
 - Les arrêts du train
 - Les voies, les quais et la zone de quai (A ou B) des arrêts
 - Les heures d'arrivée et de départ
 - La réutilisation du matériel et les accouplements éventuels



- ✓ Pour le(s) service(s) optionnel(s):
 - Les éventuelles limitations d'embarquement
 - La composition du train
 - Les voitures non accessibles dans certaines gares
 - ...

Les informations sur les arrêts à l'étranger sont aussi requises.

La SNCB ne vérifie et ne valide pas les informations fournies par l'EF qui seront dès lors diffusées *mutatis mutandis* aux voyageurs.

Ces informations doivent être mises à disposition selon les formats et les technologies informatiques précisées par la SNCB. La SNCB se réserve le droit de faire évoluer ceux-ci au maximum une fois par an après une notification préalable à l'EF d'au moins 3 mois.

La SNCB dispose d'un canal d'information préétabli avec Infrabel et considère dès lors que sauf contrindication expresse de l'EF, les informations relatives aux trains de l'EF qui transitent par ce canal sont valables et pourront servir à informer les voyageurs au travers des écrans d'affichage.

3.4 LA MISE À DISPOSITION D'ESPACES EN GARE À USAGE DE BILLETTERIE

La demande (ainsi que les conditions, la procédure et la tarification) d'occupation de certains espaces en gare aux fins d'y assurer un service de billetterie (guichet) ou d'y exploiter un automate à billets est régie par le STSL et fait l'objet d'un Contrat Espace Billetterie.

4. INTRODUCTION D'UNE DEMANDE ET DÉLAIS DE TRAITEMENT

4.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

Toute EF souhaitant bénéficier d'Accès et de Services régulés relatifs aux gares voyageurs (visés par le SPSA et le GCT) est invitée à prendre contact avec la division RRS et envoyer le formulaire de Demande prévu par courriel à l'adresse suivante: **servicing@sncb.be**. La communication s'effectue en français ou en néerlandais.

Les Demandes relatives à une occupation d'un espace en gare à usage de billetterie (guichet) ou d'automates à billets sont introduites sur la base du STSL et font l'objet d'un Contrat Espace Billetterie.

4.2 LES TYPES DE DEMANDES

4.2.1 LES DEMANDES POUR SERVICES DE BASE

Ce type de demande concerne les Demandes d'accès aux gares de voyageurs et aux services qui y sont offerts, visées au point 2 a) de l'annexe 1 du Code ferroviaire.

4.2.2 LES DEMANDES POUR SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Ce type de demande concerne les Demandes d'accès aux gares de voyageurs et aux services qui y sont offerts, visées au point 3 de l'annexe 1 du Code ferroviaire.

4.2.3 LES DEMANDES AD-HOC

Ce type de demande concerne une Demande d'accès à une installation de services ou à un service qui y est fourni, liée à une demande ad-hoc d'un sillon individuel.

4.3 PROCÉDURE DE DEMANDE

4.3.1 MODALITÉS GÉNÉRALES EN VUE DE L'INTRODUCTION D'UNE DEMANDE

Toute EF souhaitant bénéficier d'Accès et de Services Régulés doit le faire selon le processus prévu dans les principes généraux (voir point 4.1) et les conditions ci-dessous.

4.3.2 CONDITIONS DE RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE

Pour être recevable, la Demande de l'EF doit être introduite via le formulaire prévu à cet effet (annexe 3) et répondre aux conditions suivantes:

- être rédigée en français ou en néerlandais;
- être accompagnée d'une copie de la licence d'entreprise ferroviaire.

La SNCB se réserve toutefois le droit de vérifier à tout moment, même après confirmation de la Demande, si l'EF est toujours en possession d'une licence ferroviaire valable. À défaut, la SNCB pourra suspendre ou retirer les droits d'accès accordés à l'EF (voir chapitre 11. Résiliation / Suspension).

4.3.3 CONDITIONS DE VALIDITÉ DE LA DEMANDE

Afin que sa Demande soit validée, l'EF doit communiquer les renseignements ci-dessous à la SNCB. Ces renseignements permettent à la SNCB d'examiner la Demande et de remplir ses propres obligations, notamment au regard des impératifs de sécurité, et en ce qui concerne l'information et la gestion des flux de voyageurs:

- Pour l'Accès aux gares et aux services de sûreté: le plan de transport avec les horaires des trains (y compris les arrêts commerciaux prévus sur les réseaux étrangers en ce qui concerne les trains internationaux), les gares devant être desservies et le flux estimé de voyageurs par gare;
- Pour l'Accès aux gares à des fins logistiques ou d'avitaillement: une description détaillée des opérations souhaitées, la liste des sous-traitants, le flux d'avitaillement (camion/jour et flux tracteur/train), le flux de traitement des déchets (m³/jour, m³/train ou flux tracteur/train), le nombre de tracteurs engagés, le service bagages;
- Pour l'Information aux voyageurs: la liste des services demandés et l'information devant être communiquée aux voyageurs (capacité des trains, composition, accessibilité, orientation du train, etc.);
- Pour les prestations Transmanche: la spécification de la Demande d'accès aux zones de gares non-publiques sécurisées.

4.3.4 CONDITIONS D'UTILISATION

Avant d'accéder aux installations ou d'utiliser les services, l'EF doit fournir les informations générales suivantes:

- l'indication des entités et personnes habilitées à prendre des décisions au nom de l'EF, et la preuve de ces autorisations;
- les coordonnées de l'interlocuteur de référence de l'EF, en mesure de répondre à toute demande de précisions;
- la preuve de la couverture d'assurances (voir point 10. Assurances);
- l'indication de tous les éléments nécessaires à l'acceptation d'une facture par l'EF, notamment, le nom, l'adresse et le service concerné par le paiement de la facture, le numéro de commande, etc.

Pour les conditions d'utilisation spécifiques par accès / service, nous renvoyons au chapitre 3.

4.3.5 DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Nonobstant les délais minimaux indiqués ci-dessous et en vue d'un traitement optimal de la Demande, la SNCB conseille à l'EF de soumettre son dossier de Demande aussi rapidement que possible.

a) Pour les Demandes pour services de base et services complémentaires

La SNCB envoie un accusé de réception endéans les cinq jours ouvrables, précisant au demandeur si la Demande d'accès est complète ou non. Si la Demande est incomplète, la SNCB demande les informations manquantes dans ce délai.

Le demandeur doit fournir les informations manquantes dans un délai de cinq jours ouvrables, à compter du premier jour ouvrable suivant la demande de la SNCB de compléter le dossier. Si ces informations ne sont pas fournies dans ce délai, la Demande pourra être rejetée.



Le délai pour répondre à ces Demandes est de trente jours civils, qui courent à partir du premier jour ouvrable suivant l'accusé de réception indiquant que la Demande est complète.

b) Pour une Demande ad-hoc

La SNCB répond aux Demandes d'accès ad-hoc endéans les cinq jours ouvrables. Si la demande d'accès est complète, un accusé de réception ne doit pas être envoyé. Si la Demande d'accès est incomplète, la SNCB demande les informations manquantes dans un accusé de réception, et ce afin de pouvoir répondre à la Demande ad-hoc dans un délai de cinq jours ouvrables après réception d'une Demande complète.

À l'issue du traitement du dossier de Demande dans les délais fixés, la Demande – pour autant qu'elle ait été acceptée – débouchera sur un Contrat Gare (voir modèle standard simplifié à l'annexe 4).

4.4 PROCÉDURE DE COORDINATION

Si la SNCB, en tant qu'exploitant d'une installation de service visée à l'annexe 1, point 2 du Code ferroviaire belge, reçoit une Demande d'accès à la gare ou à un service qui y est fourni, qui est incompatible avec une autre Demande ou avec une capacité déjà attribuée, la SNCB s'efforcera, par la concertation et la coordination avec les candidats concernés, de concilier autant que possible toutes les Demandes.

La SNCB examinera, selon le cas d'espèce, les différentes options permettant de satisfaire toutes les Demandes incompatibles. A condition qu'elles n'impliquent pas d'investissements supplémentaires en ressources ou en installations, ces options pourraient, si nécessaire, comprendre des mesures visant à maximiser la capacité disponible dans les installations de la SNCB. En outre, toute modification des droits d'accès déjà accordés sera soumise à l'accord préalable du candidat concerné.

Selon les besoins du cas d'espèce, la SNCB et les candidats pourront conjointement demander à l'organisme de contrôle de participer comme observateur à la procédure de coordination.

S'il apparaît que la capacité correspondant aux besoins de tous les candidats est disponible ou devrait l'être au cours de la procédure de coordination ou à l'issue de celle-ci, la SNCB n'entamera pas la recherche d'une alternative viable et ne rejettera pas la Demande concernée.

A l'inverse, si la Demande d'accès incompatible ne peut être acceptée au terme de la procédure de coordination, la SNCB en informera sans retard le candidat concerné. Dans ce cas, sauf contre-indication du candidat concerné, la SNCB et celui-ci détermineront ensemble s'il existe des alternatives viables conformément à l'article 12 du Règlement d'exécution 2017/2177.

5. MÉTHODE DE TARIFICATION DES RÉTRIBUTIONS, FACTURATION ET PAIEMENT

5.1 MÉTHODE DE TARIFICATION DES RÉTRIBUTIONS

5.1.1 L'ACCÈS AUX GARES ET AUX SERVICES DE SÛRETÉ VISÉ AU POINT 3.1

L'accès aux gares et aux services de sûreté est facturé au prix forfaitaire de 1 EUR par Demande d'accès et par horaire de service.

5.1.2 L'ACCÈS AUX GARES À DES FINS LOGISTIQUES OU D'AVITAILLEMENT VISÉ AU POINT 3.2

Suite à la décision n° 2018-13-C du 14 août 2018 du Service de Régulation du Transport ferroviaire et de l'Exploitation de l'Aéroport de Bruxelles-National, à titre exceptionnel en ce qui concerne l'horaire de service 2023, la SNCB a décidé de n'appliquer aucune rétribution pour les services aux Entreprises Ferroviaires relatifs à l'avitaillement (cf. article 3.2)

5.1.3 L'INFORMATION AU VOYAGEURS VISÉE AU POINT 3.3

Le coût du service « Information aux voyageurs » est calculé par catégorie de gare et par Arrêt Gare.

5.1.3.1 LA CATÉGORISATION DES GARES

Les 555 gares sont classées selon cinq (5) catégories.

- 1) **TOP 4**: les trois gares où s'arrêtent les trains de voyageurs internationaux (Bruxelles-Midi, Anvers-Central et Liège-Guillemins) et la gare de Brussels Airport - Zaventem. Ces 4 gares forment une catégorie distincte car elles bénéficient d'une infrastructure et d'activités de sécurité spécifiques.
- 2) **20.000 +**: les gares avec plus de 20.000 voyageurs par semaine
- 3) **10.000 +**: les gares avec un nombre de voyageurs variant entre 10.000 et 20.000 voyageurs par semaine
- 4) **Autres gares**: les gares avec moins de 10.000 voyageurs par semaine
- 5) **Gares sans guichet**: les lieux d'embarquement où aucun membre du personnel de la SNCB n'est présent et aucun bâtiment n'est normalement accessible aux voyageurs.

5.1.3.2 LES COÛTS SUR LA BASE DESQUELS LA RÉTRIBUTION EST CALCULÉE

Les coûts sont déterminés sur la base de la comptabilité analytique de la SNCB. Dans la comptabilité analytique, tous les coûts sont affectés directement ou indirectement aux diverses activités de la SNCB. Seuls les coûts des activités reprises dans le présent document et relatives aux gares de voyageurs sont repris dans le calcul des rétributions.

Les coûts sont imputés selon différentes méthodes d'imputation:

- une imputation directe des factures de fournisseurs;
- une imputation directe des prestations du personnel SNCB ou
- une imputation indirecte sur la base de clés de répartition.

Les coûts pris en compte sont:

- les coûts relatifs à des matériaux ou à des services facturés à la SNCB;
- les coûts des prestations réalisées par le personnel SNCB. C'est-à-dire: les coûts salariaux, les autres coûts directement imputables au personnel concerné et également les coûts indirects (overhead) liés à ces collaborateurs (full costing).

Les activités suivantes sont reprises dans les coûts « Information aux voyageurs »:

1. La diffusion d'information via le système EMMA, y compris tous les coûts relatifs aux Agents Info Trafic en charge du traitement et de la diffusion d'informations relatives au trafic ferroviaire.
2. Toutes les autres activités d'informations réalisées par le personnel des gares, y compris l'affichage des horaires, etc.
3. La gestion centrale de la fourniture d'informations aux voyageurs.

Les coûts sont répartis entre les cinq catégories de gares sur la base du nombre de voyageurs par catégorie.

5.1.3.3 UNE PRÉVISION RÉALISTE DES RÉTRIBUTIONS DE L'ANNÉE A

Vu les délais prescrits, notamment pour la publication des rétributions pour l'horaire A, la SNCB se base sur les coûts officiellement approuvés à cette période (comptes annuels de la SNCB), c'est-à-dire, ceux de l'exercice financier de l'année A-3.

Pour tenir compte de l'évolution des prix à la consommation, l'ensemble des coûts de l'exercice financier de l'année A-3 est actualisé sur la base de l'indice national des prix à la consommation (IPCN) du Bureau fédéral du Plan pour les années A-2 et A-1.

Il n'est pas prévu de faire une régularisation a posteriori des coûts aux EF, la SNCB assume donc le risque d'entreprise à ce niveau.

5.1.3.4 DÉTERMINATION DU NOMBRE D'ARRÊTS GARE

Les tarifs pour l'horaire A sont calculés sur la base du nombre d'arrêts planifiés par l'EF pour l'horaire A-1.

- Le nombre d'arrêts par gare planifié par les EF pour le transport voyageurs national.
- Le nombre d'arrêts par gare planifié par les EF pour les trains internationaux de voyageurs.

5.1.3.5 DÉTERMINATION DE LA RÉTRIBUTION PAR ARRÊT POUR UNE CATÉGORIE DE GARE

La rétribution par arrêt pour une catégorie de gares pour l'horaire de service 2023 est calculée en divisant les coûts effectifs réels 2020 actualisés pour une catégorie de gares intégrant une marge raisonnable par le nombre d'arrêts prévus en 2022 pour cette même catégorie.

Rétribution pour une catégorie de gare =

$$\text{Tarif Arrêt Gare} = \frac{\text{Coûts réels de A-3 actualisés pour l'année A-1 par catégorie de gare}}{\text{Nombre d'arrêts planifié en A-1}}$$

5.1.3.6 LA RÉTRIBUTION POUR 2023

Le décompte final par entreprise ferroviaire pour l'horaire 2023 est calculé en multipliant le tarif par catégorie de gare par le nombre d'arrêts effectifs de l'entreprise ferroviaire dans les gares appartenant à cette catégorie. Le tarif par arrêt gare est repris en annexe 1.

5.1.4 AUTRES RÉTRIBUTIONS

- a) En ce qui concerne le service visé au point **3.3.1** (affiches jaunes), toute demande ponctuelle de modification des affiches jaunes formulée en dehors du canevas imposé (informations nécessaires transmises au plus tard deux mois avant le changement officiel des horaires (2ème dimanche de juin et de décembre) ainsi que des adaptations limitées en février, avril et septembre) fera l'objet d'une rétribution spécifique déterminée au cas par cas, selon l'ampleur de la demande (mais toujours dans le respect des principes du Code ferroviaire).
- b) Les services optionnels visés aux points **3.3.3** et **3.3.4** (info voyageurs via annonces sonores / écrans électroniques) feront l'objet d'une rétribution spécifique déterminée au cas par cas, selon l'ampleur de la demande (mais toujours dans le respect des principes du Code ferroviaire).

5.2 FACTURATION

La SNCB envoie une facture mensuelle sur la base des informations figurant aux annexes 3a et 3b du Contrat Gare. Cette facture mensuelle reprend 1/12 des montants, sur la base des arrêts en gare planifiés et communiqués par l'EF, et ce pendant douze mois. La facturation mensuelle intervient le 15 de chaque mois pendant la période horaire, et porte sur la période allant du 15 du mois précédent au 14 inclus du mois courant. La régularisation se fait sur la base d'une facture ou d'une note de crédit en fonction de la différence entre le montant correspondant aux arrêts en gare réels pour la période horaire et les montants payés dans le cadre de la facturation mensuelle qui correspondent aux arrêts en gare planifiés pour cette même période.

Le forfait pour l'accès aux gares et aux services de sûreté est facturé avec la première facture mensuelle.

En ce qui concerne la rétribution spécifique relative aux affiches horaires, elle est facturée le mois suivant la Demande de l'EF.

5.3 PAIEMENT

5.3.1 DÉLAI DE PAIEMENT DES FACTURES

Les factures de la SNCB doivent être réglées par domiciliation européenne (mandat SEPA). Elles sont présentées au paiement au plus tard dans les 30 jours calendrier à compter de la date de facturation.

5.3.2 CONTESTATION DE LA FACTURE

Les factures sont considérées être acceptées de manière irrévocable par l'EF si elles ne sont pas contestées endéans les 15 jours calendrier suivant leur envoi au service RRS de la SNCB (voir point 1.2 - Contacts).

Le fait de contester la facture ne dispense en aucun cas l'EF de l'obligation de procéder au paiement des éléments non contestés de la facture.

La SNCB étudie le différend et donne sa réponse endéans les 15 jours calendrier suivant sa réception.

5.3.3 CONSÉQUENCES DU DÉFAUT DE PAIEMENT

Sans préjudice du point 5.3.1, en cas de non-paiement ou de paiement partiel d'une facture à son échéance, l'EF sera redevable de plein droit, dès réception d'une mise en demeure de la SNCB et jusqu'au complet paiement des sommes dues en principal, d'un intérêt de retard sur les sommes impayées, tel que fixé sur la base des dispositions de la loi du deux août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

En application de l'article 13.6 du Règlement d'exécution 2017/2177, en cas de manquement répété d'une EF à ses obligations de paiement, la SNCB se réserve le droit d'exiger, à sa première demande, une garantie en sa faveur auprès d'une institution financière reconnue au sein de la zone euro et reprise sur le site web de la Banque Nationale de Belgique dans la liste des "établissements de crédit agréés en Belgique" ou "établissements de crédit relevant du droit d'un autre État membre de l'Espace économique européen qui ont notifié leur intention d'exercer des activités bancaires en libre prestation en Belgique". Le montant de la garantie devra être égal à 30 % du montant annuel du contrat. En cas de contrats renouvelables annuellement, les 30 % sont d'application sur la valeur annuelle du contrat, et la garantie financière sera de nouveau fixée chaque année. Dès le lendemain de l'échéance d'une facture, la SNCB pourra faire usage de cette garantie bancaire à première demande sans mise en demeure préalable. La garantie financière sera alors reconstituée par l'EF dans les cinq jours calendrier sous peine de suspension par la SNCB de la fourniture des Prestations.

Si l'EF ne s'acquitte pas de sa dette dans le mois qui suit la mise en demeure formelle, et si l'EF ne fournit pas de garantie bancaire (dans le cas où cette dernière est exigée par la SNCB), la SNCB se réserve le droit de suspendre les droits d'accès de l'EF.

6. RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION

6.1 RESPECT PAR LES PARTIES DE LA RÉGLEMENTATION GÉNÉRALE CONCERNANT LA FOURNITURE DES ACCÈS ET SERVICES RÉGULÉS

Chacune des Parties s'engage à respecter les prescriptions légales et réglementaires en matière notamment de police des chemins de fer, d'hygiène, de sécurité du personnel ou de circulation des engins de manutention dans les installations concernées, qui s'imposent à elle dans le cadre de l'exécution du Contrat Gare.

6.2 RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION ENVIRONNEMENTALE

Les Parties s'engagent à respecter et se conformer aux législations belges et européennes en matière environnementale qui s'imposent à elle dans le cadre de l'exécution du Contrat Gare.

6.3 RESPECT PAR LA SNCB DE LA RÉGLEMENTATION SPÉCIFIQUE AUX ACCÈS ET SERVICES RÉGULÉS

Les Accès et les Services Régulés dont il est question dans le présent document sont fournis conformément à l'article 9 du Code ferroviaire, transposant à cet égard la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen (ainsi que ses amendements ultérieurs), ainsi que le Règlement d'exécution 2017/2177 de la Commission du 22 novembre 2017 concernant l'accès aux installations de service et aux services associés au transport ferroviaire.

Les principes de tarification et les montants des rétributions sont quant à eux établis en conformité avec les articles 49 et 51 du Code ferroviaire.



7. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent SPSA contient les règles applicables aux relations entre la SNCB, en sa qualité de gestionnaire des gares, et les EF qui demandent à bénéficier des Accès et Services Régulés pour l'horaire 2023 (qui débute dimanche 11 décembre 2022 et se termine le samedi 9 décembre 2023). Il sera repris en annexe du Contrat Gare qui confirmera le cas échéant l'octroi des Accès et Services demandés par l'EF et précisera les modalités spécifiques y afférentes.

Le Contrat Gare constitue l'intégralité de l'accord des Parties sur son objet, et annule et remplace toute convention et communication antérieure écrite ou orale, sur le même objet, entre les Parties ou leurs représentants.

Toute modification du Contrat Gare nécessite un avenant signé par les deux Parties. Par dérogation à ce principe, la modification d'une annexe au Contrat Gare peut se faire par le biais d'un échange d'emails avec accusé de réception confirmant l'accord des Parties sur la modification en question.

Au cas où l'une des dispositions du Contrat Gare ou du présent document serait nulle, les autres dispositions continueraient de s'appliquer entre les Parties, ces dernières s'obligeant toutefois alors à négocier de bonne foi afin de rétablir dans toute la mesure du possible l'esprit des dispositions nulles ou annulées sous une autre disposition.

En cas de modification du cadre législatif et réglementaire, d'une décision de l'autorité de contrôle ou d'une décision de justice, les Parties s'engagent à introduire, en tant que de besoin, les adaptations nécessaires au Contrat Gare.

8. RESPONSABILITÉ

8.1 PRINCIPES

Sauf cas de force majeure ou faute de l'autre Partie, chaque Partie supporte les conséquences pécuniaires des dommages imputables à sa faute, ou à la faute des personnes dont elle doit répondre, ou résultant du fait des choses dont elle a la garde, qui pourraient être causés:

- à l'autre Partie et à son personnel, ainsi qu'à ses biens et à ceux dont elle est détentrice à titre quelconque,
- à la personne et aux biens des tiers, y compris aux voyageurs et à leurs biens,
- à elle-même, à son personnel et aux personnes dont elle doit répondre, ainsi qu'à ses propres biens.

En cas de manquement d'une Partie à ses obligations nées du Contrat Gare, cette Partie est tenue d'indemniser l'autre Partie de tous dommages subis résultant de ce manquement dans les limites précisées ci-dessous.

Par ailleurs, chaque partie est responsable vis-à-vis des tiers dans les conditions de droit commun. En conséquence, si un tiers, ayant subi un préjudice du fait d'une des Parties, exerçait un recours contre l'autre partie, la partie responsable garantit l'autre partie contre tout recours, et s'engage à accepter l'appel en la cause de la partie à qui la réclamation a été adressée. Toutefois, s'agissant des dommages subis par les bagages des clients de l'EF, il est précisé que SNCB appliquera la réglementation en vigueur et notamment le règlement n° 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

8.2 LIMITES DE RESPONSABILITÉ

Les Parties sont responsables l'une à l'égard de l'autre pour les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs à un dommage matériel, dans la limite de 70.000.000 € (septante millions euros) par évènement.

Par conséquent:

- chaque Partie renonce expressément à tout recours qu'elle serait en droit d'exercer contre l'autre partie, ses préposés, les personnes dont elle répond et ses éventuels assureurs pour la partie des dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs à un dommage matériel dépassant les limites de responsabilité stipulées ci-dessus;
- chaque Partie s'engage à obtenir de ses assureurs les mêmes renonciations à recours vis-à-vis de l'autre Partie et de ses assureurs.

8.3 CAS PARTICULIERS

8.3.1 TRAVAUX DE MAINTENANCE ET DE CONSTRUCTION DANS LES INSTALLATIONS

La SNCB a le droit d'effectuer dans la gare tous les travaux nécessaires qu'elle a prévus en vue de son extension, sa modernisation, sa rénovation ou sa maintenance. La SNCB informera chaque EF des travaux prévus et susceptibles d'avoir un impact sur la prestation de service de l'EF, dès qu'elle disposera du planning définitif des travaux et au plus tard un mois avant le début de ces travaux. La SNCB se concertera avec toutes les EF qui exploitent des services ferroviaires sur la base de ce document afin de limiter au minimum les éventuels désagréments engendrés par les travaux.

Sauf en cas de faute intentionnelle de la SNCB, l'EF renonce à toute indemnisation pour les troubles et dommages qu'elle, ses voyageurs, son personnel, ses sous-traitants ou ses fournisseurs subiraient du fait des travaux.

8.3.2 TRAVAUX NON PROGRAMMÉS DANS LES INSTALLATIONS ET FERMETURE DE GARE

En cas de défaillance d'une installation empêchant son utilisation, la SNCB peut être contrainte sans préavis de fermer subitement certaines installations (notamment des escalators, des accès,...) pendant le temps nécessaire à la remise en état.

Dans des circonstances exceptionnelles, notamment à la demande des services de police ou en cas de danger avéré pour la sécurité des usagers, une partie ou la totalité de la gare peut être fermée.

Sauf en cas de faute intentionnelle de la SNCB, l'EF renonce à toute indemnisation pour les troubles et dommages qu'elle, ses voyageurs, son personnel, ses sous-traitants ou ses fournisseurs subiraient du fait des travaux ou circonstances susmentionnées.



9. FORCE MAJEURE

9.1 DÉFINITION

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à la Partie qui l'invoque, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations de cette Partie.

Pourraient être notamment considérés comme cas de force majeure, dans la mesure où ils remplissent les critères ci-dessus: les restrictions légales à l'exécution des obligations d'une Partie, les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les attentats, les incidents sur les installations ferroviaires hors faute de la Partie défaillante, les envahissements de voies ou des cabines de contrôle, les grèves (sauf celles impliquant les agents de la Partie défaillante auxquels incombe l'exécution des prestations contractuelles), et les décisions relatives à la défense, la sécurité publique, la santé publique et la sûreté. Les Parties conviennent que des chutes de neige et plus généralement des conditions hivernales, hors situation exceptionnelle, ne constituent pas un cas de force majeure.

La Partie invoquant la force majeure en informe immédiatement l'autre Partie par tous les moyens de communication disponibles et le lui confirme par lettre recommandée avec accusé de réception. Elle indique la durée estimée de l'événement, les obligations dont l'exécution est compromise et les mesures qu'elle se propose de prendre pour limiter les conséquences de l'événement.

9.2 CONSÉQUENCES

Les Parties n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation de réparation des dommages subis par l'une ou l'autre d'entre elles du fait de l'inexécution ou de l'exécution incomplète de tout ou partie des obligations qui en sont affectées, lorsque cette inexécution ou cette exécution incomplète a pour cause la survenance d'un événement de force majeure.

Les obligations contractuelles dont la poursuite est temporairement empêchée par l'événement de force majeure sont alors suspendues pendant toute la durée dudit événement et de ses effets.

Les Parties se concertent pour étudier des solutions alternatives pouvant être adoptées.

Si l'événement de force majeure rend définitivement impossible la poursuite de l'exécution du Contrat Gare, ou si les Prestations sont suspendues pour une durée de plus de trente (30) jours, le Contrat Gare pourra être résilié de plein droit dès notification adressée par courrier recommandé par l'une des Parties à l'autre.



10. ASSURANCE

L'EF est tenue de souscrire, auprès d'une compagnie d'assurances, une police d'assurance destinée à couvrir les conséquences pécuniaires des responsabilités lui incombant au titre des risques mis à sa charge aux termes de l'article 8.

Cette police doit être assortie des clauses de renonciation à recours de l'EF et de ses assureurs contre la SNCB, ses agents respectifs et ses éventuels assureurs, conformément à ce qui est prévu à l'article 8. Au moment de l'introduction de sa Demande, l'EF devra fournir une attestation d'assurance valable pour toute la durée du Contrat Gare précisant la nature et l'étendue des garanties (montant des garanties et liste des principales exclusions).

L'EF s'engage à conserver pendant toute la durée du Contrat Gare cette police d'assurance. En cas d'absence ou d'insuffisance de garantie, pour quelque raison que ce soit, l'EF prendra directement en charge les conséquences pécuniaires de la responsabilité lui incombant.

11. RÉSILIATION / SUSPENSION

11.1 RÉSILIATION DE PLEIN DROIT

Sans préjudice des rétributions, dédommagements et intérêts de retard dont l'EF serait encore redevable, si l'EF ne dispose plus de la licence permettant de circuler sur le réseau belge, le Contrat Gare peut être résilié légalement par la partie la plus diligente par lettre recommandée avec accusé de réception.

11.2 SUSPENSION PAR LA SNCB

En cas de manquement grave ou répété par l'EF à l'une quelconque des obligations mises à sa charge par le Contrat Gare au regard de l'hygiène, la sécurité, la sûreté ou la protection de l'environnement, la SNCB pourra la mettre en demeure par courrier recommandée avec avis de réception afin de mettre un terme à ce manquement dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires et de faire valoir les mesures prises pour éviter qu'il se reproduise.

Si, à l'issue de ce délai, le manquement n'a pas été réparé ou si les dispositions utiles n'ont pas été prises en vue de le réparer, la SNCB se réserve le droit de prendre toutes les dispositions raisonnables strictement proportionnelles et adaptées à cette fin, aux risques et frais de marché de l'EF, jusqu'au rétablissement de la situation y compris la suspension d'une partie ou de la totalité des Accès et Services, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à l'EF.

Sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à l'EF, la SNCB peut également suspendre avec effet immédiat les droits d'accès conférés à l'EF par le Contrat Gare existant, dans les circonstances suivantes, moyennant l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception:

- a) l'EF ne dispose plus des certificats légalement requis pour circuler sur le réseau belge;
- b) l'assurance responsabilité civile imposée à l'EF (point 10. "Assurance") n'est plus acquise à un quelconque moment pendant la durée du Contrat Gare et l'EF n'est pas en mesure de présenter à la SNCB une police d'assurance équivalente dans un délai de quinze (15) jours calendrier;
- c) dans l'hypothèse telle que décrite au dernier paragraphe du point 5.3.3.

11.3 RÉSILIATION PAR L'EF

L'EF a le droit de résilier le Contrat Gare à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception à la SNCB, moyennant un préavis de trois (3) mois.



12. CONFIDENTIALITÉ

La SNCB et l'EF s'engagent à traiter de manière confidentielle toutes les informations, financières ou autres, qui sont échangées lors de la négociation, la conclusion et la mise en œuvre du Contrat Gare. Elles utilisent ces informations dans ce cadre exclusif. Elles ne les communiquent pas à des tiers, sauf si c'est absolument indispensable à la bonne exécution du Contrat Gare. Si tel est le cas, elles imposent aux tiers informés un devoir de confidentialité de la même nature.

Le devoir de confidentialité de la SNCB et de l'EF ne s'applique pas aux informations échangées lorsque:

- a) la Partie qui a fourni les informations à l'autre Partie l'accepte;
- b) le droit ou la réglementation applicables en exigent la communication à un tiers (par exemple, pour la communication à des autorités) – auquel cas la Partie qui communique l'information en informe l'autre Partie;
- c) les informations sont déjà disponibles pour des tiers sans que cela ne soit dû à la violation de l'obligation de confidentialité par l'une des Parties.

Le devoir de confidentialité vaut pendant cinq ans après la fin du Contrat Gare pour ce qui concerne les informations échangées dans ce cadre.



13. ANNEXES

Annexe 1 – Liste des gares détaillée

Annexe 2 – Carte du réseau voyageurs

Annexe 3a – Formulaire de Demande

Annexe 3b – Arrêts Gare planifiés

Annexe 4 – Modèle de Contrat Accès Gare