

Document de référence 2020

Accès aux gares voyageurs

RAIL RELATED SERVICES - Valable du 15/12/2019 au 12/12/2020





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	7
2.1 La gare	7
2.2 Le complexe de quais	7
2.3 Les environs de la gare	7
2.4 Les installations associées	7
2.5 Cas particulier du Channel Terminal et de l'Intra-Schengen Terminal	8
2.6 Cas particulier de la gare de Brussels Airport – Zaventem	8
3. DESCRIPTION DES ACCÈS ET SERVICES RÉGULÉS	9
3.1 L'accès aux gares et complexes de quais	9
3.2 L'Accès pour le personnel, les fournisseurs et sous-traitants de l'EF à des fins logistiques ou d'avitaillement	10
3.3 Les affiches horaires jaunes	12
3.4 La mise à disposition d'espace d'affichage infos travaux	13
3.5 Les annonces sonores en gare	14
3.6 L'information via les écrans électroniques en gare/sur les quais	15
3.7 L'assistance aux PMR	16
3.8 La sécurité sociétale	17
3.9 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 Les composantes du coût du service régulé	23
5.3 Calcul des rétributions pour l'horaire 2020	25
5.4 Facturation	26
5.5 Paiement	26
6. RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION	28
6.1 Respect par les Parties de la réglementation générale concernant la fourniture des Accès et Services Régulés	28
6.2 Respect de la réglementation environnementale	28
6.3 Respect par la SNCB de la réglementation spécifique aux Accès et Services Régulés	28



7. DOCUMENTS CONTRACTUELS	29
8. RESPONSABILITÉ.....	30
8.1 Principes.....	30
8.2 Limites de responsabilité	30
8.3 Cas particuliers.....	31
9. FORCE MAJEURE.....	32
9.1 Définition	32
9.2 Conséquences	32
10. ASSURANCE	33
11. RÉSILIATION.....	34
11.1 Résiliation de plein droit.....	34
11.2 Résiliation ou suspension par la SNCB.....	34
11.3 Résiliation par l'EF.....	34
12. CONFIDENTIALITÉ	35
13. ANNEXES	36



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)
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 sa durée de validité est à déterminer dans ce document du dimanche 15 décembre 2019 au samedi 12 décembre 2020 (voir le modèle standard simplifié à l'annexe 6)
Demande	L'expression des besoins de l'EF qui doit être portée à la connaissance de la SNCB via le formulaire de demande ad hoc (voir annexe 5)
EF	Entreprise ferroviaire
EMMA	Electronic Management of Messages and Announcements
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 handicapée 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.
Site de gare	Le site de gare est l'endroit où le voyageur peut embarquer et débarquer d'un train. Le site comprend notamment le bâtiment de gare et le complexe de quais
SPSA	Statement for Passenger Stations Access ou en français Document de Référence Accès Gares Voyageurs
STSL	Statement for Ticketing Services Locations

1. INTRODUCTION

1.1 PRÉAMBULE

La SNCB est une société anonyme belge de droit public en charge de diverses missions légales. Parmi elles 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.

Avec la prochaine libéralisation du secteur de transport ferroviaire domestique, le système ferroviaire belge va connaître des changements majeurs. Dans cette perspective, les gares doivent non seulement garantir l'équité de traitement à toutes les entreprises ferroviaires transportant des voyageurs mais aussi offrir un service de haute performance à coûts maîtrisés.

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.

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

- Le **SPSA** (Document de Référence 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.

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.

Les EF qui le souhaitent peuvent introduire une Demande auprès de la division Rail Related Services de la SNCB (voir point 1.2 Contacts) conformément à la procédure décrite dans les documents de référence respectifs.

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



1.2 CONTACTS

Single Point Of Contact pour les Rail Related Services	<p>SNCB Rail Related Services 10-02 B-AI.02 - RRS Rue de France, 52-54 1060 Bruxelles Tél. : +32.2.528.20.07 E-mail : Servicing@sncb.be</p>
Introduction d'une Demande	<p>SNCB Rail Related Services À l'attention de Hans Cieters 10-02 B-AI.02 Rue de France, 52-54 1060 Bruxelles E-mail : Servicing@sncb.be</p>
Contestation de facture	<p>SNCB Rail Related Services 10-02 B-AI.02 - RRS Rue de France, 52-54 1060 Bruxelles <u>Copie à</u> : SNCB 10-01 Direction Finance B-FI.243 - Credit Management Rue de France, 56-58 1060 Bruxelles E-mail : 21.creditmngt@b-rail.be</p>

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 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@b-rail.be et s'engage à la rectifier dans les meilleurs délais.

Ce document est rédigé en français et en néerlandais par la SNCB, il 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 LA GARE

La SNCB est propriétaire ou gestionnaire de l'ensemble des gares sur le territoire belge à l'exception des bâtiments de Louvain-La-Neuve, La Louvière-Centre et Veurne.

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.).

2.2 LE COMPLEXE DE QUAIS

On entend par complexe de quais, l'ensemble des infrastructures liés à l'accès des voyageurs et nécessaire à l'embarquement ou au débarquement.

Se trouvent sous la gestion de la SNCB :

- ✓ les quais ilots ou latéraux ;
- ✓ les dalles de couverture de gare et/ou des quais, les auvents et abris ;
- ✓ les équipements de circulation et d'accès : les escaliers, escaliers mécaniques, rampes et ascenseurs ;
- ✓ les couloirs sous voies et les passerelles.

2.3 LES ENVIRONS DE LA GARE

Les environs de la gare concernent les espaces publics, propriété de la SNCB, autour de la gare et du complexe de quais :

- ✓ La place de gare ou parvis ;
- ✓ Les voiries, trottoirs ;
- ✓ Les chemins d'accès vers les arrêts de transport public ;
- ✓ Les chemins d'accès depuis les parkings voitures et vélos, les zones taxis, les zones d'arrêt courte durée (kiss and ride).

2.4 LES INSTALLATIONS ASSOCIÉES

On entend par installations associées, les installations utiles pour les voyageurs telles que, les bornes d'appels assistance, les poubelles, les banquettes et sièges, l'éclairage, les horloges, les moyens de télésurveillance, les caméras, la signalétique, le chauffage, la ventilation, les consignes à bagages, les équipements affectés à la fourniture d'information collective aux voyageurs, le wifi, les équipements d'assistance aux PMR, etc.

2.5 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 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.

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

3.1 L'ACCÈS AUX GARES ET COMPLEXES DE QUAIS

DESCRIPTION DES ACCÈS OFFERTS

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

Exceptions et restrictions

- ✓ La demande d'accès (conditions, procédure, tarification) au Channel Terminal et à l'Intra-Schengen Terminal est soumise à des conditions spécifiques (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 surveillés à certaines gares ne sont possibles que durant les heures d'ouverture de la gare (détail en annexe 1.b).
- ✓ Les voyageurs des EF sont autorisés à accéder aux quais 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).

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 – cf. 2.6). 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 décryptions à la SNCB.

TYPE DE RÉTRIBUTION APPLIQUÉE

A l'exception de l'accès au Channel Terminal et l'Intra-Schengen Terminal et à la gare de Brussels Airport - Zaventem, les accès susvisés sont compris dans la rétribution forfaitaire.

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, ce qui nécessite par conséquent de respecter une série de procédures et modalités décrites ci-dessous. 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.

DESCRIPTION DES ACCÈS ET SERVICES OFFERTS

- Accès pour le personnel, les fournisseurs et sous-traitants des EF à l'ensemble des 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 sollicitée 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 ou le retrait de l'Accès en vertu du chapitre 11 'Résiliation'.

3. Respect des règles environnementales

L'EF est responsable de l'évacuation en dehors des gares de tous objets/éléments qu'elle souhaite évacuer de ses trains lors d'un arrêt (interdiction d'utiliser 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 ou le retrait de l'Accès en vertu du chapitre 11 'Résiliation'.

TYPE DE RÉTRIBUTION APPLIQUÉE

À l'exception des services fournis à l'occasion d'une prestation d'avitaillement qui sont soumis à une rétribution spécifique, l'accès des préposés de l'EF est soumis à la rétribution Gare.

3.3 LES AFFICHES HORAIRES JAUNES

PRÉAMBULE

Les affiches horaires sous format papier sont les médias classiques d'informations 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. Ces affiches sont placées dans chaque gare du réseau belge. Les affiches présentent l'horaire planifié qui est adapté deux fois par an. 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
- ✓ La voie de départ
- ✓ 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.

TYPE DE RÉTRIBUTION APPLIQUÉE

Rétribution forfaitaire

Ce service est compris dans la rétribution forfaitaire à condition que la SNCB dispose des informations nécessaires (voir conditions au point 3.4) au plus tard deux mois avant le changement officiel des horaires (2^{ème} dimanche de juin et de décembre, ainsi que des adaptations restreintes en février, avril et septembre).

Rétribution spécifique

Toutes modifications ponctuelles demandées **en dehors** du cadre des adaptations couvertes par la rétribution forfaitaire font l'objet d'une rétribution spécifique.

3.4 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.

CONDITION DE LA FOURNITURE DES SERVICES

L'autorisation du gestionnaire de gare SNCB est nécessaire pour l'affichage des infos.

TYPE DE RÉTRIBUTION APPLIQUÉE

Ce service est repris dans la rétribution forfaitaire.

3.5 LES ANNONCES SONORES EN GARE

PRÉAMBULE

Pour mieux informer les voyageurs et de manière plus complète, la SNCB fait usage du système informatique EMMA. Ce système gère les annonces sonores dans les gares et les informations sur les écrans de manière automatisée. Pour les annonces, EMMA utilise des termes et des formulations préprogrammés. Dans chaque gare, les annonces automatiques sont donc identiques, à la fois au niveau de la forme et du contenu. Un retard de train est annoncé avec la même explication dans toutes les gares concernées. Lors d'incidents majeurs, le personnel du gestionnaire de gare SNCB peut diffuser les annonces adaptées.

Les données du planning sont constamment confrontées à la situation réelle sur le réseau en cas, par exemple, d'un éventuel retard, d'une suppression de train, d'une composition modifiée, de l'affectation à une autre voie Sur base de cette analyse, EMMA détermine le message qui sera diffusé tant via les haut-parleurs que sur les écrans dans les gares.

DESCRIPTION DU SERVICE

Toutes les gares SNCB sont équipées avec le système d'annonces automatiques. Les voyageurs peuvent donc, via une série d'annonces standards, être tenus au courant de la situation réelle. Ces annonces se font en néerlandais, en français ou dans les deux langues selon la réglementation linguistique en vigueur. Dans des cas particuliers, ces annonces peuvent se faire également en néerlandais, en français, en allemand et en anglais.

Les annonces suivantes sont prévues :

- ✓ Arrivée du train
- ✓ Retard au train
- ✓ Départ à confirmer, remplacement par un service bus, train qui ne circule pas
- ✓ Changement de voie
- ✓ Correspondance
- ✓ Voie/quai de départ

LES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Si l'EF souhaite utiliser ce service, elle autorise tacitement la SNCB à demander certaines informations à Infrabel.

L'EF doit fournir de manière exhaustive les informations horaires (donc également les arrêts éventuels à l'étranger) 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

TYPE DE RÉTRIBUTION APPLIQUÉE

Ce service est repris dans la rétribution forfaitaire.

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

PRÉAMBULE

Pour mieux informer les voyageurs et de manière plus complète, la SNCB fait usage du système informatique EMMA. Ce système gère les annonces sonores dans les gares et les informations sur les écrans de manière automatisée. Pour les annonces, EMMA utilise des termes et des formulations préprogrammés. Dans chaque gare, les annonces automatiques sont donc identiques, à la fois au niveau de la forme et du contenu. Un retard de train est annoncé avec la même explication dans toutes les gares concernées.

Les données du planning sont constamment confrontées à la situation réelle sur le réseau en cas, par exemple, d'un éventuel retard, d'une suppression de train, d'une composition modifiée, de l'affectation à une autre voie Sur la base de cette analyse, EMMA détermine le message qui sera diffusé tant via les haut-parleurs que sur les écrans dans les gares.

DESCRIPTION DU SERVICE

De nombreuses gares sont équipées d'écrans électroniques. Ces écrans montrent les trains au départ, selon l'heure de départ planifiée. EMMA, le système qui alimente ces écrans, prend compte de la circulation en temps réel du train et, le cas échéant, adapte l'information. Ces écrans donnent les informations en néerlandais, en français ou dans les deux langues selon la réglementation linguistique en vigueur.

Les informations suivantes sont présentes sur les écrans EMMA :

- ✓ L'heure
- ✓ Le type d'information qui sera communiqué, indépendamment de la gare : train au départ ou à l'arrivée
- ✓ L'heure de départ planifiée du train dans la gare concernée
- ✓ L'approche du train ou si le train est déjà sur le quai
- ✓ Le type de train
- ✓ La voie de départ, éventuellement le changement de voie
- ✓ La destination du train, avec éventuellement les gares intermédiaires
- ✓ Le retard (le nombre de minutes de retard + l'heure de départ estimée)

LES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Si l'EF souhaite utiliser ce service, elle autorise tacitement la SNCB à demander certaines informations à Infrabel (déjà mentionné ci-dessus).

L'EF doit fournir de manière exhaustive les informations horaires (donc également les arrêts éventuels à l'étranger) de ses trains, avec au minimum par train :

- ✓ La gare d'origine
- ✓ La gare de destination



- ✓ Les différents arrêts du train
- ✓ Les voies/quais utilisés (+ Zone A ou B) des arrêts
- ✓ Les gares de passage du train
- ✓ 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

TYPE DE RÉTRIBUTION APPLIQUÉE

Ce service est repris dans la rétribution forfaitaire.

3.7 L'ASSISTANCE AUX PMR

PRÉAMBULE

L'assistance PMR est prévue dans certaines gares de la SNCB à des conditions spécifiques, à consulter sur le site web <https://www.belgiantrain.be/fr/travel-info/prepare-for-your-journey/assistance-reduced-mobility> (Guide du Voyageur à Mobilité Réduite).

DESCRIPTION DU SERVICE

Dans les gares qui disposent des installations, des infrastructures et du personnel 'B for you' spécialement prévus à cet effet, la SNCB fournit aux PMR l'assistance nécessaire à l'embarquement ou au débarquement du train. L'accompagnement à l'intérieur de la gare est également inclus.

LES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Le service n'est fourni que si les conditions relatives à l'assistance 'B for you' sont remplies (voir l'annexe 3). Aux fins de garantir un service de qualité, l'EF s'engage à communiquer ces conditions à ses voyageurs.

Pour garantir la sécurité du voyageur PMR et de notre personnel pendant les opérations d'embarquement/débarquement à bord du train ou sur le quai, l'EF devra convenir avec la SNCB de la procédure à suivre pour sécuriser ces opérations.

Lorsque l'EF utilise du matériel roulant conforme aux STI 2008 (2008/164/CE), STI 2014 (1300/2014) ou des STI plus récentes, elle est tenue d'avoir fait équiper ce matériel avec une rampe ou un élévateur embarqué(e).

TYPE DE RÉTRIBUTION APPLIQUÉE

Ce service est compris dans la rétribution forfaitaire pour autant qu'il soit presté dans l'une des gares avec assistance-'B for you' (voir annexe 3). A défaut, le service fera l'objet d'un contrat spécifique.

3.8 LA SÉCURITÉ SOCIÉTALE

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) et d'un vaste réseau de plus de 4000 caméras de sécurité pour les gares en activité.

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 correctives dans les gares. 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.

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.

TYPE DE RÉTRIBUTION APPLIQUÉE

Sont repris dans la rétribution forfaitaire :

- ✓ Le contrôle du respect de la législation relative à la police des chemins de fer sur l'ensemble du domaine ferroviaire ;
- ✓ 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 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) ;
- ✓ La mise à disposition de locaux à la Police des chemins de fer (SPC) dans certaines gares.



3.9 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 relatifs aux gares voyageurs, qu'ils soient régulés ou non, doit prendre contact avec la division RRS et envoyer le formulaire de demande prévu par courriel à l'adresse suivante : **servicing@sncb.be** ou par courrier à l'adresse suivante : SNCB, Rail Related Services, 10-02 B-AI, Rue de France 52-54, 1060 Bruxelles – À l'attention de Hans Cieters.

La communication s'effectue en français ou en néerlandais.

4.2 LES TYPES DE DEMANDES

4.2.1 LES DEMANDES SIMPLES

Une Demande simple est une Demande qui ne porte que sur des Accès et Services couverts par la rétribution forfaitaire comme décrit au point 5.3.2.

4.2.2 LES DEMANDES COMPLEXES

Une Demande complexe est une Demande qui concerne des Accès et Services qui sont soumis à une rétribution spécifique ou qui se rapportent au Channel Terminal / à l'Intra-Schengen Terminal.

4.2.3 LES DEMANDES RELATIVES À DES ACCÈS OU SERVICES AUTRES QUE RÉGULÉS

Les Demandes relatives à des accès ou des services autres que Régulés ne sont pas traitées par la division RRS.

4.2.4 LES DEMANDES RELATIVES À UNE OCCUPATION D'UN ESPACE EN GARE À USAGE DE BILLETTERIE (GUICHET) OU D'AUTOMATE À BILLETS

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

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 le principe général (voir à ce propos 4.1) et les principes 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 5) 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.

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 :

- l'horaire des trains (y compris les arrêts commerciaux prévus sur les réseaux étrangers en ce qui concerne les trains internationaux) ;
- les gares devant être desservies ;
- les éléments constitutifs de l'information devant être communiquée aux voyageurs (capacité des trains, composition, accessibilité, orientation du train, etc.) ;
- les éventuelles particularités d'exploitation du train (ravitaillement, service bagages, etc.) ;

4.3.4 CONDITIONS D'UTILISATION

Pour pouvoir accéder aux installations ou pouvoir 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 que l'EF a sollicité auprès du Gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire au moins un sillon intégrant la ou les gares auxquelles l'accès est demandé (l'accès effectif aux gares concernées étant subordonné à l'envoi de la preuve que les sillons demandés ont effectivement été attribués) ; cette preuve peut être fournie ultérieurement, mais au plus tard avant le premier accès effectif ;
- 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 une Demande simple

La SNCB donne une réponse à l'EF dans un délai d'un mois à compter de la date de réception du Dossier de demande complet (voir conditions de recevabilité et de validité).

Si la demande est incomplète, la SNCB contactera l'EF le plus tôt possible et lui demandera les éléments manquants. La période précitée est suspendue à compter de la notification de la SNCB à l'EF et ce, jusqu'à la réception des données manquantes par la SNCB.

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 6).

b) Pour une Demande complexe

La SNCB donne une réponse à l'EF dans un délai de trois mois à compter de la date de réception du Dossier de demande complet (voir conditions de recevabilité et de validité).

Si la demande est incomplète, la SNCB contactera l'EF le plus tôt possible et lui demandera les éléments manquants. La période précitée est suspendue à compter de la notification de la SNCB à l'EF et ce, jusqu'à la réception des données manquantes par la SNCB.

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 6).

4.4 PROCÉDURE DE COORDINATION

Si la SNCB doit traiter deux demandes conflictuelles ou davantage, elle tentera de concilier ces Demandes au mieux en appliquant les règles stipulées à l'article 9 du Code ferroviaire et aux articles 10 et suivants 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 PRÉAMBULE

Ce chapitre décrit la méthodologie pour le calcul des rétributions forfaitaires des services régulés relatif à l'accès des gares de voyageurs.

Il décrit également la méthode de décompte appliquée par la SNCB.

5.1.2 LA CATÉGORISATION DES GARES

Les 554 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 spécifique.
- 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 voyageurs n'est normalement accessible aux voyageurs.

5.1.3 LES COÛTS SUR LA BASE DESQUELS LA RÉTRIBUTION EST CALCULÉE

Les coûts sont déterminés sur 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 de chaque activité d'une catégorie de gare 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 base de clés de répartition telles que les m², le nombre d'interventions, etc.

Le point 5.2 détaille les méthodes d'imputation de chaque activité.

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).

5.1.4 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 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.

5.1.5 DÉTERMINATION DU NOMBRE D'ARRÊTS GARE

Les tarifs pour l'horaire A sont calculés sur 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.

5.2 LES COMPOSANTES DU COÛT DU SERVICE RÉGULÉ

Les coûts sont déterminés séparément pour les 4 prestations / composantes du service régulé :

- les coûts d'accès aux bâtiments de gare et aux installations de la gare ;
- les coûts pour fournir des informations aux voyageurs ;
- les coûts d'assistance aux personnes à mobilité réduite ;
- les coûts pour garantir la sécurité dans les gares et sur les quais.

5.2.1 COÛTS D'ACCÈS AUX BÂTIMENTS ET AUX INSTALLATIONS DE LA GARE

Les coûts inclus dans le tarif de cette prestation sont :

- les coûts d'amortissement au m² annualisés pour chaque gare. Ces coûts tiennent compte d'un prix de construction standardisé au m² pour les bâtiments de gare et les complexes de quais respectivement, auquel est appliqué un coefficient de pondération par catégorie de gare et par région.
- les coûts de nettoyage et d'entretien ;
- les coûts des « facility services » tels que les contrôles techniques et réglementaires, le syndicat, la sécurité incendie, la signalétique, etc. ;
- les coûts des services d'utilités publiques et autres achats ;
- les coûts de la gestion des bâtiments de gare voyageurs et des installations afférentes.

Ces coûts sont repris dans le calcul des rétributions dans la mesure où ils se rapportent aux espaces publics suivants :

- l'accès à la gare et aux complexes de quais ;

- les espaces accessibles au public ;
- l'environnement de la gare.

L'imputation des coûts se fait de manière :

- directe, pour tous les coûts directement imputables aux espaces cités ci-dessus ;
- indirecte, pour tous les coûts qui ne peuvent pas être directement attribués à ces espaces. L'imputation se fait sur base de clés de répartition telles que par ex. la superficie de la gare affectée aux voyageurs par rapport à la superficie totale de la gare.

Les imputations directes et indirectes des coûts entre les différents espaces de la gare pour chaque catégorie de gares sont effectuées dans le système de comptabilité analytique de la SNCB.

5.2.2 COÛTS DE LA FOURNITURE D'INFORMATIONS AUX VOYAGEURS

Ce poste contient les coûts pour les activités suivantes :

1. La diffusion d'information via le système EMMA, c'est-à-dire, 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 de la deuxième activité sont attribués aux cinq catégories de gares sur la base du lieu de prestation où le personnel exécute les activités.

Les coûts de la première et de la troisième activité, qui sont exécutées en des lieux centralisés, sont répartis entre les cinq catégories de gares sur la base du nombre de voyageurs par catégorie.

5.2.3 COÛTS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

L'imputation de ces coûts aux cinq catégories de gares se base sur le nombre « d'assistances voyageurs » réalisées dans chaque gare.

Pour chaque catégorie de gare, un facteur de pondération est déterminé afin de refléter le temps d'intervention moyen. Ce dernier tient également compte du temps moyen nécessaire pour un collaborateur SNCB chargé de l'assistance pour se rendre au lieu d'intervention et de retourner à son siège de travail. Les collaborateurs chargés de l'assistance ne sont pas présents dans toutes les gares. Et si une intervention est demandée dans une gare sans collaborateurs dédiés, un déplacement est donc nécessaire pour fournir une assistance PMR.

5.2.4 COÛTS POUR GARANTIR LA SÉCURITÉ DANS LES GARES ET SUR LES QUAIS

Cette composante reprend les coûts pour les activités suivantes :

1. Les patrouilles/interventions dans les gares et sur les quais par les agents de sécurité de Securail.

Remarque : les coûts des patrouilles et des interventions sont imputés aux gares où les opérations sont réalisées.

2. Les coûts de supervision par le personnel de sécurité dans les salles de contrôle.

Remarque : les coûts de supervision dans les salles de contrôle sont imputés aux gares sur la base du nombre d'appels reçus par gare, du nombre de caméras de surveillance et du nombre d'alarmes reçues.

3. Les coûts de la vidéosurveillance et de la protection contre les effractions.

Remarques : ces coûts sont relatifs aux coûts d'entretien et de connexion (Connexion IP) des installations de vidéosurveillance et de protection contre les effractions.

Les coûts pour la vidéosurveillance sont imputés aux gares sur base du nombre de caméras installées par gare/par catégorie.

Les coûts de protection contre les effractions sont imputés aux catégories de gares sur base du nombre de voyageurs.

5.3 CALCUL DES RÉTRIBUTIONS POUR L'HORAIRE 2020

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

La rétribution par arrêt pour une catégorie de gares pour l'horaire 2020 est calculée en divisant les coûts effectifs réels 2017 actualisés pour une catégorie de gares intégrant une marge raisonnable par le nombre d'arrêts prévus en 2019 pour cette même catégorie.

Rétribution pour une catégorie de gare =

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

5.3.2 LA RÉTRIBUTION FORFAITAIRE GARE POUR 2020

Le décompte final par entreprise ferroviaire pour l'horaire 2020 est calculé en multipliant le tarif par catégorie de gare par le nombre d'arrêts effectifs dans les gares appartenant à cette catégorie durant l'horaire de l'entreprise ferroviaire.

$\text{Tarif pour un arrêt dans une catégorie de gare} \times \text{nombre réel d'arrêts par EF}$

5.3.3 LES RÉTRIBUTIONS SPÉCIFIQUES

- a) Rétribution spécifique pour les services nécessaires à l'avitaillement (voir point 3.2) : voir note au bas de cette page^{1***}
- b) Rétribution spécifique pour les adaptations aux affiches jaunes apportées en dehors des 5 moments prévus dans la période horaire (voir 3.3)

5.4 FACTURATION

La SNCB envoie une facture mensuelle sur la base des informations figurant aux annexes 5a et 5b 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.

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

5.5 PAIEMENT

5.5.1 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.

5.5.2 CONTESTATION DE LA FACTURE

Les factures sont considérées être acceptées de manière irrévocable par l'EF si elles ne sont pas contestées dans les 15 jours calendrier suivant leur envoi au service RRS de la SNCB (voir le 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 dans les 15 jours calendrier suivant sa réception.

5.5.3 CONSÉQUENCES DU DÉFAUT DE PAIEMENT

Sans préjudice du point 5.5.1, 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

^{1***} 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 2020, la SNCB a décidé de n'appliquer aucune rétribution pour les services aux Entreprises Ferroviaires relatifs à l'avitaillement (cf. article 3.2)



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 encore 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 2020 (qui débute dimanche 15 décembre 2019 et se termine le samedi 12 décembre 2020). 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.

Au cas où l'une quelconque 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.

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 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

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 RÉSILIATION OU SUSPENSION PAR LA SNCB

En cas de manquement grave ou répété par l'EF à l'une quelconque des obligations essentielles 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 sillons et/ou des certificats légalement obligatoires 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 point 5.5.3 du dernier paragraphe.

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 1a - Liste des gares et équipements

Annexe 1b - Liste des gares et heures d'ouverture

Annexe 2 - Liste des gares et rétributions forfaitaires

Annexe 3 - Procédures d'assistance PMR

Annexe 4 - Carte du réseau voyageurs

Annexe 5a - Formulaire de demande

Annexe 5b - Arrêts planifiés

Annexe 6 – Modèle de Contrat Gare