

Conditions générales **2021**

Accès au Channel Terminal et à l'Intra-Schengen Terminal de la gare de Bruxelles-Midi et aux services qui y sont fournis

RAIL RELATED SERVICES - Valable du 13/12/2020 au 11/12/2021





TABLE DES MATIERES

ABREVIATIONS / GLOSSAIRE	2
1. PREAMBULE	3
2. DOCUMENTS CONTRACTUELS ET HIERARCHIE DES NORMES	4
2.1 Généralités	4
2.2 Modification des Conditions Générales.....	4
3. DESCRIPTION DES ACCES/SERVICES.....	5
3.1 Enumération des accès/services fournis	5
3.2 Conditions générales de fourniture des Accès / Services	5
3.3 Conditions particulières de fourniture des Accès / Services	6
4. INTRODUCTION D'UNE DEMANDE ET DELAIS DE TRAITEMENT	9
4.1 Modalités générales pour l'introduction d'une Demande	9
4.2 Conditions spécifiques à l'introduction d'une Demande d'accès au Terminal et aux Services qui y sont offerts	9
5. METHODE DE TARIFICATION DES RETRIBUTIONS, FACTURATION ET PAIEMENT	10
5.1 Méthode de tarification des rétributions	10
5.2 Facturation et paiement	10



ABREVIATIONS / 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 la logistique et/ou le ravitaillement qui est offert comme service complémentaire)
Terminal	Channel Terminal et Intra-Schengen Terminal
Code ferroviaire	La loi du 30 août 2013 portant le Code ferroviaire (et ses amendements ultérieurs).
Conditions Générales	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
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 sera signé par les deux parties et vaudra pour la durée de l'horaire de service valable du dimanche 13 décembre 2020 au samedi 11 décembre 2021 (voir le modèle standard simplifié en annexe 6 du SPSA).
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, formulaire de demande d'accès aux services en gare). Ce formulaire doit être introduit pour chaque horaire de service.
EF	Entreprise ferroviaire
GCT	General Conditions for Terminal Access ou en français "Conditions Générales d'accès aux Terminaux"
GI	Gestionnaire de l'infrastructure
Partie	Une des parties au Contrat Gare
PMR	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
SPSA	Statement for Passenger Stations Access ou en français « Document de Référence Accès Gares Voyageurs »
STSL	Statement for Ticketing Services Locations
Tunnel	Tunnel sous la Manche
WTMD	Walk Through Metal Detector



1. PREAMBULE

Le franchissement du Tunnel impose des contraintes spécifiques aux EF souhaitant assurer des services de transport de passagers par rail entre la Belgique et la Grande-Bretagne, contraintes liées d'une part à l'entrée et à la sortie de l'espace Schengen et d'autre part aux normes de sûreté et de sécurité dans le 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.

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, y compris les modifications ultérieures.

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 de service.

Les présentes Conditions Générales contiennent les règles applicables aux relations entre la SNCB, en sa qualité de gestionnaire du Terminal, et les EF qui demandent à bénéficier d'un Accès au Terminal et aux Services Régulés qui y sont fournis pour l'horaire de Service 2021 (qui débute le 13 décembre 2020 et se termine le 11 décembre 2021). En ce sens, elles complètent et, le cas échéant, dérogent au SPSA qui, pour le surplus, demeure d'application.

Les EF qui le souhaitent peuvent introduire une Demande auprès de la division Rail Related Services de la SNCB (cf. données de contacts mentionnées dans le SPSA) conformément aux procédures décrites dans le SPSA en tenant compte des précisions formulées dans ces Conditions Générales (cf. chapitre 4).

Une fois la demande traitée et l'accès validé, la SNCB invitera l'EF concernée à conclure avec elle un Contrat Gare.



2. DOCUMENTS CONTRACTUELS ET HIERARCHIE DES NORMES

2.1 GENERALITES

L'accès au Terminal et aux Services est soumis :

- au SPSA ;
- aux présentes Conditions Générales.

En cas de divergence quant à l'interprétation des présentes Conditions Générales avec le SPSA, les Conditions Générales prévaudront.

Avant tout accès de l'EF au Terminal, la SNCB et l'EF concluent un Contrat Gare rendant applicables à leur relation le SPSA et les Conditions Générales et précisant les modalités spécifiques y afférentes.

2.2 MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

Les dispositions de ces Conditions Générales ont été établies dans un contexte factuel où le Terminal n'est exploité que par un seul utilisateur.

Si un deuxième utilisateur introduit une Demande, la SNCB est en droit de procéder à l'adaptation de ces Conditions Générales, préalablement à la signature du Contrat Gare.

Dans cette hypothèse, les nouvelles Conditions Générales seront communiquées aux EFs concernées dans les meilleurs délais.



3. DESCRIPTION DES ACCES/SERVICES

3.1 ENUMERATION DES ACCES/SERVICES FOURNIS

- a) Accès pour les EF au Terminal afin d'y embarquer ou débarquer des voyageurs qui peuvent y bénéficier des espaces publics (salles d'attente, WC, etc.) mis à leur disposition ;
- b) Accès pour le personnel de l'EF au Terminal ;
- c) Dispositif particulier de contrôle d'accès et de sécurité pour l'utilisation de la partie du quai correspondant à la voie 3 (procédure de stérilisation) pour les trains empruntant le Tunnel et dont le point de départ n'est pas la gare de Bruxelles-Midi ;
- d) Assistance aux voyageurs pour leur enregistrement ;
- e) Sûreté : gestion des dispositifs de sécurité (X-Ray, détecteurs de métaux/WTMD, etc.) et de toutes les procédures d'accès et de sûreté ;
- f) Suivi opérationnel des trains (ouverture et fermeture de l'enregistrement / de l'embarquement, gestion de la fluidité des flux des voyageurs) ;
- g) Assistance spécifique au Terminal pour les PMR ;
- h) Informations visuelle et sonores aux voyageurs, selon les normes du Terminal définies par la SNCB (affichage et annonce des trains).

3.2 CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DES ACCES / SERVICES

Sans préjudice des conditions décrites dans le SPSA, l'EF qui bénéficie des Accès/Services visés par les présentes Conditions Générales est en outre tenue de respecter les conditions suivantes :

- se soumettre à la Corporate Security Policy Transmanche (document relatif aux accès au Terminal, aux procédures de contrôle, etc.) ;
- informer la SNCB – dès qu'elle en a connaissance – de tout élément ayant un impact possible ou certain sur les conditions de fourniture d'un ou de Service(s), notamment : prévision de perturbations, écarts exceptionnels par rapport aux trafics voyageurs prévisionnels initialement fournis (par exemple en cas d'opérations promotionnelles), groupes ayant un impact sur la gestion du Terminal (groupes de 50 personnes et plus ou groupes d'enfants ou groupes de personnes à mobilité réduite ou groupes avec assistance bagages par exemple), formation tardive du train, modification de la composition du train, trains non prêts au départ ;
- assurer la prise en charge de la clientèle ne pouvant plus bénéficier des Services de la SNCB dans le Terminal suite à un retard important dans l'exploitation des trains, ou à toute autre situation perturbée ;
- mettre à disposition de la SNCB, pour la gestion de l'information des voyageurs :
 - o la mise à jour de toutes les informations fournies en préparation des Services ;

- en situation perturbée, les éléments de message à diffuser à l'intention de ses voyageurs, l'estimation du retard en nombre de minutes, le motif du retard, les principes retenus pour le rétablissement de l'exploitation et le cas échéant pour la prise en charge des voyageurs ;
- en ce qui concerne l'exploitation des X-RAY, avertir ses voyageurs de la liste des objets interdits, par une mention complète et précise dans ses conditions générales de transport et/ou sur son site Internet ;
- informer ses clients des délais et conditions d'enregistrement imposés aux voyageurs.

3.3 CONDITIONS PARTICULIERES DE FOURNITURE DES ACCES / SERVICES

3.3.1 ACCÈS AU TERMINAL

a) Limite générale de capacité

La capacité d'accueil actuelle du Terminal pour les trains au départ est limitée à un service de transport ferroviaire (un train) par heure.

b) Horaire d'ouverture des Terminaux

Le Channel Terminal est ouvert de 6h à 23h (ou jusqu'à l'arrivée du dernier train). Exceptionnellement, il peut y être dérogé en concertation avec la SNCB et moyennant paiement pour les éventuels coûts supplémentaires. Les modalités seront alors précisées dans le Contrat Gare.

L'Intra-Schengen Terminal est ouvert pour tous les trains où la desserte Lille/Calais est prévue.

c) Zone d'enregistrement et d'embarquement

○ *Zone d'enregistrement*

En situation normale, l'enregistrement des voyageurs sera ouvert au plus tard une heure avant le départ du Service considéré, délai qui permet de garantir le départ à l'heure. Cependant, la SNCB fera de son mieux pour avancer autant que possible l'heure d'ouverture de l'enregistrement afin de favoriser une attente confortable pour les voyageurs.

Dans l'hypothèse où deux services partiraient à moins d'une heure d'intervalle, la SNCB et l'EF se concerteront pour définir les modalités de gestion de flux et d'enregistrement.

Dans l'hypothèse où deux EF différentes exploitent le Terminal, il est de leur responsabilité de s'assurer que leurs passagers embarquent dans leurs trains respectifs.

- *Zone d'embarquement*

En situation normale, la SNCB ouvre l'embarquement et l'embarquement prioritaire suivant les critères ci-dessous :

- l'embarquement prioritaire se fera dès que le train est prêt pour l'embarquement ;
- l'embarquement des autres passagers se fera jusqu'à 10 min après l'embarquement prioritaire.

Sont prioritaires les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, en conformité avec les dispositions du règlement CE 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, ainsi que les familles avec enfants en bas âge.

- *Horaires d'ouverture de la zone d'enregistrement et d'embarquement*

La SNCB s'engage à ce que ces zones soient ouvertes aux voyageurs au plus tard une heure avant le départ du premier train, et dans l'hypothèse où le départ du premier train serait antérieur à 6h30 du matin, trente minutes au moins avant le départ prévu de ce train.

3.3.2 ASSISTANCE DES VOYAGEURS (CHECK-IN / FLUX)

a) Accueil, information et enregistrement

La SNCB assiste et informe les voyageurs, afin de faciliter leur parcours dès leur arrivée au Terminal.

b) Gestion des flux

La SNCB fera tout son possible pour que, à tout moment et particulièrement en période d'affluence, aucun goulot d'étranglement ne puisse se constituer au niveau de l'enregistrement et de l'embarquement. A cet égard, la SNCB s'engage à mettre l'organisation en cohérence avec le flux des voyageurs, notamment en période d'affluence et avec les moyens mis à disposition par les Etats pour les contrôles d'identité et de sûreté.

La SNCB :

- veillera à maintenir un niveau de fluidité au check-in ;
- minimisera l'attente à l'enregistrement de l'ensemble des voyageurs et en particulier des personnes nécessitant une assistance en conformité avec les dispositions applicables de la SNCB et le règlement CE 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

3.3.3 SÛRETÉ

a) Contrôle des personnes et des bagages

La SNCB assure l'exécution des contrôles de sécurité pour les passagers et leurs bagages transitant par le Tunnel.



Le Terminal est, à cet effet, actuellement équipé de dispositifs de sécurité (machines à rayons X, détecteur de métaux/WTMD, etc).

b) Procédure de stérilisation

La SNCB assure dans la gare de Bruxelles-Midi l'exécution de la procédure de stérilisation des rames à l'arrivée et au départ selon les standards de sûreté d'usage (Instruction de travail CSS n°2 et 3 « surveillance et stérilisation lors d'une procédure d'arrivée »).

La procédure de stérilisation est prévue uniquement pour les voies 1 et 2. Elle pourra toutefois être étendue à la voie 3 pour les trains empruntant le Tunnel et dont le point de départ n'est pas la gare de Bruxelles-Midi (dans le cas contraire, l'usage des voies 1 et 2 – dédiées au trafic sous la Manche – sera préféré).

3.3.4 GESTION OPÉRATIONNELLE DES TRAINS

La SNCB assure la gestion et le suivi opérationnel des trains dans le Terminal par les prestations d'agents appelés Duty Manager. Ces derniers sont en charge de la gestion du Terminal en ce qui concerne le flux des voyageurs et le flux d'informations. Le détail de ces prestations est repris dans le Contrat Gare.

3.3.5 ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR) DANS LE CHANNEL ET INTRA-SCHENGEN TERMINAL

En complément du service offert en vertu du SPSA (cf chapitre 3.7 du SPSA), un service spécifique d'assistance est mis en place par la SNCB dans le Terminal pour la prise en charge des voyageurs requérant une assistance, la priorité étant donnée à la régularité des trains au départ.

La SNCB s'engage à prendre en charge ces voyageurs auprès de la zone de dépose rapide (taxi/voiture) ou à l'enregistrement. A l'arrivée d'un train, le personnel assiste ces voyageurs jusqu'à l'un des services suivants : taxi, véhicule personnel stationné au sein du parking Q-park, arrêt des métro, tram et bus à Bruxelles-Midi. Les assistances pour un train en correspondance sont prises en charge par des agents du service « B for You » de la SNCB moyennant le respect par la PMR de la procédure de commande de l'assistance.

La SNCB met à disposition les équipements disponibles (chaises roulantes, plateforme d'accès, etc...) pour ces assistances, depuis la zone d'enregistrement dans le cas d'un passager au départ et jusqu'à la sortie du Channel Terminal dans le cas d'un passager à l'arrivée. Dans le cas où l'équipement disponible ne serait pas suffisant et/ou compatible, la SNCB et l'EF se rapprocheront afin de trouver une solution adéquate.

Toutes les assistances demandées par les voyageurs aux guichets d'enregistrement sont diffusées par le Duty Manager, qui en informe également le terminal d'arrivée.



4. INTRODUCTION D'UNE DEMANDE ET DELAIS DE TRAITEMENT

4.1 MODALITES GENERALES POUR L'INTRODUCTION D'UNE DEMANDE

Sauf dérogations expresses visées dans cet article, la procédure (modalités, conditions, délais de traitement, etc.) décrite dans le SPSA est intégralement applicable à une Demande concernant les Accès/Services visés par les présentes Conditions Générales.

La Demande est introduite au moyen du formulaire figurant en annexe du SPSA et selon les mêmes modalités.

4.2 CONDITIONS SPECIFIQUES A L'INTRODUCTION D'UNE DEMANDE D'ACCES AU TERMINAL ET AUX SERVICES QUI Y SONT OFFERTS

4.2.1 CONDITIONS DE RECEVABILITÉ

Pour être recevable, la Demande doit répondre aux conditions de recevabilité décrites dans le SPSA.

4.2.2 CONDITIONS DE VALIDITÉ

Pour être valide, la Demande doit répondre aux conditions de validité décrites dans le SPSA ainsi qu'aux conditions suivantes :

- l'EF doit fournir, au moment de la Demande, la preuve (accusé de réception du mail de la demande au GI) qu'elle a sollicité le ou les sillons(s) nécessaire(s) pour les services de transport via le Tunnel sous la Manche au GI Infrabel, au GI pour le réseau français compétent, à Eurotunnel et le cas échéant au GI pour le réseau des Pays-Bas;
- contenir la liste des Accès/Services demandés ;
- contenir les coordonnées du responsable sûreté de l'EF ;
- chaque modification à l'horaire de service planifié doit être demandée par l'EF au moins trois mois d'avance.

5. METHODE DE TARIFICATION DES RETRIBUTIONS, FACTURATION ET PAIEMENT

5.1 METHODE DE TARIFICATION DES RETRIBUTIONS

Outre les rétributions dues sur la base du SPSA, les EF opérant un service de transport ferroviaire international empruntant le Tunnel doivent s'acquitter des rétributions relatives aux Accès/Services offerts dans le Terminal.

5.1.1 RÉTRIBUTION DE BASE

Sans préjudice de l'article 5.1.2 qui prévoit des rétributions spécifiques, les Accès/Services listés au point 3.1 sont soumis à une rétribution de base.

Cette rétribution de base correspond aux coûts réels des Accès/Services concernés (Cost Plus). Elle est répartie sur une base annuelle, entre les EF exploitant un service ferroviaire au sein du Terminal, au prorata du nombre de trains au départ de chaque EF.

5.1.2 RÉTRIBUTIONS SPÉCIFIQUES

Par dérogation à l'article 5.1.1, les Accès/Services suivants ne sont pas couverts par la rétribution de base et sont soumis à une rétribution spécifique :

- a) Rétribution spécifique relative à l'utilisation de la voie 3

En ce qui concerne l'utilisation de la voie 3 qui, contrairement aux voies 1 et 2, n'accueille pas exclusivement des voyageurs embarquant à bord de trains empruntant le Tunnel, les charges sont de deux (2) types :

- Les charges d'occupation qui sont facturées proportionnellement au nombre d'heures d'usage exclusif du quai par l'EF exploitant ce type de train ;
 - Les charges d'exploitation (nettoyage et entretien) relatives au dispositif particulier de la partie du quai correspondant à la voie 3 qui sont facturées au prorata du nombre de trains au départ empruntant le Tunnel.
- b) Rétribution spécifique quant à la fourniture d'informations particulières aux voyageurs, sortant du Standard du Terminal : cf. SPSA 3.5 et 3.6

L'ensemble des tarifs visés ci-dessus seront repris au Contrat Gare.

5.2 FACTURATION ET PAIEMENT

Les règles générales décrites dans le SPSA aux points 5.4 et 5.5 sont d'application.

Chaque mois, 1/12^{ème} du montant annuel total de la rétribution de base et de la rétribution spécifique, est facturé.