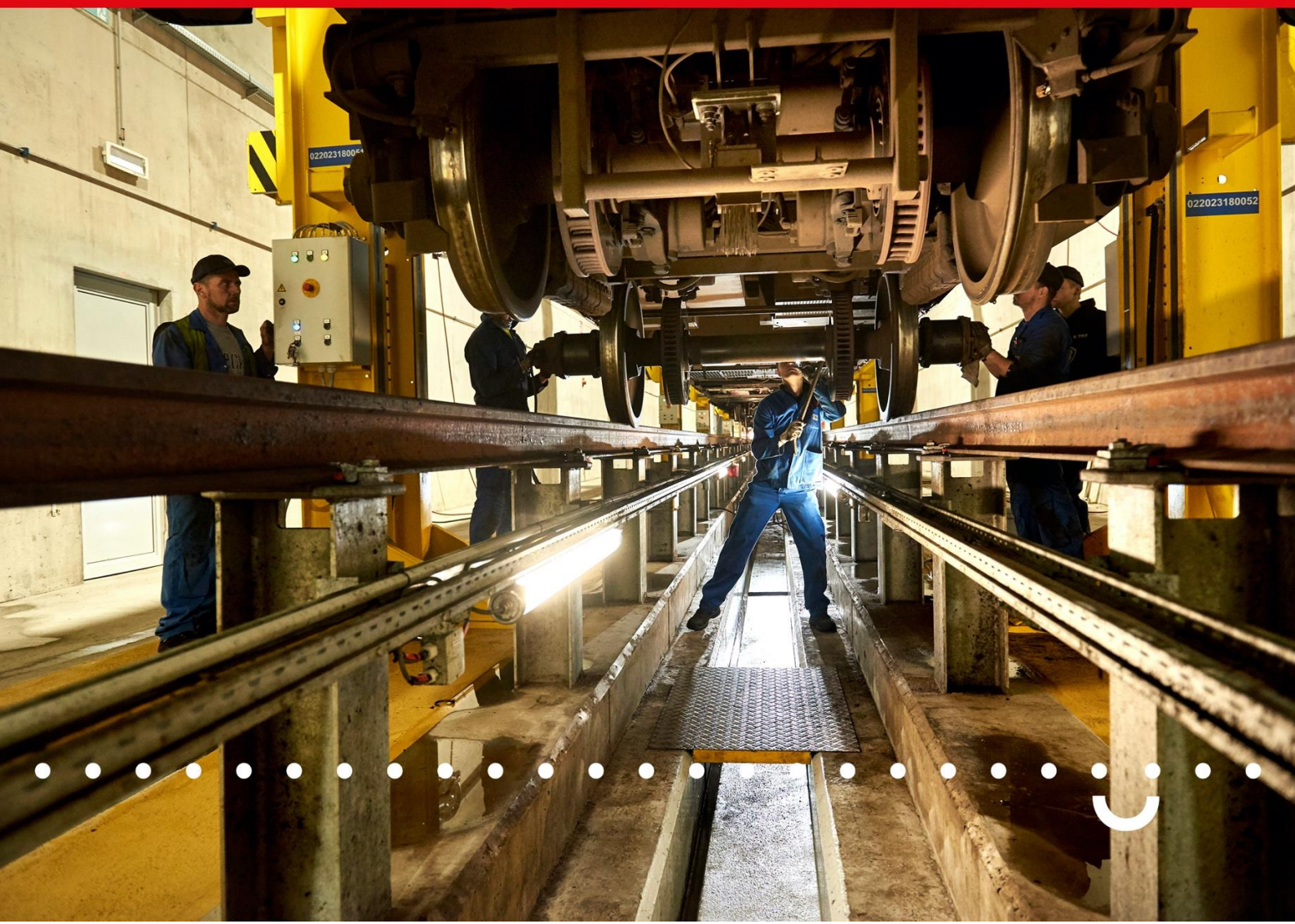


Document de référence

2021

# Accès aux installations de services de maintenance

RAIL RELATED SERVICES - Valable du 01/01/2021 au 31/12/2021





## TABLE DES MATIERES

### CONTENTS

<b>ABREVIATIONS / GLOSSAIRE.....</b>	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
1.1. Préambule .....	3
1.2. Contacts.....	4
<b>2. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS .....</b>	<b>5</b>
2.1. Préambule .....	5
2.2. Les ateliers.....	5
2.3. Les postes d'entretien .....	6
2.4. Les installations de lavage.....	6
2.5. Les voies de garage.....	6
2.6. Le self-supply.....	6
<b>3. DESCRIPTION DES SERVICES .....</b>	<b>7</b>
3.1. Les opérations de nettoyage intérieur .....	7
3.2. Les opérations de nettoyage extérieur (TrainWash) .....	8
3.3. Le nettoyage des pare-brise.....	9
3.4. Le nettoyage des graffitis sur les vitres .....	10
3.5. La vidange des toilettes .....	10
3.6. Les visites techniques.....	11
3.7. Les essais de frein .....	11
3.8. Les visites sur fosse.....	12
3.9. Le levage d'une caisse.....	13
3.10. Le passage au tour en fosse.....	13
3.11. Le garage temporaire de rames (maintenance) .....	14
<b>4. INTRODUCTION D'UNE DEMANDE ET DELAIS DE TRAITEMENT .....</b>	<b>15</b>
4.1. Modalités générales en vue de l'introduction d'une Demande .....	15
4.2. Les types de demandes et délais de traitement.....	15
4.3. Les conditions de recevabilité de la demande .....	15
4.4. Les conditions de validité de la demande .....	16
<b>5. PROCÉDURE DE COORDINATION POUR LES SERVICES DE BASE ET CRITÈRES DE PRIORITÉ.....</b>	<b>17</b>
<b>6. METHODE DE TARIFICATION DES RETRIBUTIONS, FACTURATION ET PAIEMENT .....</b>	<b>17</b>
6.1. Facturation.....	17
6.2. Paiement.....	18
<b>7. RESPECT DE LA REGLEMENTATION .....</b>	<b>19</b>
7.1. Respect par la SNCB de la réglementation qualité/sécurité .....	19
7.2. Respect de la réglementation environnementale.....	19
7.3. Respect par la SNCB de la réglementation spécifique aux Accès et Services Régulés... ..	19
<b>8. ANNEXES .....</b>	<b>19</b>



## ABREVIATIONS / GLOSSAIRE

<b>Ateliers</b>	Les ateliers sont les installations de services de maintenance responsables de l'entretien, de la réparation et de la rénovation du matériel roulant. Il existe 12 ateliers.
<b>AC</b>	Atelier Central
<b>AP</b>	Atelier Polyvalent
<b>AT</b>	Atelier de Traction
<b>Code ferroviaire</b>	La loi du 30 août 2013 portant le Code Ferroviaire (et ses amendements ultérieurs)
<b>CRW</b>	Centre de Réparation Wagens
<b>Contrat d'Accès aux Installations de service de Maintenance</b>	Le document qui formalise et précise les modalités de la Demande de l'EF relative aux Services Régulés régis par ce SMSF et les conditions générales annexées qui lui sont octroyées. Il sera signé des deux Parties et vaudra au moins pour la durée d'une année civile.
<b>Demande</b>	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).
<b>EF</b>	Entreprise ferroviaire. Toute entreprise à statut privé ou public et titulaire d'une licence d'entreprise ferroviaire conformément à la législation européenne applicable, dont l'activité principale est la fourniture de prestations de transport de marchandises et/ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise; ce terme recouvre aussi les entreprises qui assurent uniquement la traction.
<b>Gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire</b>	La société anonyme de droit public « Infrabel »
<b>Partie</b>	Une des parties au Contrat d'Accès aux Installations de services de Maintenance
<b>PED</b>	Poste d'Entretien Dépannage
<b>PET</b>	Poste d'Entretien Technique
<b>Services Régulés</b>	Les services fournis dans les installations de services de maintenance visés au point 2 d), e) et f) de l'annexe 1 du Code ferroviaire et repris dans le présent SMSF
<b>SMSF</b>	<b>S</b> tatement for <b>M</b> aintenance <b>S</b> ervice <b>F</b> acilities ou « Document de Référence d'Accès aux Installations de services de Maintenance »
<b>SNCB</b>	<b>S</b> ociété <b>N</b> ationale des <b>C</b> hemins de fer <b>B</b> elges
<b>Voies de garage</b>	Ne sont concernées que les voies de garages présentes dans le faisceau des ateliers de la SNCB pouvant être occupées dans le cadre d'une maintenance



# 1. INTRODUCTION

## 1.1. PREAMBULE

En tant que propriétaire et exploitante d'installations de services de maintenance, la SNCB bénéficie de compétences et d'une expertise reconnue dans le domaine de la maintenance du matériel roulant. Les ateliers et les postes d'entretien de la SNCB sont disséminés sur l'ensemble du territoire belge. Les ateliers disposent de voies sur fosses et de colonnes de levage, ils sont dimensionnés pour pouvoir accueillir différents types de matériel roulant : automotrices diesel et électriques, locomotives diesel et électriques, voitures voyageur et wagons de fret. Le personnel des ateliers est expérimenté en mécanique, en électromécanique, en informatique industrielle et peut assurer tous les niveaux de maintenance légère ou lourde, préventive ou corrective sur le matériel roulant agréé sur le réseau belge.

Ce document traite de certaines opérations de maintenance offertes dans le cadre de RRS.

Le présent SMSF contient les principes applicables aux relations entre la SNCB, en sa qualité d'exploitant des installations de services de maintenance, et les EF qui demandent à bénéficier des Services Régulés qui sont fournis dans ces installations pour une année civile. Il sera repris en annexe du « Contrat d'Accès aux Installations de services de Maintenance », confirmera le cas échéant l'octroi des Services demandés par l'EF et précisera les modalités spécifiques y afférentes.

Les EF qui le souhaitent peuvent introduire une Demande auprès de la division RRS de la SNCB (voir 1.2 Contacts) conformément à la procédure décrite dans ce document.

En sa qualité d'exploitant d'installations de services de maintenance, la SNCB publie chaque année un SMSF qui :

- décrit les installations de la SNCB ;
- décrit une sélection de Services Régulés qui y sont offerts ;
- mentionne les règles et procédures à respecter ;
- décrit les principes de tarification et contient une liste tarifaire ;
- reprend les conditions générales applicables.

Cette documentation est publiée suffisamment à l'avance pour permettre aux EF d'introduire, le cas échéant, leur Demande.

Une fois la demande traitée, la SNCB invitera l'EF concernée à conclure un « Contrat d'Accès aux Installations de services de Maintenance ».



## 1.2. CONTACTS

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

La SNCB décrit ses installations et les Accès/Services qu'elle fournit avec le plus grand soin dans ce Document de Référence, 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](mailto:servicing@sncb.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. PREAMBULE

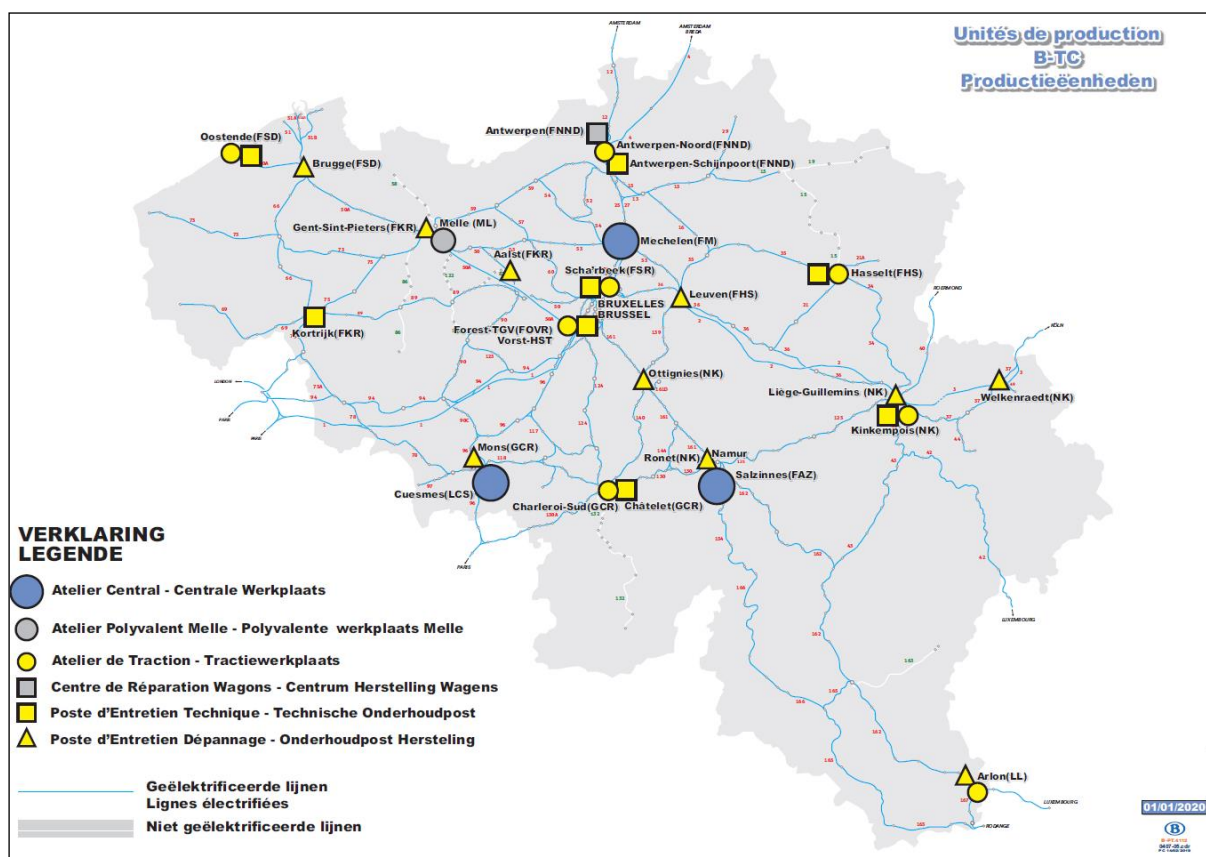
La SNCB dispose de 3 ateliers centraux, de 9 ateliers de traction, de 16 postes d'entretien technique et/ou de dépannage ainsi que de 14 installations de lavage.

Les ateliers sont responsables de l'entretien, la réparation et la rénovation des automotrices, des locomotives, des autorails, des wagons et des voitures. Les membres du personnel possèdent une connaissance étendue et pointue de toutes les technologies nécessaires à l'exécution des prestations concernées. Ce savoir spécifique est également apprécié par les clients externes qui confient l'entretien de leur matériel aux ateliers de la SNCB.

Le personnel des ateliers SNCB travaille tous les jours à la sécurité, la qualité, la ponctualité et à la disponibilité du matériel roulant qui sont d'une importance capitale pour le bon fonctionnement de la circulation ferroviaire en Belgique. Les ateliers sont en possession des certificats nécessaires portant sur la sécurité et la santé (OHSAS 18001), la qualité (ISO 9001) et le respect de l'environnement (norme ISO 14001). Ils sont certifiés comme ECM.

### 2.2. LES ATELIERS

Le terme « Ateliers » reprend 12 ateliers. Les 3 ateliers centraux sont responsables de l'entretien à long terme et de la modernisation du matériel roulant (maintenance lourde). Parallèlement, la SNCB possède 9 ateliers de traction qui sont répartis au niveau régional en charge de l'entretien et des réparations à court terme tant des locomotives que des automotrices, autorails et voitures.





### **2.3. LES POSTES D'ENTRETIEN**

Chaque atelier de traction gère également un ou plusieurs postes d'entretien qui sont disséminés autour de sa position géographique. Il existe 16 postes d'entretien (technique et de dépannage) sur le réseau belge. Ils sont en charge, principalement, de la maintenance légère.

### **2.4. LES INSTALLATIONS DE LAVAGE**

Des installations de lavage de train (TrainWash) sont disponibles à proximité des voies principales et peuvent être accessibles selon certaines conditions opérationnelles (insertion dans le roulement de train). Ces installations sont fixes et se composent en général d'un tunnel de lavage et d'un poste de commande automatisé.

### **2.5. LES VOIES DE GARAGE**

Les voies de garage peuvent être de 2 types : les voies « intra-installation » qui se trouvent dans l'enceinte d'un atelier et les voies dépendantes de l'atelier se trouvant dans des faisceaux situés le long des voies principales.

### **2.6. LE SELF-SUPPLY**

Ce service n'est pas proposé. L'EF est invitée à prendre contact avec la division RRS afin de faire connaître ses besoins pour que la SNCB puisse, le cas échéant, proposer des solutions appropriées.



### **3. DESCRIPTION DES SERVICES**

#### **3.1. LES OPERATIONS DE NETTOYAGE INTERIEUR**

##### **PRÉAMBULE**

La propreté à l'intérieur des trains est un élément essentiel pour le confort des voyageurs. Donc, les trains doivent être régulièrement nettoyés. Pour assurer ce nettoyage, la SNCB dispose de 25 sites, répartis à travers le pays, dont certains disposent d'une plateforme de nettoyage. Les nettoyages les plus approfondis y sont effectués à l'aide de moyens lourds (aspirateurs, brosses industrielles pour tapis ou pour sièges,...) alors que les interventions plus superficielles peuvent être effectuées dans tous les sites.

##### **DESCRIPTION DES SERVICES OFFERTS**

Nos équipes se chargent de :

- vider les poubelles ;
- ramasser les journaux ;
- frotter les sièges ;
- traiter et d'éliminer les chewing-gums et les autocollants ;
- balayer ou laver le sol des trains ;
- nettoyage des banquettes, plafonds et parois des trains ;
- trier les déchets.

Trois niveaux croissants de nettoyage sont proposés : E1, E2, E3 (voir annexe 3).

##### **LES LIEUX DE PRESTATIONS DES SERVICES**

Les lieux des Services et prestations - Nettoyage intérieur sont repris en annexe 6.

##### **LES CONDITIONS ET MODALITÉS DE FOURNITURE DES ACCES**

L'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- le type de nettoyage souhaité : E1, E2 ou E3 ;
- un descriptif précis de la programmation de ce nettoyage (fréquence, tranches horaires, etc.);
- la preuve qu'elle peut accéder aux installations de service de maintenance ou rampes mobiles ;
- les documents techniques nécessaires à la réalisation de ces opérations.

##### **TARIFICATION**

Ce service est fonction du temps de stationnement, des équipements mis en œuvre et du personnel nécessaire programmé en fonction de l'importance des opérations de nettoyage à réaliser. Le tarif varie en fonction des demandes spécifiques du client.



## 3.2. LES OPERATIONS DE NETTOYAGE EXTERIEUR (TRAINWASH)

### PRÉAMBULE

Avec plusieurs allers-retours par jour, les trains ont tendance à accumuler de la poussière et des encrassements de toutes sortes, en particulier sur les vitres, ce qui peut créer une source d'inconfort pour les voyageurs. La SNCB dispose de stations de TrainWash auxquelles une EF peut avoir accès mais sous certaines conditions spécifiques dictées par la sécurité et le processus industriel.

### DESCRIPTION DES SERVICES OFFERTS

Les machines à laver les trains (TrainWash) dont dispose la SNCB sont spécifiquement conçues pour l'usage ferroviaire, avec une technologie avancée permettant d'offrir un service standard haut de gamme tout en réduisant significativement le temps d'opération. Proposés avec la mise en marche automatique au passage du train, les TrainWash s'intègrent facilement sur le réseau en permettant notamment l'usage de caténaires en toute sécurité.

### LES LIEUX DE PRESTATIONS DU SERVICE

TYPE	LIEU	TRAINWASH	
		CUL DE SAC	PASSAGE
PED	MONS	.	●
PET	ANTWERPEN	.	●
PED	ARLON	●	.
PET	CHÂTELET	.	●
PED	GENT	●	.
PED	HASSELT	●	.
PET	KORTRIJK (DEBO)	●	.
PET	KORTRIJK (Klausmuller schenk)	●	.
PED	LEUVEN	●	.
PET	KINKEMPOIS	.	●
PET	FOREST (Faisceau M)	●	.
PET	FOREST (Kepi)	.	●
PET	OOSTENDE	.	●
AT	SCHAARBEEK	.	●

### LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES ACCÈS

Les données spécifiques du matériel roulant doivent être encodées dans le logiciel de pilotage du trainwash afin que le programme de lavage soit opérationnel, efficace et adapté à la géométrie de ce matériel. Pour ce faire, une pré-étude avec les services techniques de la SNCB est nécessaire.

### TARIFICATION

Dans le cas où une pré-étude serait nécessaire préalablement à l'utilisation du TrainWash par l'EF, une offre spécifique sera remise par la SNCB à l'EF.

Le tarif forfaitaire par caisse pour le passage d'une rame dans un TrainWash ouvert est mentionné dans l'annexe 7. Ce tarif n'est pas valable pour les locomotives.



### **3.3. LE NETTOYAGE DES PARE-BRISE**

#### **PRÉAMBULE**

La vision périphérique du conducteur de train est primordiale en termes de sécurité ferroviaire.

Pendant les parcours des trains et en particulier pendant la période estivale, des insectes viennent se coller sur les pare-brise ou les parois avant des engins de traction. Afin de garantir au conducteur une visibilité suffisante, les pare-brise et les parois avant doivent être lavés régulièrement.

#### **DESCRIPTION DU SERVICE**

Ce service est réalisé en priorité à l'intérieur de nos installations. Il pourrait éventuellement être réalisé dans des faisceaux mais seulement dans des conditions optimales de sécurité pour le personnel technique disposant du matériel adapté. L'EF est tenue de fournir tous les documents techniques relatifs à cette opération afin que le personnel technique puisse effectuer ce service de manière optimale. Deux types de services sont disponibles : M12 et M13.

Le service M12 consiste en un nettoyage des pare-brise, c'est-à-dire :

- nettoyage du côté extérieur des pare-brise des postes de conduite (ex : élimination des insectes, coulées de caténaires,... )
- nettoyage des lampes de tête.

Le service M13 consiste en un nettoyage approfondi des pare-brise et des parois avant, c'est à dire :

- nettoyage approfondi des faces avant des postes de conduite ;
- nettoyage approfondi des pare-brise ;
- nettoyage approfondi des lampes phares.

La SNCB peut également fournir une prestation de remplacement des balais d'essuies-glace à la condition que ce matériel soit mis à la disposition du personnel ad'hoc de la SNCB par l'EF.

#### **LES LIEUX DE PRESTATION DU SERVICE**

Cf. annexe 6

#### **TARIFICATION**

Vu la diversité des cas qui peuvent se présenter, le personnel peut avoir recours à différents produits et techniques afin d'atteindre une qualité de service rencontrant les demandes des EF. Le tarif varie en fonction des demandes spécifiques du client.

Le prix de base sera calculé au cas par cas en fonction des taux horaire, forfaits d'entrée en atelier et d'utilisation de voie stipulés en annexe 7.

### **3.4. LE NETTOYAGE DES GRAFFITIS SUR LES VITRES**

#### **PRÉAMBULE**

La lutte anti-graffitis fait partie des priorités de la SNCB. Les graffitis sur les vitres des voitures apportent inconfort et un sentiment d'insécurité aux voyageurs et au personnel. En plus, ces incivilités dégradent l'image des EF. La SNCB dispose d'une longue expérience dans le traitement de ces graffitis sur le matériel roulant.

#### **DESCRIPTION DU SERVICE**

Même si ce service peut être proposé sur tous les sites, il est réalisé en priorité à l'intérieur de nos installations. Il peut éventuellement être réalisé dans des faisceaux mais seulement dans des conditions optimales de sécurité pour le personnel technique disposant du matériel adapté.

#### **LES LIEUX DE PRESTATION DU SERVICE**

Cf. annexe 6

#### **TARIFICATION**

Vu la diversité des cas qui peuvent se présenter, le personnel peut avoir recours à différents produits et techniques afin d'atteindre une qualité de service rencontrant les demandes des EF. Le tarif varie en fonction des demandes spécifiques du client. Le prix de base sera calculé au cas par cas en fonction des taux horaire, forfaits d'entrée en atelier et d'utilisation de voie stipulés en annexe 7.

### **3.5. LA VIDANGE DES TOILETTES**

#### **PREAMBULE**

Ce service comprend l'évacuation des déchets des WC des trains grâce à un processus propre, sur mesure, adapté à tous types de trains à WC étanches.

Le traitement des réservoirs des WC chimiques n'est pas possible.

La SNCB dispose de postes fixes ou mobiles de vidange des toilettes des trains, ce qui permet de réaliser rapidement toutes les phases requises.

#### **DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service peut être presté dans certains postes d'entretien prévus à cet égard. L'opération de remplissage des réservoirs d'eau accompagne généralement ces opérations de vidange. Le rinçage de la cuve de rétention est réalisé systématiquement après l'opération de vidange. Enfin, le traitement des réservoirs des WC doit être prévu dans les roulements des trains et être exécuté systématiquement (cf. 4.2.1 accès programmé).

#### **LES LIEUX DE PRESTATION DU SERVICE**

Cf. annexe 6

#### **MODALITÉS DE FOURNITURE**

Une planification rigoureuse préalable est nécessaire pour l'utilisation de ces équipements. Une pré-étude planification et technique avec les services techniques de la SNCB est donc nécessaire.



## TARIFICATION

Vu la diversité des cas qui peuvent se présenter, le personnel peut avoir recours à différents produits et techniques afin d'atteindre une qualité de service rencontrant les demandes des EF. Le tarif varie en fonction des demandes spécifiques du client.

### 3.6. LES VISITES TECHNIQUES

#### PRÉAMBULE

L'ensemble des examens touchant au domaine sécuritaire doit être exécuté par du personnel technique dûment qualifié.

Le personnel SNCB possède les compétences minimum suivantes :

- une connaissance générale sur la maintenance des véhicules ferroviaires ;
- une connaissance générale sur la conception et le fonctionnement des véhicules ferroviaires ;
- une connaissance générale sur la conception et le fonctionnement des freins ;
- une aptitude à évaluer les avaries techniques et anomalies présentes sur les véhicules et leurs chargements ainsi que leur impact sur l'exploitation ;
- la connaissance des Directives spécifiques de l'UIC.

#### DESCRIPTION DU SERVICE

La visite technique est effectuée par le personnel qualifié en un lieu convenu entre la SNCB et l'EF demanderesse. Pour constater les anomalies, le personnel qualifié doit remonter le train le long de ses deux côtés et vérifier soigneusement chaque caisse.

Elle consiste à vérifier la sécurité d'exploitation des voitures et unité de traction, c'est-à-dire leur aptitude à circuler, ainsi qu'à constater les anomalies identifiables visuellement afin que l'EF puisse prendre les mesures nécessaires.

#### LES LIEUX DE PRESTATION DU SERVICE

Cf . annexe 6

#### TARIFICATION

Vu la diversité des cas qui peuvent se présenter, le personnel peut avoir recours à différentes techniques afin d'atteindre une qualité de service rencontrant les demandes des EF. Le tarif varie en fonction des demandes du client. Le prix de base sera calculé au cas par cas en fonction des taux horaire, forfaits d'entrée en atelier et d'utilisation de voie stipulés en annexe 7.

### 3.7. LES ESSAIS DE FREIN

#### PRÉAMBULE

L'essai des freins, dans le monde du transport ferroviaire, est un acte de sécurité essentiel réalisé à des intervalles définis par la réglementation applicable en Belgique et qui a pour but de s'assurer du bon fonctionnement du système de freinage d'un train. Un train ne peut pas circuler si ses freins n'ont pas été contrôlés préalablement. Le référentiel utilisé est celui de la SNCB qui peut vous être envoyé sur simple demande à [servicing@sncb.be](mailto:servicing@sncb.be).



## DESCRIPTION DU SERVICE

### a. L'essai complet du frein

Il a pour but de contrôler que les freins fonctionnent sur la totalité du convoi et de s'assurer par là même que la conduite générale, qui amène l'air aux cylindres de frein et régit le freinage, est fonctionnelle sur toute sa longueur.

### b. L'essai partiel

Il permet de vérifier le bon fonctionnement du système de freinage sur une partie du convoi, par exemple des voitures nouvellement ajoutées ou après le retrait d'un véhicule intermédiaire qui a nécessité la coupure momentanée, pour le dételage, de la conduite générale. L'idée générale n'est plus alors de contrôler l'efficacité de chaque frein sur chaque véhicule, mais seulement sur une partie de celui-ci tout en vérifiant le bon déplacement de l'air au sein de la conduite générale.

### c. L'essai simplifié

Son rôle est de s'assurer que le système de commande du freinage en cabine de conduite fonctionne et que le déplacement de l'air dans la conduite générale est bon; le serrage effectif des freins n'est pas contrôlé. Ce type d'essai est effectué par exemple si un véhicule moteur a été mis « hors-service » un court instant et que la composition du convoi n'a pas été modifiée.

## LES LIEUX DE PRESTATION DU SERVICE

Cf. annexe 6

## TARIFICATION

Vu la diversité des cas qui peuvent se présenter, le personnel peut avoir recours à différentes techniques afin d'atteindre une qualité de service rencontrant les demandes des EF. Le tarif varie en fonction des demandes spécifiques du client. Le prix de base sera calculé au cas par cas en fonction des taux horaire, forfaits d'entrée en atelier et d'utilisation de voie stipulés en annexe 7.

### **3.8. LES VISITES SUR FOSSE**

#### PRÉAMBULE

Il est possible de faire réaliser un contrôle technique par la SNCB dans une fosse de visite. Il existe des fosses de visite sur voie (voir annexe 04 – DRR Infrabel) ou dans les ateliers de la SNCB (voir annexe 6).

#### DESCRIPTION DU SERVICE

Le service dépend de la demande de l'EF. Le contenu de cette prestation se fera sous réserve du support technique de l'EF concernée et selon les règles RIC. Un rapport de visite sera rédigé par le service technique de la SNCB et communiqué à l'EF.

#### LES LIEUX DE PRESTATION DU SERVICE

Cf. annexe 6.

#### TARIFICATION

Vu la diversité des cas qui peuvent se présenter, le personnel peut avoir recours à différentes techniques afin d'atteindre une qualité de service rencontrant les demandes des EF. Le tarif varie en fonction des demandes du client. Le prix de base sera calculé au cas par cas en fonction des taux horaire, forfaits d'entrée en atelier et d'utilisation de voie stipulés en annexe 7.

### **3.9. LE LEVAGE D'UNE CAISSE**

#### **PRÉAMBULE**

Il est possible de lever une caisse de voiture, locomotive, automotrice ou autorail afin de réaliser un contrôle technique en sous caisse en toute sécurité. Ce service est disponible dans certains ateliers de la SNCB. La possibilité de levage dépend de la géométrie et toute spécificité technique propre au matériel roulant concerné, du poids du matériel roulant concerné, de la capacité des vérins de levage, et de l'encombrement de l'atelier. Pour chaque demande de levage, tous les éléments spécifiques au matériel roulant concerné devront être communiqués par l'EF aux services techniques de la SNCB afin de pouvoir examiner la compatibilité entre le levage de l'engin et les ateliers.

#### **DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service dépend de la demande de l'EF et le contenu de cette prestation se fera sous réserve du support technique de l'EF concernée.

#### **LES LIEUX DE PRESTATION DU SERVICE**

Cf. annexe 6.

#### **TARIFICATION**

Vu la diversité des cas qui peuvent se présenter, le personnel peut avoir recours à différents équipements afin d'atteindre une qualité de service rencontrant les demandes des EF. Le tarif varie en fonction des demandes spécifiques du client. Le prix de base sera calculé au cas par cas en fonction des taux horaire, forfaits d'entrée en atelier et d'utilisation de voie stipulés en annexe 7.

### **3.10. LE PASSAGE AU TOUR EN FOSSE**

#### **PRÉAMBULE**

Les tours en fosse ont été conçus à partir de la nécessité de re-profiler les roues des essieux ferroviaires sans qu'elles doivent être démontées des véhicules. Ils représentent actuellement la meilleure réponse aux exigences de maintenance du matériel roulant moderne.

#### **DESCRIPTION DU SERVICE**

La SNCB dispose de machines qui sont disponibles en version simple, c'est-à-dire, pour l'usinage simultané des 2 roues d'un essieu. Le type et le profil de la roue doivent être connus, communiqués et intégrés dans le logiciel pilote de l'installation.

L'engin doit être amené par le demandeur sur le faisceau du tour en fosse ; le demandeur entreprendra dès lors toutes les mesures nécessaires à cette fin.

#### **LES LIEUX DE PRESTATION DU SERVICE**

Cf. annexe 6

#### **TARIFICATION**

Nous référons à l'annexe 7 pour les tarifs détaillés des prestations au tour en fosse.



### **3.11. LE GARAGE TEMPORAIRE DE RAMES (MAINTENANCE)**

#### **PRÉAMBULE**

Dans le cadre d'opérations de maintenance, il est possible pour l'EF de garer temporairement ses rames sur des voies de garage présentes dans le faisceau des ateliers de la SNCB.

#### **DESCRIPTION DU SERVICE**

Cette autorisation de garage de rame est uniquement possible dans le cadre d'un contrat de maintenance avec la SNCB.

#### **TARIFICATION**

Les tarifs sur demande dépendront de la longueur des rames concernées et des disponibilités de chaque atelier.

## 4. INTRODUCTION D'UNE DEMANDE ET DELAIS DE TRAITEMENT

### 4.1. MODALITES GENERALES EN VUE DE L'INTRODUCTION D'UNE DEMANDE

Toute EF souhaitant bénéficier d'un Service dans une ou plusieurs installation(s) de services de maintenance gérée par la SNCB doit prendre contact par courriel avec : [servicing@sncb.be](mailto:servicing@sncb.be) ou par courrier avec : SNCB, Rail Related Services, 10-02 B-AI, Rue de France 52-54, 1060 Bruxelles - À l'attention de Hans Cieters.

L'EF transmet un dossier complet qui répond aux conditions de recevabilité et de validité décrites ci-dessous.

La communication s'effectue en français ou en néerlandais.

### 4.2. LES TYPES DE DEMANDES ET DELAIS DE TRAITEMENT

#### 4.2.1. ACCÈS PROGRAMMÉ

L'admission peut être récurrente (l'admission d'un véhicule entre deux trajets commerciaux et à une fréquence donnée) ou occasionnelle (l'admission n'est pas récurrente mais peut être prévue et programmée).

Pour une admission récurrente, l'EF doit introduire sa Demande auprès de la SNCB 12 mois avant le début des opérations. La SNCB s'engage à répondre et à entrer en discussion à propos de la Demande dans un délai maximal de 10 semaines. Elle entreprend de fournir une réponse motivée dans un délai de 3 mois à partir de la date de réception de la demande complète.

Pour une admission occasionnelle, l'EF doit introduire sa Demande auprès de la SNCB suffisamment à l'avance selon la nature des opérations demandées. La SNCB s'engage à répondre et d'entrer en discussion à propos de la Demande dans un délai maximal de 3 semaines. Elle entreprend de fournir une réponse motivée dans un délai maximal de 3 mois à partir de la date de réception de la demande complète.

#### 4.2.2. ACCÈS NON-PROGRAMMÉ

Les accès non-programmés doivent demeurer l'exception et correspondre à un besoin complètement inattendu. Ceci intervient dans le cas d'un évènement exceptionnel sur la ligne (incident) qui empêche le matériel roulant d'être remis en service sans intervention ou évaluation des dommages. L'EF doit envoyer sa demande d'accès à la SNCB. Les interventions non-programmées seront gérées en fonction des disponibilités de la SNCB. Pour toute demande, l'EF doit fournir à la SNCB les informations additionnelles reprises dans le formulaire de demande.

### 4.3. LES CONDITIONS DE RECEVABILITE 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 de l'EF demandeur.



#### **4.4. LES CONDITIONS DE VALIDITE DE LA DEMANDE**

Afin que sa Demande soit valable et que l'EF puisse accéder aux installations de service de maintenance, elle doit respecter les prescriptions techniques et administratives suivantes :

- préciser quelles entités et personnes sont habilitées à prendre des décisions opérationnelles contraignantes au nom de l'EF ;
- être accompagnée de la preuve que l'EF a sollicité auprès du Gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire des sillons commerciaux en Belgique et des sillons techniques pour accéder et sortir des installations SNCB (l'accès effectif aux installations concernées étant subordonné à l'envoi de la preuve que les sillons demandés ont effectivement été attribués) ;
- être accompagnée de la preuve que le personnel de conduite de l'EF est en possession des habilitations à circuler sur les lignes à emprunter jusqu'aux installations SNCB et dans les installations SNCB ;
- être accompagnée de tous les éléments nécessaires à l'établissement d'une facture acceptée par l'EF (voir à ce propos 5.1 Facturation).
- être accompagnée de la preuve que la SNCB Technics est reconnue par l'ECM (Entity in Charge of Maintenance) de l'EF pour pouvoir effectuer la maintenance ;
- concerner l'entretien léger ou lourd de matériel roulant classique (non-TGV);
- concerner du matériel roulant compatible avec les installations SNCB ;
- préciser les coordonnées de l'interlocuteur de référence de l'EF, en mesure de répondre à toute demande de précisions ;
- préciser les ateliers pour lesquels un accès est demandé et les services à fournir ;
- préciser les données nécessaires à la bonne gestion des ateliers (type de matériel, alimentation désirée, orientation du train, etc.) ;
- décrire en détail les demandes d'interventions.

Si les informations ne sont pas complètes, la SNCB prendra contact avec l'interlocuteur de référence désigné par l'EF qui devra communiquer les informations manquantes à la SNCB endéans les cinq (5) jours ouvrables à dater de l'envoi de la demande de la SNCB. Ce délai suspend le délai de traitement de la Demande. A défaut de transmettre un dossier complet endéans ce délai, la SNCB clôturera la Demande.

Si la Demande est complète, la SNCB adresse une réponse motivée à l'EF dans les délais susvisés.

La SNCB et l'EF formalisent alors la commande ferme par la signature du Contrat d'Accès aux installations de maintenance.

## 5. PROCÉDURE DE COORDINATION POUR LES SERVICES DE BASE ET CRITÈRES DE PRIORITÉ

Si la SNCB reçoit une demande d'accès à un Atelier et aux services de base qui y sont fournis, et que cette demande est incompatible avec une autre demande ou concerne une capacité déjà attribuée, la SNCB s'efforcera, par la concertation et la coordination avec les EF candidates, 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 l'Atelier. En outre, toute modification des droits d'accès déjà accordés sera soumise à l'accord préalable de l'EF candidate concernée.

S'il apparaît que la capacité correspondant aux besoins de toutes les EF candidates 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 concurrente 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 de l'EF candidate concernée, la SNCB et celui-ci détermineront ensemble s'il existe des alternatives viables conformément à l'article 12 du Règlement d'exécution 2017/2177.

Lorsque les demandes concurrentes d'accès à des installations de service et de fourniture de services ne peuvent pas être satisfaites à l'issue de la procédure de coordination, la SNCB donnera la priorité au(x) contrat(s) existant(s).

## 6. METHODE DE TARIFICATION DES RETRIBUTIONS, FACTURATION ET PAIEMENT

### 6.1. FACTURATION

Au moment de l'introduction de la demande, l'EF devra fournir toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre du processus de facturation :

- a) coordonnées de la personne de contact au sein du département financier de l'EF ;
- b) coordonnées bancaires de l'EF ;
- c) numéro de TVA de l'EF ;
- d) références nécessaires à la facturation (par ex.: purchase order).

Les différentes possibilités de facturation sont les suivantes :

- facturation forfaitaire;
- facturation sur base d'un prix fixe convenu entre les parties ;
- facturation par prestation sur base d'un travail en régie ;
- combinaisons de ces possibilités.



La facturation peut être périodique (ex : mensuelle) ou ponctuelle à la prestation. Le mode de facturation à convenir doit être compatible avec les possibilités offertes par le système ERP déjà en place. Ce mode de facturation sera confirmé dans le contrat décrivant les obligations des parties.

## **6.2. PAIEMENT**

### **6.2.1. CONTESTATION DE LA FACTURE**

Toute facture est censée être irrévocablement acceptée par l'EF si elle n'est pas contestée dans les 15 jours calendrier de son émission auprès de la division Rail Related Services de la SNCB (voir 1.2 Contact).

La contestation de la facture ne décharge en rien l'EF de l'obligation de procéder au paiement des éléments non contestés de la facture.

La division Rail Related Services de la SNCB examine la contestation et transmet sa réponse dans les 15 jours calendrier qui suivent sa réception de la contestation.

### **6.2.2. 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.

### **6.2.3. CONSÉQUENCES DU DÉFAUT DE PAIEMENT**

Sans préjudice du point 6.2.1, 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 2 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 doit dans ce cas être égal au total des montants facturés des 4 derniers mois dans le cadre Contrat d'Accès aux installations de service de Maintenance. 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.



## **7. RESPECT DE LA REGLEMENTATION**

### **7.1. RESPECT PAR LA SNCB DE LA REGLEMENTATION QUALITE/SECURITE**

Sauf si formellement convenu autrement ou sauf prescriptions d'entretien communiquées par l'EF lors de sa Demande, les Services sont exécutés selon les normes de qualité et de sécurité en vigueur en Belgique et, faute de telles normes, selon les normes de qualité et de sécurité appliquées normalement par la SNCB pour du matériel identique ou, en l'absence de matériel identique, pour du matériel similaire dont elle est elle-même le détenteur. Ces normes sont mises à disposition à la demande de l'EF.

La SNCB agit sur la base des instructions fournies par l'EF. Les communications formulées par des tiers n'ont qu'une valeur purement informative et ne contraignent en rien la SNCB.

### **7.2. RESPECT DE LA REGLEMENTATION ENVIRONNEMENTALE**

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

### **7.3. RESPECT PAR LA SNCB DE LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE AUX ACCES ET SERVICES REGULES**

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.

## **8. ANNEXES**

Annexe 1 - Conditions générales Maintenance for Services Facilities

Annexe 2 - Informations client

Annexe 3 - Niveaux de nettoyage intérieur

Annexe 4 - Carte d'implantation des Installations

Annexe 5 - Formulaire de demande SMSF

Annexe 6 - Descriptions des installations et des services qui y sont offerts

Annexe 7 - Tarifs

Annexe 8 - Modèle de contrat