

Document de référence 2025

Accès aux gares voyageurs



RAIL RELATED SERVICES - Valable du 15/12/2024 au 13/12/2025 inclus

En route.
Vers mieux.





TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	1
ABRÉVIATIONS / GLOSSAIRE	2
1. INTRODUCTION	4
1.1 Préambule	4
1.2 Contacts.....	5
2. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS	6
2.1 Généralités	6
2.2 Cas particulier du Channel Terminal et de l'Intra-Schengen Terminal	6
2.3 Cas particulier de la gare de Brussels Airport – Zaventem.....	7
3. DESCRIPTION DES ACCÈS ET SERVICES RÉGULÉS	8
3.1 L'accès aux gares et aux services de sûreté.....	8
3.2 L'information aux voyageurs.....	11
3.3 La mise à disposition d'espaces à usage de billetterie et les services de billetterie en gare	17
4. INTRODUCTION D'UNE DEMANDE ET DÉLAIS DE TRAITEMENT	18
4.1 Principes généraux.....	18
4.2 Les types de Demandes.....	18
4.3 Procédure de Demande	18
4.4 Procédure de coordination	20
5. MÉTHODE DE TARIFICATION DES RÉTRIBUTIONS	21
5.1 L'accès aux gares et aux services de sûreté visé au point 3.1	21
5.2 L'information au voyageurs visée au point 3.2.....	21
5.3 Autres rétributions.....	23
6. ANNEXES	23



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 (relatifs à l'occupation de certains espaces en gare aux fins d'y assurer un service de billetterie (guichet) ou d'y exploiter un automate à billets ou des bornes de validation) régis par le STSL et 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 Service Billetterie	Le document qui formalise et précise les modalités de la Demande de l'EF relative aux Services Régulés (relatifs aux services de billetterie) régis par le STSL et 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 régis par le SPSA et qui lui sont octroyés. Il est signé par les deux parties et vaudra pour la durée de l'horaire de service valable du dimanche 15 décembre 2024 au samedi 13 décembre 2025 (voir le modèle standard simplifié à l'annexe 5)
Demande	L'expression des besoins de l'EF qui doit être portée à la connaissance de la SNCB via le formulaire de Demande spécialement prévu à cet effet (voir annexe 4)
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 en situation de handicap et personne à mobilité réduite, soit toute personne présentant une incapacité physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle, permanente ou temporaire, dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher sa pleine et effective utilisation des transports sur la base de l'égalité avec les autres usagers, ou dont la mobilité lors de l'usage des transports est réduite en raison de son âge.
SOC	Security Operations Center



SCT	Specific Conditions for Terminal Access ou en français "Conditions Spécifiques d'accès aux Terminaux"
SPSA	Statement for Passenger Stations Access ou en français Document de Référence Accès aux Gares Voyageurs
STSL	Statement for Ticketing Services and Locations ou en français Document de Référence Accès aux Services et Espaces Billetterie



1. INTRODUCTION

1.1 PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

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



1.2 CONTACTS

Point de Contact pour les Rail Related Services	SNCB Rail Related Services 10-01 B-IA.02 - RRS Rue de France, 56 1060 Bruxelles E-mail: Servicing@sncb.be
Introduction d'une Demande	SNCB Rail Related Services À l'attention de Hans Cieters E-mail: Servicing@sncb.be
Contestation de facture	SNCB Rail Related Services À l'attention de Hans Cieters E-mail: Servicing@sncb.be <u>Copie à:</u> SNCB Direction Finance - Credit Management E-mail: 21.creditmngt@sncb.be

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

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

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

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

2. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

2.1 GÉNÉRALITÉS

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

Ces gares peuvent comprendre les installations et équipements suivants:

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

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

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

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

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



2.3 CAS PARTICULIER DE LA GARE DE BRUSSELS AIRPORT – ZAVENTEM

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

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

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

3. DESCRIPTION DES ACCÈS ET SERVICES RÉGULÉS

PRÉAMBULE

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

La SNCB, en tant que gestionnaire de gare:

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

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

3.1 L'ACCÈS AUX GARES ET AUX SERVICES DE SÛRETÉ

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

3.1.1 L'ACCÈS AUX GARES

DESCRIPTION DES ACCÈS OFFERTS

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

Exceptions et restrictions

- ✓ L'accès au Channel Terminal et à l'Intra-Schengen Terminal est soumis à des conditions spécifiques. Pour toute demande d'accès, veuillez vous référer au SCT (Conditions Spécifiques d'accès au Channel Terminal et à l'Intra-Schengen Terminal de la gare de Bruxelles-Midi et aux services qui y sont associés).
- ✓ Les accès susvisés à certaines gares ne sont possibles que durant les heures d'ouverture de la gare : les détails sont repris en annexe 2. Cette annexe mentionne également les caractéristiques de chaque gare en termes d'accessibilité, en particulier pour les PMR.
- ✓ Les voyageurs des EF sont autorisés à accéder aux gares avec des bagages de divers types : valises, sacs, vélos pliables et vélos de ville, etc. à l'exception de Bruxelles-Central où, pour des



raisons de sécurité, les vélos de ville ne sont pas autorisés sur les quais de la gare. Les règlements locaux de la gare régissent la situation locale et s'appliquent à tous les visiteurs de la gare.

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

Cas particulier de la gare de Brussels Airport - Zaventem

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

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

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

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

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

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

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



3.1.2 LES SERVICES DE SÛRETÉ AU SEIN DES GARES

PRÉAMBULE

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

DESCRIPTION DU SERVICE

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

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

Sont compris dans ce service:

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

LES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

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

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

- ✓ communiquera les coordonnées du responsable de l'EF en cas d'incidents ou de problèmes ;
- ✓ communiquera la procédure pour permettre Securail de se mettre en contact en temps réel avec son personnel de bord (en direct ou via un point central).

3.2 L'INFORMATION AUX VOYAGEURS

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

3.2.1 LES AFFICHES HORAIRES JAUNES

PRÉAMBULE

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

DESCRIPTION DU SERVICE

À chaque changement planifié de l'horaire, la SNCB imprime des affiches horaires intégrées. Ces affiches sont placées dans chaque gare du réseau belge. Les affiches présentent l'horaire planifié qui est adapté cinq fois par an (février, avril, juin, septembre et décembre).

Les informations suivantes sont reprises sur les affiches:

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

Le contenu et la mise en page des affiches jaunes sont déterminés par la SNCB dans sa stratégie de communication en gare. La SNCB se réserve le droit d'adapter sa stratégie de communication.

LES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Pour bénéficier de ce service, l'EF doit fournir de manière exhaustive les informations horaires de ses trains, avec au minimum pour chaque 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
- ✓ Le logo (sous un format et des proportions adaptés à la mise en page)

Ce service est compris dans la rétribution visée au point 5.2 à condition que la SNCB dispose des informations nécessaires au plus tard deux mois avant le changement officiel des horaires (2^{ème} dimanche de juin et de décembre, ainsi que des adaptations limitées en février, avril et septembre).

Toute modification ponctuelle demandée en dehors de ce canevas fera l'objet d'une rétribution spécifique visée au point 5.3.a.

L'EF doit fournir tout ou partie des informations selon un format déterminé par la SNCB ou via une plateforme de partage déterminée par la SNCB. Ce format sera communiqué au plus tard 1 mois avant la date-butoir de remise d'info à la SNCB.

La SNCB dispose d'un canal d'information préétabli avec Infrabel pour les trains circulant en Belgique lui permettant de récupérer les informations des horaires des trains. Sur demande expresse de l'EF, la SNCB peut utiliser ce canal d'information pour recevoir les informations des horaires des trains de l'EF. Il appartient à l'EF de s'assurer que les informations transitant par le canal appointé sont justes et complètes.

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

AVANT-PROPOS

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

DESCRIPTION DU SERVICE

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

CONDITION DE LA FOURNITURE DES SERVICES

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

3.2.3 LES ANNONCES SONORES EN GARE

PRÉAMBULE

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

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

La SNCB dispose également de plusieurs équipes professionnelles d'agents dédiés à l'information des voyageurs travaillant 24h/24 et 7j/7. Ces personnes peuvent, à l'aide du système EMMA, adapter, modifier ou compléter une partie de l'information générée automatiquement. Elles le font uniquement sur base d'événements imprévisibles survenus en temps-réels.

DESCRIPTION DU SERVICE STANDARD

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

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

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

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

Les annonces respectent la législation linguistique régionale en vigueur pour chaque gare et se font donc en néerlandais, en français, en allemand ou dans deux langues. Dans des cas particuliers, à la discrétion de la SNCB, les annonces peuvent se faire également en quatre langues : néerlandais, français, allemand et anglais. Le déclenchement, le contenu et la formulation des annonces sont déterminés par la SNCB dans sa stratégie de communication en gare. Cette stratégie distingue les trains nationaux et internationaux et les gares selon la densité du trafic. La SNCB se réserve le droit d'adapter sa stratégie de communication.

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

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

DESCRIPTION DES SERVICES OPTIONNELS

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

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

LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

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

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

Les horaires et les informations sur la circulation des trains à l'étranger sont aussi requis.

Lors de perturbations, les éléments suivants constitutifs des messages à diffuser aux voyageurs doivent être fournis par l'EF :

- le motif du retard,
- la localisation du problème,
- les conséquences de l'incident,
- l'estimation du retard en nombre de minutes,
- les principes retenus pour le rétablissement de l'exploitation et le cas échéant pour la prise en charge des voyageurs.

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

L'EF doit fournir tout ou partie des informations selon les formats et les technologies informatiques précisés par la SNCB ou via une plateforme de partage déterminée par la SNCB. La SNCB se réserve le droit de faire évoluer ceux-ci au maximum une fois par an après une notification préalable à l'EF d'au moins 3 mois.

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

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

PRÉAMBULE

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

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

La SNCB dispose également de plusieurs équipes professionnelles d'agents dédiés à l'information des voyageurs travaillant 24h/24 et 7j/7. Ces personnes peuvent, à l'aide du système EMMA, adapter, modifier ou compléter une partie de l'information générée automatiquement. Elles le font uniquement sur la base d'événements imprévisibles survenus en temps-réels.

DESCRIPTION DU SERVICE STANDARD

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

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

- ✓ Sur les écrans « list », les informations automatiques suivantes:
 - L'heure
 - La liste des trains au départ
 - L'heure de départ planifiée du train
 - Le retard : le nombre de minutes de retard et l'heure de départ estimée
 - L'approche du train ou si le train est déjà à quai
 - Le type commercial du train
 - La voie de départ, éventuellement le changement de voie
 - La destination du train, avec éventuellement la ou les gares principales intermédiaires

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

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

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

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

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

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

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

DESCRIPTION DES SERVICES OPTIONNELS

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

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

LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

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

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

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

Les horaires et les informations sur la circulation des trains à l'étranger sont aussi requis.

Lors de perturbations, les éléments suivants constitutifs des messages à diffuser aux voyageurs doivent être fournis par l'EF:

- le motif du retard,
- la localisation du problème,
- les conséquences de l'incident,
- l'estimation du retard en nombre de minutes,
- les principes retenus pour le rétablissement de l'exploitation et le cas échéant pour la prise en charge des voyageurs.

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

L'EF doit fournir tout ou partie des informations selon les formats et les technologies informatiques précisés par la SNCB ou via une plateforme de partage déterminée par la SNCB. La SNCB se réserve le droit de faire évoluer ceux-ci au maximum une fois par an après une notification préalable à l'EF d'au moins 3 mois.

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

3.3 LA MISE À DISPOSITION D'ESPACES À USAGE DE BILLETTERIE ET LES SERVICES DE BILLETTERIE EN GARE

Toute demande relative à l'occupation de certains espaces en gare aux fins d'y assurer un service de billetterie (guichet) ou d'y exploiter un automate à billets ou bornes de validation, ainsi que toute demande relative aux services de billetterie en gare, est régie par le STSL et fait l'objet d'un Contrat Espace Billetterie et/ou d'un Contrat Service Billetterie.

4. INTRODUCTION D'UNE DEMANDE ET DÉLAIS DE TRAITEMENT

4.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

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

4.2 LES TYPES DE DEMANDES

4.2.1 LES DEMANDES POUR SERVICES DE BASE

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

4.2.2 LES DEMANDES POUR SERVICES COMPLÉMENTAIRES

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

4.2.3 LES DEMANDES AD-HOC

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

4.3 PROCÉDURE DE DEMANDE

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

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

4.3.2 CONDITIONS DE RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE

Pour être recevable, la Demande de l'EF doit être introduite via le formulaire prévu à cet effet (annexe 4) et répondre aux conditions suivantes:

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

La SNCB se réserve toutefois le droit de vérifier à tout moment, même après confirmation de la Demande, si l'EF est toujours en possession d'une licence ferroviaire valable. À défaut, la SNCB pourra suspendre ou retirer les droits d'accès accordés à l'EF (voir article 7 des Conditions Générales).

4.3.3 CONDITIONS DE VALIDITÉ DE LA DEMANDE

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

- Pour l'Accès aux gares et aux services de sûreté: le plan de transport avec les horaires des trains (y compris les arrêts commerciaux prévus sur les réseaux étrangers en ce qui concerne les trains internationaux), les gares devant être desservies et le flux estimé de voyageurs par gare (nombre max. estimé de voyageurs pendant une heure de pointe);
- Pour l'Information aux voyageurs: la liste des services demandés et l'information devant être communiquée aux voyageurs (capacité des trains, composition, accessibilité, orientation du train, etc.);
- Pour les prestations Transmanche: la spécification de la Demande d'accès aux zones de gares non-publiques sécurisées.

4.3.4 CONDITIONS D'UTILISATION

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

- l'indication des entités et personnes habilitées à prendre des décisions au nom de l'EF, et la preuve de ces autorisations;
- les coordonnées de l'interlocuteur de référence de l'EF, en mesure de répondre à toute demande de précisions;
- la preuve de la couverture d'assurances (voir article 6 des Conditions Générales);
- 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, le numéro de TVA et le taux de TVA applicable, etc.

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

4.3.5 DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

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

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

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

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

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

b) Pour une Demande ad-hoc

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

À l'issue du traitement du dossier de Demande dans les délais fixés, la Demande – pour autant qu'elle ait été acceptée – débouchera sur un Contrat Gare (voir les Conditions Générales et le modèle standard simplifié aux annexes 1 et 5) .

4.4 PROCÉDURE DE COORDINATION

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

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

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

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

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

5. MÉTHODE DE TARIFICATION DES RÉTRIBUTIONS

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

Sans préjudice des exceptions et cas particuliers visés au point 3.1.1, l'accès aux gares et aux services de sûreté est facturé au prix forfaitaire de 1 EUR par Demande d'accès et par horaire de service.

5.2 L'INFORMATION AU VOYAGEURS VISÉE AU POINT 3.2

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

5.2.1 LA CATÉGORISATION DES GARES

Les 555 gares sont classées selon trois catégories sur la base des estimations des flux de voyageurs en 2030 :

- 1) **L**: les gares avec plus de 65.000 voyageurs par semaine
- 2) **M**: les gares avec un nombre de voyageurs variant entre 10.000 et 65.000 voyageurs par semaine
- 3) **S**: les gares avec moins de 10.000 voyageurs par semaine

5.2.2 LES COÛTS SUR LA BASE DESQUELS LA RÉTRIBUTION EST CALCULÉE

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

Les coûts sont imputés selon différentes méthodes d'imputation:

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

Les coûts pris en compte sont:

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

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

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

3. La gestion centrale de la fourniture d'informations aux voyageurs.

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

5.2.3 UNE PRÉVISION RÉALISTE DES RÉTRIBUTIONS DE L'ANNÉE A

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

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

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

5.2.4 DÉTERMINATION DU NOMBRE D'ARRÊTS GARE

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

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

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

La rétribution par arrêt pour une catégorie de gares pour l'horaire de service 2025 est calculée en divisant les coûts effectifs réels 2022 actualisés pour une catégorie de gares intégrant une marge raisonnable par le nombre d'arrêts prévus en 2024 pour cette même catégorie.

Rétribution pour une catégorie de gare =

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

5.2.6 LA RÉTRIBUTION POUR 2025

Le décompte final par entreprise ferroviaire pour l'horaire 2025 est calculé en multipliant le tarif par catégorie de gare par le nombre d'arrêts effectifs de l'entreprise ferroviaire dans les gares appartenant à cette catégorie. Le tarif par arrêt gare est repris en annexe 2.

5.3 AUTRES RÉTRIBUTIONS

- a) En ce qui concerne le service visé au point **3.2.1** (affiches jaunes), toute demande ponctuelle de modification des affiches jaunes formulée en dehors du canevas imposé (informations nécessaires transmises au plus tard deux mois avant le changement officiel des horaires (2ème dimanche de juin et de décembre) ainsi que des adaptations limitées en février, avril et septembre) fera l'objet d'une rétribution spécifique déterminée au cas par cas, selon l'ampleur de la demande (mais toujours dans le respect des principes du Code ferroviaire).
- b) Les services optionnels visés aux points **3.2.3** et **3.2.4** (info voyageurs via annonces sonores / écrans électroniques) feront l'objet d'une rétribution spécifique déterminée au cas par cas, selon l'ampleur de la demande (mais toujours dans le respect des principes du Code ferroviaire).

6. ANNEXES

Annexe 1 – Conditions Générales

Annexe 2 – Liste des gares détaillée

Annexe 3 – Carte du réseau voyageurs

Annexe 4a – Formulaire de Demande

Annexe 4b – Arrêts Gare planifiés

Annexe 5 – Modèle de Contrat Gare