

Document de référence

2027

# Accès aux installations de services de maintenance



RAIL RELATED SERVICES – Valable du 1/01/2027 au 31/12/2027 inclus



## TABLE DES MATIERES

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ABREVIATIONS / GLOSSAIRE.....</b>                                                        | <b>2</b>  |
| <b>1. INTRODUCTION.....</b>                                                                 | <b>4</b>  |
| 1.1. Préambule .....                                                                        | 4         |
| 1.2. Contacts .....                                                                         | 5         |
| <b>2. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS .....</b>                                               | <b>6</b>  |
| 2.1. Généralités .....                                                                      | 6         |
| 2.2. Les ateliers .....                                                                     | 6         |
| 2.3. Les postes d'entretien .....                                                           | 7         |
| 2.4. Les installations de lavage .....                                                      | 7         |
| 2.5. Les voies de garage .....                                                              | 7         |
| 2.6. Le self-supply .....                                                                   | 8         |
| <b>3. DESCRIPTION DES SERVICES.....</b>                                                     | <b>9</b>  |
| 3.1. Les opérations de nettoyage intérieur .....                                            | 9         |
| 3.2. Les opérations de nettoyage extérieur (TrainWash).....                                 | 10        |
| 3.3. Le nettoyage des pare-brises.....                                                      | 11        |
| 3.4. Le nettoyage des graffitis sur les vitres .....                                        | 12        |
| 3.5. La vidange des toilettes .....                                                         | 12        |
| 3.6. Les visites techniques .....                                                           | 13        |
| 3.7. Les essais de frein .....                                                              | 14        |
| 3.8. Les visites sur fosse .....                                                            | 15        |
| 3.9. Les examens de toiture .....                                                           | 15        |
| 3.10. Le levage d'une caisse.....                                                           | 16        |
| 3.11. Le passage au tour en fosse .....                                                     | 16        |
| 3.12. Le garage temporaire de rames (maintenance et/ou nettoyage).....                      | 17        |
| 3.13. La location temporaire d'une voie .....                                               | 17        |
| <b>4. INTRODUCTION D'UNE DEMANDE ET DELAIS DE TRAITEMENT .....</b>                          | <b>18</b> |
| 4.1. Les Demandes introduites à l'initiative de l'EF .....                                  | 18        |
| 4.2. Offre à l'initiative de la SNCB .....                                                  | 20        |
| <b>5. PROCÉDURE DE COORDINATION POUR LES SERVICES DE BASE ET CRITÈRES DE PRIORITÉ .....</b> | <b>21</b> |
| <b>6. METHODE DE TARIFICATION DES RETRIBUTIONS, FACTURATION ET PAIEMENT .....</b>           | <b>22</b> |
| <b>7. ANNEXES.....</b>                                                                      | <b>23</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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>AC</b>                              | Atelier Central                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>AP</b>                              | Atelier Polyvalent                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>AT</b>                              | Atelier de Traction                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Autorité de contrôle</b>            | L'autorité spécifiée à l'article 61 du Code ferroviaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Code ferroviaire</b>                | La loi du 30 août 2013 portant le Code Ferroviaire (et ses amendements ultérieurs).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Conditions Générales</b>            | Les Conditions Générales Maintenance Service Facilities applicables au Contrat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Contrat</b>                         | Le document ou le bon de commande envoyé par e-mail à l'adresse reprise à l'article 1.2, qui formalise et précise les modalités de la Demande de l'EF relative aux Services Régulés régis par ce SMSF qui lui sont octroyés. Il rend applicables les Conditions Générales SMSF et le présent SMSF. Il est signé par la SNCB et l'EF et sa durée de validité est à déterminer dans ce document ou ce bon de commande.                                                                               |
| <b>CRW</b>                             | Centre de Réparation Wagons                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <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 spécialement prévu à cet effet (voir annexe 3).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ECM</b>                             | Entity in Charge of Maintenance - L'entité chargée de l'entretien (ECE) selon le droit belge (les articles 105 à 109 de la loi du 30 août 2013 portant le Code ferroviaire)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>EF</b>                              | Entreprise Ferroviaire (le client dans le cadre du Contrat) - 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>GI</b>                              | Le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire - La société anonyme de droit public « Infrabel ».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Matériel</b>                        | Un véhicule ferroviaire et/ou ses composants sur lesquels les Prestations sont exécutées.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Partie</b>                          | Une des parties au Contrat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>PED</b>                             | Poste d'Entretien Dépannage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>PET</b>                             | Poste d'Entretien Technique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>RIA</b>                             | L'accord sur l'échange et l'emploi des rames automotrices en trafic international                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>RIC</b>                             | L'accord sur l'échange et l'emploi des voitures voyageurs en trafic international                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>RRS</b>                             | Rail Related Services                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Services Régulés ou Prestations</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>S MDF</b> | Le document de référence - Statement for Maintenance Depot Forest ou en français « Document de Référence Accès aux installations de services de maintenance des trains à grande vitesse à Forest » |
| <b>S MSF</b> | Le document de référence - Statement for Maintenance Service Facilities ou en français « Document de Référence Accès aux installations de services de maintenance »                                |
| <b>S NCB</b> | La société anonyme de droit public Société nationale des Chemins de fer belges n° d'entreprise 0203.430.576                                                                                        |

# 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 vérins 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 l'année civile concernée. Il sera repris en annexe du Contrat, qui déterminera les Services demandés par l'EF et précisera les modalités spécifiques y afférentes.

Les EF qui le souhaitent peuvent introduire une Demande auprès des Points de Contact RRS de la SNCB (voir article 1.2) conformément à la procédure décrite dans ce SMSF.

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 des Conditions Générales applicables et établit un modèle de Contrat.

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

Une fois la Demande validée et acceptée, la SNCB invitera l'EF concernée à conclure un Contrat.

L'Atelier de maintenance des trains à grande vitesse de Forest fait l'objet d'un document de référence spécifique: le SMDF, que la SNCB publie également chaque année.

## 1.2. CONTACTS

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Points de contact pour les RRS | SNCB Technics – Prestations de maintenance<br>Gérald Gantois<br>10-14 B-TC.03<br>Avenue de la Porte de Hal 40<br>1060 Bruxelles<br>E-mail: <a href="mailto:technics.tiers@sncb.be">technics.tiers@sncb.be</a>                                                           |
|                                | SNCB – Rail Related Services<br>Hans Cieters<br>10-01 B-IA.02<br>Rue de France 56<br>1060 Bruxelles<br>E-mail: <a href="mailto:Servicing@sncb.be">Servicing@sncb.be</a>                                                                                                 |
| Contestation de facture        | SNCB Technics – Prestations de maintenance<br>Gérald Gantois<br>E-mail: <a href="mailto:technics.tiers@sncb.be">technics.tiers@sncb.be</a>                                                                                                                              |
|                                | SNCB – Rail Related Services<br>Hans Cieters<br>E-mail: <a href="mailto:Servicing@sncb.be">Servicing@sncb.be</a><br><br>Copie à :<br>SNCB – Direction Finance B-FI.243<br>Credit Management<br>E-mail: <a href="mailto:21.creditmngt@sncb.be">21.creditmngt@sncb.be</a> |

La SNCB décrit ses installations et les Services Régulés ou Prestations 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 RRS 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 RRS 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, si elle est avérée, 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. GENERALITES**

La SNCB dispose de 3 Ateliers centraux, de 9 Ateliers de traction (dont l'Atelier de Forest qui fait l'objet d'un document de référence spécifique: le SMDF), d'un Centre de réparation Wagons, de 17 postes d'entretien technique et/ou de dépannage ainsi que de 14 installations de lavage.

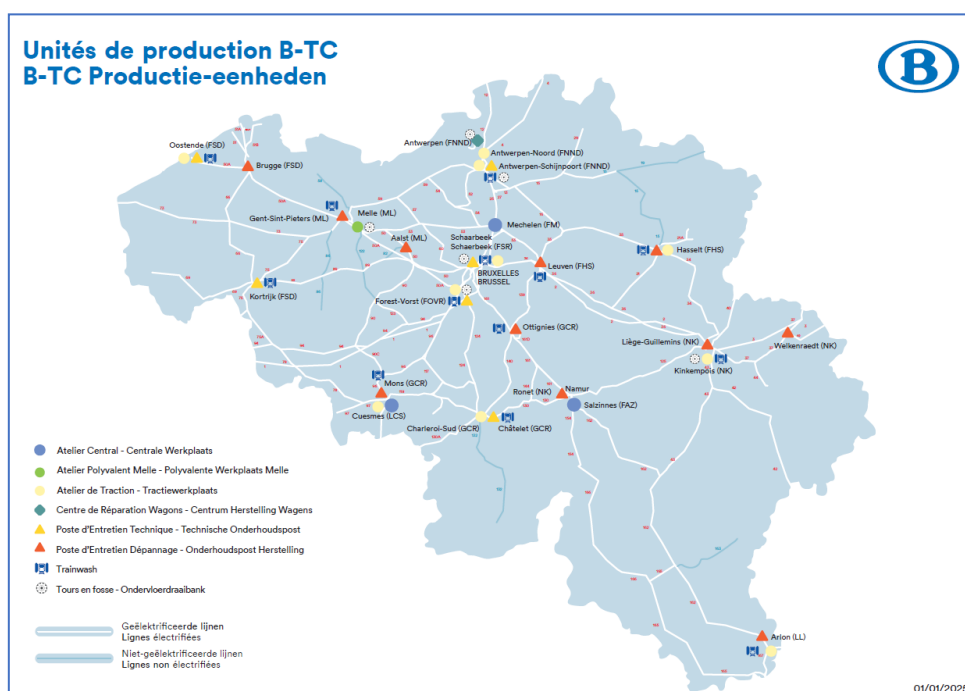
Le personnel SNCB travaille tous les jours à la sécurité, la qualité, la ponctualité et à la disponibilité du matériel roulant qui sont d'une importance capitale pour le bon fonctionnement de la circulation ferroviaire en Belgique.

### **2.2. LES ATELIERS**

Le terme « Ateliers » reprend 13 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 répartis au niveau régional, qui sont en charge de la maintenance préventive et corrective, tant des locomotives que des automotrices, autorails, voitures et wagons. Un Centre de Réparation Wagons à Anvers assure la maintenance préventive et corrective des wagons de marchandises.

Les Ateliers sont en charge 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.

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.



### 2.3. LES POSTES D'ENTRETIEN

Il existe 17 postes d'entretien (technique et de dépannage) sur le réseau belge. Les postes d'entretien sont des installations de services dont l'infrastructure est plus légère que celle des Ateliers. Ces infrastructures sont généralement en plein air.

Les postes d'entretien sont principalement en charge de la maintenance opérationnelle (entretien technique, dépannage, nettoyage, vidange WC, ...). Les PET disposent d'un hall de maintenance principalement utilisé pour la maintenance des voitures, mais peuvent aussi accueillir du matériel de traction si l'infrastructure présente le permet. Chaque poste d'entretien dépend d'un Atelier de traction situé dans sa zone géographique.

### 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 (par ex. 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 à proximité de celui-ci et/ou le long des voies principales.

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.

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

Ce service n'est pas proposé, à l'exception du service offert sous le point 3.13. L'EF est invitée à prendre contact avec les Points de Contact RRS de la SNCB (voir article 1.2) 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. La SNCB offre donc des services de nettoyage intérieur du matériel roulant. À cette fin, elle dispose de 26 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 et les déchets ;
- frotter les sièges ;
- traiter et d'éliminer les chewing-gums et les autocollants ;
- balayer ou laver le sol des trains ;
- nettoyer les banquettes, plafonds et parois des trains ;
- trier les déchets dans la mesure du possible.

Trois niveaux croissants de nettoyage sont proposés : E1, E2, E3 (voir annexe 2).

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

Les lieux des Services et Prestations – Nettoyage intérieur sont repris en annexe 4.

##### **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES REGULES**

Lors de sa Demande, l'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- le type de nettoyage souhaité: E1, E2 ou E3 ;
- la liste éventuelle des produits de nettoyage interdits ;
- un plan intérieur du matériel roulant ;
- le type de revêtement de sol ;
- le type de revêtement des sièges ;
- le nombre de toilettes ;
- le nombre et le types (fixes ou rabatables) de tablettes ;
- le volume des réservoirs (m<sup>3</sup>) ;
- le type de voiture (compartiments ou voitures ouvertes) ;
- 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 ;
- le type de matériel roulant ;
- les documents techniques nécessaires à la réalisation des opérations.

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

#### **PRÉAMBULE**

En raison d'une utilisation quotidienne intensive, les trains se couvrent rapidement de poussière et de toutes sortes de saletés. Les vitres, notamment, en sont couvertes et cela au détriment du confort des voyageurs. La SNCB dispose d'installations TrainWash auxquelles une EF peut accéder sous certaines conditions spécifiques, dictées par la sécurité et le processus industriel.

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

Les installations de lavage (TrainWash) de la SNCB sont spécifiquement conçues pour le nettoyage des parois latérales des véhicules de transport ferroviaires de voyageurs, qu'il s'agisse de voitures ou d'automotrices. La technologie de pointe permet de fournir un service standard de haute qualité, tout en réduisant significativement le temps d'opération. Le TrainWash démarre automatiquement au passage du train. Il s'intègre facilement au planning des trains et permet également l'usage des caténaires en toute sécurité. La liste des produits de nettoyage utilisés est disponible sur demande.

#### **LES LIEUX DE PRESTATIONS DU SERVICE**

Les emplacements et les caractéristiques techniques des installations de lavage des trains sont listés en annexe 4.

#### **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES RÉGULÉS**

Liste des exigences techniques générales pour l'utilisation des installations de lavage des trains :

- le matériel roulant doit respecter le gabarit SNCB pour le matériel roulant voyageurs ;
- le personnel de train de l'EF a reçu les instructions nécessaires pour traverser l'installation de lavage des trains ;
- le matériel de traction doit être capable de maintenir une vitesse constante de 3 km/heure (max. 5 km/heure) ;
- pas de tuyaux ou de grilles détachés sur les parois latérales, les parois latérales doivent être planes ;
- les portes et les fenêtres doivent être fermées ;
- les véhicules doivent être exempts de fuites (huile, lubrifiants, batterie, etc.) et ne doivent pas avoir été en contact avec des produits dangereux ou des métaux lourds ;
- les véhicules ne doivent pas être anormalement souillés ;
- des tests supplémentaires sont nécessaires pour les locomotives.

Lors de sa Demande, l'EF doit fournir à la SNCB les informations suivantes :

- heure et fréquence des passages dans le TrainWash ;
- spécifications techniques des véhicules: type, nombre d'essieux et positions, longueur totale et gabarit de la (des) caisse(s) et des véhicules de traction (locomotives), dessin/plan technique avec dimensions, présence de bouches d'aération ;
- longueur maximale du train ;
- compositions possibles, position des locomotives ;
- surface de nettoyage souhaitée ;
- autorisation d'utiliser les produits de nettoyage utilisés par la SNCB ;
- présence d'inscriptions/autocollants/films sur le matériel roulant et confirmation de leur résistance aux produits de nettoyage et aux brosses utilisés ;
- confirmation que les véhicules peuvent être nettoyés avec de l'eau adoucie à 0°F ;
- confirmation qu'il n'y a pas de risque de fuite du matériel roulant sur la ligne de lavage.

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 aux dimensions du matériel roulant concerné. Cela nécessite une pré-étude avec les services techniques de la SNCB, suivie d'un test pratique à l'endroit souhaité.

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

#### **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-brises ou les parois avant des engins de traction. Afin de garantir au conducteur une visibilité suffisante, les pare-brises 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-brises, c'est-à-dire :

- nettoyage du côté extérieur des pare-brises 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-brises et des parois avant, c'est-à-dire :

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

La SNCB peut également fournir une prestation de remplacement des balais d'essuie-glaces 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**

Les lieux des Prestations « nettoyage des pare-brises » sont repris à l'annexe 4.

#### **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES RÉGULÉS**

Lors de sa Demande, l'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- un plan des têtes de train et des postes de conduite avec emplacement des pare-brises ;
- une photo de la tête de train ;
- la liste éventuelle des produits de nettoyage interdits ;
- l'autorisation d'accès au poste de conduite pour placement d'un panneau d'alerte ayant pour but d'avertir le conducteur (« travail en cours – ne pas déplacer le train ou monter le pantographe »).

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

#### **PREAMBULE**

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**

Les lieux des Prestations « nettoyage des graffitis sur les vitres » sont repris à l'annexe 4.

#### **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES REGULES**

Lors de sa Demande, l'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- un plan des caisses avec emplacement des fenêtres ;
- une photo des fenêtres ;
- la liste éventuelle des produits de nettoyage interdits ;
- l'autorisation d'utiliser le couteau à peinture ;
- la présence de stickers sur les fenêtres.

### **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. Ces opérations de vidange sont généralement accompagnée des opérations de remplissage des réservoirs d'eau. Le rinçage de la cuve de rétention est réalisé systématiquement après l'opération de vidange. Le traitement des réservoirs des WC doit être prévu dans les roulements des trains et être exécuté systématiquement (voir point 4.1.1).

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

Les lieux des Prestations « vidange des toilettes » sont repris à l'annexe 4.

#### **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES REGULES**

Lors de sa Demande, l'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- un plan du matériel avec emplacement des raccords ;
- le type de raccord pour vidanger ;
- le type de raccord pour rincer ;
- le type de bac de rétention ;
- le type d'enzyme présent dans les bacs de rétention ;
- les pressions autorisées pour vider et rincer le système ;
- la quantité de bacs de rétention par unité ;
- les volumes des bacs de rétention.

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

### **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 minimales 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 du personnel qualifié en un lieu convenu entre la SNCB et l'EF. Pour ce faire, le personnel qualifié doit remonter le train le long de ses deux côtés et vérifier soigneusement chaque caisse.

Elle consiste à détecter d'éventuelles anomalies identifiables visuellement, qui pourraient mettre en péril la sécurité d'exploitation des voitures et unités de traction, c'est-à-dire leur aptitude à circuler.

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

Les lieux des Prestations « visites techniques » sont repris à l'annexe 4.

#### **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES REGULES**

Lors de sa Demande, l'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- la longueur de la rame ;
- la composition de la rame ;
- le référentiel suivant lequel la visite technique doit se faire (RIC pour les voitures ou RIA pour les automotrices) ;
- les différences par rapport aux référentiels RIC et RIA.

### **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 être envoyé à l'EF par le Point de Contact (voir article 1.2) sur simple demande.

#### **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**

Les lieux des Prestations « essais de frein » sont repris à l'annexe 4.

#### **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES REGULES**

Lors de sa Demande, l'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- la procédure pour l'exécution des essais de freins en toute conformité ;
- les besoins en outillages spécifiques ;
- le modèle de formulaire de traçabilité des essais de freins.

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

#### **PRÉAMBULE**

Il est possible de faire réaliser un contrôle technique par la SNCB dans une fosse de visite dans les Ateliers de la SNCB (voir annexe 4).

#### **DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service dépend de la demande de l'EF. Le contenu de cette prestation doit être défini par l'ECM responsable du matériel roulant concerné (ECM2). Cette prestation se fera sous réserve du support technique de l'EF demandeuse.

Un rapport de visite sera rédigé par le service technique de la SNCB et communiqué à l'EF.

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

Les lieux des Prestations « visites sur fosse » sont repris à l'annexe 4.

#### **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES REGULES**

Lors de sa Demande, l'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- la longueur de la rame ;
- un descriptif complet des opérations souhaitées. Ce descriptif doit être validé par l'ECM en charge du matériel roulant.

### **3.9. LES EXAMENS DE TOITURE**

#### **PRÉAMBULE**

Il est possible de faire réaliser un contrôle en toiture par la SNCB. Il existe des voies équipées de passerelles spécifiques dans les Ateliers de la SNCB (voir annexe 4).

#### **DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service dépend de la demande de l'EF. Le contenu de cette prestation doit être défini par l'ECM responsable du matériel roulant concerné (ECM2). Cette prestation se fera sous réserve du support technique de l'EF demandeuse.

Un rapport d'examen sera rédigé par le service technique de la SNCB et communiqué à l'EF.

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

Les lieux des Prestations « examens de toiture » sont repris à l'annexe 4.

#### **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES REGULES**

Lors de sa Demande, l'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- la hauteur des caisses et des toitures ;
- un descriptif des opérations souhaitées. Ce descriptif doit être validé par l'ECM en charge du matériel roulant ;
- la procédure d'accès en toiture ;
- les besoins en outillages spécifiques.

### **3.10. 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 de 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**

Les lieux des Prestations « levage d'une caisse » sont repris à l'annexe 4.

#### **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES RÉGULÉS**

Lors de sa Demande, l'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- la liste des mesures de sécurité spécifiques devant être prises (points importants pour faire le levage en toute sécurité et gestes métiers spécifiques à connaître);
- préciser s'il s'agit d'un levage avec ou sans bogies.

### **3.11. 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**

Les lieux des Prestations « passage au tour en fosse » sont repris à l'annexe 4.

## **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES REGULES**

Lors de sa Demande, l'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- le profil des roues ;
- les besoins en outillages spécifiques ;
- la liste des opérations à réaliser après reprofilage ;
- les détails des traçabilités à fournir après intervention.

### **3.12. LE GARAGE TEMPORAIRE DE RAMES (MAINTENANCE ET/OU NETTOYAGE)**

#### **PRÉAMBULE**

Dans le cadre d'opérations de maintenance et/ou de nettoyage réalisées par la SNCB, il est possible pour l'EF de garer temporairement ses rames sur des voies de garage, telles que définies à l'article 2.5, 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.

## **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES REGULES**

Lors de sa Demande, l'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- la longueur et la composition de la rame ;
- les processus spécifiques liés au garage des rames (exemples : en cas de conditions climatiques extrêmes, de coupure de courant, etc).

### **3.13. LA LOCATION TEMPORAIRE D'UNE VOIE**

#### **PRÉAMBULE**

La SNCB dispose de quelques voies extérieures pouvant être mises en location afin de permettre à une EF de réaliser certaines opérations sur son matériel.

#### **DESCRIPTION DU SERVICE**

Compte tenu de la variation des caractéristiques des voies et, par conséquent, du type de matériel et opérations qui peuvent y être accueilli/effectuées, l'EF est invitée à prendre contact auprès des Points de Contact RRS de la SNCB (voir article 1.2) afin de faire connaître ses besoins pour que la SNCB puisse, le cas échéant, proposer des solutions appropriées.

## **LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES REGULES**

Lors de sa Demande, l'EF doit communiquer les informations suivantes à la SNCB :

- le type de voie souhaitée et le nombre d'emplacements souhaités ;
- le type d'opérations que l'EF ou son sous-traitant effectuera ;
- l'identification des prestataires de service.

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

### 4.1. LES DEMANDES INTRODUITES A L'INITIATIVE DE L'EF

#### 4.1.1. SERVICES REGULES PROGRAMMÉS AUX INSTALLATIONS

- Introduction de la Demande

Toute EF souhaitant accéder aux Services Régulés doit prendre contact par courriel avec un des services suivants (au choix de l'EF, voir article 1.2) :

- [technics.tiers@sncb.be](mailto:technics.tiers@sncb.be)
- [servicing@sncb.be](mailto:servicing@sncb.be)

La communication s'effectue en français ou en néerlandais.

- Délais d'introduction de la Demande et délai de traitement

L'EF doit introduire sa Demande 12 mois avant le début des Services / Prestations.

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

L'EF 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 calendriers, qui courent à partir du premier jour ouvrable suivant l'accusé de réception indiquant que la Demande est complète et que le matériel roulant est techniquement compatible avec les installations et équipements.

En cas de Demande tardive (Demandes qui interviennent dans les 12 mois avant le début des opérations), les mêmes délais s'appliquent. Les Demandes tardives sont uniquement possibles pour les Services suivants : nettoyage intérieur, nettoyage extérieur, nettoyage des pare-brises, nettoyage des graffitis sur les vitres, vidange des toilettes, garage temporaire de rames et location temporaire d'une voie.

- Modalités

Lors de sa Demande, l'EF est tenue de fournir la fiche technique détaillée du matériel roulant concerné, de préciser la nature, le volume et la fréquence des opérations souhaitées, ainsi que de remplir les conditions de fourniture des Services Régulés décrits dans le chapitre 3. La SNCB invite l'EF à faire usage, dans la mesure du possible, du formulaire de Demande en annexe 3.

- Formalisation

Si la Demande de l'EF est complète et acceptée, elle fera l'objet d'un Contrat.

#### **4.1.2. SERVICES RÉGULÉS NON-PROGRAMMÉS AUX INSTALLATIONS**

- Introduction de la Demande

Toute EF souhaitant accéder aux Services Régulés doit prendre contact par courriel avec un des services suivants (au choix de l'EF) :

- [technics.tiers@sncb.be](mailto:technics.tiers@sncb.be)
- [servicing@sncb.be](mailto:servicing@sncb.be)

La communication s'effectue en français ou en néerlandais.

- Délais d'introduction de la Demande et délai de traitement

En vue d'une mise en oeuvre dans les délais souhaités, l'EF doit introduire sa Demande dans les meilleurs délais. Les interventions non-programmées seront gérées en fonction des disponibilités ou possibilités de la SNCB. Pour cette raison, il est donc préférable que les accès non-programmés demeurent l'exception et correspondent à un besoin inattendu. Une fois l'urgence surmontée, la programmation des opérations redeviendra la norme.

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

L'EF 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 et que le matériel roulant est techniquement compatible avec les installations et équipements.

- Modalités

Lors de sa Demande, l'EF est tenue de fournir la fiche technique détaillée du matériel roulant concerné, de préciser la nature, le volume et la fréquence des opérations souhaitées, ainsi que de remplir les conditions de fourniture des Services et Prestations décrites dans le chapitre 3. La SNCB invite l'EF à faire usage, dans la mesure du possible, du formulaire de Demande en annexe 3.

- Formalisation

Si la Demande de l'EF est complète et acceptée, elle fera l'objet d'un Contrat.

#### **4.1.3. SERVICES RÉGULÉS AD-HOC**

Une « demande ad hoc » est une Demande de Services Régulés liés à une demande ad-hoc d'un sillon individuel. Dans le cadre de ce SMSF, les Demandes ad-hoc sont uniquement possibles pour les Services suivants : nettoyage intérieur, nettoyage extérieur, nettoyage des pare-brises, nettoyage des graffitis sur les vitres, vidange des toilettes, garage temporaire de rames et location temporaire d'une voie.

- Introduction de la Demande

Toute EF souhaitant bénéficier des Services Régulés doit prendre contact par courriel avec un des services suivants (au choix de l'EF) :

- [technics.tiers@sncb.be](mailto:technics.tiers@sncb.be)
- [servicing@sncb.be](mailto:servicing@sncb.be)

La communication s'effectue en français ou en néerlandais.

- Délai de traitement

La SNCB répond aux Demandes de Services Régulés ad-hoc endéans les cinq jours ouvrables. Si la Demande est complète, un accusé de réception ne doit pas être envoyé. Si la Demande 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.

- Modalités

Lors de sa Demande, l'EF est tenue de fournir la fiche technique détaillée du matériel roulant concerné, de préciser la nature des opérations souhaitées, ainsi que de remplir les conditions de fourniture de Services Régulés ou Prestations décrites dans le chapitre 3. La SNCB invite l'EF à faire usage, dans la mesure du possible, du formulaire de Demande en annexe 3.

- Formalisation

Si la Demande de l'EF est complète et acceptée, elle fera l'objet d'un Contrat.

## **4.2. OFFRE A L'INITIATIVE DE LA SNCB**

Si les Services Régulés ou Prestations décrits ci-dessus ne se font pas à l'initiative de l'EF, mais résultent d'un démarchage de la SNCB ou de la soumission d'une offre SNCB dans le cadre d'un marché organisé par une EF, les délais et conditions décrites ci-dessus ne sont (en toute logique) pas d'application.

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

Si la SNCB reçoit une Demande de services de base 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 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 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 des Demandes concurrentes de Services et Prestations ne peuvent pas être satisfaites à l'issue de la procédure de coordination, la SNCB décidera de la priorité à donner à ces Demandes sur la base des critères ci-dessous, par ordre décroissant :

1. Les contrats existants ;
2. La Demande qui assure une utilisation maximale de la capacité disponible ;
3. L'intention et la faculté d'utiliser la capacité demandée, y compris, le cas échéant, le défaut d'utilisation de tout ou partie de la capacité allouée par le passé. Cette intention peut être justifiée, entre autres, sur la base des sillons déjà attribués en rapport avec les Services demandés ;
4. La Demande qui devrait générer un chiffre d'affaires plus important ;
5. La Demande dont il peut être démontré qu'elle a été reçue plus tôt par la SNCB.

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

Selon les Services demandés, la tarification peut être fonction des équipements mis en œuvre, des produits et techniques utilisés, du personnel nécessaire et du temps de stationnement. Le tarif sera donc calculé selon les demandes spécifiques de l'EF, en se basant sur les tarifs stipulés dans l'annexe 5.

Dès lors que la Demande aura été acceptée par la SNCB, l'EF devra fournir toutes les informations nécessaires à la bonne 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 la base d'un prix fixe convenu entre les parties ;
- facturation par prestation sur la 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.



## **7. ANNEXES**

Annexe 1a - Conditions Générales Maintenance Service Facilities

Annexe 1b - Conditions Générales Location temporaire d'une voie

Annexe 2 - Niveaux de nettoyage intérieur

Annexe 3 - Formulaire de Demande SMSF

Annexe 4 - Description des installations et des services qui y sont offerts

Annexe 5 - Tarifs

Annexe 6 - Modèle de Contrat