

Table des matières de contrat de gestion SNCB 2008-2012

INTRODUCTION.....	6
Art. 1. Plan d'entreprise 2008-2012	6
Art. 2. La qualité au quotidien.....	6
Art. 3. Définitions et abréviations	6
I. LES MISSIONS DE LA SNCB	7
A. Objectifs de croissance.....	7
Art. 4. Objectifs de croissance	7
B. Les trois missions de service public de la SNCB.....	7
Art. 5. Pertinence sociale - missions de service public	7
Première mission: le transport intérieur de voyageurs assuré par les trains du service ordinaire, ainsi que les dessertes intérieures par trains à grande vitesse	8
Art. 6. Statut des gares	8
Art. 7. L'offre train générale et le plan de transport	8
Art. 8. Définition de l'offre minimale.....	8
Art. 9. Trains sur mesure et trains supplémentaires	10
Art. 10. Introduction d'un nouveau concept de transport	10
Art. 11. L'offre RER.....	11
Art. 12. Implémentation phasée du RER.....	11
Art. 13. Gestion des gares, des parkings et des dépôts pour vélos.....	11
Art. 14. Politique tarifaire	12
Art. 15. Cartes train trajet et cartes train scolaires	13
Art. 16. Produits autres que les cartes train trajet et cartes train scolaires	14
Art. 17. Modification du prix des sillons ou du taux de TVA.....	14
Art. 18. Communication de l'adaptation tarifaire.....	14
Art. 19. Projet Diabolo – redevance passager – contribution des entreprises ferroviaires	14
Art. 20. Gratuité du transport par train entre le domicile et le lieu de travail	15
Art. 21. Promotion du transport par train	15
Art. 22. Go Pass pour les jeunes à leur 16 ^{ème} anniversaire.....	15
Art. 23. Les dessertes intérieures par trains à grande vitesse	15
Deuxième mission: le transport transfrontalier de voyageurs par des trains du service ordinaire	16
Art. 24. Trafic transfrontalier	16
Art. 25. Desserte Virton – Rodange et Arlon – Rodange.....	16
Troisième mission: les prestations que la SNCB est tenue de fournir pour les besoins de la Nation.....	17
Art. 26. Besoins de la Nation	17
II. SÉCURITÉ.....	18
Art. 27. Sécurité des voyageurs et du personnel et sûreté.....	18
III. QUALITÉ DU SERVICE.....	19
Art. 28. Principes généraux de la mesure de la qualité	19

Art. 29.	Mesure objective de la qualité: manuel de qualité.....	19
Art. 30.	Aspects qualitatifs.....	20
Art. 31.	Baromètre de qualité.....	20
Art. 32.	Noeuds de correspondance intermodaux	20
Art. 33.	Compensation des voyageurs.....	21
IV. RELATIONS AVEC LES TIERS.....		22
Art. 34.	Règles de conduite à l'égard de tiers.....	22
Art. 35.	Comité Consultatif des Usagers.....	22
Art. 36.	Service de médiation.....	22
Art. 37.	Aliénation ou acquisition des biens	23
V. INTERMODALITÉ.....		24
Art. 38.	Nouvelles applications TIC et e-ticketing.....	24
Art. 39.	Prendre l'initiative vis-à-vis des autres sociétés de transport	25
Art. 40.	Diffusion des informations intermodales sur le voyage	25
Art. 41.	Intermodalité avec le vélo.....	25
Art. 42.	Diffusion de l'information en temps réel	26
Art. 43.	Offre lightrail	26
VI. ACCESSIBILITE.....		27
Art. 44.	Généralités	27
Art. 45.	Matériel roulant.....	27
Art. 46.	Concertation.....	27
Art. 47.	Conditions d'octroi des cartes d'accompagnateurs.....	27
Art. 48.	Indicateurs de prestation	27
VII. RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT		29
Art. 49.	Politique générale en matière d'environnement	29
Art. 50.	Limiter la consommation d'énergie.....	29
Art. 51.	Limiter les émissions de CO ₂	29
Art. 52.	Utiliser des sources d'énergie alternatives	30
Art. 53.	Limiter le bruit et les vibrations.....	30
Art. 54.	Commission d'accompagnement environnement	30
Art. 55.	Protection du sol	31
Art. 56.	Gestion des déchets.....	31
VIII. INVESTISSEMENTS		32
Art. 57.	Plan d'investissement pluriannuel.....	32
Art. 58.	Programme annuel d'investissement.....	32
Art. 59.	Dossiers de projet, dossiers collectifs, fiches de projet et fiches collectives	33
Art. 60.	Transition vers les dossiers de projet.....	34
Art. 61.	Equipement ERTMS.....	34
Art. 62.	Matériel RER	35
IX. RELATIONS FINANCIÈRES ENTRE L'ETAT ET LA SNCB.....		36

A. Dotations d'investissement.....	36
Art. 63. Une dotation d'investissement annuelle.....	36
Art. 64. Montants à charge du fonds RER	36
Art. 65. Montants totaux pour les trois sociétés (= dotation d'investissement classique).....	36
Art. 66. Engagement sur l'utilisation des moyens	36
Art. 67. Répartition des montants entre les trois sociétés du Groupe SNCB.	36
Art. 68. Mécanisme d'indexation	37
Art. 69. Versement des dotations	37
Art. 70. Fonds des investissements ferroviaires.....	38
Art. 71. Affectation de l'écart positif ou négatif à la clôture des comptes	38
B. Dotations d'exploitation	39
Art. 72. Synthèse	39
Art. 73. La dotation d'exploitation annuelle.....	39
Art. 74. Dotation visant à compenser les déplacements domicile-travail	40
Art. 75. Dotation visant à financer le déficit d'exploitation RER	40
Art. 76. Dotations pour les dessertes intérieures par trains à grande vitesse .	41
Art. 77. Dotation pour la relation Anvers - Noorderkempen	41
Art. 78. Dotation versée à titre de compensation des pertes de recettes pour les voyageurs à statut OMNIO.....	42
Art. 79. Dotation pour l'action Go Pass gratuit pour les jeunes de 16 ans	42
Art. 80. Dotation versée à titre de compensation des bénéficiaires du transport gratuit pour l'utilisation du Diabolo	42
Art. 81. Indexation de la dotation d'exploitation.....	43
Art. 82. Versement de la dotation annuelle d'exploitation	43
X. AUTRES ASPECTS FINANCIERS.....	44
Art. 83. Stabilisation de la dette financière nette du Groupe SNCB	44
Art. 84. Normes comptables.....	44
Art. 85. Gestion financière optimisée et transparente	44
XI. LES PRESTATIONS POUR LES BESOINS DE LA NATION	46
Art. 86. Besoins de la Nation	46
XII. DISPOSITIONS DIVERSES	48
A. Rapports annuels.....	48
Art. 87. Rapport financier	48
Art. 88. Rapport d'activité.....	48
B. Relations avec la DGTT	49
Art. 89. Demande de renseignements - Accès au domaine ferroviaire	49
Art. 90. Remboursement des subventions européennes	49
C. Suivi et exécution du contrat de gestion.....	49
Art. 91. Statistiques à fournir	49
Art. 92. Groupe de travail suivi du contrat de gestion	49
Art. 93. Clauses de sauvegarde	50
D. Benchmarks.....	50
Art. 94. Benchmarks.....	50

XIII. LA SNCB ET LE GROUPE SNCB 51

Art. 95.	Evaluation de la collaboration entre la SNCB Holding, la SNCB et Infrabel.....	51
Art. 96.	Responsabilité des instances administratives.....	51
Art. 97.	Responsabilité en matière de participations.....	51
Art. 98.	Concertation et coordination au sein du Groupe SNCB	51
Art. 99.	Relations intragroupe	52
Art. 100.	Comité d'orientation.....	53
Art. 101.	Augmentation de capital de la SNCB	53
Art. 102.	Human Resources	53

CONTRAT DE GESTION
ENTRE L'ETAT BELGE ET LA SNCB

Entre **l'Etat belge**, représenté par Madame Inge Vervotte, Ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques, et Monsieur Etienne Schouppe, Secrétaire d'Etat à la Mobilité,

ci-après dénommé "l'Etat",

et

la **Société Nationale des Chemins de fer Belges**, société anonyme de droit public, située avenue de la Porte de Hal 40 à 1060 Bruxelles, représentée par MM. Marc Descheemaeker, administrateur délégué et Richard Gayetot, directeur général.

ci-après dénommée "la SNCB",

il est conclu un contrat relatif à l'exécution de missions de service public.

Ce contrat constitue un contrat de gestion au sens de l'article 3 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Il entre en vigueur au 1^{er} janvier 2008 et vient à échéance le 31 décembre 2012.

Il précise la manière dont la SNCB exécute les missions de service public qui lui sont confiées en vertu de l'article 218 de ladite loi. Il fixe le montant des dotations accordées par l'Etat pour l'exécution de ces missions de service public.

Introduction

Art. 1. Plan d'entreprise 2008-2012

Le présent contrat de gestion a été conclu en connaissance du plan d'entreprise qui a été établi par le conseil d'administration (CA) de la SNCB pour la période 2008-2012 (document CA 2008/13 du 11 janvier 2008).

Art. 2. La qualité au quotidien

La vision, les missions, les valeurs et les objectifs du Groupe SNCB s'orientent prioritairement sur la qualité au quotidien.

Chaque société du Groupe SNCB et chaque service reçoivent des objectifs de qualité, y compris en ce qui concerne les aspects économiques, préalablement concertés, mesurables et mesurés dans le cadre de procédures de suivi, à atteindre à court et moyen terme.

La qualité des différentes prestations se définit par rapport à la contribution de ces prestations à l'objectif final du Groupe SNCB : transporter les voyageurs dans les conditions de fiabilité (sécurité d'exploitation et sociétale, sûreté et ponctualité) et de confort qui répondent le mieux possible à leurs attentes, que ce soit pendant le transport, avant le transport (accessibilité des trains, intermodalité, billettique, gares) et après le transport (intermodalité).

La qualité englobe également l'information. Celle-ci doit également figurer en bonne place dans la vision, les missions, les valeurs et les objectifs du Groupe SNCB et devenir, comme la qualité, une véritable culture d'entreprise. Cet engagement d'information signifie que les trois sociétés du Groupe SNCB fixent également comme objectif à leurs collaborateurs d'informer pleinement et systématiquement les voyageurs, les entreprises, les administrations des spécificités, difficultés, défis, avantages et projets du secteur ferroviaire, dans un esprit de transparence.

Art. 3. Définitions et abréviations

L'annexe 1 comprend une liste reprenant la définition des termes fréquemment utilisés, ainsi qu'une liste de toutes les abréviations employées.

I. Les missions de la SNCB

A. Objectifs de croissance

Art. 4. Objectifs de croissance

La SNCB doit transporter sur l'ensemble de la période 2006-2012, en ce qui concerne le transport intérieur, 25 % de voyageurs en plus qu'en 2006, dans le respect permanent des objectifs de qualité décrits dans le présent contrat. Cela représente une croissance annuelle moyenne de 3,8 %. Le nombre de voyageurs transportés en 2006 s'élevait à 182,20 millions sans tenir compte des voyageurs Toute Gare Belge/Tarif Commun Voyageur (TGB/TCV) et à 187,5 millions en tenant compte des voyageurs TGB/TCV; en 2012, ces chiffres doivent être respectivement de 227,7 millions et de 234,4 millions.

L'infrastructure gérée par la SNCB qui sert à l'accueil des voyageurs et sa gestion économiquement efficace présentent une qualité telle que la SNCB ne rencontrera aucune difficulté pour réaliser chaque année cet objectif de croissance.

En 2010, dans le cadre de la préparation du nouveau plan pluriannuel d'investissement, l'Etat et la SNCB évalueront, sur la base des chiffres réalisés en 2008 et en 2009 (nombre de voyageurs transportés tel que fixé ci-dessus), l'objectif de croissance précité et l'ajusteront si nécessaire; ils établiront un scénario de croissance 2012-2017 et adapteront le plan d'investissement.

Dans les six mois suivant la signature de ce contrat, le Groupe SNCB présentera un rapport concernant:

- les adaptations organisationnelles et autres nécessaires si un pourcentage plus élevé de croissance annuel moyen devait être réalisé;
- les mesures qui s'imposeraient pour respecter les objectifs de qualité fixés dans le présent contrat de gestion si la croissance s'avérait supérieure aux 25 % précités.

Ce rapport, auquel la SNCB contribue, est rédigé sous la coordination de la SNCB Holding qui le transmet aux Ministres des Entreprises publiques et de la Mobilité et à la DGTT.

Outre ces activités de transport, la SNCB met tout en œuvre pour développer les activités (tant voyageurs que marchandises) qui cadrent avec son objet social.

B. Les trois missions de service public de la SNCB

Art. 5. Pertinence sociale - missions de service public

Au sein du Groupe SNCB, la SNCB est chargée de l'organisation et de l'exploitation des activités de transport ferroviaire.

Au sein d'un cadre financier strict, la société joue, au travers de toutes ses activités, un important rôle social, et ce avant tout en ce qui concerne les missions de service public.

Les missions de service public comprennent:

1. le transport intérieur de voyageurs assuré par les trains du service ordinaire, ainsi que les dessertes intérieures par trains à grande vitesse;
2. le transport transfrontalier de voyageurs, c'est-à-dire le transport assuré par les trains du service ordinaire pour la partie du trajet national non couverte au titre du point 1 et jusqu'aux gares situées sur les réseaux voisins définies à l'article 24 de ce contrat;
3. les prestations que la SNCB est tenue de fournir pour les besoins de la Nation.

En ce qui concerne ces missions de service public, la stratégie de la SNCB s'oriente vers une croissance du nombre de voyageurs, sur le réseau belge, plus importante que le rythme de croissance prévu pour la mobilité et, en même temps, vise à atteindre des scores élevés en matière de qualité produite (ponctualité, propreté, information, ...).

La stratégie menée vise d'abord à garantir la continuité des missions de service public et dans ce cadre les activités relatives à l'entretien et à la rénovation du matériel roulant font intégralement partie des missions de service public

Première mission: le transport intérieur de voyageurs assuré par les trains du service ordinaire, ainsi que les dessertes intérieures par trains à grande vitesse

Art. 6. Statut des gares

Le réseau des lignes ferroviaires affectées au transport intérieur de voyageurs comporte trois statuts d'arrêts:

- arrêt principal;
- arrêt secondaire (avec desserte toute la journée ou avec desserte aux heures de pointe seulement);
- arrêt spécial.

L'annexe 11 détaille:

- la liste des arrêts différenciés en fonction de leur statut;
- les périodes de desserte (tous les jours, uniquement les jours ouvrables ou exclusivement en période de pointe);
- les caractéristiques spécifiques de certaines dessertes (desserte des arrêts spéciaux, desserte toutes les deux heures).

Art. 7. L'offre train générale et le plan de transport

Le réseau des lignes ferroviaires affectées au transport intérieur de voyageurs figure en annexe 9.

Art. 8. Définition de l'offre minimale

1. La SNCB garantit, par jour de semaine ouvrable, une offre minimale de 220.000 trains-kilomètres, et par jour de week-end ou jour férié, une offre minimale de 110.000 trains-kilomètres.

1. La SNCB garantit au minimum par jour de semaine ouvrable:
 - sur tous les tronçons du réseau repris à l'annexe 10 reliant des arrêts principaux, la mise en oeuvre de 16 relations cadencées par sens de trafic, avec un premier train à 07h00 au plus tard et un dernier train à 21h00 au plus tôt, par sens de trafic;
 - la desserte des arrêts secondaires desservis toute la journée par 14 relations cadencées horaires ou 8 relations cadencées toutes les deux heures, par sens de trafic, avec un premier train à 07h00 au plus tard et un dernier train à 20h00 au plus tôt, pour le sens de trafic principal;
 - la desserte des arrêts secondaires desservis seulement en heures de pointe par 2 trains entre 06h00 et 08h00 et 2 trains entre 16h00 et 18h00;
 - la mise en oeuvre d'au moins un train par heure et par sens de trafic entre chaque chef lieu de province et le chef-lieu de province voisin le plus proche par voie ferrée dans la période de validité du contrat de gestion;
 - la desserte des arrêts spéciaux conformément à celle prévue dans l'annexe 11.
3. L'offre durant les week-ends et jours fériés est réduite par rapport à l'offre de base de la semaine pour tenir compte de la fréquentation plus faible des trains. La SNCB garantit au minimum par jour de week-end ou férié:
 - sur tous les tronçons du réseau repris à l'annexe 10 reliant des arrêts principaux, la mise en oeuvre de 14 relations cadencées, avec un premier train à 08h00 au plus tard et un dernier train à 20h00 au plus tôt, par sens de trafic;
 - la desserte des arrêts secondaires desservis les week-ends et jours fériés par 11 relations cadencées horaires ou 6 relations cadencées bihoraires, par sens de trafic, avec un premier train à 09h00 au plus tard et un dernier train à 19h00 au plus tôt, pour le sens de trafic principal;
 - la desserte des arrêts spéciaux conformément à celle prévue dans l'annexe 11.
3. Dans le respect des législations fédérales et régionales concernées et en concertation avec les sociétés régionales de transport, lorsque des critères économiques à long terme le justifient, la SNCB dispose de l'autonomie nécessaire pour assurer, de façon permanente sur certaines relations locales, la mission de service public par des dessertes par autobus. Pour chaque initiative que la SNCB prendrait dans cette matière, elle présente préalablement aux Ministres de la Mobilité et des Entreprises publiques, via la DGTT, un rapport circonstancié et probant accompagné de l'avis préalable du Comité Consultatif des Usagers (CCU). Ce rapport est transmis pour information à chaque membre du gouvernement.

Si dans les deux mois à dater de sa réception, l'Etat ne formule aucune objection à l'endroit de la proposition de la SNCB, celle-ci prend la responsabilité d'organiser ces dessertes; elles doivent être accessibles au porteur d'un titre de transport ferroviaire.

La production journalière en bus-kilomètres est prise en considération pour déterminer le respect des productions journalières minimales exprimées en trains-kilomètres et fixées dans le présent chapitre.

4. La SNCB pourra déroger au contrat de gestion au niveau de l'offre minimale, dans les cas suivants:
- cas de force majeure;
 - situation temporaire de travaux, arrêtée en coordination avec Infrabel moyennant une information au public au moins 10 jours avant la modification d'horaire;
 - si le 25 décembre ou le 1^{er} janvier tombe un mardi ou un jeudi, et s'il faut par conséquent s'attendre à une fréquence d'utilisation des trains plus faible respectivement le lundi qui précède ou le vendredi qui suit, une offre de week-end est réalisée le lundi ou le vendredi en question.

En cas d'incident, de travaux ou plus généralement, de force majeure, le transport intérieur ou transfrontalier de voyageurs peut temporairement être adapté et/ou assuré par un service de bus, dans le respect des législations fédérales et régionales concernées.

En cas de perturbation sérieuse du trafic, quelle qu'en soit la cause, la SNCB garantit une diffusion suffisante de l'information et une assistance aux voyageurs en donnant à cet égard la priorité aux voyageurs à mobilité réduite.

5. Conformément à ses objectifs et en tenant compte des ressources disponibles, la SNCB souhaite assurer une croissance plus importante de l'offre de transport. Elle pourra adapter les fréquences dans les limites mentionnées ci-après.

Si la SNCB envisage, compte tenu de la faible fréquentation, des coûts d'exploitation trop élevés ou suite à une amélioration de l'infrastructure, de supprimer certains arrêts ou de réduire leur desserte de plus de 10 % par rapport aux minima fixés aux points 2 et 3, elle sollicite l'accord du Ministre des Entreprises publiques via la DGTT sur la base d'un dossier justificatif. Toute suppression ou réduction de desserte de plus de 30 % par rapport aux minima fixés aux points 2 et 3, sera également soumise au Conseil des Ministres. Ce dossier doit aussi faire état des répercussions de cette mesure sur la mobilité. Le Ministre de la Mobilité doit être consulté.

Art. 9. Trains sur mesure et trains supplémentaires

A la demande des organisateurs de grands événements (festivals, spectacles, manifestations), la SNCB s'efforcera de transporter une grande masse de voyageurs en un court laps de temps. Dans ces cas, sa politique restera axée sur une couverture des coûts et sur une marge bénéficiaire limitée, pour autant qu'il s'agisse d'initiatives purement commerciales.

La SNCB mettra également des trains supplémentaires en service (trains de renfort) afin de pouvoir gérer les grands flux de voyageurs occasionnels et non organisés, ainsi que les flux structurels de voyageurs (ex. trains supplémentaires vers la Côte). Les coûts qui découlent d'une augmentation d'une telle offre supplémentaire par rapport au passé peuvent être compensés.

Art. 10. Introduction d'un nouveau concept de transport

Pour décembre 2011 au plus tard, la SNCB implémentera, en concertation avec la DGTT, les sociétés régionales de transport et d'autres stakeholders, un concept de transport

intégré et orienté client, en ce compris l'éventuel développement d'un réseau suburbain autour d'Anvers, Gand, Liège et Charleroi. De manière multimodale, il doit être possible d'obtenir une offre de transport public de 'porte à porte' et ce, sur la base de l'offre train minimale susmentionnée.

Via des études de potentiel de marché, en collaboration avec les sociétés régionales de transport, les chaînons manquants doivent être décelés, de sorte que l'offre train corresponde mieux aux besoins et aux attentes des voyageurs et des voyageurs potentiels.

Lors de l'établissement des horaires, il doit être tenu compte au maximum des possibilités de correspondance, et des nœuds de correspondance multimodaux doivent être développés.

La SNCB étudiera les relations inter-city qui offrent un potentiel pour la mise en circulation de trains supplémentaires, avec une attention particulière aux régions où l'offre est faible par rapport à la demande, et les endroits où un matériel de qualité plus élevée est souhaitable.

Les résultats de cette étude seront présentés aux Ministres de la Mobilité et des Entreprises publiques, via la DGTT, au plus tard 24 mois après la signature du présent contrat.

Art. 11. L'offre RER

Pour mener à bien le projet RER, la SNCB collabore avec les autres sociétés de transport public (STIB/MIVB, TEC, De Lijn) et avec les instances et administrations fédérales et régionales concernées au sein du comité de pilotage mis en place en application de la Convention du 4 avril 2003 visant à mettre en œuvre le programme du réseau express régional de, vers, dans et autour de Bruxelles.

Conformément aux décisions prises par le Conseil des Ministres des 20 et 21 mars 2004, la couverture du déficit d'exploitation est à charge de l'Etat. Il a été également convenu que la SNCB s'engage à développer progressivement l'offre de train et sa fréquence.

Art. 12. Implémentation phasée du RER

L'implémentation phasée du RER autour de Bruxelles entraînera, outre les éléments relatifs à la billettique et à l'infrastructure, la mise en œuvre de trains RER spécifiques à partir de 2011.

Six rames RER seront disponibles à partir du 1^{er} mai 2011. Fin 2012, 90 rames seront disponibles.

Art. 13. Gestion des gares, des parkings et des dépôts pour vélos

La SNCB négocie des conventions pour la mise à disposition ou l'accès aux voyageurs des installations suivantes:

- avec Infrabel: l'infrastructure d'accueil dans les gares, comme les ascenseurs, escaliers, escalators, couloirs sous voies, quais, passerelles, recouvrements de quais, marquises et abris, etc.;

- avec la SNCB Holding: les bâtiments de gare, les espaces de vente et d'information, les espaces d'attente, l'espace réservé aux chemins d'accès, les parkings, les dépôts pour vélos, etc.

Ces conventions doivent porter sur:

- l'état dans lequel doivent se trouver les espaces mis à disposition, ainsi que leur entretien;
- la durée de la mise à disposition.

La redevance de mise à disposition est fixée sur la base des principes appliqués lors de la scission de l'ancienne SNCB en trois sociétés.

La SNCB Holding et la SNCB entament une concertation en vue de la conclusion pour le 1^{er} janvier 2009 d'un accord relatif au contenu de contrats-types pour la gestion des gares et des parkings.

A l'avenir, la liste des gares et des parkings dont la gestion est assurée par la SNCB pourra être adaptée moyennant l'accord de la SNCB Holding et de la SNCB. Pendant toute la durée du présent contrat de gestion, cette adaptation ne pourra être effectuée que le 1^{er} avril 2009.

Toute modification à cette liste fera l'objet d'un avenant au présent contrat de gestion. Le contrat y afférent visé à l'article 29 du contrat de gestion 2005-2007 est conclu dans les meilleurs délais.

Les grosses réparations et les investissements d'équipements aux installations mises à disposition de la SNCB conformément au présent article restent à charge du propriétaire, c'est-à-dire la SNCB Holding ou Infrabel. La SNCB peut toutefois prévoir le placement d'équipements supplémentaires à ses frais.

Les conséquences juridiques et les modalités pratiques de la possibilité pour la SNCB de réaliser des investissements complémentaires, seront réglées dans des conventions spécifiques entre les sociétés du Groupe SNCB.

Les investissements supplémentaires dans la zone d'accueil des voyageurs dans les gares sont repris dans le programme d'investissement annuel de la SNCB.

La liste, arrêtée au 1^{er} avril 2008, des gares dont la gestion est confiée à la SNCB par la SNCB Holding est reprise en annexe 6.1.

La liste, arrêtée au 1^{er} avril 2008, des parkings dont la gestion est confiée à la SNCB par la SNCB Holding est reprise en annexe 6.2.

Un nombre d'autres parkings utilisés par les voyageurs de train, font partie de la petite voirie et sont gérés par les communes où ces parkings sont localisés. Quand la SNCB Holding envisage de modifier le statut de ces parkings, elle se concertera avec la SNCB.

Art. 14. Politique tarifaire

Les réductions sur les tarifs applicables au transport intérieur de voyageurs et les gratuités en faveur des catégories de bénéficiaires pour des raisons sociales, patriotiques, professionnelles et européennes, sont décrites dans l'annexe 12.

Conformément à la politique tarifaire et aux règles énoncées ci-après, la SNCB détermine la gamme, la nature et le niveau des prix pour le transport des voyageurs avec des trains du service ordinaire.

Art. 15. Cartes train trajet et cartes train scolaires

La majoration des prix avant arrondissement de ces cartes, exprimée en moyenne pondérée selon le volume des différentes cartes émises au cours de l'année civile précédant la date d'approbation des tarifs, varie, entre autres, en fonction de l'accroissement annuel de l'indice santé. L'indice santé est celui du mois de juin précédant l'augmentation tarifaire.

Le pourcentage d'indexation obtenu est adapté en fonction de la régularité des trains de voyageurs, telle que rapportée à la SNCB par Infrabel.

Pour le calcul de la modification tarifaire annuelle ainsi adaptée, la valeur limite des tarifs est déterminée comme suit:

$$\text{Tarifs 1^{er} février 2008} * \left(\frac{\text{indice santé juin}_{t-1}}{\text{indice santé juin}_{07}} + \frac{(\text{régularité}_{t-1} - \text{objectif ponctualité})}{\text{objectif ponctualité}} \right)$$

L'objectif pour la ponctualité est le suivant:

- 91,0 % pour l'adaptation tarifaire de février 2009;
- 91,5 % pour l'adaptation tarifaire de février 2010;
- 92,0 % pour l'adaptation tarifaire de février 2011.

La modification tarifaire annuelle effective est égale à l'évolution annuelle de l'indice santé, augmentée ou diminuée de maximum 1 % pour se rapprocher autant que possible de la valeur limite.

La régularité effective est la moyenne des douze indices mensuels de la période se terminant au mois de juin précédant l'augmentation tarifaire.

Les retards dus à des cas de force majeure, à l'exécution de grands projets d'investissement ou à des ralentissements de longue durée liés à des raisons de sécurité sont neutralisés dans le calcul à établir. Les retards consécutifs aux interruptions de travail résultant du non respect des accords en la matière entre la direction et les organisations syndicales, ne font pas l'objet d'une neutralisation. Les trains supprimés sont considérés comme des trains en retard.

La DGTT contrôle, sur base des rapports "Relazen – Relations" qu'elle reçoit chaque jour d'Infrabel, quels retards sont imputables à la force majeure.

Pour les adaptations tarifaires à partir de février 2012, l'indicateur de ponctualité tiendra compte du nombre de voyageurs respectivement pour les trains de pointe et les autres trains, et également de la durée des retards. Dans cette perspective, à partir de 2008, Infrabel reprendra ces deux éléments dans l'enregistrement des trains en retard et calculera la ponctualité globale pondérée, comme définie à l'annexe 5 de son contrat de gestion.

Si la variation des coûts de l'énergie de traction des trains du service public s'écarte sensiblement de l'indice santé, la SNCB prendra en compte cette variation via une

adaptation tarifaire. La SNCB introduira à cette fin un rapport détaillé certifié par les réviseurs de la société auprès du Ministre des Entreprises publiques et de la DGTT. Cette adaptation supplémentaire est toutefois limitée à maximum 1 % par an par rapport au résultat de la formule susmentionnée.

Art. 16. Produits autres que les cartes train trajet et cartes train scolaires

Pour les produits autres que les cartes train trajet et les cartes train scolaires, la SNCB tendra vers une plus grande différenciation des prix dans sa politique tarifaire. Des prix plus différenciés pendant les heures creuses peuvent en effet augmenter l'attrait du train et ainsi contribuer directement à la réalisation des objectifs de croissance. L'augmentation tarifaire annuelle, exprimée en moyenne pondérée selon le volume de chaque groupe de produits ne dépassera pas l'augmentation annuelle de l'indice santé.

Art. 17. Modification du prix des sillons ou du taux de TVA

En cas d'une évolution de prix des sillons qui diffère significativement de l'évolution de l'index santé ou en cas de variation du taux de TVA applicable aux titres de transport ferroviaire, le gain ou la perte de la SNCB sera compensé par une adaptation de ses tarifs ou de sa dotation d'exploitation.

Art. 18. Communication de l'adaptation tarifaire

A l'occasion de chaque adaptation tarifaire, la SNCB communique à la DGTT la gamme des titres de transport et les tarifs appliqués, deux mois avant qu'ils ne soient portés à la connaissance du public. Le public doit en être informé au moins dix jours avant la date de leur entrée en vigueur.

Cette disposition ne porte pas préjudice à la mise en oeuvre immédiate de nouvelles formules commerciales.

Art. 19. Projet Diabolo – redevance passager – contribution des entreprises ferroviaires

Deux ans après le début des travaux d'infrastructure Diabolo, la SNCB tiendra compte de l'application d'une 'redevance passager', comme le stipule la loi du 30 avril 2007 portant dispositions urgentes sur les chemins de fer. Cette redevance est, au départ, pour 50 % à charge du client mais, après la fin des travaux, elle le deviendra entièrement.

Dès que la 'redevance passager' sera introduite et/ou que le niveau de celle-ci changera, la SNCB pourra intégrer cette redevance et ses modifications dans les tarifs.

Conformément à l'article 12, §1^{er} de la loi du 30 avril 2007 portant dispositions urgentes sur les chemins de fer, l'Etat versera une compensation à la SNCB pour le montant que la SNCB doit payer à la Northern Diabolo SA pour les voyageurs bénéficiant de la gratuité de transport par train en vertu de l'annexe 12.

Lors de l'adaptation tarifaire suivant le deuxième anniversaire du début des travaux d'infrastructure Diabolo, une augmentation tarifaire supplémentaire de 0,5 % sera appliquée une seule fois pour couvrir la contribution prévue à l'article 15, §1^{er} de la loi du

30 avril 2007 portant dispositions urgentes sur les chemins de fer.

Art. 20. Gratuité du transport par train entre le domicile et le lieu de travail

Afin de tendre vers la gratuité du transport domicile–lieu de travail par chemin de fer, en deuxième classe, ainsi que sur le réseau de la STIB sur base d’une carte train mixte, la SNCB prendra à sa charge l’intervention du travailleur, selon les modalités fixées à l’annexe 13 et dans les limites de l’enveloppe budgétaire prévue à l’article 74.

Art. 21. Promotion du transport par train

Chaque année, la SNCB prend l’initiative d’organiser au moins une action de promotion destinée à attirer une clientèle nouvelle vers le mode ferroviaire. Ces actions peuvent être liées à un thème spécifique ou à un événement particulier.

Des réductions tarifaires ou exonérations générales ou destinées à un groupe cible, ou la réouverture de gares ou de points d’arrêt, ainsi que leur financement, peuvent faire l’objet de discussions avec le Gouvernement et le cas échéant donner lieu à des avenants au présent contrat de gestion.

Art. 22. Go Pass pour les jeunes à leur 16^{ème} anniversaire

La SNCB organise chaque mois une action de mailing visant tous les jeunes qui atteignent l’âge de 16 ans pendant le mois et qui contiennent un bon donnant droit au jeune à un Go Pass gratuit.

La SNCB adresse chaque trimestre à la DGTT un aperçu du nombre de bénéficiaires et une évaluation du taux d’attractivité réelle de la mesure.

Elle procèdera à l’évaluation globale du projet (initialement prévue dans le courant de l’automne 2007) et présentera le rapport à la DGTT au plus tard pour fin septembre 2008.

Art. 23. Les dessertes intérieures par trains à grande vitesse

En collaboration avec des transporteurs ferroviaires étrangers, la SNCB desservira des destinations intérieures avec des trains à grande vitesse.

Les relations sur lesquelles ce transport intérieur sera organisé, sont les suivantes:

- Oostende – Brugge – Gent – Bruxelles – (Paris): un train aller et retour par jour avec renforcement d’un train supplémentaire aller et retour pendant le week-end;
- (Amsterdam) - Antwerpen – Bruxelles – (Paris): 7 trains aller et retour par semaine;
- (Cologne) - Liège-Guillemins – Bruxelles – (Paris): 6 trains aller et retour par semaine;
- Liège-Guillemins – Namur – Charleroi – Mons – (Paris): 1 train aller et retour par jour.

L’article 76 prévoit les dotations financières appropriées.

L'optimisation du service intérieur ne devrait pas être compromise par les conséquences de la libéralisation du transport international de voyageurs en 2010. Dès lors, la SNCB examinera, le moment venu, quelles modifications doivent être apportées à l'offre de trains du service ordinaire.

La compensation financière relative à la desserte intérieure par trains à grande vitesse sur la relation Bruxelles – Mechelen – Antwerpen-Centraal – Noorderkempen – Breda – Den Haag sera définie par avenant.

Deuxième mission: le transport transfrontalier de voyageurs par des trains du service ordinaire

Art. 24. Trafic transfrontalier

La SNCB assure, en accord avec les instances étrangères, des dessertes transfrontalières avec des trains du service ordinaire jusqu'aux gares juste après la frontière:

- en Allemagne: Aix-la-Chapelle;
- en France: Lille;
- au Luxembourg: Luxembourg, Troisvierges, Rodange;
- aux Pays-Bas: Maastricht (avec un minimum de 12 trains par jour et par direction), Roosendaal.

La SNCB coordonne de sa propre initiative les contacts avec les instances étrangères et conclut les accords nécessaires.

Dans le courant de 2008, la SNCB négociera avec les instances étrangères l'application des tarifs intérieurs au trafic transfrontalier, et ce jusqu'à la première grande gare après la frontière. Dans le cadre du développement des diverses Eurégions transfrontalières, la SNCB examinera le moyen d'introduire son système tarifaire domicile-travail / domicile-école et le système tiers payant afin de stimuler ce transport transfrontalier par train.

La poursuite des relations existantes fait l'objet d'une évaluation annuelle qui est transmise à la DGTT.

De nouvelles liaisons ne sont possibles qu'après l'établissement d'un business case abordant la faisabilité du projet, les coûts générés, les clients potentiels et les résultats financiers.

L'Etat peut prévoir une intervention financière pour compenser les éventuels coûts nets découlant de la modification de la production et de la tarification adaptée, et ce en tenant compte des recettes réelles.

Art. 25. Desserte Virton – Rodange et Arlon – Rodange

La desserte des liaisons transfrontalières Virton – Rodange et Arlon – Rodange donnant accès à la ville de Luxembourg telles que mises en œuvre au début de l'année 2008 est au moins maintenue jusqu'à la fin de l'année 2018 conformément à la convention conclue le 9 mars 2008 entre la Belgique et le Grand-Duché de Luxembourg relative à l'aménagement, à l'exploitation, au développement et à la promotion des lignes

transfrontalières Virton – Rodange et Arlon – Rodange.

Le niveau réel de la compensation versée à cette fin en 2007 à la SNCB est également maintenu jusqu'à la fin de l'année 2018.

Troisième mission: les prestations que la SNCB est tenue de fournir pour les besoins de la Nation

Art. 26. Besoins de la Nation

Les dispositions contractuelles visées par cette mission sont traitées au chapitre XI du présent contrat.

II. Sécurité

Art. 27. Sécurité des voyageurs et du personnel et sûreté

Pour le plan stratégique *Corporate Security* à rédiger et à transmettre par la SNCB Holding (en concertation avec la SNCB et Infrabel), qui définit les objectifs stratégiques pour l'approche de la problématique globale de la sécurité sur le domaine ferroviaire, la SNCB connaît et assume son rôle, tout comme elle apporte son soutien à l'élaboration et à l'implémentation de ce plan. Ce plan stratégique couvrira tant la sécurité sociétale du personnel et des voyageurs que la sûreté de l'infrastructure affectée au transport de voyageurs et au transport de marchandises. En ce qui concerne le plan d'action qui y est repris à titre de prévention des attaques terroristes, celui-ci est conforme aux directives et aux plans de sûreté élaborés au sein du Comité fédéral pour la Sûreté du Transport ferroviaire.

La SNCB respectera le planning qui a été présenté conjointement par la SNCB et la SNCB Holding (coordinateur) pour mettre au point et implémenter le plan stratégique *Corporate Security*. Le plan stratégique sera évalué chaque année par la SNCB Holding en collaboration avec la SNCB et Infrabel.

La SNCB formulera des propositions en vue d'appliquer des sanctions plus efficaces afin de dissuader la fraude et les autres formes de nuisances qui sont souvent à l'origine des agressions vis-à-vis du personnel SNCB. Les Ministres de la Mobilité et des Entreprises publiques soumettront ces propositions à leurs collègues.

III. Qualité du service

Art. 28. Principes généraux de la mesure de la qualité

La SNCB mesure la qualité des services offerts à ses clients sur la base de critères objectifs et subjectifs.

La mesure de la qualité est soit confiée à un organisme extérieur, soit validée par la DGTT et certifiée par un organisme extérieur. Cette certification est organisée à l'initiative de la DGTT.

Les objectifs et les résultats sont communiqués au public.

La DGTT et le CCU sont associés à l'ensemble du processus de mesure de la qualité.

La SNCB est responsable de la mesure de la qualité pour ses compétences propres. Cependant, les trois sociétés coopèrent, notamment par le biais de la conclusion de *Service Level Agreements* (SLA), pour optimiser les mesures, coordonner leurs procédures et lorsque c'est nécessaire pour limiter les désagréments pour le public. Particulièrement, la mesure de la qualité subjective, au moyen du baromètre qualité, est coordonnée pour éviter des procédures parallèles.

Les résultats de l'évolution des indicateurs objectifs et des indicateurs subjectifs (baromètre de qualité) seront présentés chaque année aux Ministres des Entreprises publiques et de la Mobilité, à la DGTT, aux autres sociétés du Groupe SNCB, au CCU et aux autres associations d'usagers concernées.

Art. 29. Mesure objective de la qualité: manuel de qualité

La SNCB travaille avec un manuel de qualité en vue de réaliser une mesure objective de la qualité.

Ce manuel a pour but de déterminer:

- tous les aspects qualitatifs pertinents et la manière dont ils doivent être suivis;
- les indicateurs qui constituent un bon critère pour ces aspects;
- la manière dont ces indicateurs seront suivis;
- les objectifs de qualité et les perspectives de croissance de ces indicateurs;
- la manière dont les plaintes seront traitées et le délai endéans lequel elles le sont.

La SNCB soumet son manuel à la DGTT pour approbation au plus tard six mois après la signature du contrat de gestion.

Le manuel fait l'objet:

- d'une approbation par la DGTT et le CCU, sous réserve de certification;
- d'une certification par un contrôleur de qualité externe et agréé (auditeur), désigné par la DGTT pour le Groupe SNCB.

Si le manuel ne peut pas être certifié, l'auditeur en informe la DGTT. La SNCB dispose d'une période de six mois après sa notification pour adapter le manuel de qualité et à

nouveau le soumettre pour approbation et certification.

L'auditeur veille à la bonne application des manuels de qualité et adresse chaque année à la DGTT un reporting à ce sujet. Si l'auditeur constate que l'application n'est pas satisfaisante, la SNCB dispose d'un délai de deux mois pour procéder à un ajustement.

Art. 30. Aspects qualitatifs

Le manuel de qualité traite au moins des aspects qualitatifs suivants. Pour certains de ces aspects, l'indicateur à appliquer est celui qui est développé à l'annexe 4:

- probabilité d'avoir une place assise;
- propreté (y compris vandalisme) dans le train;
- informations dans le train;
- propreté des gares et des parkings gérés par la SNCB;
- accueil et service;
- diffusion de l'information aux voyageurs dans la gare;
- gestion des plaintes;
- ponctualité.

Art. 31. Baromètre de qualité

La perception de la qualité par le client est mesurée au moyen d'enquêtes qui constituent le baromètre de qualité. Ce baromètre de qualité permet d'évaluer les indicateurs subjectifs pertinents en ce qui concerne les aspects qualitatifs importants pour l'entreprise. Le baromètre de qualité n'analyse donc pas la qualité technique réellement produite, mais l'expérience subjective des voyageurs.

Le baromètre de qualité est réalisé à la demande de la SNCB et effectué quatre fois par an par un exécutant externe.

La SNCB communique à la DGTT:

- les résultats de chaque mesure (trimestriellement);
- un rapport contenant les résultats globaux sur une base annuelle, le 30 avril au plus tard.

Dès que des mesures de référence seront disponibles pour douze mois successifs, des valeurs limites seront déterminées en concertation. Si un indicateur est, de façon significative ou répétée, inférieur à la valeur limite, la SNCB procède à une étude plus détaillée afin de déterminer les causes possibles. La DGTT est tenue informée de cette étude.

La SNCB communique les réalisations sur son site web.

Art. 32. Noeuds de correspondance intermodaux

En collaboration avec les sociétés régionales de transport, la SNCB réalise un projet-

pilote en vue de la certification des noeuds de correspondance intermodaux. Le projet piloté par la STIB concernera quelques haltes desservies par le réseau RER autour de Bruxelles. La SNCB Holding et Infrabel participent à cette certification.

Art. 33. Compensation des voyageurs

La SNCB s'engage à transporter tout voyageur muni d'un titre de transport valable ainsi que, le cas échéant, ses bagages à la gare de destination, en veillant à se conformer aux horaires prévus.

Dans cette optique, la SNCB met en place dans les meilleurs délais un nouveau système de compensation de la clientèle en cas de retard de train, qui se substitue au système instauré sur la base du contrat de gestion 2005-2007.

Ce nouveau système prévoit que la SNCB accorde une compensation forfaitaire de 100 % aux voyageurs victimes d'un retard de 60 minutes au minimum.

En ce qui concerne les perturbations de manière répétée ou systématique, les compensations suivantes sont instaurées:

- pour un minimum de 20 retards de plus de 15 minutes sur une période de 6 mois, la SNCB accorde une compensation de 25 % par retard;
- pour un minimum de 10 retards de plus de 30 minutes sur une période de 6 mois, la SNCB accorde une compensation de 50 % par retard.

Le nouveau système de compensation et ses modalités d'application doivent être soumis via la DGTT au Ministre des Entreprises publiques, pour approbation, au plus tard trois mois après la publication du nouveau contrat de gestion au Moniteur.

IV. Relations avec les tiers

Art. 34. Règles de conduite à l'égard de tiers

La SNCB met ses dépôts et consignes pour bagages à la disposition des voyageurs de toutes les entreprises ferroviaires sans aucune discrimination.

Art. 35. Comité Consultatif des Usagers

La SNCB Holding centralise les relations du Groupe avec le CCU et en assure le Secrétariat.

En exécution de la Loi relative aux Entreprises publiques, la SNCB collabore avec le CCU.

La SNCB s'engage notamment:

- à répondre, via la SNCB Holding, de façon complète et motivée à tous les avis émis par le CCU concernant ses activités:
 - a. dans un délai d'un mois, quand il s'agit de fournir des informations disponibles au sein de l'entreprise;
 - b. dans un délai de deux mois, quand la réponse nécessite des recherches préalables;
 - c. dans un délai raisonnable, quand il s'agit de matières touchant à la stratégie de l'entreprise.

Si la SNCB n'est pas en mesure de répondre à la question dans le délai d'un mois, elle en informera le CCU endéans le mois, via la SNCB Holding, en motivant la nécessité de disposer d'un délai de réponse plus long;

- dans un délai à fixer conjointement (suffisamment à temps pour qu'un avis sérieux puisse être émis avant que des décisions définitives ne soient prises), informer le CCU des adaptations importantes envisagées au plan de transport des services de train ainsi qu'aux tarifs ou autres changements importants pour le voyageur;
- à inviter régulièrement (nombre à fixer conjointement) le CCU à des réunions d'information ou de concertation sur la politique suivie;
- à établir une feuille de route et de suivi de réalisation des suggestions du CCU qui ont été retenues.

Art. 36. Service de médiation

La SNCB Holding centralise les relations du Groupe SNCB avec le service de médiation. Le service de médiation étant considéré comme une instance de recours qui ne peut se substituer aux services propres des sociétés de droit public chargés des plaintes de la clientèle, la SNCB Holding organisera dans ce cadre les modalités pratiques de rapportage et de concertation entre les organes de gestion de la SNCB Holding et de la SNCB et le service de médiation.

Art. 37. Aliénation ou acquisition des biens

La SNCB décide librement de l'utilisation et de l'aliénation des immobilisations corporelles et incorporelles dont elle est propriétaire et qui ne sont pas nécessaires à l'exercice de ses missions de service public.

Avant l'aliénation d'un bien immobilier, la SNCB est tenue d'examiner l'opportunité que représente celui-ci pour les deux autres sociétés du Groupe SNCB dans le cadre de leurs missions de service public, le secteur du transport public ainsi que pour d'autres secteurs publics si ceux-ci ne sont pas sur un marché concurrentiel. La SNCB Holding, la SNCB et Infrabel concluent, dans les six mois de la signature du présent contrat, une convention par laquelle elles s'accorderont mutuellement un droit de préemption. Si ce droit n'est pas exercé et si la SNCB soupçonne un intérêt potentiel pour le secteur public, qui n'est pas sur un marché concurrentiel, la SNCB publiera un avis au Moniteur belge pour annoncer son intention, en identifiant de manière précise le bien qu'elle entend aliéner et en communiquant le prix minimal qui est attendu.

Toute entité du secteur public visé ci-dessus, disposera d'un délai de deux mois pour signaler son intérêt. Au cas où plusieurs candidats se seraient ainsi manifestés, une seconde consultation sera organisée entre eux pour déterminer le mieux disant, auquel le bien sera attribué. Au cas où aucun candidat ne se serait manifesté, la procédure sera poursuivie librement par la SNCB. Cette procédure sera systématiquement appliquée pour toutes les ventes d'un montant estimé supérieur à cinq millions €₂₀₀₈.

Dans le respect de l'article 10, § 1, 2ème alinéa de la Loi des entreprises publiques, toute décision, si elle porte sur un montant supérieur à douze millions €₂₀₀₈, d'acquérir un immeuble ou un droit immobilier qui n'est pas utile à l'exercice des missions ferroviaires est soumise à l'autorisation préalable du Ministre des Entreprises publiques qui dispose de soixante jours pour se prononcer.

V. Intermodalité

Art. 38. Nouvelles applications TIC et e-ticketing

La SNCB mettra en place pour ses clients un environnement dans lequel les nouvelles possibilités en matière de technologie de l'information et de la communication (TIC) sont pleinement mises à profit.

La SNCB cherchera des partenaires disposés à optimiser la réception GSM à bord de ses trains. A cet égard, les efforts viseront une couverture géographique maximale. Dans la même optique, la SNCB cherchera également des partenaires capables d'offrir au voyageur des applications Internet performantes, à savoir des services divers online et /ou offline.

En outre, la SNCB veillera à ce que le voyageur ferroviaire qui, pour des raisons sociales, a droit à une réduction tarifaire, puisse recevoir celle-ci sans devoir fournir lui-même toutes sortes d'attestations confirmant son droit à cette réduction. Via un échange électronique de données entre la SNCB et la Banque Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS), aux conditions négociées entre elles, il sera vérifié en ligne si un voyageur satisfait ou non aux conditions pour pouvoir bénéficier de cette réduction tarifaire. La réglementation en vigueur pour ces réductions, plus précisément celle relative aux « familles nombreuses » gérée par la DGTT, devra être adaptée, de sorte que la carte de réduction puisse être délivrée directement par la SNCB sur base de l'information en ligne en provenance de la BCSS. La connexion en ligne avec la BCSS sera réalisée dans le courant de 2009 et tiendra compte de la modernisation du système de vente dans les gares.

Enfin, la SNCB lancera un projet visant à dématérialiser le billet de train physique. Les voyageurs pourront commander et valider un titre de transport par voie électronique – Internet et GSM. Dans la mesure du possible, la SNCB réservera à la carte d'identité électronique e-ID un rôle de facilitateur tant pour le voyageur que pour l'accompagnateur de train.

Pour la réalisation de ce projet, la SNCB pourra compter sur le soutien financier et logistique du SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict) et de l'Agence pour la Simplification administrative.

Via un ticket interopérable unique, un système d'e-ticketing peut permettre également d'avoir accès aux différents modes de transport public. Pour le 1^{er} juillet 2008, la SNCB établira et présentera un business case sur cette matière à la DGTT et aux Ministres des Entreprises publiques et de la Mobilité pour leur permettre de prendre position.

Art. 39. Prendre l'initiative vis-à-vis des autres sociétés de transport

La coordination des horaires entre les sociétés de transport sera non plus un échange d'horaire, mais une coordination permanente obligatoire. Les commissions provinciales de transport sur le plan local et le comité d'orientation sur le plan central constituent la base de la concertation.

La SNCB doit collaborer à l'évaluation et à l'amélioration du système ARibus, qui seront réalisées par Infrabel dans le cadre de son contrat de gestion avec l'Etat.

Art. 40. Diffusion des informations intermodales sur le voyage

La SNCB offre sur son site web un routeplaner de porte à porte.

La SNCB prend l'initiative de développer un système d'information sur le voyage qui reprend tous les modes de transport et qui est orienté sur la diffusion d'informations actuelles, cohérentes, intégrées et objectives sur le voyage de porte à porte. Ce système comporte l'horaire et les écarts prévus et imprévus par rapport à l'horaire, la possibilité de transporter des vélos, les perturbations, le transport public tributaire de la demande, les possibilités de parking, les taxis, les trajets par la route avec les temps de déplacement et les congestions éventuelles, ...

Le projet comprend plus précisément:

- un routeplaner électronique pour le transport public dans son ensemble et pour le transport routier;
- des informations téléphoniques sur ce routeplaner;
- ces mêmes informations via des médias comme le GSM, le PDA et l'i-mode pretrip et ontrip.

Art. 41. Intermodalité avec le vélo

La SNCB continue à souscrire à une politique qui stimule l'utilisation du vélo tant pour les déplacements dans le cadre des loisirs que pour les déplacements professionnels ou scolaires.

A cet égard, la SNCB favorise:

- le transport de vélos dans des voitures adaptées via de nouvelles commandes de matériel ou via la rénovation du matériel;
- la mise à disposition de vélos de location dans des points d'arrêt situés dans les régions à vocation touristique.

La SNCB étudie la possibilité d'offrir un tarif plus attractif pour le transport de vélos sur de courtes distances.

Les mesures prises dans ce sens ainsi que les nouvelles initiatives feront l'objet d'un rapport annuel qui doit parvenir à la DGTT au plus tard le 31 octobre.

Art. 42. Diffusion de l'information en temps réel

La SNCB offre aux usagers du train des informations en temps réel sur le service des trains via un service SMS ciblé et via le site web de la SNCB. La SNCB conclut à cette fin les contrats et accords nécessaires avec Infrabel et met tout en oeuvre pour que ce système soit opérationnel au plus tard en 2010.

Art. 43. Offre lightrail

La SNCB participe à l'étude relative à l'application possible du lightrail sur l'infrastructure existante, sur l'éventuelle nouvelle infrastructure, ainsi qu'en trafic mixte (heavyrail/lightrail). Cette étude est réalisée par la SNCB Holding. L'apport de la SNCB se situe surtout sur le plan de l'étude de marché relative aux possibilités de relations lightrail et de l'étude de la compatibilité technique du matériel concerné. Les résultats de cette étude de marché doivent être fournis par la SNCB à la SNCB Holding et à l'Etat le 1^{er} janvier 2009 au plus tard et doivent démontrer que l'analyse a porté sur les trois régions du pays. Les résultats de l'étude de marché serviront de base à l'étude de faisabilité. L'analyse coûts-bénéfices pour la partie qui la concerne, sera transmise par la SNCB à la SNCB Holding pour le 31 mars 2009 au plus tard.

VI. Accessibilité

Art. 44. Généralités

Dans le cadre d'une politique d'accessibilité intégrale, la SNCB poursuit ses efforts afin d'améliorer l'accessibilité de ses services aux personnes à mobilité réduite (PMR).

La SNCB veillera au maintien de l'offre d'assistance existante dans les gares, via une réservation au Call Center. Cette réservation doit être effectuée au moins 24 heures à l'avance et peut concerner plusieurs déplacements. L'assistance proposée le sera du premier au dernier train, sept jours sur sept. L'annexe 14 comporte la liste de 103 gares dans lesquelles cette assistance aux voyageurs moins mobiles est assurée à partir du 1^{er} novembre 2008.

Pour fin 2008, la SNCB présentera à la DGTT une proposition concrète visant à élargir et à optimiser dans les gares le service offert aux voyageurs moins mobiles. Cette proposition sera soumise à l'approbation du Ministre des Entreprises publiques et à l'avis du Ministre ayant dans ses compétences les PMR. La SNCB adaptera son site web aux besoins des malvoyants au plus tard dans le courant de l'année 2009.

Art. 45. Matériel roulant

Lors de l'achat de nouveau matériel roulant, la SNCB s'engage à prévoir des équipements spécifiques pour les PMR, ainsi que pour les déficients visuels et auditifs. Elle mettra tout en œuvre pour permettre au sein des trains la diffusion de l'information relative aux retards, modifications du nombre d'arrêts ou correspondances prévues aux déficients visuels et auditifs à la fois par des annonces sonores ainsi que par l'affichage en temps réel sur les écrans d'information dans le matériel qui en est équipé.

Art. 46. Concertation

Le Conseil Supérieur National des Handicapés est le seul interlocuteur pour une concertation avec les différentes organisations et associations qui s'occupent de la problématique des voyageurs moins mobiles.

Art. 47. Conditions d'octroi des cartes d'accompagnateurs

La SNCB étudie si un assouplissement des conditions d'octroi des cartes d'accompagnateurs peut améliorer l'efficacité et l'efficience de l'assistance qu'elle organise. Elle transmettra le résultat de cette étude à la DGTT au plus tard le 31 janvier 2009.

Art. 48. Indicateurs de prestation

Indicateurs de prestation à fournir à la DGTT pour le 30 avril de chaque année:

- le nombre de voitures accessibles aux PMR;

- les gares et les points d'arrêt dans lesquels un accompagnement est garanti un quart d'heure avant le premier train jusqu'à un quart d'heure après le dernier train;
- les gares et les points d'arrêt dans lesquels un accompagnement est garanti aux heures indiquées par la SNCB.

VII. Respect de l'environnement

Art. 49. Politique générale en matière d'environnement

La SNCB entretient un dialogue avec tous les niveaux politiques concernant l'impact de ses activités sur l'environnement.

La SNCB contribue à un système de transport plus durable afin que la part du train dans la demande sans cesse croissante de déplacements, tant des personnes que des marchandises, puisse augmenter au cours des prochaines années. L'Etat contribue à un système de transport plus durable en tendant vers des conditions de concurrence équitables entre les différents modes de transport, si possible dans un cadre européen.

Au plus tard douze mois après l'approbation du contrat de gestion, la SNCB soumettra un plan de politique environnementale pour approbation aux Ministres des Entreprises publiques et de la Mobilité, au Ministre fédéral compétent pour l'environnement ainsi qu'à la DGTT. L'établissement de ce plan de politique environnementale a lieu en concertation avec la SNCB Holding, qui joue un rôle pionnier en cette matière. Ce plan cite les actions choisies et les objectifs à atteindre et comprend un plan par étapes incluant un planning pour une certification EMAS, ou le cas échéant, en attendant celle-ci, une certification ISO 14001, pour toutes les activités de la SNCB.

Selon ce plan par étapes, tous les bâtiments importants de la SNCB obtiendront au moins une certification ISO 14001 pour fin 2012.

Le plan de politique environnementale comportera au minimum les aspects énumérés dans les articles 50 à 56.

Art. 50. Limiter la consommation d'énergie

La SNCB s'est engagée à contribuer à réduire la consommation globale d'énergie (à l'exclusion de l'énergie de traction) dans les bâtiments et installations du Groupe SNCB de 7,5 % à l'horizon 2012 par rapport à 2005 et de 20 % à l'horizon 2020 par rapport à 2005.

L'attention des collaborateurs de la SNCB est attirée sur leur responsabilité en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie et ils reçoivent des conseils concrets à ce sujet.

En cas de nouvelle construction, on optera pour des projets économes en énergie. Dans les bâtiments existants, des économies substantielles seront réalisées grâce à l'optimisation des installations de chauffage, à l'amélioration de l'isolation et à la modernisation des installations d'éclairage.

Lors du renouvellement de son parc automobile, la SNCB s'efforce de réduire sa consommation de carburant et ses émissions nocives. Lors de l'achat de nouvelles voitures, le cahier des charges reprendra au moins la norme "Euro 4".

Art. 51. Limiter les émissions de CO₂

En vue d'atteindre les objectifs généraux du protocole de Kyoto, le secteur des transports

devra fournir une contribution importante. Un glissement des autres modes de transport vers le transport ferroviaire (transfert modal) est ici crucial. Dès lors, le secteur ferroviaire ne doit pas viser des objectifs qui limiteraient le volume absolu d'émissions de CO₂.

En ligne avec les accords conclus au sein du secteur ferroviaire européen, la SNCB s'efforcera de réduire les émissions de CO₂ spécifiques au transport ferroviaire. En concertation avec Infrabel et la SNCB Holding, la SNCB établira un plan visant à réduire les émissions moyennes de CO₂ par train-kilomètre, par voyageur-kilomètre et par tonne-kilomètre.

Art. 52. Utiliser des sources d'énergie alternatives

La SNCB examine les partenariats possibles pour la construction d'installations utilisant des sources d'énergie alternatives, telles que la cogénération, l'énergie solaire, l'énergie éolienne, ...

La SNCB examine les partenariats possibles pour l'installation de panneaux à cellules photovoltaïques, par exemple sur le toit de grands bâtiments tels que des ateliers.

La SNCB examine également les partenariats possibles afin d'installer des éoliennes aux endroits adéquats.

Art. 53. Limiter le bruit et les vibrations

La SNCB collabore à l'application de la directive européenne 2002/49/CE, qui vise à limiter l'exposition à un environnement bruyant. À cette fin, les données nécessaires relatives aux trains circulant sur le réseau Infrabel seront fournies aux autorités compétentes.

La SNCB consacrera une page de son site web à une explication de cette directive et à sa transposition dans la réglementation régionale. Cette page comprendra des renvois (hyperlinks) aux cartes de densité sonore telles qu'elles sont et/ou seront publiées par les régions.

La SNCB se concerta avec l'Etat, la SNCB Holding et Infrabel quant aux possibilités de soutenir le financement destiné à rendre les wagons marchandises existants moins bruyants. Cela interviendra dans le cadre des initiatives prises par la Commission Européenne.

Le nouveau matériel roulant (et éventuellement le matériel roulant existant, dans la mesure où la rénovation nécessite une nouvelle homologation) doit satisfaire aux spécifications techniques d'interopérabilité (STI) Bruit en application des directives sur l'interopérabilité.

Art. 54. Commission d'accompagnement environnement

La SNCB prend part activement à la commission d'accompagnement environnement créée au niveau de la SNCB Holding.

Art. 55. Protection du sol

La SNCB participe à l'inventaire des terrains historiquement pollués, aux études de sol nécessaires et au planning des travaux d'assainissement, en exécution des accords conclus avec les régions à l'occasion de la restructuration du Groupe SNCB en 2005. Les provisions nécessaires sont programmées pour réaliser ces travaux d'assainissement. La SNCB réalisera ces travaux en fonction des obligations légales, du programme d'investissement et de la politique de valorisation des actifs immobiliers, en visant une distribution raisonnable de ces travaux sur l'ensemble du domaine ferroviaire.

Art. 56. Gestion des déchets

La politique d'achat de la SNCB veillera à réduire la quantité de déchets et, en particulier, de déchets dangereux. Un système général de recyclage et de tri des déchets sera développé. La SNCB réduira la consommation d'eau aux endroits qui le permettent.

VIII. Investissements

Art. 57. Plan d'investissement pluriannuel

La SNCB met tout en oeuvre, pour la partie qui la concerne, pour exécuter les investissements ferroviaires programmés dans le plan d'investissement pluriannuel consolidé 2008-2012 approuvé par le Gouvernement.

Ce plan, joint en annexe 2, et ses adaptations ultérieures, font intégralement partie du présent contrat de gestion.

L'Etat s'engage à fournir les moyens financiers précisés dans ce contrat.

Pour fin novembre 2011 au plus tard, la SNCB établit un projet de plan d'investissement couvrant la période 2013-2025.

Pour la même date, la SNCB transmet ce projet à la SNCB Holding, qui rédige une version consolidée pour le Groupe SNCB. La SNCB Holding la transmet au Ministre des Entreprises publiques, avec copie à la DGTT, au plus tard pour le 31 janvier 2012.

Le Ministre informe le Conseil des ministres de ce projet de plan pluriannuel.

Les nouveaux investissements dont le coût estimé dépasserait les 25 millions €₂₀₀₈ ne peuvent être repris dans le plan pluriannuel d'investissement (soit dans une actualisation du plan 2008-2012, soit dans le futur plan 2013-2025) qu'après exécution d'une étude socio-économique réalisée selon une méthode internationalement reconnue (par ex. Railpag de la Banque européenne d'investissement). Pour tous ces projets, la SNCB procèdera également à une évaluation ex-post. La DGTT est associée à ces études et reçoit une copie de leurs résultats.

La teneur et la forme du plan pluriannuel d'investissement, des procédures de révision et d'actualisation, ainsi que des modalités d'établissement des rapports et du suivi sont ceux fixés à l'annexe 3 au présent contrat de gestion. La DGTT et les trois sociétés examineront cependant la possibilité de réactualiser et de simplifier les procédures et documents décrits dans cette annexe.

Au plus tard le 30 juin de chaque année, la SNCB transmet à la DGTT et à la SNCB Holding un rapport annuel d'avancement sur l'exécution du plan pluriannuel. La SNCB Holding rédige une version consolidée pour le Groupe SNCB et l'envoie, via la DGTT, au Ministre des Entreprises publiques au plus tard le 31 juillet.

La SNCB s'engage à fournir à la SNCB Holding les données nécessaires, dans un format à convenir avec la SNCB Holding, pour permettre à cette dernière d'élaborer de manière efficiente et conforme le rapport consolidé susmentionné.

Art. 58. Programme annuel d'investissement

La SNCB établit chaque année, sur base du plan d'investissement pluriannuel, un programme d'investissement annuel. Ce programme d'investissement annuel est élaboré conformément aux dispositions de l'annexe 3 du présent contrat de gestion. La DGTT et les trois sociétés du Groupe SNCB examineront cependant la possibilité de réactualiser et

de simplifier les procédures et documents décrits dans cette annexe.

Après accord au sein du comité d'investissement, la SNCB envoie le projet de programme annuel d'investissement à la SNCB Holding, qui rédige une version consolidée pour le Groupe SNCB et qui, via la DGTT, la soumet au Ministre des Entreprises publiques pour approbation, et ce au plus tard le 15 novembre de l'année qui précède celle à laquelle les investissements se rapportent.

L'Etat dispose d'un délai de quarante-cinq jours calendrier, à compter de la date de réception du projet consolidé par la DGTT, pour faire connaître sa position. Passé ce délai, le programme d'investissement annuel soumis à l'Etat est considéré comme étant accepté.

Au plus tard le 30 septembre de chaque année, la SNCB envoie un rapport d'avancement intermédiaire sur l'exécution du programme annuel d'investissement en cours de réalisation, à la DGTT et à la SNCB Holding. La SNCB Holding se charge d'établir une version consolidée pour le Groupe SNCB et la transmet à la DGTT au plus tard le 31 octobre.

Au plus tard le 30 avril de chaque année, la SNCB envoie un rapport d'évaluation définitif sur l'exécution du programme annuel d'investissement (rapport annuel) de l'année écoulée à la DGTT et à la SNCB Holding. La SNCB Holding se charge également d'établir une version consolidée pour le Groupe SNCB et la transmet à la DGTT au plus tard le 31 mai.

La SNCB s'engage à fournir à la SNCB Holding les données nécessaires, dans un format à convenir avec la SNCB Holding, pour permettre à cette dernière d'élaborer de manière efficiente et conforme le rapport consolidé susmentionné. Dans ce cadre, la SNCB s'engage à communiquer à la SNCB Holding des informations exactes et complètes.

Une fois par an, la SNCB peut amender le programme d'investissement annuel en vigueur afin de tenir compte de l'évolution de son exécution. Cet amendement sera consolidé avec celui des deux autres sociétés, au sein du comité d'investissement, en vue de son approbation par le Ministre des Entreprises publiques. Le projet d'amendement est transmis à la DGTT au plus tard le 31 juillet de l'année concernée par l'amendement. L'Etat dispose d'un délai de quarante-cinq jours calendrier, à compter de la date de réception du projet consolidé par la DGTT, pour faire connaître sa position. Passé ce délai, l'amendement du programme d'investissement annuel soumis à l'Etat est considéré comme étant accepté.

Art. 59. Dossiers de projet, dossiers collectifs, fiches de projet et fiches collectives

La SNCB met en oeuvre l'approche de planification et de monitoring par projet d'investissement, conformément à la méthodologie définie dans l'annexe 3 au présent contrat. La DGTT et les trois sociétés du Groupe SNCB examineront cependant la possibilité de réactualiser et de simplifier les procédures et documents décrits dans cette annexe. On utilise à cet effet les "dossiers de projet " et les "dossiers collectifs", dont le format a été convenu entre la DGTT et les trois sociétés du Groupe SNCB.

Chaque dossier de projet ou dossier collectif donne, sous forme synthétique, une image

aussi fidèle que possible du projet d'investissement sur le plan des objectifs, de la teneur, de la planification et de l'état d'avancement.

La SNCB transmet à la DGTT:

- sur base trimestrielle, au plus tard le 30 juin (Q1), le 15 octobre (Q2) le 31 décembre (Q3) et le 15 avril (Q4) de chaque année: la version actualisée de tous les dossiers de projet et dossiers collectifs. Les dates précitées peuvent être modifiées de commun accord entre la DGTT et la SNCB;
- sur une base annuelle, au plus tard le 30 juin de chaque année: les fiches de projet et les fiches collectives destinées à la communication externe, notamment vers les régions.

Bien que la teneur minimale et le format des dossiers de projet, des dossiers collectifs, des fiches de projet et des fiches collectives soient convenus entre la DGTT et les trois sociétés du Groupe SNCB, ils peuvent encore être adaptés de commun accord.

La DGTT se basera principalement sur les dossiers de projet et les dossiers collectifs pour garantir le suivi et le contrôle de l'exécution des plans et des programmes d'investissement, pour le compte de l'Etat. La DGTT est toutefois mandatée pour exécuter, sur le terrain et auprès de l'entreprise, toutes les vérifications et tous les contrôles supplémentaires. Cela peut se faire via la consultation de documents et d'informations complémentaires, des contrôles des dépenses, des visites sur le terrain, des réunions avec *les Project Management Officers* (PMO), les chefs de projets et les fonctionnaires dirigeants, etc. sans perturber le déroulement normal de la mission de service public.

Après chaque actualisation trimestrielle des dossiers, la DGTT transmet au Ministre des Entreprises publiques un rapport sur l'état d'avancement des différents projets. Une copie de ce rapport est envoyée à la SNCB.

Art. 60. Transition vers les dossiers de projet

Pour le 31 août 2008, l'entreprise devra avoir terminé la migration vers le système de planification, de monitoring et de suivi basé sur les dossiers de projet et les dossiers collectifs. A partir de cette date, l'entreprise ne peut plus présenter de décisions d'investissement à la DGTT selon le système des "feux verts".

Le système connu des "feux verts" reste néanmoins d'application jusqu'au 31 décembre 2008 au plus tard pour les coûts datant d'avant la date de transition et qui ont été constatés lors de la migration d'un projet vers le nouveau système de suivi.

Dans ce cas, il faut encore introduire une demande de "feux verts", pour autant que ces coûts ne soient pas encore couverts par un "feu vert" antérieur et que le montant soit supérieur à 10.000 €

Art. 61. Equipement ERTMS

Afin de promouvoir l'intermodalité, la SNCB installe l'équipement de bord ERTMS dans le matériel roulant existant utilisé pour sa mission de service public, à savoir le transport intérieur de voyageurs avec des trains du service ordinaire et avec des trains à grande

vitesse, et dans les trains internationaux utilisés pour les missions de service public et ce, pour leur utilisation sur les parties de l'infrastructure équipées de l'ERTMS.

Art. 62. Matériel RER

La SNCB fait le nécessaire pour disposer de matériel roulant spécifique au RER afin de permettre les dessertes RER.

Conformément à la décision du Conseil des Ministres des 20 et 21 mars 2004 à Ostende, l'Etat assure le financement – tant du capital que des intérêts – du matériel RER.

Conformément à la décision du Conseil des Ministres du 21 décembre 2006, la SNCB commande les 95 automotrices électriques qui seront toutes affectées aux lignes du RER. La prise en charge de leur financement pendant 30 ans aux conditions d'EUROFIMA sera convenue entre l'Etat et la SNCB Holding.

Le règlement du financement fera l'objet d'un contrat entre l'Etat, la SNCB Holding et la SNCB.

IX. Relations financières entre l'Etat et la SNCB

A. Dotations d'investissement

Art. 63. Une dotation d'investissement annuelle

Pour l'exécution des investissements prévus dans le plan pluriannuel d'investissement 2008-2012, la SNCB reçoit une dotation d'investissement annuelle dont le montant est mentionné à l'article 65 ci-après.

Un aperçu indicatif des dotations telles que connues ou estimées au moment de la signature du contrat figure en annexe 7.

Art. 64. Montants à charge du fonds RER

La SNCB justifie l'utilisation des moyens financiers mis à sa disposition pour ses propres investissements RER par l'extrait du rapport d'évaluation annuel tel qu'il est établi le 30 avril de l'année t+1 en vertu de l'article 58, relatif à l'exécution de son programme d'investissement de l'année t correspondant aux rubriques du RER.

Art. 65. Montants totaux pour les trois sociétés (= dotation d'investissement classique)

Les trois sociétés du Groupe SNCB reçoivent les montants distincts suivants (exprimés en €₂₀₀₈) pour leurs investissements:

- 2008: 1.208.172 k€ dont 298.076 k€ pour la SNCB;
- 2009: 1.246.175 k€ dont 367.229 k€ pour la SNCB;
- 2010: 1.288.989 k€ dont 346.388 k€ pour la SNCB;
- 2011: 1.323.455 k€ dont 499.605 k€ pour la SNCB;
- 2012: 1.366.457 k€ dont 421.781 k€ pour la SNCB.

Le montant affecté à la SNCB en 2008 comprend une compensation supplémentaire de 4.352 k€ pour les coûts d'installation des équipements de bord ERTMS en 2008, et 364 k€ à la suite de l'octroi, en 2008, de l'indexation de la compensation des coûts en 2007.

Art. 66. Engagement sur l'utilisation des moyens

La SNCB s'engage à tout mettre en œuvre pour respecter le niveau des dépenses d'investissements pour ses missions de service public que lui assurent les moyens mis à sa disposition prévus à l'article 65.

Art. 67. Répartition des montants entre les trois sociétés du Groupe SNCB

Les trois sociétés du Groupe SNCB peuvent formuler de commun accord une proposition visant à modifier la répartition de la dotation d'investissement. Si le Gouvernement accepte la proposition, celle-ci est reprise dans un avenant aux contrats de gestion.

Art. 68. Mécanisme d'indexation

Les montants des dotations annuelles au financement des investissements sont exprimés en €₂₀₀₈. Ils sont associés à une valeur d'indice de 6.037,833 pour les matériaux et de 25,600 pour les salaires. Ces indices reflètent la valeur moyenne annuelle de l'année 2006.

Le montant de chaque dotation annuelle est indexé suivant l'évolution du prix des matériaux (I) et des salaires horaires (S) et ce à concurrence respectivement de 40 % et de 60 %, par rapport aux indices de référence précités. Les nouveaux indices sont ceux de l'avant-dernière année qui la précède (par exemple, les moyennes annuelles des indices de 2007 pour déterminer la valeur indexée de la dotation de 2009).

Ces facteurs font l'objet d'une communication officielle assurée par le service Agrégation des Entrepreneurs de la DG Qualité et Sécurité du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie. Ils servent de référence dans les formules de révision des prix des marchés de travaux et fournitures.

Formule applicable à l'indexation de la dotation pour l'année t :

$$\text{Dotation contractuelle} * ((\text{moy } I_{t-2} / \text{moy } I_{2006} * 0,4) + (\text{moy } S_{t-2} / \text{moy } S_{2006} * 0,6)) =$$

Lorsque le mécanisme d'indexation contractuelle présente un résultat supérieur à 3 % pour le calcul de la dotation de l'année t+1, la SNCB Holding après concertation avec la SNCB et Infrabel, présente un rapport sur l'évolution des prix unitaires ressortant, entre autres, des adjudications ferroviaires, ainsi que le résultat de leurs dernières formules de révision de prix, portant sur les mêmes paramètres. Ce rapport est établi pour le 15 mai de l'année t. Dès qu'un suivi automatique des contrats de travaux et fournitures de biens mis en place de manière systématique et, en tout cas, au plus tard pour l'analyse des prix pratiqués en 2012, l'évolution réelle des prix unitaires pratiqués dans l'ensemble des adjudications est alors analysée dans ce rapport.

Art. 69. Versement des dotations

Les versements par l'Etat, à la SNCB, de sa dotation annuelle pour les investissements à réaliser dans le cadre de l'exercice de ses missions de service public sont effectués le 25 de chaque mois par provisions mensuelles égales au douzième du montant annuel prévu à l'article 65 Le versement de la tranche de décembre est limité à 75 %.

Le versement du solde de la douzième tranche de la dotation d'investissements est conditionné par la transmission par la SNCB des éléments suivants à la DGTT:

- la clôture annuelle des comptes avec identification des dépenses d'investissements à charge des missions de service public, des créances ou dettes vis-à-vis de l'Etat en rapport avec la dotation pour investissements de l'Etat;
- tous les documents et renseignements, entre autres les justifications relatives aux écarts entre la programmation et la réalisation des projets.

En cas de respect de ces dispositions, le paiement du solde intervient dans les soixante jours de l'approbation des comptes annuels. En cas de manquement à une des conditions,

le délai est reporté à soixante jours après règlement de l'élément litigieux.

Art. 70. Fonds des investissements ferroviaires

La SNCB est tenue d'alimenter le Fonds des investissements ferroviaires, conformément aux dispositions de l'article 288 de la loi-programme du 27 décembre 2006.

Pour ce faire, elle fournit à la SNCB Holding les éléments permettant d'établir un rapport de l'état d'avancement de l'exécution du plan d'investissement, pour le 30 septembre de chaque année en vue d'une présentation au Conseil des Ministres, avec la mention du montant qui ne pourra être utilisé avant le début de l'année prochaine.

Ce rapport reprend:

- le détail des travaux qui sont confrontés à un retard et la justification;
- les montants correspondants qui seront donc reportés;
- la situation cumulée depuis le 1er janvier 2005 des crédits d'investissements alloués par l'Etat à chacune des sociétés, leur utilisation et l'alimentation annuelle qui en a été réservée au Fonds des investissements ferroviaires.

Au plus tard le 15 décembre de chaque année, la SNCB verse la partie non utilisée de la dotation d'investissement à ce Fonds.

Il faut cependant noter que l'objectif poursuivi par la SNCB doit toujours être de réaliser les investissements tels qu'inscrits dans son programme annuel.

Concernant la proposition d'Infrabel de scission de ce Fonds en fonds distincts pour chacune des trois sociétés du Groupe SNCB, une décision sera prise dans le cadre de celles relatives à la réforme du Fonds des infrastructures ferroviaires en exécution des décisions sur le budget 2008 de l'Etat.

Art. 71. Affectation de l'écart positif ou négatif à la clôture des comptes

Tout écart positif ou négatif, à la clôture des comptes de l'année t de la SNCB, entre sa part de la dotation d'investissements pour missions de service public, éventuellement révisée, et la réalisation effective de la partie du programme d'investissements à charge de l'Etat, telle qu'elle résulte des comptes annuels, peut faire l'objet d'une régularisation entre différents exercices.

En vue de permettre un suivi d'une année à l'autre, la SNCB établit, en même temps que le rapport annuel, un reporting annuel spécifique de l'impact comptable des investissements.

Ce reporting annuel à transmettre à la DGTT au plus tard le 31 mai de chaque année, compare les versements cumulés par l'Etat et les investissements réalisés cumulés depuis le 1er janvier 2005.

Il comprend:

- un tableau de trésorerie mentionnant distinctement l'impact des investissements sur le bilan et le résultat;

- un tableau de trésorerie cumulé des investissements depuis le 1er janvier 2005.

Sans préjudice de l'exécution complète du plan pluriannuel d'investissement, le solde positif éventuel de l'année t est repris comme financement complémentaire à la dotation prévue à l'article 65 qui est octroyée pour l'année t+1 à la SNCB, et sa justification en termes de dépenses d'investissements est intégrée dans le cadre de l'amendement de l'année t+1 présenté par la SNCB.

Le solde négatif éventuel, dû à un dépassement des dépenses d'investissements de la SNCB pour l'année t, fait l'objet d'une justification détaillée dans le cadre de l'évaluation du programme annuel de l'année t à communiquer au Ministre des entreprises publiques. L'amendement de l'année t+1 tiendra compte de l'affectation d'une partie de la dotation de l'année t+1 de la SNCB à l'apurement du surplus d'investissement de l'année t.

B. Dotations d'exploitation

Art. 72. Synthèse

Un aperçu indicatif des dotations telles que connues ou estimées au moment de la signature du contrat figure en annexe 7.

Art. 73. La dotation d'exploitation annuelle

La SNCB reçoit une dotation d'exploitation annuelle d'un montant de:

- 882.372 k€(€₂₀₀₈) en 2008;
- 882.302 k€(€₂₀₀₈) en 2009;
- 882.302 k€(€₂₀₀₈) en 2010;
- 882.302 k€(€₂₀₀₈) en 2011;
- 882.302 k€(€₂₀₀₈) en 2012.

Ces montants sont indexés conformément à l'article 81.

Ces montants compensent les coûts liés aux missions de service public suivantes:

- l'offre des trains ordinaires de voyageurs intérieurs et transfrontaliers;
- les réductions sur les tarifs applicables au transport intérieur de voyageurs et les gratuités en faveur de catégories de bénéficiaires pour des raisons sociales, patriotiques, professionnelles et européennes, telles que décrites dans la partie 1 de l'annexe 12.

Toutes les réductions ou gratuités nouvelles applicables au transport intérieur de voyageurs, imposées par l'Etat, font l'objet d'une compensation complémentaire fixée par avenant au présent contrat de gestion.

La perte de recettes résultant de l'application des réductions tarifaires et gratuités dont le relevé est repris à la partie 2 de l'annexe 12 est intégralement compensée par les départements ministériels et organismes concernés, dans le cadre de conventions signées

entre eux et la SNCB.

Art. 74. Dotation visant à compenser les déplacements domicile-travail

Complémentairement à la dotation annuelle d'exploitation, la SNCB reçoit les montants suivants à titre de compensation de la gratuité pour le voyageur des déplacements domicile-travail dont question à l'article 20 et à l'annexe 13:

- pour le transport gratuit domicile-travail, 400 k€ en 2008 et 25.900 k€ à partir de 2009;
- pour la gratuité de la part STIB dans les cartes train mixtes: 2.800 k€ à partir de 2008.

Il s'agit ici de montants maximum non indexés qui ne peuvent dès lors pas être dépassés.

Le nombre d'entreprises privées ayant des conventions de tiers payant avec la SNCB peut être réduit de manière non discriminatoire afin de respecter les plafonds d'intervention garantis par l'Etat.

En vue du décompte précis de la dotation versée à titre de compensation des déplacements domicile-travail, la SNCB rédige pour le 30 avril de chaque année un rapport adressé au Ministre des Entreprises publiques et à la DGTT, indiquant l'utilisation et l'évolution du nombre de clients par secteur (secteur public, secteur privé, entreprise publique autonome) et en ce qui concerne le secteur privé, conformément au code NACE.

Chaque solde budgétaire à la fin de l'exercice est utilisé conformément aux dispositions de l'annexe 13 point 1.3. A partir du solde, il est calculé un taux annuel qui est alloué à la mesure "gratuité des déplacements domicile-travail". Pour ce calcul, on se base sur la moyenne des soldes au 1^{er} janvier et 31 décembre de chaque année, au tarif Euribor 1 mois au 30 juin.

Il s'agit d'une provision qui est versée à la SNCB pour moitié au plus tard le 31 août de l'année en cours et pour moitié au plus tard le 31 août de l'année suivante, sur la base d'un rapport justificatif annuel. Cette provision sera diminuée chaque année à concurrence d'un solde budgétaire éventuel à la fin de l'exercice précédent.

Art. 75. Dotation visant à financer le déficit d'exploitation RER

Complémentairement à la dotation annuelle d'exploitation, la SNCB reçoit une dotation spécifique en vue de couvrir le déficit d'exploitation lié à l'exploitation du RER.

Cette dotation spécifique tient compte de l'augmentation des recettes provenant d'un nombre plus élevé de voyageurs, en plus de l'augmentation des frais de personnel, d'énergie et d'entretien des gares et du matériel roulant.

Pour les années 2008 à 2012, les montants de cette dotation spécifique sont estimés comme suit:

- 2008: 5.512 k€(€₂₀₀₈);
- 2009: 10.778 k€(€₂₀₀₈);

- 2010: 10.449 k€(€₂₀₀₈);
- 2011: 10.449 k€(€₂₀₀₈);
- 2012: 10.449 k€(€₂₀₀₈).

Pour 2011 et 2012, il s'agit de montants estimés qui seront adaptés au moyen des données résultant de l'exploitation du réseau RER.

Les modalités d'indexation et de liquidation de cette dotation sont identiques à celles de la dotation d'exploitation de base.

La SNCB transmet chaque année à la DGTT une actualisation des recettes et coûts liés à l'offre RER, sur la base des détails qui ont servi à estimer les montants précités. Ces montants peuvent être revus sur la base de l'actualisation.

Art. 76. Dotations pour les dessertes intérieures par trains à grande vitesse

Complémentairement à la dotation annuelle d'exploitation, la SNCB reçoit les dotations suivantes visant à compenser les coûts associés aux dessertes intérieures par trains à grande vitesse dont question à l'article 23:

- 2008: 7.332 k€₂₀₀₈;
- 2009: 7.009 k€₂₀₀₈;
- 2010: 6.096 k€₂₀₀₈;
- 2011: 6.096 k€₂₀₀₈;
- 2012: 6.096 k€₂₀₀₈.

Ces montants sont indexés conformément à l'article 81.

L'Etat verse à la SNCB les dotations d'exploitation pour les dessertes intérieures par des trains à grande vitesse à concurrence de 50 % le 31 mars et 40 % le 30 novembre. Les 10 % restants sont versés lors de l'approbation des comptes de l'année concernée.

Cette dotation est versée proportionnellement au nombre de jours où la desserte visée à l'article 23 est assurée. Le calcul des jours où la prestation ne serait pas assurée neutralise les cas de force majeure ou les événements extérieurs à la SNCB.

La SNCB transmet, pour le 15 avril de chaque année, à la DGTT, sur la base des comptes annuels, le détail des recettes et dépenses liées à ces dessertes pour l'exercice écoulé ainsi qu'une projection pour les quatre années suivantes, qui intègre les dispositions de l'article 23.

Art. 77. Dotation pour la relation Anvers - Noorderkempen

En fonction de la mise en service effective de la relation Anvers - Noorderkempen, la SNCB reçoit, sur base annuelle, une dotation supplémentaire d'un montant de 1.966 k€₂₀₀₈ afin de couvrir le déficit d'exploitation. La première année, ce montant sera adapté en fonction de la date réelle de la mise en service.

Ces montants sont indexés conformément à l'article 81.

L'Etat verse à la SNCB ces dotations d'exploitation à concurrence de 50 % le 31 mars et 40 % le 30 novembre. Les 10 % restants sont versés lors de l'approbation des comptes de l'année concernée.

Art. 78. Dotation versée à titre de compensation des pertes de recettes pour les voyageurs à statut OMNIO

Complémentairement à la dotation annuelle d'exploitation, la SNCB reçoit 2.300 k€ à partir de 2008. Il s'agit ici d'un montant non indexé.

Ce montant est une provision. Le solde positif ou négatif est compensé par l'Etat l'année suivante.

En vue du décompte précis de la dotation visant à compenser les pertes de recettes, la SNCB rédige pour le 30 avril de chaque année un rapport adressé au Ministre des Entreprises publiques et à la DGTT en indiquant l'utilisation et l'évolution du nombre de voyageurs avec statut OMNIO.

L'Etat verse à la SNCB l'équivalent de la perte de recettes estimée provenant des facilités de circulations pour les utilisateurs OMNIO au 30 juin. Le solde avec le décompte final est payable ou remboursable deux mois après réception du décompte.

Art. 79. Dotation pour l'action Go Pass gratuit pour les jeunes de 16 ans

Pour la distribution d'un Go Pass gratuit aux jeunes à l'occasion de leur 16ème anniversaire, il est prévu une dotation de 4.064 k€ en 2008, 3.969 k€ en 2009, 3.875 k€ en 2010, 3.780 k€ en 2011 et 3.780 k€ en 2012. Le décompte est effectué au moyen d'une facturation trimestrielle de la SNCB à la DGTT reprenant le nombre de Go Pass effectivement distribués. La compensation de l'Etat couvre le coût réel des Go Pass valorisés au tarif en vigueur au moment de la distribution. Les montants susmentionnés sont des provisions. L'Etat compense le solde positif ou négatif l'année suivante, par une adaptation de la dotation.

Art. 80. Dotation versée à titre de compensation des bénéficiaires du transport gratuit pour l'utilisation du Diabolo

Pour les bénéficiaires du transport gratuit Diabolo, l'Etat doit compenser la SNCB pour le droit d'utilisation du tronçon Diabolo; exprimé en €₂₀₀₈, cela donne, par an:

- 2008: 0 €
- 2009: 26 k€
- 2010: 104 k€
- 2011: 121 k€
- 2012: 180 k€

Les modalités d'indexation et de liquidation de cette dotation sont identiques à celles de la dotation d'exploitation de base.

Ces montants sont des montants estimés qui peuvent être adaptés à la réalité.

Art. 81. Indexation de la dotation d'exploitation

Le montant de la compensation est exprimé en €₂₀₀₈. Il est associé à une valeur d'indice de 107,44 pour l'indice santé et 106,38 pour l'indice services. Ces indices se rapportent au mois de décembre de l'année 2007.

Le montant de chaque dotation annuelle est indexé suivant l'évolution de l'indice santé et de l'indice services, à concurrence respectivement de 65 % et de 35 %, par rapport aux indices de référence précités. Les nouveaux indices sont ceux du mois de décembre de l'année qui la précède (par exemple, les indices de décembre 2008 pour déterminer la valeur indexée de la dotation de 2009).

Formule applicable à l'indexation de la dotation pour l'année t :

Dotation contractuelle * ((I San déc _{t-1} / I San déc ₀₇ * 0,65) + (I Serv déc _{t-1} / I Serv déc ₀₇ * 0,35))

Dotation contractuelle * ((I San déc _{t-1} / 107,44 * 0,65) + (I Serv déc _{t-1} / 106,38 * 0,35))

Art. 82. Versement de la dotation annuelle d'exploitation

Sauf dispositions spécifiques, l'échéancier des versements de l'Etat est fixé comme suit en ce qui concerne les dotations d'exploitation:

- les tranches de janvier à avril de chaque année sont versées au plus tard le 25 de chaque mois;
- les tranches relatives à mai, juin, juillet et août de chaque année font l'objet d'un seul paiement au plus tard le 8 mai de la même année;
- les tranches relatives à septembre, octobre, novembre et décembre, dont la dernière est limitée à 75 % font l'objet d'un seul paiement avant le 10^{ème} jour ouvrable de janvier de l'année suivante;
- le solde de la douzième tranche des dotations d'exploitation de l'année t est libéré dans les soixante jours à dater de l'approbation des comptes de l'année t par l'Assemblée générale des Actionnaires de la SNCB;
- le crédit initial de l'année t est ajusté soit à la hausse, soit à la baisse, sur la base de l'indexation réelle. L'ajustement positif est libéré en une fois, dans les soixante jours de la parution au Moniteur belge du budget ajusté. L'ajustement négatif est intégré immédiatement dans le calcul des tranches mensuelles restant à verser.

Les modalités de paiement sont respectées sans préjudice des dispositions légales et réglementaires relatives au budget de l'Etat et à la procédure générale de libération des crédits budgétaires.

La SNCB tient compte des modalités de versement des compensations financières et contributions de l'Etat pour l'élaboration de son budget lequel doit être adopté par le conseil d'administration (CA) avant le 31 décembre de l'année précédente.

X. Autres aspects financiers

Art. 83. Stabilisation de la dette financière nette du Groupe SNCB

L'Etat considère que la dette financière nette de la SNCB et la dette financière nette consolidée au niveau du Groupe SNCB, sans tenir compte de financements spécifiquement convenus et si les normes comptables restent inchangées, seront stabilisées au niveau de juin 2008, et n'augmenteront plus à partir de cette date.

La définition et le mode de calcul de la dette nette consolidée qui fait l'objet de cette stabilisation figure en annexe 8.

La SNCB souscrit à cet objectif.

Le plan d'entreprise consolidé est conforme à cet objectif.

La SNCB fournit trimestriellement toutes les informations financières à ce sujet à la SNCB Holding en vue de l'établissement par cette dernière de son rapport financier.

Art. 84. Normes comptables

Le Groupe SNCB, et la SNCB Holding en particulier, prévoient de passer intégralement aux normes comptables IFRS à partir de l'exercice comptable 2010.

L'application de ces règles est susceptible d'entraîner des modifications au niveau de la qualification comptable de certaines dépenses relatives à des projets d'investissements. Ces modifications comptables n'entraîneront pas de changement dans le montant total des dotations versées à la SNCB.

La SNCB transmet à la SNCB Holding, pour le 31 mai 2009, un rapport portant d'une part sur la date effective de passage aux IFRS et, d'autre part, sur l'impact en terme de dotations des modifications quant à la qualification de certaines dépenses « Investissements – Exploitation ».

Ce rapport est transmis au Ministre des Entreprises publiques et à la DGTT.

Sur la base de ce rapport, la SNCB Holding établit un rapport consolidé avant le 30 septembre 2009. Sur la base de ce rapport consolidé, l'Etat et la SNCB conviendront éventuellement d'un avenant au contrat de gestion portant sur la date effective de passage aux IFRS et le transfert d'une dotation d'investissements vers une dotation d'exploitation.

Art. 85. Gestion financière optimisée et transparente

Afin de permettre, à partir de 2012, de mettre en place une gestion financière optimisée et transparente et notamment le financement des nouveaux projets d'extension de capacité au moyen d'enveloppes financières fermées, la SNCB aura implémenté, au plus tard fin 2011, une réorganisation comptable et une planification améliorée de la gestion des projets basées sur un *Enterprise Resource Planning* (ERP) et sur des méthodes et outils de gestion correspondant aux bonnes pratiques usuelles.

La SNCB fournira au Ministre des Entreprises publiques et à la DGTT, à partir de mai

2009, des rapports trimestriels sur l'état d'avancement de l'investissement dans l'ERP et portant en particulier sur le respect du budget fixé à cet effet dans le plan d'investissement, l'introduction des bonnes pratiques de gestion et l'utilisation effective du système implémenté.

Le plan de politique environnementale cité à l'article 49 comprendra un volet spécifique consacré aux évolutions de prix de l'énergie et aux éventuelles mesures à prendre pour se protéger financièrement contre une fluctuation excessive des prix de l'énergie.

XI. Les prestations pour les besoins de la Nation

Art. 86. Besoins de la Nation

À la requête des institutions compétentes, c'est-à-dire le SPF Intérieur, par l'intermédiaire de la Direction générale Centre de Crise (DGCC) et le SPF Défense, par l'intermédiaire de l'Etat-major de l'Armée, la SNCB participe selon ses compétences, à la préservation des intérêts vitaux de la Nation et à la satisfaction des besoins essentiels de la population:

1. l'ordre public, c'est-à-dire la tranquillité, la salubrité et la sécurité publique;
2. le potentiel socio-économique du pays;
3. la souveraineté nationale et les institutions publiques établies par la Constitution et les lois;
4. l'intégrité du territoire national.

La SNCB exerce cette mission en temps de paix comme de guerre, dans le cadre:

- de la loi du 31 décembre 1963 sur la protection civile, l'arrêté royal du 31 janvier 2003 portant fixation du plan d'urgence pour les événements et situations de crise nécessitant une coordination ou une gestion de l'échelon national, l'arrêté royal du 16 février 2006 relatif aux plans d'urgence et d'intervention et l'accord de coopération du 21 juin 1999 entre l'Etat fédéral, les régions flamande et wallonne et la Région Bruxelles-Capitale concernant la maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses;
- des dispositions prises par la proclamation de la mobilisation.

De manière spécifique, la SNCB contribue à garantir le bon état permanent de fonctionnement de l'outil ferroviaire et la continuité de la circulation des services ferroviaires. Il s'agit notamment de:

- la participation aux formations et exercices civils et militaires;
- la mise à disposition des informations relatives au réseau de référence (notamment le système GIS);
- l'identification des points critiques, vitaux et sensibles dans le dossier (la banque de données Crivisen);
- la prise en compte des avis contraignants de la Commission Interministérielle des Chemins de Fer (CICF), du Comité Interministériel du Renseignement et de la Sécurité et l'entretien de l'infrastructure qui est maintenue;
- l'existence d'un Bureau de défense chargé des relations et des études en rapport avec les besoins de la Nation et de l'OTAN.

La SNCB conclut en conséquence avec la SNCB Holding et Infrabel une convention réglant la collaboration entre elles; cette convention précise les représentations et les prestations respectives de leur ressort. Elles associent la DGTT à l'élaboration de ce contrat et portent à la connaissance de la DGTT le contrat ainsi que toutes les

informations utiles à son application.

XII. Dispositions diverses

A. Rapports annuels

Art. 87. Rapport financier

Sont remis à la DGTT dans le mois suivant leur approbation par les organes de gestion:

1. le bilan et le compte de résultats (avec comparaison avec le budget) arrêtés au 31 décembre de chaque année présentés selon les normes comptables belges, ainsi que selon les normes comptables internationales IFRS lorsque celles-ci seront appliquées par l'entreprise, étant entendu qu'un tableau réconciliant le résultat en IFRS et celui obtenu selon les normes belges sera joint;
2. un relevé général des flux de trésorerie (avec comparaison avec le budget) établi selon la méthode indirecte telle que prévue par la norme IAS 7;
3. un relevé détaillé des flux de trésorerie établi selon la méthode indirecte telle que prévue par la norme IAS 7, pour l'entreprise, et des relevés de trésorerie distincts pour (a) les activités liées à l'exécution des missions de service public imposées par la loi, (b) les activités liées au reste du transport de voyageurs et (c) les activités relatives au transport de marchandises.

La rubrique investissements du relevé des flux de trésorerie est complétée:

- de la distinction entre, d'une part, les investissements en immobilisations corporelles et incorporelles et d'autre part, les immobilisations financières avec indication de la source de financement;
- ainsi que d'une indication des subsides en capital obtenus.

Art. 88. Rapport d'activité

Le rapport annuel rédigé par la SNCB concernant la manière dont la SNCB a accompli ses missions de service public conformément à l'article 230, § 5 de la Loi sur les entreprises publiques, comprend notamment:

1. une description de la manière dont la SNCB a accompli chacune de ses missions de service public au cours de l'année écoulée, et des nouveaux projets dont elle a décidé;
1. un commentaire quant à la manière dont elle a exécuté le plan d'entreprise;
2. des comptes de résultats distincts pour:
 - a. les activités liées à l'exécution des missions de service public imposées par la loi;
 - b. les activités liées au reste du transport de voyageurs;
 - c. les activités liées au transport de marchandises;
 - d. pour ce qui est des activités de transport de marchandises, le bilan est également communiqué chaque année.

4. le relevé détaillé des flux de trésorerie pour l'entreprise et les relevés de flux de trésorerie distincts pour chacune des activités citées au point 3. a), b) et c), comme visé à l'article 87.

Pour autant qu'un flux de trésorerie négatif d'une activité distincte soit compensé par des flux de trésorerie positifs provenant d'autres activités, le montant compensé est indemnisé via les recettes financières générées par ces dernières activités.

Les points 3 et 4 font l'objet d'une approbation par le Collège des commissaires.

Le rapport annuel doit parvenir au Ministre des Entreprises publiques et à la DGTT au plus tard le 31 mai de chaque année.

B. Relations avec la DGTT

Art. 89. Demande de renseignements - Accès au domaine ferroviaire

La SNCB répond aux demandes de renseignements émanant des Ministres des Entreprises publiques et la Mobilité, ainsi qu'à celles de la DGTT.

La DGTT reçoit les documents du CA de la SNCB en même temps que les membres de ce dernier.

La SNCB donne libre accès à ses locaux, ateliers et matériel roulant, dans le respect des consignes de sécurité:

- aux agents de la DGTT dûment mandatés afin qu'ils puissent y exercer des contrôles de sécurité et s'assurer de la bonne exécution des investissements;
- aux membres du service de régulation, dans le cadre de leur mission de régulation du transport ferroviaire;
- aux membres de l'organisme d'enquête ainsi qu'à tout expert mandaté par lui;
- à la SNCB Holding dans le cadre des enquêtes mandatées par l'organisme d'enquête.

Art. 90. Remboursement des subventions européennes

Au cas où l'Etat serait tenu de rembourser tout ou partie d'une subvention versée par la Commission européenne au profit de la SNCB, cette dernière procède elle-même à ce remboursement et à l'exécution de toute autre disposition qui y serait liée.

C. Suivi et exécution du contrat de gestion

Art. 91. Statistiques à fournir

La SNCB transmet à la DGTT les statistiques dont la liste figure en annexe 5.

Art. 92. Groupe de travail suivi du contrat de gestion

Au moins une fois par an, à l'initiative de la DGTT, un groupe de travail composé d'un représentant du Ministre des Entreprises publiques et du Ministre de la Mobilité, de

représentants de la DGTT et représentants de la SNCB se réunit afin d'évaluer le suivi du contrat de gestion.

Art. 93. Clauses de sauvegarde

Si, au terme d'un exercice, la SNCB n'atteint pas les objectifs précisés dans le présent contrat de gestion, elle en examinera les raisons et définira les mesures propres à y remédier qu'elle proposera à l'Etat, représenté par la DGTT.

Des événements, notamment de force majeure, ou des décisions imprévues peuvent intervenir et rendre certaines clauses du présent contrat de gestion inapplicables ou empêcher d'atteindre les objectifs prévus. La SNCB examinera les raisons pour lesquelles les objectifs contractuels ne peuvent être rencontrés et définira, en concertation avec l'Etat, représenté par la DGTT, les mesures propres à y remédier.

Le cas échéant, le résultat de la concertation visée à l'alinéa 1^{er} sera entériné dans un avenant au présent contrat de gestion.

Au cas où ces événements ou ces décisions entraîneraient des modifications dans les montants de la dotation d'investissement de l'année t, la SNCB n'est tenue au respect des délais de présentation d'un nouveau programme annuel d'investissements que si la modification lui est notifiée au moins deux mois avant la date de présentation prévue.

En cas de notification tardive, la SNCB dispose d'un délai de deux mois pour présenter son programme annuel adapté.

D. Benchmarks

Art. 94. Benchmarks

La SNCB informe la DGTT de tous les benchmarks dont elle dispose ou auxquels elle a collaboré, dans le respect des conditions contractuelles de cette collaboration; elle participe également à la réalisation de benchmarks organisés par la DGTT.

Elle commente, le cas échéant, les différences constatées.

XIII. La SNCB et le Groupe SNCB

Art. 95. Evaluation de la collaboration entre la SNCB Holding, la SNCB et Infrabel

A la demande du Ministre des Entreprises publiques, le bureau Roland Berger a réalisé en mars 2008 une étude d'évaluation de la collaboration entre la SNCB Holding, la SNCB et Infrabel. Les conclusions de cette étude pourraient donner lieu à des modifications au niveau de la répartition des tâches et des modalités de la collaboration entre les trois sociétés. Ces éventuelles modifications seront reprises dans un avenant au présent contrat de gestion.

Art. 96. Responsabilité des instances administratives

Les instances administratives de la SNCB exercent leurs compétences conformément aux dispositions légales et autres en la matière et sont dès lors responsables de l'utilisation correcte des moyens (biens mobiliers et immobiliers, moyens financiers, personnel) de l'entreprise.

Tant les activités qui relèvent des missions de service public que les autres activités sont organisées en vue de réaliser le meilleur coût et avec le souci permanent d'améliorer l'efficacité et la productivité des moyens mis en oeuvre.

Bien que les instances administratives déterminent le volume de moyens de production mis en oeuvre pour les différentes activités de l'entreprise, elles veillent en particulier à ce que les activités ne relevant pas des missions de service public ne compromettent jamais la bonne exécution de ces missions.

Art. 97. Responsabilité en matière de participations

Les instances administratives de la SNCB jugent des participations dans d'autres entreprises. Toutes les participations sont gérées dans le respect des règles de *corporate governance*.

Art. 98. Concertation et coordination au sein du Groupe SNCB

Les trois sociétés SNCB Holding, SNCB et Infrabel constituent ensemble un élément essentiel du système belge de transport et veillent de ce fait à mener des stratégies harmonisées.

Dans ce cadre, la SNCB souhaite collaborer positivement, de manière non discriminatoire, à une politique de mobilité commune fondée sur les grandes orientations décidées par le Gouvernement, ainsi qu'à une politique sociale commune pour le Groupe SNCB.

A cet effet, la collaboration intragroupe est inspirée par un intérêt individuel et collectif amenant à agir dans le sens de l'harmonisation précitée.

Cette collaboration est également respectueuse de l'autonomie de gestion de la SNCB et de la responsabilité générale de ses organes de gestion telle qu'instituée par le Code des Sociétés.

La SNCB veille à ce que ses règles de fonctionnement n'entravent pas la coordination par la SNCB Holding. La SNCB et ses collaborateurs veillent également à promouvoir la coopération entre les trois sociétés du Groupe SNCB et le développement d'un esprit de groupe. En particulier, ils apportent leur pleine coopération aux activités de coordination de la SNCB Holding.

La SNCB participe notamment aux instances de concertation mises en place au sein du Groupe SNCB:

- la réunion des trois CEO;
- le comité de pilotage;
- le comité d'investissements;
- la Task Force Régularité;
- la commission d'accompagnement environnement;
- les réunions de coordination présidées par les directeurs des districts dépendant de la SNCB Holding.

Sans préjudice de la responsabilité de chaque société quant à la communication de ses activités spécifiques, comme stipulé dans la Loi sur la Sécurité d'exploitation et ses arrêtés d'exécution et dans l'arrêté royal du 16 février 2006 relatif aux plans d'urgence et d'intervention, les trois sociétés du Groupe SNCB concluront dans les trois mois suivant la signature du présent contrat un protocole concernant la communication de crise et le soumettront via la DGTT à l'approbation des Ministres de la Mobilité et des Entreprises publiques; à défaut, l'Etat prendra une initiative de réglementation.

Art. 99. Relations intragroupe

Afin de garantir une utilisation optimale des moyens mis à la disposition des trois sociétés du Groupe SNCB, la SNCB fait en priorité appel aux services de la SNCB Holding - et vice versa - sur la base d'accords transparents.

Pour autant que les règles européennes en la matière soient respectées, le maintien dans le périmètre d'action du groupe SNCB des activités ferroviaires proprement dites (ex, l'entretien du matériel roulant et de l'infrastructure, la conduite et l'accompagnement des trains) mais également des activités d'appui logistique (ex, la gestion administrative du personnel, les achats et la gestion des stocks, la gestion des bâtiments) est garanti. Le personnel de la SNCB participe également au maximum à la réalisation des travaux d'investissements.

La SNCB Holding s'engage à fournir à la SNCB des prestations et des services de haute qualité. Ces prestations et services seront décrits dans des SLA et seront fournis moyennant le paiement d'une redevance motivée par la réalisation des objectifs de qualité fixés. Pour les SLA ayant un impact sur la ponctualité et la croissance, cette motivation consistera en une différence de prix comprise entre 5 % au delà et 5 % en deçà du tarif de base. Ils devront être signés dans les six mois suivant la signature du présent contrat.

Art. 100. Comité d'orientation

En exécution de la Loi sur les Entreprises publiques, la SNCB prévoit des règles plus précises concernant l'organisation et le fonctionnement du Comité d'orientation créé auprès de la SNCB. Ces règles portent notamment sur la nomination des représentants des sociétés régionales de transport.

Le Comité d'orientation donnera de sa propre initiative ou sur demande du CA un avis concernant toute mesure susceptible d'influencer la collaboration avec les sociétés régionales de transport. Si le CA souhaite déroger à l'avis du comité, il est tenu de motiver son point de vue.

Art. 101. Augmentation de capital de la SNCB

En ce qui concerne l'augmentation de capital initialement prévue pour le 30 avril 2008, la SNCB Holding et la SNCB exécuteront la convention cadre du 1^{er} juin 2005 relative à la contribution au fonds de roulement de la SNCB en procédant à une augmentation de capital dans le respect des règles légales et européennes en la matière.

Art. 102. Human Resources

Les obligations réciproques de la SNCB et de chacune des deux autres sociétés SNCB Holding et Infrabel sont définies dans les conventions relatives à la mise à disposition de personnel par la SNCB Holding à Infrabel et à la SNCB.

En sa qualité d'unique employeur de l'ensemble du personnel du Groupe SNCB, quelle que soit son affectation et son statut, et de garant de l'unicité du statut du personnel et du dialogue social, la SNCB Holding veille à l'uniformité des règles de gestion du personnel au sein des trois sociétés anonymes de droit public. La SNCB disposera à cet égard d'une marge de manoeuvre et l'utilisera au maximum afin d'élaborer un management moderne pour ses cadres.

Dans le domaine de la formation du personnel, la SNCB Holding met tout en oeuvre pour garantir que la formation de base adéquate, ainsi que la formation continue, soit assurée dans les trois sociétés du Groupe SNCB.

Sur le plan de la diversité, la SNCB collaborera avec détermination à la réalisation des objectifs de diversité repris dans le contrat de gestion de la SNCB Holding; elle participe à l'élaboration et à l'évaluation annuelle du plan de diversité établi par la SNCB Holding.