



Rapport annuel global des obligations de service public en exécution de l'article 7 du règlement 1370/2007

Année 2022

Sommaire

1. Contexte	4
2. Base légale	4
3. Missions de service public de la SNCB	5
4. Exécution des missions de service public - réalisations de l'année de fonctionnement 2022	6
4.1. L'offre de trains	6
4.2. Les tarifs.....	6
4.3. L'acquisition, la construction, l'entretien et la gestion des gares et de leurs dépendances	7
4.4. La qualité du service	7
4.5. Veiller à la sécurité et au sentiment de sécurité.....	8
4.6. Sécurité d'exploitation	9
4.7. Rapports remis (obligations en vertu du contrat de gestion)	9
4.8. Subventions SNCB de l'Etat fédéral – année de fonctionnement 2022.....	9
4.9. Exécution des investissements.....	10

Annexes :

1. SNCB - Rapport annuel 2022
2. SNCB - Rapport "Chiffres clés et réalisations" 2022
3. SNCB - Rapport 2022 sur la qualité du service (*publié conformément au Règlement européen du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires*)

Sources :

- La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- Le règlement européen n°1370/2007 du 23 octobre 2007 relatif au transport public de personnes par rail et par route
- Le Règlement européen n°1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires
- Le Contrat de gestion 2008-2012 entre l'État belge et la SNCB, (y compris 4 avenants à ce contrat)
- L'arrêté royal du 21 décembre 2013 fixant les règles provisoires qui valent comme contrat de gestion d'Infrabel et de la Nouvelle SNCB + AR modificatifs



1. Contexte

L'article 7.1. du Règlement 1370/2007 du 23 octobre 2007 relatif au transport public de personnes par rail et par route, dispose ce qui suit :

« Chaque autorité compétente rend public, une fois par an, un rapport global sur les obligations de service public relevant de sa compétence, les opérateurs de service public retenus ainsi que les compensations et les droits exclusifs qui leur sont octroyés en contrepartie. Ce rapport fait la distinction entre les transports par autobus et les transports ferroviaires, il permet le contrôle et l'évaluation de l'efficacité, de la qualité et du financement du réseau de transport public et donne, le cas échéant, des informations sur la nature et l'ampleur de tous les droits exclusifs accordés. »

Le présent rapport doit être vu comme le rapport global annuel des obligations de service public qui relèvent du Ministre de la Mobilité et qui se rapporte exclusivement au transport de personnes par chemin de fer. Les obligations concernant le transport de voyageurs par un autre moyen de transport (bus, métro, tram, ...) relèvent de la compétence des régions.

En Belgique, la Société nationale des Chemins de fer belges (SNCB), est la société anonyme qui exploite les services de train pour le compte de l'État. En outre, la SNCB est, pour l'instant, l'unique société qui propose du transport intérieur de personnes par train en Belgique.

Au chapitre 2 du présent rapport, nous nous attarderons sur les bases légales relatives aux missions de service public de la SNCB. Le chapitre 3 offre une vue d'ensemble des missions de service public qui sont confiées à la SNCB par la loi du 21 mars 1991. Enfin, le chapitre 4 donne un aperçu des réalisations de ces missions pour l'année de fonctionnement 2022. Pour une description détaillée, nous vous redirigeons vers les annexes jointes au présent rapport (rapport annuel 2022, rapport sur la qualité du service) et vers le site internet de la SNCB (www.belgiantrain.be).

2. Base légale

Le contrat de service public pour le transport de voyageurs par chemin de fer est attribué en Belgique à un opérateur unique, la SNCB, conformément à l'article 5, §6 du Règlement 1370/2007. Le contrat de gestion, qui a été conclu en 2008 entre la SNCB et les autorités belges pour la période 2008-2012, était encore en cours en 2022. Un nouveau contrat de service public est entré en vigueur le premier janvier 2023.

Le contrat de gestion 2008-2012 a été prolongé via la mise en œuvre des règles dites « provisoires » jusqu'en décembre 2022, date à laquelle le nouveau contrat de service public entre l'Etat et la SNCB a été signé pour 10 ans.

La base légale en 2022 était le contrat de gestion 2008-2012 et ses modifications successives. Ces documents sont publics et consultables sur le site internet suivant :

- http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1991032130&table_name=loi
(version consolidée de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques)

Les documents de référence sont les suivants :

- **Loi du 21 mars 1991** portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (base légale) ;



- **Contrat de gestion 2008-2012** entre l'État et la SNCB (arrêté royal du 29 juin 2008, publié au Moniteur belge du 3 juillet 2008) ;
- **Premier avenant** au contrat de gestion 2008-2012 entre l'État et la SNCB (arrêté royal du 21 août 2009, publié au Moniteur belge du 29 septembre 2009) ;
- **Deuxième avenant** au contrat de gestion 2008-2012 entre l'État et la SNCB (arrêté royal du 26 octobre 2010, publié au Moniteur belge du 18 novembre 2010) ;
- **Troisième avenant** au contrat de gestion 2008-2012 entre l'État et la SNCB (arrêté royal du 10 janvier 2013, publié au Moniteur belge du 21 janvier 2013) ;
- **Quatrième avenant** au contrat de gestion 2008-2012 entre l'État et la SNCB (arrêté royal du 21 décembre 2013, publié au Moniteur belge du 17 janvier 2014) ;
- **Avis de prolongation** du contrat de gestion 2008-2012 entre l'État et la SNCB, publié au Moniteur belge du 14 décembre 2012 ;
- Arrêté royal du **21 décembre 2013** fixant les **règles provisoires** qui valent comme contrat de gestion d'Infrabel et de la Nouvelle SNCB (publié au Moniteur belge du 27 décembre 2013) ;
- Cet arrêté royal a ensuite été modifié à plusieurs reprises par arrêté royal. La version consolidée de cet arrêté royal peut être consultée via le lien suivant : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2013122105&table_name=loi

3. Missions de service public de la SNCB

L'article 156 de la loi du 21 mars 1991 décrit les missions de service public de la SNCB comme suit :

« 1° le **transport intérieur de voyageurs** assuré par les trains du service ordinaire, en ce compris l'accueil et l'information de sa clientèle, 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 1° et jusqu'aux gares situées sur les réseaux voisins définies dans le contrat de gestion ;

3° **l'acquisition, la maintenance, la gestion et le financement de matériel roulant ferroviaire** destiné à l'accomplissement des missions visées aux 1° et 2° ;

4° les prestations que l'entreprise ferroviaire est tenue de fournir pour les **besoins de la Nation** ;

5° **l'acquisition, la conception, la construction, le renouvellement, l'entretien et la gestion des gares ferroviaires**, des points d'arrêt non gardés et de leurs dépendances ;

6° la **conservation du patrimoine historique** relatif à l'exploitation ferroviaire ;

7° les **activités de sécurité** dans les gares, dans les points d'arrêt non gardés, dans les trains, sur les voies, en ce compris les faisceaux voyageurs et marchandises, dans les autres espaces du domaine ferroviaire accessibles au public et dans tous les espaces gérés par la SNCB ;

8° les **activités de gardiennage** des installations dont elle est propriétaire ou desquelles elle assure la gestion ;

9° les autres missions de service public dont elle est chargée par ou en vertu de la loi. »

4. Exécution des missions de service public - réalisations de l'année de fonctionnement 2022

La manière dont la SNCB a rempli ses missions en 2022 est reprise dans les grandes lignes ci-dessous. Pour une description détaillée, veuillez-vous référer aux annexes jointes au présent rapport et au site internet de la SNCB.

4.1. L'offre de trains

Après des années 2020 et 2021 marquées par la crise de Covid en Belgique, la SNCB a, selon ses propres mots, transporté 227.4 millions de voyageurs en 2022, soit une augmentation de 32,3% par rapport à 2021.

A partir du dimanche 13 décembre 2020 un nouveau plan de transport 12/2020-12/2023 est entré en vigueur, avec une augmentation globale de l'offre de 4,7 % d'ici à 2023, ce qui représente 3,77 millions de trains-kilomètres supplémentaires par rapport au plan de transport précédent. A partir de cette date, la SNCB a commencé une première phase de mise en œuvre de projets visant à élargir l'offre.

Au début de l'année 2022, la SNCB a toutefois décidé de supprimer temporairement une partie de l'offre de trains en conséquence de l'augmentation des cas d'infections au Covid-19. La SNCB, tout comme d'autres secteurs économiques, était en effet confrontée à des cas de maladie et/ou de quarantaine parmi son personnel.

Ces adaptations, provisoires et forcées, de l'offre de trains existante n'ont pas entravé la poursuite de l'augmentation structurelle de l'offre à partir du 12 décembre 2021 dans le cadre du Plan de transport 2020-2023. A partir de cette date, l'offre structurelle de trains a augmenté à nouveau avec le début d'une deuxième phase de mise en œuvre des projets. Toutefois, en raison des conditions financières et opérationnelles selon ses dires, la SNCB a décidé de reporter la dernière phase du plan de transport 2020-2023 qui aurait dû entrer en vigueur le 11 décembre 2022.

4.2. Les tarifs

La SNCB adapte ses tarifs chaque année, traditionnellement au 1^{er} février. Les dispositions relatives à l'adaptation tarifaire en 2022 ont été fixées dans le contrat de gestion conclu entre l'État et la SNCB en 2008.

Au 1^{er} février 2022, les abonnements 'domicile-travail' (cela concerne les abonnements Trajet) et les abonnements scolaires de la SNCB ont vu leurs prix augmenter de 2,14 %. Les autres produits (billets, pass, carte Campus, etc.) ont vu leurs prix augmenter en moyenne de 1,14 %. Cette augmentation découle de la réalisation des objectifs de ponctualité (92,79 % réalisé pour un objectif de 85,52 %) et de l'évolution de l'indice santé (+1,14%).

4.3. L'acquisition, la construction, l'entretien et la gestion des gares et de leurs dépendances

En 2022, aussi, des investissements ont été faits dans les gares et leurs dépendances : 187 millions d'euros, dont 91,7 millions ont été affectés aux quais et aux accès en gare ou points d'arrêts non gardés, 45,2 millions aux gares, 43,0 millions aux parkings, 0,3 million pour des mesures de sécurité, 0,4 millions aux concessions, 1,6 million à l'infrastructure d'accueil global (y compris les distributeurs de billets, l'infrastructure des locomotives) et 4,8 millions aux abords des gares.

4.4. La qualité du service

Depuis 2014, la SNCB mesure de manière continue l'expérience subjective des voyageurs ferroviaires. Les résultats doivent permettre à la SNCB de dresser la liste des points forts et des points faibles en termes de service.

Les résultats pour l'année 2022 sont repris dans le tableau ci-dessous. Un client satisfait est un client qui donne un score d'au moins 7 sur 10. Un client insatisfait donne un score de 0 à 4.

En 2022, le sondage sur la satisfaction a concerné 5 984 clients. Le taux de satisfaction a fortement diminué en 2022 par rapport à l'année 2021, pour tous les critères mesurés, en particulier en ce qui concerne la ponctualité, l'offre, la propreté et le confort dans les trains. Les résultats doivent toutefois être interprétés avec la prudence nécessaire en raison de la pandémie de Covid-19 qui a affecté une partie de l'année 2021.

	2022 (%)	2021	Evolution satisfaction
Satisfaction générale	68,9	77,0	- 8,1 pts
Personnel à bord des trains	87,1	87,0	+ 0,1pts
Achat du titre de transport	87,4	88,6	-1,2 pts
Personnel (et services) dans les gares	82,9	84,0	-1,1 pts
Confort dans les trains	76,4	82,5	- 6,1 pts
Information dans les gares	79,8	84,0	- 4,2 pts
Services et outils d'information	72,2	76,9	- 4,7 pts
Propreté des gares et des parkings	68,3	72,7	- 4,4 pts
Propreté des trains	65,5	71,9	- 6,4 pts
Information dans les trains	74,0	79,3	- 5,3 pts
Infrastructure d'accueil dans les gares et parkings	65,1	69,2	- 4,1 pts
Offre de trains	61,1	67,5	- 6,4 pts
Prix du trajet de train	50,3	50,0	+ 0,3 pts
Ponctualité des trains	56,1	66,5	- 10,4 pts



4.5. Veiller à la sécurité et au sentiment de sécurité

Comme le prévoit le contrat de gestion entre l'État belge et la SNCB, le service Corporate Security Service (CSS) est chargé des missions de sécurité et de surveillance sur le domaine ferroviaire. Le CSS évalue annuellement l'effectivité des actions entreprises dans le cadre de sa stratégie. Cela permet à l'organisation d'évaluer ses activités par rapport au cadre dans lequel elle doit travailler et de les ajuster si nécessaire. La sécurité est la priorité numéro un du CSS. Les gares et les trains doivent être un lieu sûr pour tous ceux qui s'y rendent.

L'objectif pour l'avenir est d'augmenter la sécurité sociétale et le sentiment de sécurité par le déploiement dynamique des personnes et des ressources sur le terrain, par l'accompagnement et le développement personnel, ainsi que par la coopération avec les partenaires internes et externes. Afin de pouvoir réaliser cela, le CSS a développé en 2021, et ancré en 2022, une structure organisationnelle adaptée qui se concentre sur le soutien, le développement et la satisfaction des employés.

Le nombre de collaborateurs chargés de la sûreté et de la sécurité des voyageurs et du personnel est de 598 en 2022.

Le CSS dispose d'une salle de contrôle centrale, le Security Operations Center (SOC), et de trois salles de contrôle régionales : Antwerpen Control Room (ACR), Brussels Control Room (BCR) et Liège Control Room (LCR).

La console du SOC continue d'être améliorée afin de répondre au mieux aux besoins de terrain en matière de disponibilité des solutions, de l'intégration de nouveaux outils de communication comme la fonction Whatsapp, de l'augmentation de la capacité active des opérateurs, de l'amélioration de la rapidité des interventions sur les incidents...

En 2022, le SOC a reçu 100.985 appels, ce qui représente une très légère augmentation de 1,8 % du nombre d'appels par rapport à 2021. Ces appels ont principalement donné lieu à une intervention des agents Securail (61,7 %).

Outre les agents Securail, la SNCB s'appuie également sur un important dispositif technologique. En 2022, Le nombre de caméras sur le domaine ferroviaire a augmenté en 2022 (+ 4,3 %), ce qui porte leur nombre total à 10.192 unités. 7.546 demandes émanant des services de police (+ 15,9 % par rapport à 2021) ont été enregistrées.

Outre la sécurité objective, le CSS travaille également sur le sentiment de sécurité des clients et du personnel par le biais d'un déploiement visible du personnel de sécurité et de patrouilles préventives et dissuasives, en coopération ou non avec la police. Les notifications faisant état d'un sentiment d'insécurité de la part du personnel ont fait l'objet d'un suivi lors des consultations locales sur la sécurité. Le niveau du sentiment de sécurité est obtenu via le baromètre qualité de la SNCB. Le sentiment de sécurité à bord des trains est particulièrement élevé (94 % en 2022) mais il est légèrement plus faible dans les parkings (88,4 % en 2022). Ce pourcentage est de 90 % dans les gares.

Les vols de câbles ont diminué en 2022, (-51,1%) en comparaison avec 2021.



4.6. Sécurité d'exploitation

Le système TBL1+ est un système de sécurité ferroviaire provoquant un arrêt d'urgence lors d'un dépassement de signal rouge ainsi que dans le cas où le train dépasse une vitesse supérieure à 40 kilomètres par heure à une distance de moins de 300 mètres avant un signal rouge. Depuis fin 2013, tout le matériel roulant utilisé par la SNCB pour le service public est équipé de ce système TBL1+, conformément à l'objectif fixé en 2006.

Par ailleurs, fin 2022, 80,5% du matériel roulant était équipé du système ETCS, pour 69% à la fin 2021. D'ici fin 2023, tous les trains destinés au transport intérieur de voyageurs seront équipés d'une version du système ETCS, avec le but d'avoir fin 2025 toute la flotte mise à jour avec la dernière version.

4.7. Rapports remis (obligations en vertu du contrat de gestion)

Le SPF Mobilité et Transports et, plus précisément, la direction Contrats de service public ferroviaire au sein de la Direction générale Politique de Mobilité durable et ferroviaire est chargée de surveiller et de suivre l'exécution par la SNCB de son contrat de gestion. A cette fin, elle veille à ce que la SNCB établisse et remette les documents requis en vue de respecter les objectifs contenus dans ce contrat. Elle analyse ces documents et, le cas échéant, fournit un avis au ministre compétent.

Au cours de l'été 2015, le SPF Mobilité et Transports a passé des accords clairs avec la SNCB quant à la diminution des activités de rapportage. Cette diminution des activités de rapportage est la conséquence directe d'accords pris antérieurement au niveau stratégique pour, d'une part, viser une simplification administrative et une augmentation de la qualité et, d'autre part, répondre à la demande explicite faite par la SNCB de réduire en quantité ces rapportages.

Cette méthode de travail a également été prolongée début 2022 pour les rapports et autres documents liés à l'année de fonctionnement 2022.

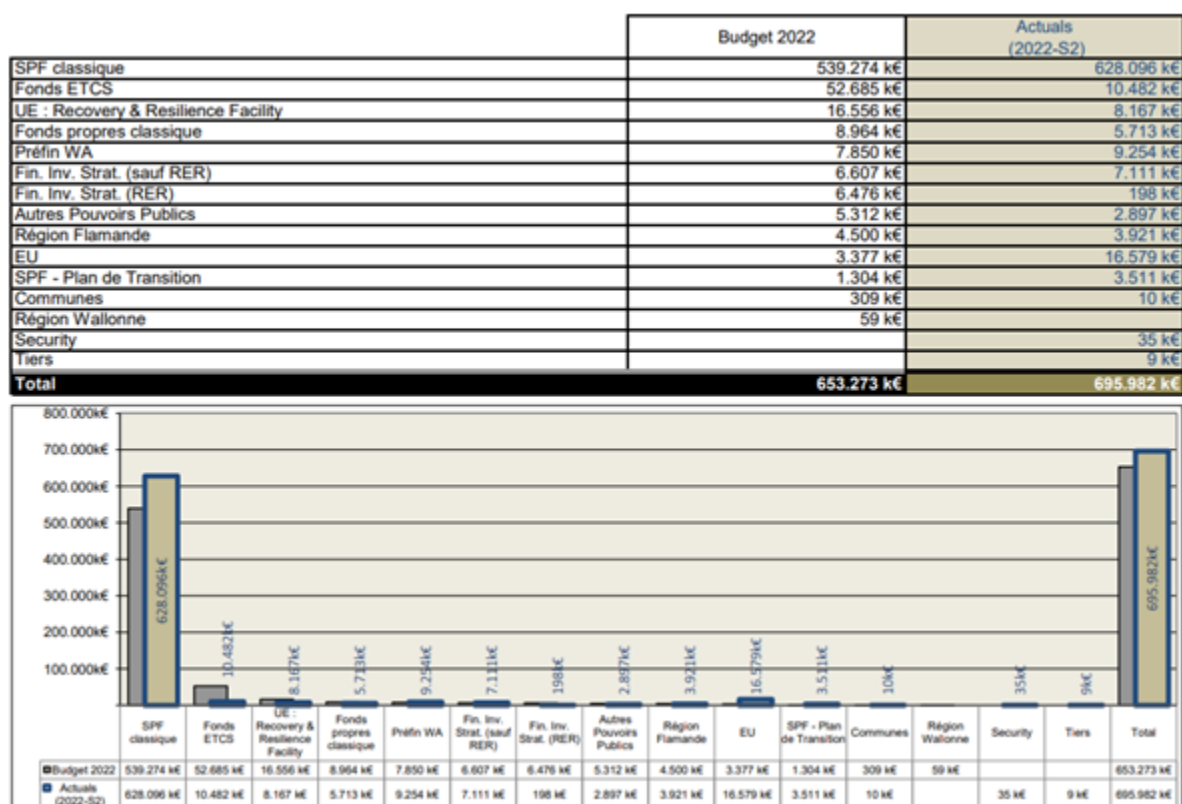
4.8. Subventions SNCB de l'Etat fédéral – année de fonctionnement 2022

Pour 2022, la SNCB a reçu une subvention de l'Etat pour un montant total de 1.847,2 millions €. Ce montant est réparti comme suit :

- Subvention d'exploitation :
 - ⇒ **1.193,5 millions €**
- Subvention d'investissements (y compris RRF) :
 - ⇒ **611,77 millions €**
- Subvention de missions spéciales (emprunts, intérêts et capital) :
 - ⇒ **41,93 millions €**

4.9. Exécution des investissements

Ci-dessous figure le tableau reprenant en parallèle les dépenses effectuées par la SNCB au cours de l'année de fonctionnement 2022 pour la réalisation des projets d'investissement et le budget tel qu'il avait été évalué fin 2021 par le programme d'investissement. Ce relevé est scindé en sources de financement.



Au total, la SNCB a dépensé 695,98 millions d'euros pour réaliser ses projets : gares, matériel roulant, ateliers, parkings, informatique, ETCS, RER, moyens de production, ...



La répartition des coûts par rubrique est également reprise ci-dessous (en k€).

Rubrique	Budget 2022	Dépenses 2022
Matériel roulant	274.702	317.291
Infrastructures d'accueil	164.964	186.913
Moyens de production	212.868	159.063
Divers	739	32.718
TOTAL général	653.273	695.982

