FOD MOBILITEIT EN VERVOER
SPF MOBILITÉ ET TRANSPORTS

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

Année 2023

FOD MOBILITEIT EN VERVOER
SPF MOBILITÉ ET TRANSPORTS

Sommaire

1. Contexte 4
2. Base légale 4
3. Missions de service public de la SNCB 5
4. Indicateurs de prestation 5
5. Exécution des missions de service public - réalisations de l'année de fonctionnement 2023 8
   5.1. L'offre de trains 8
   5.2. Les tarifs 8
   5.3. L'acquisition, la construction, l'entretien et la gestion des gares et de leurs dépendances 9
   5.4. La qualité du service 9
   5.5. Veiller à la sécurité et au sentiment de sécurité 10
   5.6. Sécurité d'exploitation 11
   5.7. Subventions SNCB de l'Etat fédéral – année de fonctionnement 2023 11
   5.8. Exécution des investissements 12

Annexes :

1. SNCB - Rapport d'activités et de durabilité 2023
2. SNCB - Rapport annuel 2023
3. SPF Mobilité et Transport – Rapport Dialogues de performance 2024 - Résultats SNCB et Infrabel 2023

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°2021/782 du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte)
- Le Contrat de service public entre l'État belge et la SNCB

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 rapportent 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. Le chapitre 4 présente un récapitulatif des indicateurs critiques de prestations de la SNCB tels que définis dans le Contrat de Service public conclu entre l'Etat belge et la SNCB et entré en vigueur au 1er janvier 2023. Enfin, le chapitre 5 donne un aperçu des réalisations de ces missions pour l'année de fonctionnement 2023. Pour une description détaillée, nous vous redirigeons vers les annexes jointes au présent rapport (rapport "dialogues de performance 2024 - résultats SNCB et Infrabel 2023", rapport annuel 2023 de la SNCB, rapport d'activités et de durabilité 2023 de la SNCB) 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 service public a été conclu en 2022 entre la SNCB et les autorités belges pour la période 2023-2032. Il est entré en vigueur au 1er janvier 2023.

Outre le contrat de service public, la base légale est complétée par les documents de référence suivants, qui 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 service public 2023-2032** entre l'État et la SNCB (arrêté royal du 26 décembre 2022, publié au Moniteur belge du 10 janvier 2023).

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. »*

Ces missions sont encore précisées dans le cadre du contrat de service public aux articles 2 à 13 (transport intérieur de voyageurs), 15 ("Offre de service transfrontalier de la mission de service public"), 16 à 23 ("Acquisition, maintenance et gestion du matériel roulant"), 47 à 50 ("Gares et accueil des voyageurs"), 90 à 93 ("Autres missions de service public").

4. Indicateurs de prestation

Tout comme le contrat de performance d'Infrabel, le contrat de service public de la SNCB comporte un chapitre consacré au processus de suivi et d'amélioration continue des performances, respectivement d'Infrabel et de la SNCB. Ce processus est un engagement entre la SNCB, le ministre de la Mobilité et le SPF MT d'une part et entre Infrabel, le ministre de la mobilité et le SPF MT d'autre part.

Le suivi de la performance est exercé à l'aide de différents types d'instruments selon la nature des objectifs visés. Les instruments de suivi sont les suivants :

- les mesures chiffrées (indicateurs), qui permettent de mesurer la réalisation des prestations et la qualité des services prestés. Les indicateurs sont de deux types :

  (i) les indicateurs de performance, qui mesurent la performance par rapport aux engagements chiffrés repris dans les contrats ;

  (ii) les indicateurs d'information, qui ne font pas l'objet d'un engagement chiffré dans les contrats;

- les rapports, qui permettent une synthèse textuelle de la réalisation des prestations et de la qualité du service;
- des plans de remédiation.

Pour les indicateurs de performance, le contrat fixe des objectifs à atteindre par la SNCB. Il existe des valeurs cibles / des objectifs à l'horizon 2027 et à l'horizon 2032, ainsi que des valeurs de progression intermédiaires pour les années 2023 à 2027. Il existe également des seuils inférieurs et supérieurs pour chacun des indicateurs. Si la SNCB obtient des résultats meilleurs que prévus, elle peut recevoir un bonus ; si elle obtient des résultats inférieurs à une valeur prédéfinie, il y a un malus et un plan de remédiation doit être élaboré pour y remédier.

Une fois par an, le SPF MT organise un dialogue de performance. Il a lieu au plus tard le 30 juin de l'année qui suit l'année à laquelle se rapporte l'analyse des indicateurs/rapports. L'objectif principal du dialogue de performance est d'évaluer si les résultats prévus pour les indicateurs de performance ont été atteints et si les autres obligations contractuelles ont été respectées. À cet effet, le SPF MT reçoit un rapport sur l'évolution des indicateurs de performance au plus tard 20 jours calendrier avant le dialogue de performance.

Le dialogue de performance est scindé en trois volets :

- un volet couvrant uniquement la SNCB pour ce qui concerne les indicateurs/rapports de la SNCB ;
- un volet couvrant uniquement Infrabel pour ce qui concerne les indicateurs/rapports d'Infrabel ;
- un volet commun (c'est-à-dire en présence de la SNCB et d'Infrabel) pour ce qui concerne les indicateurs/rapports communs (ponctualité, accessibilité).

Au cours du dialogue de performance, les interlocuteurs conviennent des indicateurs pour lesquels il est nécessaire d'établir un plan de remédiation. Ce plan de remédiation vise à redresser le niveau d'une performance donnée (qui restait/reste en deçà des attentes).

Le dialogue de performance afférent aux résultats de l'année 2023 a eu lieu le mercredi 12 juin 2024. Le rapport public issu de ce dialogue est disponible sur le site du SPF MT :

https://mobilit.belgium.be/sites/default/files/documents/publications/2024/20240924_Rapport%20dialogues%20de%20performance%202024%20%E2%80%93%20r%C3%A9sultats%20SNCB%20et%20Infrabel%202023_2.pdf

Le bonus/malus pour la SNCB est calculé dans le tableau ci-dessous. Une couleur rouge signifie un malus à payer par la SNCB et une couleur vert foncé signifie un bonus à recevoir par la SNCB. Une couleur orange signifie que la valeur de l'IP se situe entre la valeur de progression et le seuil inférieur. Le vert clair signifie que la valeur de l'IP se situe entre la valeur de progression et le seuil supérieur.

	Valeur cible/de progression 2023	Seuil inférieur	Seuil supérieur	Résultat 2023
IP1. Satisfaction client (#)	7,27	6,91	7,63	7,17
IP2. Suppression totale de trains à charge de la SNCB (%)	0,55	0,58	0,52	0,59
IP3. Passagers.km (# millions)	10.699,3	10.164,3	11.234,3	10.441,1
IP4. Correspondances : planifiées (#) et réalisées (%)	planifiées : 1.940	planifiées : 1.901	planifiées : 1.979	planifiées : 1.941
	réalisées : 87,7 %	réalisées : 85,9 %	réalisées : 89,5 %	réalisées : 85,9
IP5. Ponctualité du trafic intérieur de voyageurs SNCB (%) – *commun avec Infrabel*	90	89,1	90,9	87,5
IP6. Minutes de retard à charge de la SNCB (#)	562.001	533.901	590.101	724.747
IP7. Information voyageur en situation perturbée (%)	80,1	75,1	85,1	85,5
IP8. Taux d'indisponibilité du matériel roulant pour la planification de l'offre de service de référence (%)	22,5	24,1	20,9	24
IP9. Gares accessibles en autonomie (#) - *commun avec Infrabel*	103	101	104	103
IP10. Places de parking	Vélo : 124.500	Vélo : 118.275	Vélo : 130.725	Vélo : 126.777
	Voiture : 75.050	Voiture : 71.298	Voiture : 78.803	Voiture : 75.436
IP11. Énergie de traction (Wh/tonne.km)	38,28	38,34	38,01	37,8
IP12. CO2 footprint (tk, trains-km constants)	248.000	260.000	235.000	251.260

Le tableau montre qu'il y a 3 IP qui entraînent un malus et 2 IP qui conduisent à un bonus. Le bonus ou malus maximum s'élève à 5 millions d'euros. En d'autres termes, chaque IP contribue à hauteur de €416.666,7 maximum à un éventuel bonus ou malus. Comme il y a 3 IP entraînant un malus et 2 IP entraînant un bonus, le malus total s'élève à 3 fois €416.666,7, soit €1.250.000 au total. Le bonus s'élève à 2 fois €416.666,7, soit €833.333,4 au total. Le bonus/malus total est donc égal au bonus total diminué du malus total, c'est-à-dire €833.333,4 moins €1.250.000, soit -€416.666,7. Cela signifie que la SNCB doit payer un malus de €416.666,7.

5. Exécution des missions de service public - réalisations de l'année de fonctionnement 2023

La manière dont la SNCB a rempli ses missions en 2023 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.

5.1. L'offre de trains

La SNCB a, selon ses propres mots, transporté 244,6 millions de voyageurs en 2023 (contre 227.4 millions de voyageurs en 2022), soit une augmentation de près de 7,6% par rapport à 2022.

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. Les deux premières phases de projets ont été mises en œuvre en décembre 2020 et décembre 2021, résultant en l'augmentation de l'offre de trains.

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. Finalement le plan de transport 12/2020- 12/2023 a résulté en une augmentation de l'offre de 2,8% au lieu de 4,7%.

5.2. Les tarifs

Les dispositions relatives à l'adaptation tarifaire en 2023 ont été fixées dans le contrat de service public 2023-2032 conclu entre l'État et la SNCB. En application de l'article 24.3 de ce contrat, « *les adaptations tarifaires (pour les titres de transport à tarif régulé et non-régulé) de février 2023, respectent la même procédure et les règles et obligations appliquées pour l'adaptation tarifaire de février 2022* ».

Au 1er février 2023, les abonnements 'domicile-travail' (cela concerne les abonnements Trajet) et les abonnements scolaires de la SNCB ont vu leurs prix augmenter de 9,73% %. Les autres produits (billets, pass, carte Campus, etc.) ont vu leurs prix augmenter en moyenne de 8,73% %. Cette augmentation découle de la réalisation des objectifs de ponctualité (90,30% réalisé pour un objectif de 85,63 %) et de l'évolution de l'indice santé (+8,73%).

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

En 2023, aussi, des investissements ont été faits dans les gares et leurs dépendances : 175 millions d'euros.

5.4. 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.

Depuis l'entrée en vigueur du contrat de service public, la satisfaction client est calculée sur la base du score moyen obtenu pour les 12 dimensions du baromètre qualité sur les 14 dimensions de l'enquête de satisfaction. Ces dimensions sont :

- Information dans le train
- Information dans la gare de départ
- Services/outils d'information de la SNCB
- Personnel SNCB et service dans la gare
- Personnel SNCB à bord des trains
- Propreté des trains
- Propreté de la gare et du parking
- Achat du titre de transport
- Infrastructure d'accueil dans les gares et parkings
- Confort des trains
- Offre train
- Prix du trajet

La qualité du service est un IP qui est communiqué tous les trois mois au SPF MT.

En 2023, la SNCB a reçu 5000 formulaires complétés en ligne (soit environ 417 par mois). La satisfaction client a encore reculé en 2023 (6,75) par rapport à 2022 (6,98). La qualité du service, qui est composée de 12 des 14 éléments de la satisfaction client, a suivi la même trajectoire, passant de 7,26 à 7,17. Cela s'explique surtout par la baisse de la satisfaction client au cours des deux premiers trimestres de 2023 par rapport à l'année 2022. La valeur pour 2023 se situe entre le seuil inférieur et le seuil supérieur, si bien que cet IP ne donne pas droit à un bonus, mais n'entraîne pas non plus de malus.

Les résultats pour l'année 2023 sont repris dans le tableau ci-dessous.

	2022 (score sur 10)	2023 (score sur 10)	Evolution satisfaction
Satisfaction générale	**6,98**	**6,75**	**- 0,23**
Qualité du service (IP PSO)	**7,26**	**7,17**	**- 0,09**
Personnel à bord des trains	8,04	8,09	+ 0,05
Achat du titre de transport	8,28	8,22	- 0,06
Personnel (et services) dans les gares	7,73	7,60	- 0,13
Confort dans les trains	7,35	7,35	=
Information dans les gares	7,63	7,45	- 0,18
Services et outils d'information	7,20	7,12	- 0,08
Propreté des gares et des parkings	6,98	6,88	- 0,10
Propreté des trains	6,89	6,87	- 0,02
Information dans les trains	7,35	7,31	- 0,04
Infrastructure d'accueil dans les gares et parkings	6,86	6,73	- 0,13
Offre de trains	6,63	6,56	- 0,07
Prix du billet de train	6,13	5,79	- 0,34

5.5. Veiller à la sécurité et au sentiment de sécurité

Comme prévu dans le contrat de service public entre l'État belge et la SNCB, le service Corporate Security Service (ci-après CSS) est responsable des missions de sécurité et de surveillance sur le domaine ferroviaire.

Le CSS évalue chaque année l'efficacité des actions entreprises dans le cadre de sa stratégie. Cette évaluation permet à l'organisation de vérifier la conformité de ses activités au cadre dans lequel elle doit opérer et d'ajuster ses actions si nécessaire. La sécurité est la priorité numéro un du CSS. Les gares et les trains doivent être des lieux sûrs pour tous.

L'objectif pour l'avenir est d'augmenter la sécurité sociale et le sentiment de sécurité par une mobilisation dynamique des ressources humaines et matérielles sur le terrain, par le soutien et le développement personnel, ainsi que par la collaboration avec des partenaires internes et externes.

En 2023, le nombre de membres du personnel chargé de la sécurité des voyageurs et des employés, ainsi que de la protection, s'élève à 686. Alors que l'effectif global a constamment diminué depuis 2018, une augmentation de plus de 14 % a été constatée en 2023 grâce à une campagne de recrutement à grande échelle visant à renforcer les effectifs du CSS.

Le CSS dispose d'un centre de contrôle central, le Security Operations Center (SOC), ainsi que de trois centres de contrôle régionaux : Antwerp Control Room (ACR), Brussels Control Room (BCR) et Liège Control Room (LCR).

Le Security Operations Center (SOC) est le point de contact central pour la SNCB, les centres de dispatching et les services d'urgence afin de gérer les incidents sur le réseau ferroviaire et d'apporter une assistance. En 2023, le SOC a reçu 109 485 appels, ce qui représente une augmentation de 9 % par rapport à 2022.

Outre les agents de Securail, la SNCB s'appuie également sur un soutien technologique étendu. En 2023, le nombre de caméras sur le domaine ferroviaire a atteint un total de 11 461 unités (+12 % par rapport à 2022). Cette même année, 8 704 demandes d'images ont été enregistrées de la part des services de police (+15 % par rapport à 2022).

En plus de la sécurité objective, le CSS travaille également sur le sentiment de sécurité de ses clients et de son personnel grâce à une présence visible des agents de sécurité et à des patrouilles préventives et dissuasives, parfois en collaboration avec la police. Les signalements de sentiment d'insécurité par le personnel ont été traités dans le cadre des concertations locales sur la sécurité. Le niveau du sentiment de sécurité est mesuré via le baromètre de qualité de la SNCB. Le sentiment de sécurité dans les trains obtient un score particulièrement élevé (95,5 % en 2023), tandis qu'il est légèrement inférieur sur les parkings (87,8 % en 2023) et dans les gares (89,8 %).

Le nombre de vols de câbles a diminué de 25 % en 2023 par rapport à 2022.

5.6. Sécurité d'exploitation

Fin 2023, 91,7% du matériel roulant était équipé du système ETCS, pour 80,5% à la fin 2022. D'ici fin 2025, tous les trains destinés au transport intérieur de voyageurs seront équipés de la version du système ETCS compatible avec les lignes parcourues.

5.7. Subventions SNCB de l'Etat fédéral – année de fonctionnement 2023

Pour 2023, la SNCB a reçu une subvention de l'État pour un montant total de 1.950,31 millions €. Ce montant est réparti comme suit :

- Subvention d'exploitation :

⇨ ***1.212,47 millions €***

- Subvention d'investissements (y compris RRF) :

⇨ ***695,91 millions €***

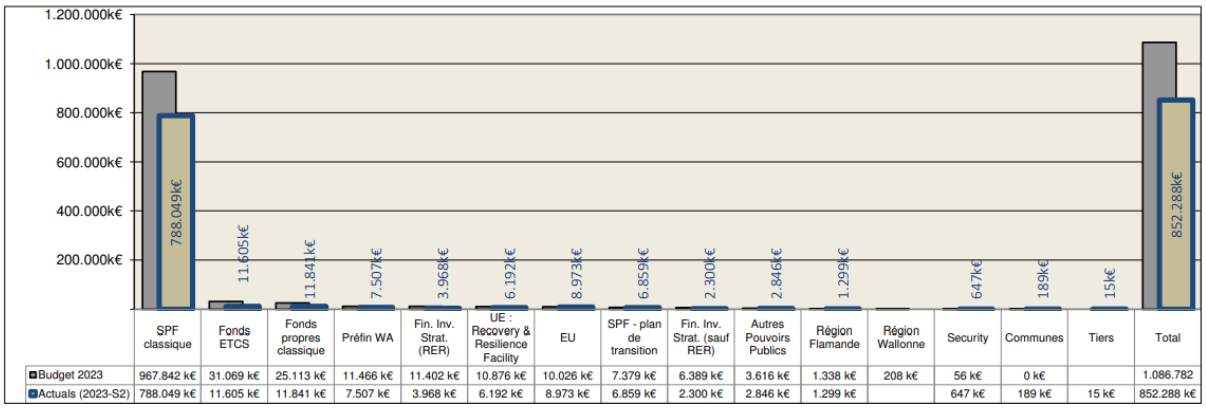
- Subvention de missions spéciales (emprunts, intérêts et capital) :

⇨ ***41,93 millions €***

5.8. Exécution des investissements

Ci-dessous figure le tableau reprenant en parallèle les dépenses effectuées par la SNCB au cours de l'année de fonctionnement 2023 pour la réalisation des projets d'investissement et le budget tel qu'il avait été évalué fin 2022 par le programme d'investissement. Ce relevé est scindé en sources de financement.

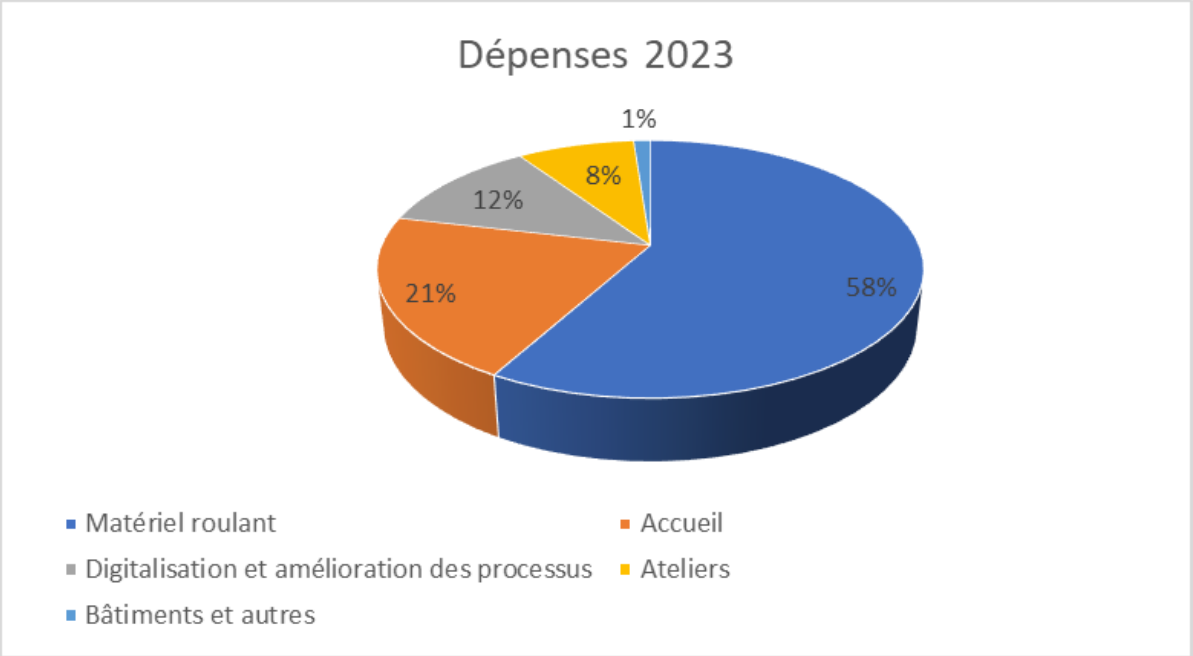
	Budget 2023	Actuals (2023-S2)
SPF classique	967.842 k€	788.049 k€
Fonds ETCS	31.069 k€	11.605 k€
Fonds propres classique	25.113 k€	11.841 k€
Préfin WA	11.466 k€	7.507 k€
Fin. Inv. Strat. (RER)	11.402 k€	3.968 k€
UE : Recovery & Resilience Facility	10.876 k€	6.192 k€
EU	10.026 k€	8.973 k€
SPF - plan de transition	7.379 k€	6.859 k€
Fin. Inv. Strat. (sauf RER)	6.389 k€	2.300 k€
Autres Pouvoirs Publics	3.616 k€	2.846 k€
Région Flamande	1.338 k€	1.299 k€
Région Wallonne	208 k€	
Security	56 k€	647 k€
Communes	0 k€	189 k€
Tiers		15 k€
Total	**1.086.782 k€**	**852.288 k€**



Au total, la SNCB a dépensé 852,29 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 2023**	**Dépenses 2023**
Matériel roulant	599.175	495.080
Accueil	234.165	175.213
Digitalisation et amélioration des processus	136.498	101.338
Ateliers	84.240	70.618
Bâtiments et autres	32.704	10.039
TOTAL général	**1.086.782**	**852.288**


Dépenses 2023
1%
8%
12%
21%
58%
Matériel roulant
Accueil
Digitalisation et amélioration des processus
Ateliers
Bâtiments et autres