

CONTRAT DE GESTION
(CONTRAT DE SERVICE PUBLIC)

2023-2032

(ci-après *le Contrat*)

ENTRE L'ETAT BELGE ET LA SNCB

Entre l'Etat belge, représenté par Monsieur Georges Gilkinet, Ministre de la Mobilité (ci-après *l'Etat* ou *l'État belge*),

et

la Société Nationale des Chemins de Fer Belges, société anonyme de droit public, située Rue de France 56, à 1060 Saint-Gilles, représentée par Madame Sophie Dutordoir et Monsieur Renaud Lorand (ci-après *la SNCB*, et, conjointement avec l'Etat, *les Parties*).

Table des matières

I.	PREAMBULE.....	3
II.	OBJET DU CONTRAT	5
III.	OFFRE DE TRANSPORT	6
1.	Le transport intérieur et transfrontalier	6
2.	Acquisition, maintenance et gestion du matériel roulant	14
3.	Titres de transports et tarifs.....	21
4.	Distribution des titres de transports	26
5.	Indemnisation en cas de retard de train.....	29
IV.	GARES ET ACCEUIL DES VOYAGEURS.....	30
V.	UN VOYAGE FLUIDE DE PORTE A PORTE.....	34
1.	Accessibilité générale	34
2.	Accessibilité autonome pour des personnes à mobilité réduite (PMR)	35
3.	Autres services en gare.....	38
4.	Information aux voyageurs.....	39
5.	Intermodalité	41
6.	Solutions de mobilité de porte à porte	45
VI.	PRÉVENTION ET SÉCURITÉ	47
1.	Les activités de sécurité dans le domaine ferroviaire	47
2.	Les activités de gardiennage des installations	51
VII.	AUTRES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC.....	53
1.	Conservation du patrimoine historique.....	53
2.	Les prestations pour les besoins de la Nation.....	54
3.	Autres obligations de missions de service public par ou en vertu de la loi.....	55
VIII.	PILOTAGE DE LA PERFORMANCE	56
IX.	RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE	62
X.	CONCEPTION, RÉALISATION ET SUIVI DES INVESTISSEMENTS	65
XI.	COMPENSATION ET RÉGIME FINANCIER	68
XII.	CLAUSES GENERALES	83
	LISTE DES ANNEXES :	90

I. PREAMBULE

Vu l'article 14 du Traité sur le Fonctionnement de l'Union européenne (ci-après le TFUE) et le protocole n° 26 sur les services d'intérêt économique général par les Etats membres (ci-après *le Protocole*) ;

Vu le Règlement (CE) n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n° 1191/69 et (CEE) n° 1107/70 du Conseil, modifié par le Règlement 2016/2338 du Parlement européen et du conseil du 14 décembre 2016 modifiant le règlement (CE) n°1370/2007 en ce qui concerne l'ouverture du marché des services nationaux de transport de voyageurs par chemin de fer (ci-après *le Règlement 1370/2007*) ;

Vu la Communication de la Commission européenne sur des lignes directrices interprétatives concernant le règlement (CE) n° 1370/2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route ;

Vu les Règlements n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 et N°2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;

Vu la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après la *Loi du 21 mars 1991*) ;

Vu la Loi du 30 août 2013 portant le Code ferroviaire ;

Vu les objectifs stratégiques fixés dans l'accord de gouvernement du 30 septembre 2020 exposant la politique en matière de transports publics par train et les spécifications au sens de l'article 2bis du Règlement 1370/2007 telles qu'approuvées par le Conseil des Ministres le 2 avril 2021 et publiées sur le site du SPF Mobilité & Transports (ci-après *les Spécifications*) ;

Vu le plan d'entreprise de la SNCB pour la période 2023-2032 qui a été établi par la SNCB (ci-après *le Plan d'Entreprise*) ;

Vu la publication du 26 novembre 2021 comme prévu dans l'article 7.2 du Règlement 1370/2007, par laquelle l'État belge annonce son intention de procéder à une attribution directe de missions de service public pour 10 ans, conformément à l'article 5.6 du Règlement 1370/2007 ;

Considérant :

- Le rôle du train dans la société multimodale, l'ambition de faciliter le passage des voyageurs d'un mode de transport à l'autre pour rendre le train plus attractif et étendre sa zone de pertinence ;
- Les objectifs stratégiques de l'État et les Spécifications en termes de « transfert modal » vers le train ;
- Le constat que dans ce cadre l'État doit intervenir dans le domaine des transports publics de voyageurs par chemin de fer pour garantir la fourniture de services d'intérêt général qui soient notamment plus nombreux, plus sûrs et de meilleure qualité que ceux que le simple jeu de marché aurait permis de fournir ;
- Le rôle que seule la SNCB peut jouer dans ce cadre, étant donné que la SNCB est chargée des missions de service public relatives au transport de voyageurs par chemin de fer, missions qu'un opérateur commercial, s'il considérait son propre intérêt commercial, n'assumerait pas ou n'assumerait pas dans la même mesure ou dans les mêmes conditions sans contrepartie ;

- La Vision Rail 2040 telle qu'approuvée par le Conseil des Ministres le 06 mai 2022 ;
- La répartition dans le Contrat des rôles et responsabilités entre l'État et la SNCB ; et
- Les fonctions du Contrat dans la relation entre l'État et la SNCB, en particulier dans une logique de coopération et d'amélioration continue du système ferroviaire et de l'expérience de ses usagers.

II. OBJET DU CONTRAT

Art.1. Objet

1. Le présent Contrat constitue un contrat de service public au sens du Règlement 1370/2007 et un contrat de gestion au sens de la Loi du 21 mars 1991. La SNCB est désignée par l'Etat belge comme opérateur de service public, par application de l'article 5 (6) du Règlement 1370/ 2007. Le Contrat fixe les droits et les obligations réciproques de la SNCB et de l'Etat belge. La SNCB est chargée d'exploiter les services publics de transport de voyageurs par chemin de fer sur le territoire tel que défini dans le Contrat.
2. Le Contrat remplace, à la date de l'entrée en vigueur du Contrat, l'arrêté royal du 21 décembre 2013 fixant les règles provisoires qui valent comme contrat de gestion d'Infrabel et de la SNCB sauf disposition contraire du Contrat.
3. Conformément au Règlement 1370/2007 et aux Spécifications, le Contrat détermine tous les éléments mentionnés à l'article 4 dudit Règlement, dont en particulier les obligations de service public (aussi dénommées missions de service public ou OSP) et les coûts nécessaires d'exploitation y relatifs mis à charge de la SNCB et les paramètres sur base desquels la compensation doit être calculée.
4. Le Contrat est conclu sur base du Plan d'Entreprise et en fonction des moyens financiers définis dans le Contrat.
5. Le Contrat est un contrat à coût net. Les recettes directes et indirectes perçues dans le cadre des activités entrant dans le champ d'application du Contrat sont acquises à la SNCB sauf disposition contraire et selon les modalités et conditions prévues dans le chapitre relatif aux aspects financiers du Contrat.

III. OFFRE DE TRANSPORT

1. Le transport intérieur et transfrontalier

Art.2. Potentiel de déploiement de l'offre de transport ferroviaire sur le réseau belge

1. A l'entrée en vigueur du Contrat, les Parties estiment que, tenant compte des projections de capacité du réseau à l'horizon 2032 établies par le gestionnaire d'infrastructure, les perspectives d'évolution annuelle de la demande totale de transport de voyageurs pourraient justifier la production d'une offre voyageurs à hauteur de 94,1 millions de trains-kilomètres sur le réseau belge. Les standards d'offre correspondant à ce potentiel de déploiement sont représentés sur cartes par catégorie de services en Annexe 1. Ces perspectives excèdent néanmoins l'objectif contractuel de production visé à l'Art.4.
2. Au plus tard en 2027, le SPF Mobilité & Transports procède à une réévaluation de la demande totale de transport de voyageurs attendue en 2032 sur le réseau belge et à une analyse de la capacité du réseau. Sur cette base, il vérifie l'intérêt d'opérateurs ferroviaires commerciaux à rencontrer une partie de cette demande.
3. En l'absence d'un tel intérêt, le Conseil des Ministres est habilité à adapter la production d'offre visée à l'Art.4 conformément aux conditions de compensation prévues au chapitre XI.
4. La présente disposition s'applique sans préjudice de la mise en œuvre des projets pilotes visés à l'Art.138.

Art.3. Offre de Service de Référence de la mission de service public à l'entrée en vigueur du Contrat

1. A l'entrée en vigueur du Contrat, la SNCB planifie une Offre de Service de Référence de 83,4 millions de trains-kilomètre par an sur le territoire belge. L'Offre de Service de Référence à l'entrée en vigueur du Contrat est précisée à l'Annexe 2. Cette Offre de Service de Référence s'applique aux relations domestiques et aux relations transfrontalières jusqu'à la frontière.
2. L'Offre de Service de Référence du Contrat est constituée de l'Offre de Base et des Services Complémentaires à cette dernière, tels que décrits dans les deux paragraphes suivants.
3. L'offre de base, telle que formalisée dans les Plans de Transport successifs, est structurée autour d'un ensemble de relations, incluant pour chacune d'elles, par catégorie de service : un seuil de fréquence de circulation, un seuil d'amplitude par jour et un schéma de desserte pour un jour-type en semaine classique (hors période de congé scolaire), un samedi et un dimanche.
4. Les services complémentaires à l'offre de base, tels que formalisés dans les Plans de Transport successifs, visent à répondre à des besoins spécifiques et prévisibles de déplacements, c'est-à-dire en fonction de l'affluence en heures de pointe, de destinations touristiques ou dans le cadre d'évènements ponctuels sur base de la demande.
5. Au cours du Contrat, l'Offre de Service de Référence est modifiée en suivant la procédure de modification du Plan de Transport prévue aux Art.7 et Art.8 du Contrat.

Art.4. Objectifs d'accroissement de l'Offre de Service de Référence à mi-parcours et au terme du Contrat

1. La SNCB ambitionne d'attirer davantage de voyageurs au cours du Contrat dans le but de renforcer le rôle du transport ferroviaire dans le transfert modal. L'offre à déployer se traduira par un accroissement des fréquences et des amplitudes de l'Offre de Service de Référence. A long terme, en fonction des extensions des capacités du réseau, l'objectif est de systématiser autant que possible une offre de 4 trains par heure à proximité des grandes villes et sur les axes les plus fréquentés, ainsi que de 2 trains par heure sur le reste du réseau et des liaisons rapides entre grandes villes. .
2. A mi-parcours du Contrat (horaire de service de décembre 2026), l'Offre de Service de Référence planifiée s'élève à 90,1 millions de trains-kilomètres par an sur le territoire belge. Cet objectif peut être adapté conformément aux dispositions précisées à l'Art.7 et à l'Art.8.
3. Au terme du Contrat (horaire de service de décembre 2031), la SNCB planifie une Offre de Service de Référence de 91,6 millions de trains-kilomètres par an sur le territoire belge, modifiable conformément aux dispositions précisées à l'Art.7 et à l'Art.8.
4. L'offre planifiée tend progressivement vers les standards par catégorie de services représentés sur cartes en Annexe 1. Ces standards ne constituent toutefois pas une obligation dans la mesure où ceux-ci correspondent à un objectif de déploiement d'offre de service de 94,1 millions de trains-kilomètres et excèdent l'objectif contractuel.
5. Au terme du Contrat, l'offre envisagée en nombre de trains-kilomètres sur le territoire belge ne peut être inférieure à l'Offre de Service de Référence telle que planifiée à l'entrée en vigueur du Contrat.

Art.5. Catégorie de services de la mission de service public

1. A l'entrée en vigueur du Contrat, la SNCB organise son Offre de Service de Référence dans le cadre d'un Plan de Transport sur la base de cinq catégories de service :
 - Les trains à longue distance entre centres urbains assurant une sélection d'arrêts sur leur trajet dénommés « IC – Inter City » ;
 - Les trains suburbains assurant une desserte omnibus sur les principaux axes autour et dans les villes de Bruxelles, Anvers, Gand, Liège et Charleroi, dénommés « S – Suburbains » ;
 - Les trains omnibus non-suburbains dénommés « L – Locaux » ;
 - Les trains pour un renforcement ponctuel de l'offre de service en raison d'une demande accrue à certains moments de la journée pour laquelle un renforcement de capacité et/ou de fréquence est nécessaire dénommés « P – Pointe » ;
 - Les trains mis en service pour faire face à une affluence temporaire vers des destinations touristiques dénommés « T/EXT – Touristiques/Extra » ou assimilés.
2. Les catégories de service et leur dénomination commerciale peuvent évoluer en cours de Contrat dans le cadre de la confection du Plan de Transport.

Art.6. Contenu du Plan de transport

1. Le projet de Plan de Transport visé à l'Art.7 comprend les éléments suivants :
 - L'horaire de service planifié de l'offre de base pour chacun des horaires de services couverts par le Plan de Transport, en ce compris le schéma de desserte de chacune des relations, la

fréquence et l'amplitude de desserte pour chaque jour type (jour de semaine, samedi et dimanche).

- L'horaire de service planifié des services complémentaires pour chacun des horaires de services couverts par le Plan de Transport, en ce compris le schéma de desserte de chacune des relations et les périodes de circulations.
 - Les modifications de l'offre planifiées en périodes de congés scolaires par rapport à l'offre de semaine hors congés scolaires. En fonction de la fréquentation estimée, la SNCB est habilitée à planifier une offre réduite par rapport à un jour de semaine non scolaire pour autant que la diminution n'excède pas 10% de l'offre d'une journée de semaine scolaire. Selon l'évolution de l'organisation des rythmes scolaires, ces réductions d'offre peuvent varier géographiquement dans la mesure où les calendriers des vacances scolaires divergent.
 - La capacité moyenne planifiée en places assises par relation (jour type de semaine, samedi et dimanche (avec une distinction pointe/hors pointe)).
2. Les éléments de contenu précités sont transmis au SPF Mobilité & Transports dans le cadre du processus d'approbation du Plan de Transport.

Art.7. Processus d'adaptation triennale et d'approbation de l'offre (Plan de Transport)

1. La SNCB adapte son Plan de Transport au minimum deux fois au cours du Contrat.
2. La SNCB élabore le Plan de Transport, en tenant compte des éléments suivants :
 - Les standards d'offre correspondant au potentiel de déploiement de l'offre de transport ferroviaire sur le réseau belge (voir Annexe 1) ;
 - L'évaluation du Plan Transport en cours d'exercice ;
 - Ses prévisions de la demande de transport ferroviaire et l'offre de transport ferroviaire d'autres opérateurs ;
 - L'évolution de la capacité et de la disponibilité de l'infrastructure sur base des informations obtenues auprès du gestionnaire d'Infrastructure ;
 - Les moyens financiers disponibles pour la mise en œuvre du Plan de Transport (exploitation et investissement) ;
 - La complémentarité entre les services ferroviaires et les offres des autres opérateurs de transport public ;
 - Le développement potentiel des nœuds de correspondances en concertation avec les autres transporteurs publics régionaux ;
 - L'évolution des moyens de production (notamment les ressources humaines et matérielles) et l'optimalisation de leur utilisation ;
 - Le plan quinquennal 2020-2025 sur l'offre RER de Bruxelles et ses futures mises à jour ;
 - La Convention RER du 4 avril 2003 entre l'Etat fédéral, la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale visant à mettre en œuvre le programme du réseau express régional de, vers, dans et autour de Bruxelles ;
 - La Comfort Letter du 8 juin 2007 entre l'Etat fédéral, Infrabel et la SNCB concernant le projet Diabolo ;

- L'Accord de coopération du 5 octobre 2018 entre l'Etat fédéral, la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale relatif au financement des infrastructures ferroviaires stratégiques ;
 - La Vision Rail 2040 telle qu'approuvée par le Conseil des Ministres en date du 6 mai 2022.
3. L'année n-2, la SNCB prépare un avant-projet de Plan de Transport et mène les études nécessaires. Elle présente au SPF Mobilité & Transports les principes directeurs de cet avant-projet sous réserve de l'attribution définitive des sillons par le gestionnaire d'infrastructure et sur base des relations, fréquences et amplitudes envisagées, de l'actualisation de la trajectoire financière et d'efficacité productive.
 4. Le SPF Mobilité & Transports dispose d'un délai de 45 jours calendriers pour donner son avis. Passé ce délai, la SNCB est habilitée à poursuivre son processus de consultation tel que décrit ci-après.
 5. L'année n-1, la SNCB consulte officiellement le Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires (ci-après CCVF) sur le projet de Plan de Transport et le gestionnaire d'infrastructure pour l'analyse des sillons, notamment quant à leur robustesse. La SNCB présente en parallèle son projet de Plan de Transport aux opérateurs de transports publics régionaux.
 6. En décembre de l'année n-1, le projet de Plan de Transport est transmis au SPF Mobilité & Transports qui dispose d'un délai de 45 jours calendriers à partir de la date de réception du projet pour donner son avis et le transmettre au Ministre de tutelle accompagné du projet de Plan de Transport pour approbation par le Conseil des Ministres. Cet avis porte sur la conformité du projet de Plan de Transport au Contrat. A défaut d'avis dans le délai mentionné, la SNCB transmet le projet de Plan de Transport au Ministre de tutelle pour validation par le Conseil des Ministres. Les sillons sont commandés auprès du gestionnaire d'infrastructure en avril de l'année n. En décembre de l'année n, la SNCB met en exécution le Plan de Transport selon le phasage validé et en fonction de la capacité octroyée annuellement par le gestionnaire d'infrastructure.
 7. Après l'approbation du Plan de Transport, les Parties complètent l'Annexe 2 du Contrat afin de la mettre en conformité avec le nouveau Plan de Transport.
 8. Si lors de la mise en œuvre d'un nouvel horaire de service, la capacité attribuée par le gestionnaire d'infrastructure ne correspond pas avec la capacité, la qualité et la robustesse demandées par la SNCB sur base des normes définies par l'UIC, les objectifs contractuels relatifs à la production de trains-kilomètres sont réduits à due concurrence, ainsi que la compensation y relative.

Art.8. Adaptation de l'Offre de Service de Référence au cours de la période d'exécution d'un Plan de Transport

1. L'Offre de Service de Référence peut être modifiée par la SNCB en fonction d'éventuels aléas ou besoins/contraintes opérationnels de production.
2. Une modification significative de l'Offre de Service de Référence doit faire l'objet d'une notification préalable au SPF Mobilité & Transports et au Ministre de tutelle en vue de son approbation par le Conseil des ministres.
3. Une modification significative correspond à une réduction de l'offre dépassant 10% du volume de production journalier ou une réduction durant plus de 4 mois consécutifs par rapport au Plan de Transport validé en Conseil des Ministres. Une modification qui ne dépasse pas les critères précités

ne constitue en effet pas une modification significative dans le sens d'une modification de l'équilibre économique du Contrat en faveur de la SNCB et/ou d'un élargissement ou réduction significative de l'Offre de Service de Référence.

4. Après approbation visée au 2^{ème} paragraphe, la révision de l'Offre de Service de Référence s'applique à la date convenue entre les Parties.

5. Les cas spécifiques, identifiés ci-dessous, dérogent aux paragraphes 2 et 3 du présent article :

a) Révision pour cause de force majeure ;

La SNCB est autorisée à limiter son offre sans préavis en cas de pandémie, événements météorologiques exceptionnels, disponibilité insuffisante de l'approvisionnement électrique, menaces terroristes, accidents ferroviaires ou autres cas de force majeure impactant fortement la production ou la sécurité.

b) Révision pour indisponibilité des infrastructures (dont travaux) ;

Le Plan de Transport tient compte des travaux d'infrastructure tels que notifiés par le gestionnaire d'infrastructure au moment de la conception de l'Offre de Service de Référence. Les contraintes de maintenance du réseau (en ce compris les limitations de vitesse, services à voie unique ou coupure totale de ligne) ou des travaux non programmés peuvent nécessiter la modification des sillons et amener la SNCB à modifier son Offre de Service de Référence. Dans ce cas et au vu de l'urgence de la situation, la SNCB peut réviser l'offre de sa propre initiative et à tout moment dans l'intérêt du voyageur.

c) Révision pour cause de mouvements sociaux ;

La SNCB est autorisée à limiter son Offre de Service de Référence de sa propre initiative en cas de mouvements sociaux (sans préjudice de l'application de la continuité du service de transport ferroviaire de personnes en cas de grève prévue par la Loi du 29 novembre 2017).

Art.9. Desserte des gares

1. Les gares desservies en Belgique à l'entrée en vigueur du Contrat sont reprises à l'Annexe 3.

2. La SNCB est habilitée à initier des projets de desserte de nouvelles gares, sur base d'analyses coûts et bénéfiques en collaboration avec le SPF Mobilité & Transports. L'analyse tient compte des critères suivants :

a) Le nombre de voyageurs potentiels dans un périmètre de 2 kilomètres autour de l'arrêt envisagé ;

b) Les éventuels projets de densification ou de développement de services autour de l'arrêt envisagé, susceptibles de drainer un potentiel de nouveaux voyageurs ;

c) Le gain (ou la perte) en termes de voyageurs par jour et par train ;

d) Les coûts marginaux engendrés (ou économisés) en exploitation et investissement ;

e) Les gains potentiels (ou les pertes) de recettes commerciales ;

f) La perte (ou le gain) en termes de vitesse commerciale et de performance globale de la relation ou des relations concernées, et de la capacité de la ligne concernée, notamment en termes de correspondances ;

- g) L'offre de transport alternative existante (complémentaire ou concurrentielle) ;
 - h) La distance à la gare la plus proche, le temps de parcours pour s'y rendre, et l'accessibilité ferroviaire du territoire desservi.
3. Tout projet de déplacement ou de suppression de desserte de gares est étayé selon la même méthodologie.
 4. Toute proposition de desserte d'une nouvelle gare ou de suppression de desserte d'une gare existante résultant des paragraphes 2 et 3 du présent article est transmise pour concertation au Ministre de tutelle et au SPF Mobilité & Transports, et pour approbation au Conseil des Ministres.
 5. Pendant la durée du Contrat, la fréquence (en heures creuses, semaine et weekend) de desserte des gares ne peut être inférieure à un train par heure et par sens ou à la fréquence assurée dans l'Offre de Service de Référence en 2023 lorsque celle-ci est plus faible, à l'exception des modifications de desserte consécutives aux dispositions du présent article. Une diminution de la fréquence de desserte des gares par rapport à l'offre de Service de Référence de 2023 ou une suppression de dessertes ne peut être éventuellement réalisée que dans le cadre de la mise en œuvre du Plan de Transport visé à l'Art.7 et suivants.

Art.10. Gestion des correspondances entre services ferroviaires

1. Dans le cadre des Plans de Transport successifs mis en production pendant la durée du Contrat, la SNCB s'engage à :
 - Identifier toutes les correspondances possibles en fonction de l'heure de la journée et de l'affectation des voies pour les trains en correspondance ;
 - Optimiser les correspondances en appliquant une symétrie et un cadencement horaire lorsque l'infrastructure et la capacité allouée par le gestionnaire d'infrastructure le permettent ;
 - Favoriser les nœuds de correspondances en collaboration avec les autres opérateurs de transport public afin de faciliter l'intermodalité ;
 - Définir les délais d'attente entre trains et les communiquer aux voyageurs ;
 - à augmenter et améliorer les possibilités de correspondances dans le cadre de l'élaboration de ses Plans de Transport (voir trajectoire définie à l'Annexe 9).
2. Sur le plan opérationnel, la SNCB organise le suivi des correspondances sur base des départs et arrivées des trains (en temps réel) pour lesquels un délai d'attente prédéfini est communiqué aux voyageurs et respecté. La SNCB propose une solution aux voyageurs ayant manqué leur correspondance sur le dernier train en service du jour.

Art.11. Régularité du service

1. Conjointement avec le gestionnaire d'infrastructure, la SNCB ambitionne de réaliser la trajectoire de ponctualité telle que définie à l'Annexe 9, et ce, indépendamment de l'évolution de l'offre et en dehors de toute neutralisation possible des différentes causes de retards (sauf cas de force majeure).
2. La SNCB améliore progressivement la vitesse commerciale de ses trains sur les 100 principales origines-destinations en termes de voyageurs transportés, dans les limites imposées pour la desserte des gares (voir Art.12), et pour autant que la capacité et l'état du réseau le permettent.

3. La SNCB fournit annuellement au SPF Mobilité & Transports la mesure de la vitesse commerciale effective et du temps de parcours effectif des 100 principales origines-destinations en termes de voyageurs transportés, en distinguant la mesure en heures de pointes de celle observée pendant les heures creuses, et complétée d'une comparaison avec la performance du transport routier.

Art.12. Capacité de transport

1. La SNCB assure le suivi de la capacité en places assises et de l'occupation à bord de ses trains. En cas de dépassement structurel des standards prévus à l'Art.18, la SNCB adapte la capacité offerte sur les relations concernées (composition, matériel ou Plan de Transport).
2. La SNCB met en œuvre les mesures nécessaires pour assurer le respect de la capacité planifiée. Le nombre de circulations déforcées et suroccupées sera au maximum de 2% par rapport à l'ensemble des circulations d'une journée. Une circulation n'est pas déforcée si la composition employée en exploitation dispose d'au moins de 95% des places assises prévues dans le Plan de Transport. Une circulation n'est pas suroccupée si le nombre total de voyageurs (observés ou mesurés) ne dépasse pas le total de places assises disponibles à bord du train, conformément à l'application des critères prévus pour le dimensionnement de la flotte de matériel roulant (voir Art.18).
3. En avril de chaque année la SNCB transmet pour information au SPF Mobilité & Transports un rapport sur le nombre de trains déforcés et suroccupés en moyenne pour l'année précédente.

Art.13. Organisation des transports alternatifs

1. En cas d'indisponibilité temporaire programmée de l'infrastructure, la SNCB déploie une offre alternative de transport accessible avec un titre de transport SNCB valable, laquelle est déterminée en fonction du nombre de voyageurs à transporter. La SNCB prévoit la mise en place de l'offre alternative suivante sur l'itinéraire concerné :
 - au minimum une fois par heure en semaine pendant la journée ;
 - au minimum toutes les deux heures pour les jours de weekend et jours fériés pendant la journée.

Le cas échéant, la SNCB réduit l'amplitude de cette offre alternative de transport pour les premiers et derniers trains d'une journée lorsque le nombre de voyageurs observés le justifie.

Lorsque des alternatives existent via l'offre de transport public, cette option est privilégiée.

2. En cas d'indisponibilité non programmée de l'infrastructure et hors cas de calamité, la SNCB met en place une solution de transport alternatif dans les meilleurs délais.
3. La SNCB informe les voyageurs selon les dispositions prévues dans le présent Contrat (voir Art.62 à Art.66).

Art.14. Offre de service hors mission de service public

1. La SNCB est habilitée à développer une offre de trains en dehors de sa mission de service public, et sans que cela puisse affecter celle-ci sur le plan quantitatif et qualitatif (notamment festivals, spectacles, manifestations, événements sportifs).
2. Le cas échéant, les coûts et recettes commerciales de cette activité complémentaire sont identifiés comptablement. Les recettes doivent couvrir au moins les coûts engagés.

Art.15. Offre de service transfrontalier de la mission de service public

1. A l'entrée en vigueur du Contrat, la SNCB assure, en accord avec les autorités étrangères compétentes et les partenaires concernés, des dessertes transfrontalières jusqu'aux premières gares suivantes après la frontière :
 - en Allemagne : Aachen (via le point frontière de Hergenrath-Frontière) ;
 - en France : Lille et Maubeuge (via le point frontière de Blandin-Frontière pour la ligne Tournai-Lille, Mouscron-Frontière pour la ligne Courtrai_Lille et Erquelinnes-Frontière pour la ligne vers Maubeuge) ;
 - au Grand-Duché de Luxembourg : Luxembourg (via le point frontière de Gouvy-Frontière pour la ligne Liège-Luxembourg, Sterpencih-Frontière pour la ligne Arlon-Luxembourg et Athus-Frontière pour la ligne Athus-Luxembourg) ;
 - aux Pays-Bas : Maastricht, Roosendaal et Breda (via le point frontière de Visé-Frontière pour la ligne Maastricht, Essen-Grens pour la ligne vers Rosendaal et Meer-Grens pour la ligne vers Breda).

Cette liste peut être complétée en cours de Contrat moyennant une éventuelle adaptation de la Compensation, laquelle dépendra des négociations à mener avec des opérateurs étrangers pour le développement et les adaptations du service transfrontalier.

2. Assurés en exécution d'une obligation de service public au sens du présent Contrat, les services transfrontaliers listés au premier paragraphe se rapprochent le plus possible des autres services relevant du présent Contrat, notamment en termes de fréquences et d'amplitude.
3. Sous réserve de l'accord et, le cas échéant, dans le cadre des conventions conclues entre les autorités compétentes belges et étrangères sur le territoire desquels les services sont fournis, la SNCB poursuit l'examen des initiatives (en termes de nouvelles dessertes transfrontalières ou de renforcement et d'améliorations des dessertes existantes). Ces initiatives sont menées en commun accord avec les opérateurs étrangers. Elles visent à offrir un service transfrontalier attractif, tenant compte de l'offre existante, qui soit techniquement réalisable et avec une répartition des charges et des bénéfices entre opérateurs ferroviaires et entre autorités compétentes qui soit acceptable pour la SNCB et pour l'Etat belge.
4. La SNCB tient l'Etat informé de chaque initiative relative au développement et à l'organisation du transport transfrontalier faisant partie de la mission de service public et des résultats des études de faisabilité technique et financière menées dans ce cadre. La SNCB et le SPF Mobilité & Transport se concertent dans le cadre des projets impliquant les autorités nationales ou régionales des pays voisins. Les autorités compétentes belges et étrangères restent entièrement compétentes pour conclure ou modifier des accords bilatéraux particuliers relatifs aux modalités d'organisation d'une ou de plusieurs dessertes transfrontalières conformément à l'article 1.2 du Règlement 1370/2007.
5. La SNCB tient à disposition du SPF Mobilité & Transports les conventions conclues avec les opérateurs étrangers dans le cadre de l'organisation des dessertes transfrontalières.
6. Les obligations en matière d'information aux voyageurs sont décrites aux Art.62 à Art.66. En ce qui concerne le transport transfrontalier, la SNCB met tout en œuvre pour exploiter les données librement accessibles (open data) ou partagées avec d'autres partenaires/opérateurs afin d'améliorer la fourniture d'informations de qualité à destination des voyageurs transfrontaliers (correspondances, perturbations, intermodalité, etc.), et ce plus particulièrement à bord des trains et en ligne. Réciproquement, la SNCB collabore avec les partenaires et opérateurs des pays et régions limitrophes afin de fournir une information de qualité aux voyageurs en provenance de ces pays et régions.

7. Pour chaque relation transfrontalière, la SNCB négocie avec les partenaires concernés une tarification transfrontalière spécifique, tant pour les déplacements réguliers qu'occasionnels en respectant les spécificités de cette relation. La partie des tarifs (non régulés) relative au service effectué sur le territoire belge suit, dans la mesure du possible, une logique similaire à celle appliquée aux relations non-transfrontalières de l'Offre de Service de Référence, avec comme objectif de rendre les relations transfrontalières plus fluides.

2. Acquisition, maintenance et gestion du matériel roulant

Art.16. Principe général

1. La SNCB est responsable de la garde, de la sécurité, de la maintenance et de la mise à disposition du matériel roulant nécessaire (en ce compris l'acquisition et mise en service de nouveaux matériels roulants) aux services de transport ferroviaire. Elle garantit en permanence la sécurité, la fiabilité, et les performances opérationnelles du matériel roulant. Elle est responsable de la maintenance courante et de la maintenance lourde ainsi que des transformations et modernisations intermédiaires.
2. La SNCB définit la consistance des actions, moyens humains et dispositifs techniques et organisationnels à mettre en œuvre ainsi que les résultats à atteindre en termes d'efficacité de la maintenance du matériel roulant. La SNCB gère le matériel roulant et les activités de maintenance correspondante d'une manière adéquate sur le plan industriel et respectueuse pour l'environnement, en intégrant la numérisation et en mettant l'accent sur la disponibilité et la sécurité maximales du matériel roulant pour le voyageur.
3. La SNCB veille en outre à ce que son matériel roulant réponde à l'évolution des besoins des voyageurs en termes de confort et d'accessibilité.
4. La SNCB assure que le nombre de véhicules en état de circuler est à tout moment suffisant pour réaliser le Plan de Transport.
5. La SNCB est responsable de l'acquisition de nouveau matériel roulant et du renouvellement graduel du parc de matériel roulant existant, conformément au Plan Pluriannuel d'Investissement 2023-2032 (voir Annexe 4).

Art.17. Sécurité d'exploitation

1. Pour favoriser l'interopérabilité et la sécurité, la SNCB installe des équipements de bord ERTMS dans son matériel roulant dans le respect des délais légaux et du plan d'implémentation prévu par le gestionnaire d'infrastructure.
2. Les nouvelles réglementations ainsi que les adaptations importantes du cadre réglementaire relatif aux standards de sécurité d'exploitation impactant le matériel roulant font l'objet d'une concertation entre les Parties quant à leurs modalités d'implémentation et de financement, en tenant compte de la faisabilité, de l'immobilisation du matériel et des coûts y afférent.
3. La SNCB assure la conformité du matériel roulant et des dispositifs de maintenance avec l'ensemble de la réglementation applicable, en ce compris les normes d'infrastructure appliquées par le gestionnaire d'infrastructure. Elle élabore et tient à jour un Système de Gestion de la Sécurité (SGS).
4. Afin d'augmenter la sécurité d'exploitation dans les zones où des mouvements de train sont effectués, la SNCB poursuit ses investissements dans les Postes de Signalisation Industrielle (PSI) lors de la construction de nouveaux ateliers. Dans ce cadre, la SNCB met en œuvre un processus de sécurité performant permettant le suivi des actions correctives en cas d'incident.

5. À l'entrée en vigueur du Contrat, la SNCB dispose du certificat européen ECM (Entity in Charge of Maintenance). Conformément à ces normes, la SNCB gère ses risques ferroviaires en mettant l'accent sur la traçabilité nécessaire des activités de maintenance. La maintenance du matériel roulant est assurée conformément au dossier de maintenance.

Art.18. Dimensionnement de la flotte de matériel roulant

La SNCB détermine les besoins en matériel roulant affecté à l'exécution des obligations de service public sur base des critères suivants :

- Les prévisions de la demande de transport de voyageurs, traduites en nombre de places à offrir par type de services, par relation, par zone géographique, etc. ;
- L'estimation et la prévision de la demande de transport, basée notamment sur le comptage régulier des voyageurs en gare et à bord des trains. Des dispositifs de mesure automatique du nombre de voyageurs à bord des trains seront prévus pour toute nouvelle commande de matériel roulant ;
- Les évolutions programmées du Plan de Transport liées à la fois à la croissance de la demande, aux mises en service de nouvelles infrastructures, ainsi que des effets induits par l'augmentation progressive de l'offre sur la demande de services de transport ferroviaire ;
- La demande « en pointe » et le niveau de maintenance optimisant l'utilisation du matériel en heures de pointe. Le besoin de capacité est calculé train par train en fonction des périodes de pointe et « hors pointe ». ;
- Selon les prévisions de la demande de voyageurs estimée à l'entrée en vigueur du Contrat, la capacité des trains en places assises est dimensionnée pour assurer :
 - o Pour les relations IC et assimilées, la disponibilité d'une place assise dans 80% des cas au minimum sur la section la plus chargée du trajet (standard « P80 ») ;
 - o Pour les relations S/L, la disponibilité d'une place assise dans 70% des cas au minimum sur la section la plus chargée du trajet (standard « P70 »). La SNCB s'efforce de limiter la suroccupation structurelle des trains S/L de sorte que la partie du trajet effectuée debout ne dépasse pas 16 minutes (selon l'horaire planifié).

Art.19. Principes économiques relatifs au matériel roulant

1. Les principes économiques relatifs au matériel roulant existant utilisé pour l'exécution des obligations de service public sont les suivants :
- La SNCB maintient le matériel en service jusqu'à sa fin de vie technique. Pour chaque déclassement, la SNCB informe le SPF Mobilité & Transports des raisons justifiant le déclassement. Le matériel roulant mis hors service est revendu sur le marché ou à défaut revendu à des filières de recyclage de matériel ;
 - La SNCB limite autant que possible l'utilisation du matériel diesel sur les lignes électrifiées. Une coordination spécifique est assurée entre la SNCB et le gestionnaire d'infrastructure sur l'exploitation future des lignes non électrifiées dans l'intérêt du système ferroviaire dans son ensemble. Cette coordination vise à mettre en œuvre l'exploitation du réseau avec des trains à batterie à l'horizon de 2030, pour réduire et à terme, supprimer la consommation d'énergie fossile pour le transport de voyageurs ;

- La SNCB saisit l'opportunité de la mise hors service planifiée de matériel à partir de 2028 pour (i) réduire le nombre de types d'engins en service afin d'atteindre un niveau plus élevé de standardisation du matériel en exploitation et (ii) pour améliorer :
 - l'expérience client (matériel plus homogène sur les relations, lisibilité/compréhension des services offerts par type de desserte) ;
 - l'efficacité au niveau technique et opérationnel ;
 - l'efficacité de l'entretien (maintenance de plus grandes séries de matériel) ;
 - l'efficacité énergétique et l'impact environnemental ;
 - la performance opérationnelle (notamment accélération).
- La SNCB s'engage, pendant la durée du Contrat, à augmenter la disponibilité du matériel roulant par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles, l'intégration de la maintenance dans le roulement, l'optimisation du système de maintenance et la standardisation progressive de la flotte existante et le rajeunissement de celle-ci par l'achat de nouveau matériel roulant ;
- La SNCB assure le suivi de l'utilisation du matériel avec une attention plus particulière pour les séries de matériel les plus récentes (Desiro, M7 et encore à acquérir), en rapportant le pourcentage d'utilisation en service (disponibilité) et le suivi des kilomètres effectifs. Ces données sont communiquées annuellement au SPF Mobilité & Transports.

2. Les principes économiques pour le choix de nouveau matériel roulant sont les suivants :

- La SNCB applique le principe du « Total Cost of Ownership¹ » (TCO) ;
- La SNCB tient compte du type de service (IC, S, ...), des contraintes infrastructurales (25 kV, dessertes transfrontalières, ...) et de la demande (par exemple matériel à double étage pour les flux les plus volumineux).

Art.20. Caractéristiques du matériel roulant acheté en cours de Contrat

Pour l'achat de nouveau matériel roulant, la SNCB prend en compte les caractéristiques suivantes :

- L'accessibilité du matériel, en particulier pour les personnes à mobilité réduite (ci-après PMR) et pour les vélos (voir chapitre V), ainsi que le retour d'expérience clients de manière générale ;
- Pour les dessertes de type S/L : une capacité d'accélération suffisante et une configuration permettant des flux de passagers efficaces (embarquement/débarquement) ;
- Pour les dessertes de type IC : un niveau de confort plus élevé combiné à une capacité importante pour le matériel IC double étage et une moindre capacité pour le matériel simple étage ;
- Des performances de fiabilité élevées, exprimées en nombre de pannes par million de kilomètres ;

¹ Le TCO (Total Cost of Ownership) consiste à calculer le coût du matériel sur sa durée de vie tenant compte du prix d'achat, des coûts de maintenance long terme (révisions), court terme (entretien courant) et opérationnels (nettoyage, ...), des coûts de manœuvres et du coût à l'utilisation (énergie).

- Les performances énergétiques et l'impact environnemental du matériel.

Art.21. Amélioration du confort et de l'expérience voyageur

1. La SNCB améliore l'expérience client en fournissant, selon les modalités précisées ci-dessous :

- Un type de train adapté par type de relation (IC, S/L) ;
- Des compositions de train uniformes ;
- Des trains propres ;
- Une accessibilité autonome des trains ;
- Le confort à bord ;
- La réception du signal GSM à bord ;
- Une augmentation de la capacité vélos à bord.

2. **Type de train adapté par type de relation.** Sans préjudice des dispositions prévues à l'Art.18, en vue d'augmenter le confort des voyageurs, la SNCB s'engage à standardiser progressivement l'utilisation de son matériel roulant. Dans ce cadre, à partir de 2030, la SNCB vise à systématiser les compositions avec au maximum 2 types de matériel roulant par relation ferroviaire :

- Pour les relations IC : matériel roulant double étage avec un niveau de confort plus élevé combiné à une capacité importante pour le matériel IC double étage et une moindre capacité pour le matériel simple étage
- Pour les relations S/L : une capacité d'accélération suffisante et une configuration permettant des flux de passagers efficaces (embarquement/débarquement).

3. **Compositions de train uniformes.** La SNCB s'engage, d'ici 2032, à minimiser le nombre de longues compositions de trains (nombre, type et ordre des voitures par composition) en fonction du déclassement progressif d'une partie de la flotte telle qu'elle existe à l'entrée en vigueur du Contrat et en fonction de l'arrivée de nouveau matériel roulant.

4. **Propreté.** La SNCB assure la propreté des trains tant à l'intérieur qu'à l'extérieur en effectuant des opérations de nettoyage quotidiennes et hebdomadaires (y compris l'élimination des graffitis). Des opérations de nettoyage supplémentaires sont organisées dans des circonstances exceptionnelles (telles que des mesures sanitaires pendant une pandémie).

La propreté des trains est évaluée suivant deux indicateurs : la satisfaction client (via des enquêtes) et les inspections de qualité réalisées pendant l'exploitation des trains. Ces mesures de contrôle sont externalisées.

En outre, la SNCB met en place des contrôles de qualité internes pour assurer une qualité homogène de nettoyage de son matériel roulant d'autant plus que certaines opérations peuvent être sous-traitées conformément à l'Art.133.

A l'entrée en vigueur du Contrat, le nettoyage du matériel roulant inclut les prestations suivantes :

- Train-wash hebdomadaire ;
- Nettoyage et entretien quotidien des sanitaires. Chaque composition dispose au minimum d'une toilette en état de fonctionnement lors du premier départ du matin d'un faisceau ;

- Nettoyage intérieur quotidien au premier départ du matin ;
 - Interventions urgentes de nettoyage ;
 - Traitement graffiti lors des stationnements dans les faisceaux des postes d'entretien/ateliers ;
 - Réparation ou remplacements des éléments dégradés (vitres, portes, sièges, tablettes, ...).
5. **Accessibilité autonome pour les PMR.** L'accessibilité autonome du matériel roulant pour les personnes à mobilité réduite est décrite plus en détail à l'Art.55.
6. **Confort à bord.** Lors de l'équipement du nouveau matériel roulant, la SNCB vise à améliorer le confort pour les voyageurs et prévoit :
- Plus spécifiquement pour les IC, un confort d'assise accru avec plus d'espace pour les jambes et une finition confortable du siège ;
 - Plus d'espace de stockage sous les sièges (pour les valises, les vélos pliants, etc.) ;
 - Un éclairage LED indirect homogène ;
 - Des prises pour les voyageurs et éventuellement un autre type de connexions ;
 - Des systèmes d'information des voyageurs qui permettent de communiquer les retards, les modifications du nombre d'arrêts ou de correspondances et d'autres informations en temps réel, tant par des annonces vocales que par des affichages visuels (voir Art.62 à Art.66) ;
 - Une augmentation de la proportion de matériel roulant équipé de la climatisation (79% d'ici 2027 et 94% d'ici 2032). La performance de la climatisation du nouveau matériel sera définie en fonction des normes en vigueur.
 - Des dispositifs de renouvellement et de qualité de l'air tenant compte des balises utilisées dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire en 2020-2021.
 - La conception des rames, et notamment des bogies, garantissant un haut niveau de confort conformément aux normes en vigueur.
 - La mise en œuvre d'une segmentation de places assises basée sur les besoins des voyageurs en cas d'évaluation positive après une phase de test préalable (tels que les compartiments silencieux, la différenciation de la 1^{ère} et de la 2^{ème} classe en fonction de la distance, etc.).
7. **Réception du signal GSM à bord.** La SNCB étudie la manière d'améliorer la réception du signal GSM à bord du matériel roulant existant et met également en œuvre des expériences pilotes (decoating) lorsque cela est techniquement et financièrement réalisable. Pour assurer une bonne réception du signal GSM à bord du matériel roulant, une couverture suffisante le long de l'infrastructure ferroviaire, offerte par les différents opérateurs mobiles, est indispensable.
8. **Augmentation de la capacité vélos.** En fonction de l'achat de nouveau matériel roulant, la SNCB augmente la capacité vélos (nombre de places de vélos hors vélos pliants) du matériel roulant d'ici 2032 d'au moins 50% par rapport à la capacité vélos existante à l'entrée en vigueur du Contrat. En combinaison avec l'augmentation de la production et l'utilisation plus intensive du matériel roulant adéquat, la SNCB s'engage à réaliser un quasi doublement de la production quotidienne de places vélos offertes en 2032.

La SNCB prévoit au moins 8 emplacements vélos par composition pour le nouveau matériel roulant. En fonction de l'évolution de la demande et conformément à sa stratégie vélo, la SNCB procède à

des aménagements complémentaires de la capacité d'emport des vélos de la flotte existante en cours de Contrat en tenant compte de la faisabilité technique et financière.

Les emplacements vélos sont aménagés dans une zone multifonctionnelle qui accueille également les PMR, auxquelles la priorité est accordée. La SNCB peut augmenter de manière ponctuelle le nombre de places pour les vélos selon les destinations, les moyens de production disponibles ou les périodes de l'année.

Pour faciliter l'embarquement des voyageurs et leur vélo, la SNCB prévoit la mise en place d'une signalétique spécifique.

Un aperçu de la capacité vélos par type de matériel roulant au moment de l'entrée en vigueur du Contrat est donné à l'Annexe 5.

Art.22. Maintenance

1. La SNCB est responsable de la maintenance légère (y compris le nettoyage) et de la maintenance lourde du matériel roulant. Les activités de maintenance dans les ateliers centraux comprennent également la gestion et la réparation des pièces de rechange. L'objectif de la SNCB est de maximiser la disponibilité du matériel roulant tout en assurant sa fiabilité et sa sécurité. En outre, la SNCB veille à la bonne gestion des stocks de pièces de rechange afin de garantir une disponibilité suffisante pendant la durée de vie du matériel roulant.
2. Le type de maintenance est déterminé par le cycle de vie du matériel roulant. La SNCB réalise des opérations de maintenance à court terme (consistant en des opérations de maintenance préventive et curative) et à long terme (consistant en des opérations de maintenance préventive) en vue de minimiser les immobilisations et d'améliorer la fiabilité et la sécurité du matériel roulant. Un aperçu des opérations de maintenance à l'entrée en vigueur du Contrat pendant le cycle de vie du matériel roulant est donné à l'Annexe 6.
3. La SNCB effectue la maintenance à court terme selon le concept TIM (Timetable Integrated Maintenance). Cela signifie que la SNCB effectue la maintenance sur la base du concept d'automotrices et de blocs pendant les périodes creuses, de sorte que la disponibilité du matériel roulant pour les voyageurs soit maximale pendant les heures de pointe.
4. La SNCB optimise en outre la maintenance à long terme dans le but de réduire la durée, le nombre des révisions et d'allonger la durée de vie des pièces. La SNCB communique annuellement au SPF Mobilité & Transports son plan des opérations lourdes (révisions et transformations), avec la description des opérations prévues.
5. L'organisation de la maintenance intègre les principes de standardisation des configurations de trains suivants :
 - Automotrices : voitures simple/double étage avec traction pouvant être déployées de manière flexible en configurations 3, 6 ou 9 voitures sur des relations de faible et moyenne densité. En fonction des besoins (limitation de quai/optimisation de la capacité...), l'ajout d'une 4^e voiture dans une configuration à 3 voitures est possible ;
 - Longues compositions : voitures tractées par un élément de traction (locomotive) qui permettent une grande capacité de transport de voyageurs ;
 - Bloc : composition à 4 ou 6 voitures double étage avec l'élément de traction (concept d'automotrice), utilisée sur des relations à haute densité offrant également la flexibilité d'être utilisée seule ou combinée en fonction des besoins de pointe/hors pointe.

6. La SNCB détermine le lieu de maintenance du matériel roulant en vue de favoriser une bonne connexion avec le réseau ferroviaire et assurer la disponibilité de l'infrastructure et des compétences nécessaires.
7. La SNCB optimise ses processus logistiques et d'approvisionnement, et améliore sa gestion des compétences en matière de réparation des pièces de rechange.

Dans ce cadre, la SNCB assure :

- le suivi des performances des composants pour maintenir la fiabilité du parc ;
 - le développement de solutions avec les fournisseurs pour anticiper les problèmes d'obsolescence ;
 - la maîtrise technique en terme de connaissance des systèmes et des compétences pour réparer/entretenir ceux-ci pendant leur durée de vie.
8. La SNCB tient à disposition du SPF Mobilité & Transports l'historique de maintenance du matériel roulant financé ou entretenu en tout ou en partie, avec des fonds publics. Cet historique comprend :
 - Les caractéristiques techniques de l'engin, en ce compris les transformations apportées ;
 - Les dates et le kilométrage des opérations de maintenance effectuées ;
 - Les pannes encourues et défauts constatés ;
 - Tout élément ayant un impact non marginal sur sa valeur ou sur son utilisation.

Art.23. Ateliers et lieux de stockage

1. La SNCB est responsable de la garde, de l'entretien, du nettoyage, du renouvellement et de la mise aux normes des faisceaux, terrains, ouvrages, bâtiments, installations, matériels, réseaux et services des sites de maintenance et de remisage et de leurs abords, dont elle est propriétaire.
2. La SNCB assure la coordination nécessaire au bon fonctionnement des sites de maintenance avec tout tiers, et notamment avec le gestionnaire d'infrastructure.
3. La construction et la rénovation d'ateliers de maintenance sont programmés et financés conformément au Plan Pluriannuel d'Investissement 2023-2032 (PPI) (en Annexe 4).
4. La SNCB prévoit les investissements nécessaires pour :
 - la réalisation de la maintenance dans le respect de la sécurité au travail (amélioration des conditions de travail, nouvelles normes industrielles, formation, etc.) ;
 - la rénovation des infrastructures de maintenance (ateliers, faisceaux de garage, etc.) et la mise en place des équipements nécessaires (car-wash, vidange des toilettes, etc.) aux endroits stratégiques liés au Plan de transport en vue de faciliter l'exploitation et gagner en efficacité ;
 - l'introduction de technologies innovantes destinées à la maintenance (notamment la télémétrie) ;
 - l'amélioration de la productivité et des opérations par l'optimisation et la numérisation des processus opérationnels;
 - l'amélioration des processus et de la structure organisationnelle, notamment par le biais du travail en shift ;
 - la réalisation d'économies en matière d'utilisation d'eau et de consommation d'énergie ;

5. La SNCB veille à l'exploitation systématique des données pour optimiser la chaîne de maintenance, la gestion de l'exploitation, la fiabilité technique (travaux d'amélioration) et le renouvellement du matériel roulant, et ce dans un souci de rentabilité et d'impact environnemental.
6. La SNCB est autorisée à réaliser de la maintenance pour des tiers dans les ateliers affectés aux missions de service public sous condition que cette activité ne porte pas préjudice aux obligations contenues dans le Contrat. Le cas échéant, les coûts et recettes de cette activité sont identifiés comptablement et les recettes doivent couvrir au moins les coûts engagés. Les règles d'affectation des coûts et des recettes sont précisées en Annexe 22, Art. X3.
7. S'il s'avère nécessaire de démanteler un site ou une partie de celui-ci, en fonction de l'évolution de la charge des ateliers, la SNCB en informe le SPF Mobilité & Transports.

3. Titres de transports et tarifs

Art.24. Principe général

1. Le Contrat régit les titres de transport conventionnés, c'est à dire les titres de transport offerts dans le cadre de l'offre de service de référence de la mission de service public de la SNCB comme défini dans l'Art.3 du Contrat. Les titres de transport conventionnés, comprennent des titres de transport dont le tarif est régulé et des titres de transport dont le tarif est non-régulé.
2. La SNCB fait évoluer sa gamme de produits et mène une politique tarifaire de manière à augmenter l'attractivité du train, à stimuler le shift modal et à augmenter le nombre de voyageurs et leur fréquence de voyage.

La SNCB s'efforce de :

- Proposer des produits qui répondent aux besoins de chaque client ;
 - Simplifier la gamme de produits et l'offre tarifaire ;
 - Offrir des conditions très attractives pour les seniors, les jeunes et les enfants ;
 - Développer et promouvoir de nouvelles formules numériques, en accordant une attention particulière à certains groupes de voyageurs (personnes sans accès à internet, groupes vulnérables, PMR, etc.) ;
 - Lancer de nouveaux produits et tarifs pour stimuler l'utilisation du train en dehors des périodes de pointe ;
 - Poursuivre les ambitions intermodales, en donnant la priorité aux parkings (voiture/vélo) et aux autres opérateurs de transport public ;
 - Faire évoluer la structure tarifaire actuelle afin de tenir compte de l'évolution des conditions du marché.
3. Par dérogation à ce qui est stipulé par ailleurs dans le 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. Les adaptations tarifaires ultérieures respecteront les obligations du présent Contrat.
 4. Les tarifs applicables au moment de l'entrée en vigueur du Contrat seront ceux en vigueur et disponibles sur le site web de la SNCB.

Art.25. Titres de transport à tarifs régulés

1. Les titres de transport à tarifs régulés sont les suivants :
 - Le Ticket standard de seconde classe défini à l'Art.26;
 - Des abonnements de seconde classe destinés au domicile travail correspondant à la définition de l'Art.27;
 - Des abonnements de seconde classe pour les étudiants correspondant à la définition de l'Art.28;
 - Les titres de transport à tarifs réduits décrits aux Art.29, Art.30 et Art.31 ;
 - Les gratuités à caractère patriotique, social, professionnel décrits à l'article Art.32.
2. Les titres de transport à tarifs régulés peuvent être utilisés pour toute l'Offre de Service de Référence comme défini à l'Art.3, à l'exception du transport transfrontalier tel que décrit dans l'Art.15.
3. Des suppléments peuvent être appliqués pour des services additionnels (ex : supplément Brussels Airport).
4. La SNCB adapte sa gamme de titres de transport à tarifs régulés le plus rapidement possible et au plus tard dans les 26 mois, à dater de l'entrée en vigueur du Contrat, et se conforme soit en une fois (tous les produits en une fois), soit progressivement (produit par produit) aux obligations relatives aux titres de transport régulés et leurs principes tarifaires stipulés dans ce Contrat.
5. Les pourcentages de réduction relatifs aux titres de transport à tarifs régulés visés aux Art.29, Art.30 et Art.31 deviennent applicables à partir du moment où l'ajustement de la gamme de tickets est achevé conformément à l'Art.25, §4. La SNCB peut à tout moment proposer une adaptation de ces pourcentages de réduction. Cette proposition comprend, le cas échéant, une proposition d'ajustement de la trajectoire de recettes contractuelles et sa justification. Tout ajustement nécessite l'approbation préalable du Ministre de tutelle. Les pourcentages ajustés sont publiés par la SNCB conformément à l'article X.52 du Code de Droit économique.

Art.26. Ticket standard de seconde classe (TSSC)

1. Le Ticket Standard de Seconde Classe (ci-après le TSSC) donne droit à un trajet en deuxième classe. La validité du TSSC est limitée à un seul voyage, depuis une origine vers une destination déterminée, au cours de la même journée.
2. Le TSSC est disponible via l'ensemble des canaux de vente de la SNCB jusqu'à la fin de la journée d'utilisation. Le TSSC est aussi disponible en aller-retour. Il n'est pas remboursable.

Art.27. Abonnements de seconde classe domicile travail

Les abonnements de seconde classe domicile travail (ci-après un ADT) sont conçus principalement pour les trajets entre le domicile et le lieu de travail. Les abonnements sont nominatifs et sont valables pour les trajets entre une origine et une destination déterminée.

Art.28. Abonnements de seconde classe pour les étudiants

1. Les abonnements de seconde classe pour les étudiants de 25 ans ou moins sont conçus principalement pour les trajets entre le domicile et l'école ou entre leurs deux résidences et l'école pour les étudiants vivant en garde alternée. Les abonnements sont nominatifs et sont valables pour

des trajets entre une origine et une destination déterminée (école, lieu de stage ou de formation en alternance) dans le cadre de la scolarité obligatoire ou d'études supérieures de plein exercice de premier ou de second cycle.

2. En concertation avec De Lijn, le TEC et la STIB, la SNCB étudie également la possibilité de rendre l'abonnement étudiant accessible, à partir de l'année académique/d'étude 2023-2024, à toutes les personnes suivant un cycle de formation continue en journée de plein exercice dans l'enseignement supérieur, quel que soit leur âge.

Art.29. Gratuité et réductions en seconde classe pour les enfants et les jeunes

Dans son offre, la SNCB prévoit un transport gratuit ou des réductions spécifiques pour les enfants et les jeunes :

- Gratuité pour les enfants de moins de 12 ans accompagnés en seconde classe (max. 4 enfants par accompagnant sauf appartenance à un même ménage) ;
- Un ticket pour les jeunes de 25 ans ou moins en seconde classe, avec une réduction de 40% sur le tarif applicable au TSSC.

Art.30. Réductions en seconde classe pour les seniors

La SNCB prévoit dans son offre un ticket en seconde classe pour les seniors de 65 ans ou plus, avec une réduction de 40% sur le tarif applicable au TSSC.

Art.31. Réductions en seconde classe pour les Bénéficiaires d'Intervention Majorée

La SNCB prévoit un ticket à tarif réduit pour les Titulaires de la carte BIM (Bénéficiaire d'Intervention Majorée) avec une réduction de 40% du tarif applicable au TSSC.

Art.32. Gratuité à caractère patriotique, social et professionnel

Les gratuités à caractère patriotique, social et professionnel sont énumérées à l'Annexe 8. A l'entrée en vigueur du Contrat, cette annexe remplace toutes les dispositions législatives, réglementaires et contractuelles existantes en matière de réductions tarifaires et de gratuité des transports.

Art.33. Principes généraux des adaptations des tarifs régulés

1. Avant chaque adaptation des tarifs régulés, la SNCB communique au SPF Mobilité & Transports les adaptations tarifaires ainsi qu'une synthèse des données sous-jacentes au calcul au même moment que la communication au CCVF.
2. Avant chaque adaptation des tarifs régulés, la SNCB communique au CCVF la proposition d'adaptations tarifaires pour avis. Cette communication se fera dans un délai raisonnable permettant l'application du Protocole adopté sur base de l'article 47/1, §6 de la Loi du 21 mars 1991. Avant chaque adaptation d'un tarif relatif aux abonnements domicile-travail, la SNCB communique également au Conseil central de l'économie (CCE) et le Conseil national du travail (CNT) la proposition d'adaptations tarifaires.
3. Le public doit en être informé au moins dix jours avant la date de leur entrée en vigueur.

4. La SNCB peut à tout moment proposer d'autres adaptations de tarifs régulés que celles prévues dans le Contrat. De telles propositions doivent être soumises pour approbation au Ministre de tutelle. Elles comprennent le cas échéant une proposition d'adaptation de la trajectoire de recettes contractuelle et sa justification.

Art.34. Indexation des tarifs des abonnements de seconde classe domicile travail et pour les étudiants

1. La majoration moyenne maximale autorisée des tarifs des titres de transport définis aux Art.27 et Art.28 est calculée lors de chaque adaptation tarifaire comme suit : l'écart entre un indice à la consommation précédent cette adaptation et l'Indice de Référence, dont est soustrait le cumul des indexations tarifaires de ces tarifs depuis le 1^{er} janvier 2023.
2. L'Indice de Référence est l'indice à la consommation du mois de juin 2021 (diffusé par Statbel, l'Office belge de statistique).
3. La majoration moyenne de ces tarifs se calcule avant arrondissement et est pondérée selon le revenu généré par les ventes de ces titres de transport au cours de l'année civile qui précède la date d'approbation des tarifs.
4. La SNCB peut adapter ces tarifs au maximum deux fois par an.

Art.35. Indexation du tarif du TSSC

1. La majoration moyenne maximale autorisée du tarif du TSSC, défini à l'Art.26, lors de chaque adaptation tarifaire est calculée comme suit : l'écart entre un indice à la consommation précédent cette adaptation et l'Indice de Référence dont on soustrait le cumul des indexations tarifaires de ce tarifs depuis le 1^{er} janvier 2023.
2. L'Indice de Référence est l'indice à la consommation du mois de juin 2021 (diffusé par Statbel, l'Office belge de statistique).
3. La majoration moyenne du tarif se calcule avant arrondissement et est pondérée selon le revenu généré par les ventes de ce titre de transport au cours de l'année civile qui précède la date d'approbation des tarifs.
4. La SNCB peut adapter ce tarif au maximum deux fois par an.

Art.36. Indexation des tarifs régulés des Tickets pour les jeunes, seniors et BIM

Les tarifs régulés des tickets pour les jeunes, seniors et BIM comme décrits dans les Art.29, Art.30, et Art.31, suivent l'évolution du tarif du TSSC.

Art.37. Adaptation des tarifs régulés en fonction de l'amélioration du service aux voyageurs

Lorsque durant l'année écoulée, la SNCB dépasse le seuil de prestation minimale fixé pour les indicateurs de performance relatifs à la ponctualité, la satisfaction client et au taux de suppression (voir Art.97 §2, IP5, IP1 et IP2), elle peut appliquer une augmentation tarifaire sur les tarifs régulés des abonnements de maximum 1% par an, en sus de l'index. Cette augmentation potentielle correspond à la moyenne arithmétique des scores obtenus multipliée par 1% (le score individuel de chaque indicateur étant compris entre 0 et 1).

Art.38. Titres de transport à tarifs non régulés

1. Outre la gamme de titres de transport à tarifs régulés, la SNCB élabore de façon autonome une gamme de titres de transport à tarifs non régulés. Les titres de transport à tarifs non régulés ont pour objectif d'augmenter l'attractivité du train pour une diversité de motifs de déplacement, le transfert modal, le nombre de voyageurs et la fréquence de voyage, notamment en dehors des heures de pointe, pour autant que cela ne compromette pas l'équilibre économique du Contrat. Il convient de considérer que l'équilibre économique est compromis dès lors qu'une incidence négative, significative et prolongée, est constatée sur au moins un des éléments suivants : la part modale du rail dans le segment de clientèle concerné, les recettes, le taux de couverture des coûts de la mission de service public ou le coût net pour l'État belge.
2. Parallèlement à l'adaptation initial des tarifs régulés, la SNCB s'engage à adapter le plus rapidement possible et au plus tard dans les 26 mois de l'entrée en vigueur du Contrat sa gamme de titres de transport à tarifs non régulés, en vue d'augmenter le nombre de passagers sur les autres segments que les trajets domicile – travail et domicile – école. Cette adaptation portera notamment sur les principes suivants :
 - La stimulation de l'usage du train pour les trajets courts ;
 - La fréquence de voyage au moyen de prix/tarifs avantageux ;
 - Une tarification appropriée pour les voyages en petits groupes, en particulier en dehors des heures de pointe.
3. Les nouveaux titres de transport lancés par la SNCB qui adapteront, compléteront ou remplaceront l'offre existante de produits et qui ne sont pas repris dans les définitions des Art.26 à Art.32 seront présumés des titres de transport à tarifs non-régulé.
4. Les tarifs applicables aux suppléments sont non régulés.
5. La SNCB veille à octroyer des conditions tarifaires attrayantes aux jeunes de 25 ans ou moins, visant à stimuler l'usage du train sur l'ensemble du territoire belge.
6. La SNCB propose un tarif attractif pour le supplément vélo, en adéquation avec l'impact des vélos sur le Plan de Transport et sur la capacité des trains. Dans ce contexte, la SNCB s'engage à introduire un tarif différencié entre périodes de pointe et hors pointe. La SNCB étudie également l'opportunité d'introduire une formule d'abonnement vélo.
7. La SNCB informe le CCVF des adaptations des tarifs non régulés dans un délai raisonnable.
8. La SNCB informe le SPF Mobilité & Transports des modifications de tarifs non régulés dans un délai raisonnable et fournit à celui-ci une évaluation annuelle de l'évolution des ventes (volumes et recettes) par type de produit. Le SPF Mobilité & Transports respecte la confidentialité des données.

Art.39. Tarifs spécifiques en cas de circonstances exceptionnelles

1. Dans des circonstances exceptionnelles, la SNCB peut, en concertation avec l'État, proposer des tarifs spécifiques.
2. Une compensation sera accordée pour couvrir les coûts et la perte nette de revenus qui en découlent.

Art.40. Gratuité du transport par train entre le domicile et le lieu de travail (système tiers payant)

1. Afin de tendre vers la gratuité du transport domicile – lieu de travail par chemin de fer, en deuxième classe, ainsi que le cas échéant sur les réseaux de la STIB et/ou TEC et/ou De Lijn sur base d'un abonnement de seconde classe Domicile-Travail combiné, la SNCB prend à sa charge l'intervention du travailleur pour la partie ferroviaire, selon les modalités fixées à l'Annexe 10 et selon les modalités financières prévues ci-dessous.
2. L'obligation de la SNCB de prendre en charge l'intervention du travailleur des opérateurs régionaux STIB/TEC/De Lijn dépend d'un accord relatif à ce financement. En attendant la conclusion d'un tel accord, le règlement financier déterminé par l'Arrêté Royal du 21 décembre 2013 fixant les règles provisoires qui valent comme contrat de gestion de la SNCB, reste totalement applicable.
3. Pour chaque année calendaire Y, la SNCB établit une estimation prévisionnelle de la consommation de l'enveloppe qui sera soumise au SPF Mobilité & Transports pour approbation au plus tard au mois de septembre de Y-1.
4. En vue du décompte précis de la compensation versée à titre de compensation des déplacements domicile travail, la SNCB établit pour le 30 avril de chaque année un rapport adressé au Ministre de la Mobilité et au SPF Mobilité & Transports indiquant pour l'année précédente, 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.
5. La valeur prévisionnelle de la compensation visée au présent Article pour chaque année calendaire Y est versée au plus tard le 31 août de l'année Y. Si le montant définitif de la Compensation calculé en Y+1 est supérieur au montant payé en Y, le solde est versé au plus tard le 31 août de l'année Y+1 ; si le montant est inférieur, la différence entre le montant payé et le montant définitif est remboursé par la SNCB au plus tard le 31 août de l'année Y+1.
6. A partir de la signature du Contrat, la SNCB dispose d'un délai de transition de 12 mois pour adapter ses contrats tiers payant conformément aux dispositions du Contrat.
7. A titre d'information, le montant prévisionnel de la compensation visée au présent Article est fourni dans la Table ci-dessous. Les paiements et le montant définitif seront déterminés en cours de Contrat en vertu des règles définies au présent Article et à l'Annexe 10.

(en millions d'EUR courants)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Trajectoire prévisionnelle de la compensation spécifique (pour information) *	34,4	40,0	42,3	43,7	45,0	47,1	48,3	49,6	50,7	51,1

* Les montants de la compensation visés au présent Article constituent une compensation spécifique non reprise dans les composantes de la Compensation visée aux Art. 115 et suivants, et faisant l'objet d'un paiement séparé.

4. Distribution des titres de transports

Art.41. Principes généraux

1. La SNCB met en place des outils de vente qui permettent aux voyageurs d'identifier le titre de transport le plus avantageux selon leur(s) besoin(s), à travers des canaux de vente aisément accessibles, une configuration conviviale et intuitive et des conseils disponibles et appropriés selon les caractéristiques propres à chaque canal. La SNCB facilite au maximum l'accès aux cartes donnant droit à un tarif réduit pour raisons sociales et veille à en simplifier le plus possible la procédure de renouvellement.
2. La SNCB met en place à cette fin une large offre de canaux de distribution. Cette offre comprend le personnel de vente en gare, les automates de vente et les canaux de vente digitaux.

3. La SNCB veille à rencontrer les besoins spécifiques de certains voyageurs, au regard de l'inclusion numérique et veille à développer des stratégies spécifiques à leur égard.

Art.42. Offre de produits

1. Dans le cadre de sa mission de service public, la SNCB distribue les titres de transports suivants :
 - Les produits nationaux à tarifs régulés et non régulés ;
 - Les produits transfrontaliers (dessertes depuis la Belgique) ;
 - Les produits combinés et multimodaux auxquels participe la SNCB.
2. Les tickets de transport à tarifs régulés peuvent être acquis en gare avec assistance humaine et sont vendus au même prix via les différents canaux de vente.
3. Afin d'élargir la gamme de services offerts aux voyageurs, la SNCB est habilitée à vendre des titres de transport d'autres opérateurs de mobilité belges et étrangers, publics ou privés.
4. La SNCB étudie les opportunités de distribution de certains titres de transports et de réalisation de certaines démarches administratives relatives aux titres de transport couverts par le Contrat avec d'autres partenaires, notamment d'autres services de transport public. Tout projet mis en place par la SNCB fait l'objet d'une évaluation dans un délai de deux ans. A l'issue de cette évaluation, ces projets peuvent être confirmés et étendus en accord avec le SPF Mobilité & Transports.

Art.43. Personnel de vente en gare

1. La SNCB met à disposition des voyageurs le personnel à même de les conseiller et de vendre des titres de transport dans les gares les plus fréquentées du pays et réparties sur l'ensemble du territoire, soit au travers de guichets (concept ouvert ou fermé selon la taille et la configuration de la gare), soit au travers d'une assistance mobile. Elle renforce cette présence en période d'affluence.
2. La liste des gares disposant d'un guichet au moment de l'entrée en vigueur du Contrat est reprise en Annexe 11. Après concertation avec le Ministre de tutelle, la SNCB peut faire évoluer le nombre de gares avec guichets et/ou de personnel mobile pendant la durée du Contrat, notamment en fonction des critères suivants :
 - Les besoins et les habitudes des clients ;
 - Le nombre de transactions effectuées par le personnel de vente ;
 - Le taux d'occupation du personnel de vente, y compris par d'autres missions et tâches dans une logique de polyvalence des fonctions ;
 - L'existence de modalités alternatives de vente et de conseil via des automates de vente avec assistance humaine, via le contact center ou via d'autres solutions à distance, à proximité de la gare ou dans une autre gare située à une distance raisonnable.
3. La SNCB rapporte annuellement au SPF Mobilité & Transports les indicateurs suivants :
 - Les besoins et les habitudes des clients ;
 - Par guichet, le nombre de transactions effectuées par le personnel de vente ;

- L'existence de modalités alternatives de vente et de conseil via des automates de vente avec assistance humaine, via le contact center ou via d'autres solutions à distance, à proximité de la gare ou dans une autre gare située à une distance raisonnable.

Art.44. Automates de vente

1. La SNCB met à disposition des voyageurs un réseau d'automates de vente, déployé en gare.
2. La liste du nombre d'automates de vente par gare disponibles au moment de l'entrée en vigueur du Contrat est reprise en Annexe 12.
3. Une nouvelle génération d'automates de vente est progressivement déployée à partir de 2025 en fonction de l'évolution du nombre de voyageurs, des besoins des voyageurs et des développements technologiques. La SNCB développe des interfaces conviviales, simples d'utilisation et conformes aux normes d'accessibilité en vigueur. Les nouveaux automates sont équipés d'une assistance vocale par interphone.
4. Une attention particulière est accordée à la localisation de chaque automate de manière à assurer au mieux leur accessibilité, la lisibilité des écrans d'affichage et la protection contre les intempéries en tenant compte des coûts d'installation et de maintenance. Un minimum d'un automate disponible 7 jours sur 7 est prévu dans chaque gare (à l'exception des gares où sont constatés des actes de vandalisme répétés). Le nombre d'automate déployé par gare est déterminé en fonction des critères suivants :
 - Le nombre de transactions enregistrées ;
 - La configuration de la gare (nombre de quais, d'accès aux quais et d'entrées à la gare) et la gestion des flux de voyageurs ;
 - La sécurité d'accès dans les gares et aux quais. La SNCB analyse la situation des gares où l'accès aux quais nécessite le franchissement d'un passage à niveau, auquel cas un automate de vente peut éventuellement être placé de chaque côté du passage à niveau.
5. Le supplément pour le tarif à bord n'est pas exigé en l'absence d'un automate de vente fonctionnel en gare. Une information est communiquée au personnel de bord des trains en cas de défectuosité ou d'absence d'automate de vente fonctionnel.
6. Les automates de vente ont une disponibilité moyenne par mois de 95%, mesurée sur l'ensemble du parc d'automates et pendant leur période d'activité (depuis 5h00 du matin jusqu'à 1h00 du matin du jour suivant), périodes d'exceptions et situations exceptionnelles exclues.

Art.45. Canaux de vente digitaux

1. La SNCB développe ses canaux de vente digitaux, applications mobiles et sites Internet, pour permettre la vente de l'ensemble des titres de transport relevant de la mission de service public.
2. La SNCB permet la vente d'une large gamme de titres de transport par des tiers et met une interface de vente à leur disposition.
3. La SNCB s'engage à rendre ses canaux de vente digitaux accessibles à tous les voyageurs.
4. La SNCB développe des outils de gestion au service des entreprises. La SNCB met à disposition des entreprises un portail de communication et de gestion de leur mobilité proposant des services tels que la gestion des contrats tiers-payant, des contrats combinés avec d'autres opérateurs ou tout

autre achat/gestion de titre de transport. La SNCB peut appliquer des frais de gestion à tous les employeurs (publics et privés) bénéficiant de ces services.

5. La SNCB met à disposition des organisations œuvrant pour l'inclusion numérique du matériel de support didactique sur les fonctionnalités et l'utilisation de ses canaux de vente digitaux afin de faciliter leur travail d'accompagnement auprès des personnes concernées. La SNCB invite ces organisations à lui transmettre leur retour d'expérience en vue d'enrichir le processus de développement de ces interfaces digitales.

5. Indemnisation en cas de retard de train

Art.46. Indemnisation en cas de retard de train

1. La SNCB applique les dispositions reprises dans le Règlement (UE) 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Dans l'intervalle qui précède l'entrée en vigueur de ce Règlement, la SNCB applique les dispositions du Règlement (UE) 1371/2007.
2. En outre, les règles suivantes sont d'application concernant le remboursement et l'indemnisation des voyageurs en cas de retard ou d'annulation.

Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du coût conformément au règlement en vigueur au moment de la demande, le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination finale indiqués sur le billet a droit, sans perdre son droit au transport, à une indemnisation qui se calcule comme suit :

- 100% du prix du billet en cas de retard de 60 minutes au minimum. Cette indemnisation peut prendre la forme de bons à valoir sur d'autres voyages et services dont les conditions d'utilisation sont souples notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination. Elle est payée en espèces à la demande du voyageur ;
- Lorsque le titre de transport porte sur un voyage aller et retour, le montant de l'indemnisation à payer en cas de retard à l'aller ou au retour est calculé par rapport à la moitié du prix payé pour le titre de transport ;
- De la même manière, en ce qui concerne les titres de transport permettant d'effectuer plusieurs voyages, le montant de l'indemnisation à payer en cas de retard pour un voyage est calculé proportionnellement au prix total ;
- Pour les voyageurs qui détiennent un abonnement et qui sont confrontés à des retards récurrents pendant la durée de validité de l'abonnement, la SNCB accorde – à la demande du voyageur – pour un minimum de 10 retards de plus de 30 minutes sur une période de 6 mois, une compensation de 50% par retard.

IV. GARES ET ACCEUIL DES VOYAGEURS

Art.47. Principes généraux

1. La SNCB est gestionnaire des gares de voyageurs. La gestion des gares est guidée par les principes suivants :
 - Des espaces fonctionnels bien entretenus répondant aux besoins des usagers, notamment en matière de service et de sécurité ;
 - Des lieux progressivement accessibles de manière autonome ;
 - Des points d'ancrage de l'intermodalité facilitant les déplacements des voyageurs ;
 - Des espaces multifonctionnels intégrés à l'environnement de la gare.
2. L'objectif général est de faire des gares, petites et grandes, des lieux de vie animés, sécurisés et propices aux échanges et aux rencontres. Elles assurent ainsi un rôle central dans la vie locale et sont un maillon essentiel de la chaîne de mobilité durable. Le développement de services marchands ou non marchands, notamment mais pas exclusivement à destination des voyageurs, valorise les espaces disponibles dans des lieux dotés d'une accessibilité aisée. Les activités en gare soutiennent en retour l'utilisation du train et favorisent la mobilité durable.
3. La SNCB est responsable de la maintenance courante et patrimoniale des bâtiments, installations et équipements des gares, ainsi que de leurs transformations et modernisations. Dans les gares, elle gère également l'information voyageurs (voir Art.62 et suivants) et les missions de sécurité sociétale (voir chapitre VI).
4. La SNCB définit la consistance des actions, moyens humains et dispositifs techniques et organisationnels à mettre en œuvre ainsi que les résultats opérationnels à atteindre en matière de gestion des gares.
5. La programmation et le financement des investissements dans les gares sont réalisés conformément au Plan Pluriannuel d'Investissement 2023-2032 (voir Annexe 4).

Art.48. Conception et standards d'équipement

1. Les gares de la SNCB sont classées en trois catégories, déterminées sur base du nombre estimé de voyageurs montants à accueillir dans chaque gare à l'horizon de 2032. Ces trois catégories sont les suivantes :
 - Les gares « LARGE » (L) accueillant plus de 65.000 voyageurs par semaine ;
 - Les gares « MEDIUM » (M) accueillant entre 10.000 et 65.000 voyageurs par semaine ;
 - Les gares « SMALL » (S) accueillant moins de 10.000 voyageurs par semaine.

Les gares internationales, plus spécifiquement les gares de Antwerpen-Centraal, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord et Liège Guillemins, sont intégrées dans la catégorie de gares « L ».
2. La liste des gares exploitées par la SNCB à l'entrée en vigueur du Contrat et la catégorie à laquelle elles appartiennent sont reprises à l'Annexe 3.
3. La catégorisation des gares est actualisée tous les cinq ans sur base des mêmes critères.

4. La SNCB met en œuvre une politique ambitieuse de modernisation des gares, visant à améliorer l'accessibilité et la qualité d'accueil pour les voyageurs conformément au PPI 2023-2032. La SNCB met en œuvre une standardisation progressive des équipements pour chaque catégorie de gares. Dans cette optique, des standards d'équipement sont définis et applicables à l'ensemble des gares en fonction de la catégorie à laquelle elles appartiennent. A l'entrée en vigueur du Contrat, ces standards d'équipement portent sur les types d'installations et d'équipements repris en Annexe 13. Le niveau d'équipement des gares en début de Contrat ainsi que les ambitions sont repris en Annexe 14. Cet inventaire est actualisé une fois par an. La mise en œuvre des objectifs de standardisation des équipements en gare est indissociable du « Masterplan Accessibilité Autonome » et nécessite donc un alignement permanent avec le gestionnaire d'infrastructure.
5. Pour les gares de catégorie LARGE, la SNCB applique les standards d'équipements en fonction du niveau des installations existantes, ainsi que des particularités et des contraintes spécifiques du bâtiment (localisation, urbanisme, etc.).
6. Pour les gares de catégorie MEDIUM et SMALL, la SNCB établit la programmation des travaux sur base d'une approche multicritère:
 - Le potentiel de la gare : l'évolution du nombre de voyageurs et le contexte urbain ;
 - L'état actuel de la gare au regard des critères d'accessibilité autonome des infrastructures d'accueil ;
 - L'état actuel des infrastructures en général ;
 - L'uniformité et l'état des autres gares sur la même ligne ;
 - Le déploiement de nouveau matériel roulant ;
 - Les opportunités découlant des travaux de renouvellement des voies ferroviaires.
7. Lors de la conception d'une nouvelle gare ou d'un réaménagement majeur d'une gare existante, la SNCB veille à entamer un dialogue en amont des demandes de permis avec les autorités locales concernées, et les éventuels autres opérateurs de transports concernés. Elle veille en outre à la qualité architecturale des projets et également à ce que les nouveaux projets de gare soient exemplaires en ce qui concerne la durabilité, l'accessibilité et l'intermodalité dans le cadre urbanistique et géographique donné. La SNCB s'assure enfin du meilleur rapport qualité prix, en privilégiant la sobriété et l'efficacité des choix, y compris en matière de maintenance.

Art.49. Maintenance et entretien des infrastructures d'accueil

1. La SNCB gère ses infrastructures d'accueil de façon efficiente avec l'objectif d'offrir à la clientèle des infrastructures d'accueil sûres, fiables, propres, écologiques et conviviales. Cette gestion couvre les trois domaines suivants :
 - Sûreté, sécurité & prévention;
 - Entretien & renouvellement;
 - Nettoyage.
2. **Sûreté, sécurité et prévention**

La SNCB accorde une attention particulière au maintien et au renforcement de la sûreté et de la sécurité des infrastructures et équipements en gare.

Les droits et obligations spécifiques de la SNCB dans ce cadre sont détaillés dans le chapitre VI dédié spécifiquement aux missions de service public concernant les activités de sécurité ferroviaire et de gardiennage de la SNCB.

3. Entretien et renouvellement

La SNCB maintient en bon état les infrastructures et équipements d'accueil en conformité avec la législation et les réglementations en vigueur. Dans l'objectif d'offrir un accueil de qualité, la SNCB organise un audit régulier de la qualité des infrastructures existantes de chaque gare. La méthodologie de cet audit telle qu'appliquée à l'entrée en vigueur du Contrat est décrite en Annexe 15.

La SNCB apporte une attention particulière à la mise en œuvre des engagements en matière de responsabilité sociétale et de durabilité. Ceci implique notamment le renouvellement ou le remplacement progressif d'installations énergivores par des dispositifs économes en énergie (éclairage, chauffage,...), par la réalisation d'économies d'énergie ou encore par l'installation d'unités de production d'énergie renouvelables.

La SNCB s'engage à équiper tous les bâtiments dont elle est responsable (opérationnellement ou financièrement) d'éclairages faiblement énergivores au plus tard pour fin 2030. Les bâtiments concernés sont les bâtiments de gare, parkings vélos et voitures couverts, complexes de quais, couloirs sous voies et passerelles. Les objectifs d'éclairage à atteindre sont décrits dans l'Annexe 14.

Les équipements facilitant les déplacements des voyageurs au sein des gares tels que les ascenseurs, les escalators et les portes automatiques, sont gérés en temps réel via un système de supervision. La SNCB assure une intervention sur ces installations dans 75% des cas dans un délai d'un jour ouvrable suivant la déclaration d'avarie.

En cas d'urgence ou de problème de sécurité, le service de la garde opérationnelle de la SNCB assure une intervention :

- dans l'heure pour libérer des personnes bloquées dans les installations ou bâtiments gérés par la SNCB ;
- dans les 4 heures pour toute autre intervention urgente.

4. Nettoyage

La SNCB veille au maintien de la propreté dans l'ensemble des gares, la propreté contribuant à améliorer la satisfaction des clients en agissant positivement sur le sentiment de sécurité.

Le maintien de la propreté comprend le nettoyage régulier des bâtiments, quais et accès et équipements en gare, ainsi que les opérations spécifiques de nettoyage de certaines installations telles que les auvents, les toitures verrières, ou encore le traitement des graffitis. La gestion des déchets, le désherbage et le déneigement des quais, de leurs accès font également partie de cette activité. Le désherbage est assuré dans le respect des règles régionales en matière de non utilisation du glyphosate.

La SNCB assure la propreté des gares en conformité avec les réglementations en vigueur et dans le respect des engagements en matière de durabilité. Dans ce cadre, elle veille tout particulièrement à l'utilisation de produits respectueux de l'environnement et de la santé de ses collaborateurs.

A l'entrée en vigueur du Contrat, le nettoyage en gare est principalement délégué à des prestataires extérieurs sur la base d'obligations de résultats. La SNCB vise à atteindre un score moyen de 86% selon la méthodologie IPSO basée sur la norme européenne EN 13549 ou selon une méthode équivalente.

Art.50. Gares vivantes

1. Un service quotidien à la clientèle est assuré par du personnel dans au moins 100 gares.
2. Dans les gares L & M, la SNCB assure le maintien et l'entretien du bâtiment voyageurs, en ce compris des salles d'attente et des installations sanitaires existantes dans ce bâtiment. Les salles d'attentes des gares S encore fonctionnelles au 31 décembre 2022 sont également maintenues en service tout au long du Contrat, à l'exception de celles qui nécessitent des travaux de renouvellement importants (voir liste en Annexe 13).

Pour l'ensemble des bâtiments de voyageurs précités, y compris ceux n'étant plus occupés en permanence par du personnel SNCB, la salle d'attente, chauffée en hiver et l'installation sanitaire existante restent accessibles 15 minutes avant le premier départ jusqu'à minimum 20 heures. L'accessibilité, l'entretien et les services disponibles dans ces bâtiments sont organisés selon les modalités suivantes :

- L'installation d'un système d'ouverture/fermeture de la salle d'attente à distance ;
- L'installation d'un système de caméras de surveillance dans la salle d'attente ;
- L'entretien de la salle d'attente, adapté à la fréquentation de la gare;
- Le passage régulier d'un représentant SNCB (collaborateur ou tiers travaillant pour la SNCB) ;
- Une offre boissons et/ou snacks de base (via automate), s'il n'y a pas d'offre commerciale dans la gare ;
- Une information aux voyageurs via a minima des panneaux et/ou écrans d'affichage dont les contenus sont régulièrement renouvelés.

Lorsqu'une salle d'attente ne peut être maintenue en état, la SNCB créera un nouvel espace d'attente sur un quai ou à proximité immédiate de celui-ci.

3. La SNCB met en œuvre, en concertation avec les pouvoirs locaux, le programme « La Vie en Gare ! » pour l'activation des espaces non-utilisés et disponibles des bâtiments de voyageurs dans les gares S.

A cette fin, la SNCB identifie et communique aux autorités locales les espaces de gare susceptibles de faire l'objet d'une réaffectation.

La SNCB poursuit également le développement d'initiatives au niveau local afin d'améliorer l'expérience client en gare. Dans ce cadre, et dans le respect des principes d'égalité et de transparence, la SNCB peut associer l'autorité locale à la publication d'un appel à projet pour autant que l'autorité consultée ne soit pas elle-même candidate pour l'espace concerné. Le choix final de l'affectation des espaces et des modalités de leur mise sur le marché revient à la SNCB. La reconversion des espaces peut être opérée au travers de différentes formules (concession, droits réels, vente, ...). D'autres critères que la seule valeur financière des projets/offres peuvent être pris en compte par la SNCB dans le cadre de l'évaluation des projets/offres déposés.

V. UN VOYAGE FLUIDE DE PORTE A PORTE

1. Accessibilité générale

Art.51. Principes généraux

1. La SNCB assure une mobilité de qualité pour l'ensemble des voyageurs. La SNCB améliore de manière transversale et continue l'accessibilité des déplacements grâce aux outils de planification du voyage, de réservation et de paiement, par l'information et la communication aux voyageurs, l'offre tarifaire, les gares et les infrastructures d'accueil ainsi qu'à bord des trains. Une accessibilité renforcée facilite notamment les déplacements de personnes voyageant avec de jeunes enfants ou avec des bagages, des personnes âgées, des personnes en situation temporaire ou permanente de mobilité réduite et/ou de handicap ou encore des personnes voyageant avec un vélo.
2. La SNCB contribue à la mise en œuvre d'une mobilité inclusive. Elle prévoit des aménagements raisonnables nécessaires à l'accès effectif du transport ferroviaire aux personnes en situation de handicap physique, cognitif ou sensoriel. Elle s'engage à consulter le Comité consultatif des voyageurs ferroviaires (CCVF) et le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), lors de la conception des projets d'aménagement ou de révision des référentiels appliqués. Cette consultation porte sur des questions telles que l'accessibilité des gares, le matériel roulant, l'information et l'achat de titres de transport.
3. La SNCB adopte et actualise régulièrement son Masterplan Accessibilité Autonome (voir Art.54). La SNCB traite toutes les questions relatives à l'accessibilité par l'intermédiaire d'un interlocuteur central.

Art.52. Accessibilité générale des gares et infrastructures d'accueil

La SNCB s'engage à accroître structurellement l'accessibilité et la facilité d'accès des gares et infrastructures d'accueil en agissant sur les leviers suivants :

- L'application du principe STOP, tel que précisé à l'Art.69 du Contrat, comme ligne directrice pour l'aménagement des environnements de gare. Elle veille en particulier, et en tenant compte des contraintes de l'environnement de gare, à permettre aux usagers de minimiser autant que possible la longueur des cheminements piétons et le nombre et la hauteur des escaliers à franchir au sein et aux abords de la gare ;
- L'anticipation des flux de voyageurs pour garantir la fluidité, la sécurité et la rapidité des accès aux quais et aux trains, notamment pour les voyageurs en correspondance, tant lors de la conception de nouvelles infrastructures de gares que dans la gestion quotidienne des gares ;
- La mise en place d'une signalétique directionnelle et situationnelle, faisant partie intégrante des standards d'équipement et du Masterplan Accessibilité Autonome énoncé à l'Art.54 du Contrat, afin d'améliorer l'ergonomie de déplacement des voyageurs vers et dans les gares ;
- La détermination du type d'accès aux quais, de leur nombre et leurs dimensions, en concertation avec le gestionnaire d'infrastructure et selon les différentes catégories de gare (Annexe 3), en intégrant les spécificités des gares et de leur environnement. La mise en œuvre de l'aménagement des accès aux quais fait partie intégrante du Masterplan Accessibilité Autonome.

- Le monitoring et l'évaluation des données relatives à l'accessibilité des gares et des infrastructures d'accueil et la collaboration active et transparente avec les autres acteurs de la mobilité aux abords des gares.

2. Accessibilité autonome pour des personnes à mobilité réduite (PMR)

Art.53. Plan National d'Implémentation Accessibilité

Dans les limites des missions de service public qui lui sont confiées, la SNCB vise à offrir progressivement l'accessibilité autonome des gares et des trains. À terme, les gares deviennent 100% accessibles de manière autonome et tout nouveau train acheté par la SNCB offre une accessibilité maximale. La rapidité et l'échelle de la transition vers cet objectif sont définies dans le cadre du Plan National d'Implémentation Accessibilité. Ce Plan est rédigé par l'État et le SPF Mobilité & Transports, en concertation avec la SNCB, le gestionnaire d'infrastructure, d'autres entreprises ferroviaires, les autorités locales de transport concernées et les associations représentatives des usagers.

Art.54. L'accessibilité autonome des gares

1. La SNCB et le gestionnaire d'infrastructure établissent et exécutent conjointement un Masterplan Accessibilité Autonome.
2. La finalité de ce Masterplan Accessibilité Autonome est de rendre 176 gares accessibles de manière autonome aux personnes à mobilité réduite ou handicapées d'ici 2032. Les ambitions par catégorie de gare et par pourcentage de voyageurs (Large, Medium et Small) figurent à l'Annexe 16.
3. Un aperçu de l'évolution de l'accessibilité autonome des gares pendant la durée du Contrat figure à l'Annexe 16.
4. Le Masterplan Accessibilité Autonome prévoit :
 - Des quais rehaussés à 76 cm ;
 - Des ascenseurs ou des rampes pour accéder aux quais ;
 - Des lignes de guidage pour les personnes aveugles vers les quais depuis la voirie publique ;
 - Des automates de vente accessibles dotés d'une assistance vocale par interphone ;
 - Des places de parking réservées aux personnes handicapées situées à proximité immédiate de la gare.
5. La SNCB fournit un rapport d'exécution annuel au SPF Mobilité & Transports.
6. La réalisation du Masterplan Accessibilité Autonome par la SNCB présuppose non seulement des moyens financiers suffisants tels qu'estimés dans le Plan Pluriannuel d'Investissement 2023-2032 (Annexe 4), mais aussi la mise en œuvre du Masterplan Accessibilité Autonome par le gestionnaire d'infrastructure et un alignement permanent des travaux et de leur financement avec ce dernier. Son exécution concrète fait donc l'objet d'une concertation avec le gestionnaire d'infrastructure et le SPF Mobilité & Transports dans le cadre des dialogues de performance planifiés.

Art.55. Accessibilité autonome du matériel roulant

1. Le nouveau matériel roulant est équipé d'espaces multifonctionnels pouvant accueillir des PMR, des vélos, des poussettes, et autres. Les personnes à mobilité réduite y bénéficient de la priorité.
2. Lors de l'acquisition du nouveau matériel roulant, la SNCB s'engage - en plus de la conformité requise STI1300/2014 - à prévoir au moins une voiture aménagée (toilette PMR, espace sécurisé pour chaises roulantes) pour les personnes à mobilité réduite pour chaque composition de train. Cette voiture est adaptée à la norme en vigueur de 76 cm de hauteur des quais et est équipée le cas échéant d'un dispositif de comblement adéquat faisant la jonction entre le quai et le plancher du train.
3. Un inventaire des équipements du matériel roulant est transmis au SPF Mobilité & Transports dans le cadre du Plan national d'Implémentation Accessibilité.
4. La rédaction des dispositions spécifiques à l'accessibilité dans les cahiers spéciaux des charges est réalisée en concertation avec le CCVF et le CSNPH.
5. La SNCB coordonne ses investissements et son Plan de Transport afin de maximiser autant que possible l'utilisation du matériel roulant accessible de manière autonome dans les gares également accessibles en autonomie.

Art.56. Accessibilité de l'information voyageurs

1. L'information voyageurs est accessible à tous les voyageurs au travers de canaux adaptés, en ce compris aux personnes à mobilité réduite et aux personnes en situation de handicap (physique, cognitif, sensoriel).

Concrètement, la SNCB s'engage à :

- Diversifier ses canaux d'information (canaux visuels, auditifs et digitaux) ;
 - Diffuser les informations disponibles sur les canaux digitaux, en veillant à utiliser une taille d'écriture adaptée aux canaux visuels dans les gares et dans les trains (affiches, écrans et signalétique) ;
 - Simplifier la communication en cas de perturbations (de manière planifiée ou en temps réel) ;
 - Informer les voyageurs, en particulier à mobilité réduite, lorsqu'un train est remplacé par une navette de bus ;
 - Informer les voyageurs sur la présence et le fonctionnement des équipements en gare permettant l'accès autonome aux quais et aux trains ;
 - Former les collaborateurs chargés de la communication, avec une attention particulière pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap.
2. La SNCB accorde une attention particulière aux personnes à mobilité réduite (informations sur l'accessibilité du train et des gares, informations intermodales adaptées au voyageur, etc.) dans le cadre de l'amélioration de l'information voyageurs en temps réel (voir Art.64).
 3. L'accessibilité et l'inclusivité sont des critères importants pour la poursuite du développement et de l'amélioration de l'information voyageurs en termes de contenu, de présentation, de matériel et de technologie. Les personnes à mobilité réduite ou handicapées font partie des groupes de discussion dans lesquels ces améliorations sont testées.
 4. La SNCB s'engage à rendre son site web et ses applications mobiles accessibles à tous les voyageurs.

Art.57. Assistance aux PMR

1. Conformément aux normes nationales et européennes en vigueur, la SNCB fournit l'assistance nécessaire aux personnes à mobilité réduite. L'offre d'assistance est assurée via une réservation sur le site web ou par l'intermédiaire du Contact Center. Les canaux via lesquels une assistance peut être réservée sont élargis en cours de Contrat. Le Contact Center assure également la prise en charge des personnes qui ont demandé une assistance et qui rencontrent des problèmes.

Si, dans des cas exceptionnels, l'assistance ne peut être fournie, la SNCB met à disposition un transport alternatif équivalent, au tarif prévu pour le trajet en train.

2. Un aperçu du niveau d'assistance prévu par la SNCB à l'entrée en vigueur du Contrat, ainsi que du niveau d'ambition pendant la durée du Contrat, figure à l'Annexe 17. L'assistance dans les gares est étendue et optimisée pendant la durée du Contrat. La SNCB met tout en œuvre pour assurer la meilleure répartition géographique possible de l'assistance.
3. L'assistance est garantie du premier au dernier train. Le délai de réservation minimum varie entre 1h et 24h en fonction de la catégorie de gare (gare de départ, d'arrivée et de correspondance éventuelle).
4. La SNCB s'efforce de réduire autant que possible les délais de réservation pendant la durée du Contrat. Un aperçu des délais de réservation à l'entrée en vigueur du Contrat et des objectifs de la SNCB au cours du Contrat se trouve à l'Annexe 17.
5. La SNCB peut exempter les personnes en situation de handicap du supplément de tarifs à bord sur présentation de la carte « European Disability Card ». Cette possibilité dépend des résultats de l'expérience pilote menée dans 8 pays de l'Union Européenne (à l'entrée en vigueur du présent Contrat) et de la proposition de la Commission Européenne qui en résultera (en principe fin 2023) afin d'établir une reconnaissance internationale de cette carte supportée notamment par des principes d'émission communs.
6. La SNCB peut déroger temporairement aux délais de réservation prévus, en cas de travaux ou de force majeure. Dans ces cas, les modifications sont communiquées de manière claire au public concerné via les différents canaux disponibles. Elles sont limitées dans le temps.

Art.58. Formation du personnel

1. La SNCB forme spécifiquement le personnel en contact avec les clients dans le but de répondre adéquatement aux besoins des personnes à mobilité réduite et des personnes handicapées.
2. Ainsi, la SNCB assure une formation spécifique pour le personnel :
 - Employé dans les gares ou à bord des trains et qui fournit une assistance aux personnes à mobilité réduite dans le cadre de ses tâches habituelles ;
 - Responsable de la conception et de l'entretien des gares ;
 - Chargé de la maintenance du matériel roulant.
3. La SNCB assure également un recyclage régulier pour les catégories de personnel susmentionnées.

3. Autres services en gare

La SNCB assure une assistance aux groupes de voyageurs ainsi qu'en cas d'incidents et de retards importants. La SNCB assure également un service d'accueil individuel en gare de Bruxelles-Midi.

Art.59. Accueil de groupes

1. La SNCB offre un service sûr et convivial aux clients qui souhaitent voyager en groupe (minimum 15 personnes au moment de l'entrée en vigueur du Contrat). La SNCB veille à fournir un service aisé de conseil et de réservation pour ces groupes.
2. Ce service consiste à leur allouer des compartiments dédiés dans les trains (par le biais de réservations).
3. Dans la mesure du possible, les aspects suivants sont prévus :
 - l'accueil en gare de départ au point de rassemblement convenu ;
 - l'accompagnement jusqu'au bon endroit sur le quai ;
 - l'accompagnement lors de l'embarquement dans le train ;
 - l'accompagnement lors du débarquement du train ; et
 - l'accompagnement jusqu'à la sortie de la gare de destination.

Art.60. Assistance en cas d'incidents et de retards importants

1. La SNCB fournit une assistance aux voyageurs en cas d'incidents sur le réseau, via des équipes d'intervention mobiles et des centres de coordination.
2. L'assistance consiste à :
 - Dans les situations considérées comme potentiellement dangereuses :
 - coordonner les actions nécessaires pour mettre les voyageurs en sécurité le plus rapidement possible. Cette opération est effectuée par le personnel compétent de la gare qui est certifié pour ce faire, et si nécessaire, en collaboration avec les services de secours ;
 - par la suite, aider en conséquence les voyageurs à poursuivre leur voyage en recherchant et en appliquant des solutions de transport alternatif.
 - Dans les situations considérées comme sûres ou ordinaires :
 - coordonner et mettre à disposition les informations en temps réel sur les éventuels trains de remplacement ou les modes de transport alternatifs.
3. En outre, la SNCB fournit l'assistance nécessaire en cas de retard, conformément aux normes européennes applicables sur les droits et obligations des voyageurs.
4. La SNCB dispose d'une procédure claire en cas d'évacuation des personnes en situation de handicap. Elle communique cette procédure de façon claire et transparente, et la met à jour si nécessaire.

Art.61. Accueil individuel à Bruxelles-Midi

1. La SNCB assure un service d'accueil individuel d'intérêt général en gare de Bruxelles-Midi, nécessaire pour assurer la sécurité de hauts dignitaires nationaux et étrangers et l'entretien de bonnes relations officielles entre la Belgique et les représentants diplomatiques étrangers. Les modalités et les conditions d'application de ce service sont précisées à l'Annexe 7.

4. Information aux voyageurs

Art.62. Principe général

Conformément à la réglementation européenne applicable concernant les droits et obligations des voyageurs, la SNCB fournit aux voyageurs des informations correctes et cohérentes en temps utile, tant en situation normale qu'en cas de perturbation du trafic. Dans ce cadre, la SNCB fournit un large éventail d'informations voyageurs, tant en ligne qu'en gare et dans le train.

Art.63. Services de base

1. La SNCB fournit aux voyageurs des informations utiles au bon déroulement de leur voyage.
2. La priorité est d'informer le voyageur en temps réel sur la ponctualité des services, y compris en cas de perturbations, et des alternatives mises à disposition.
3. L'information aux voyageurs couvre également différents aspects importants tels que les connexions intermodales, la localisation des équipements et services en gares, l'assistance PMR et les informations sur les canaux de vente.
4. Les catégories de services de base au moment de l'entrée en vigueur du Contrat sont précisées à l'Annexe 18.
5. La SNCB assure le traitement des informations afin de les rendre complètes, immédiates, cohérentes et claires pour les voyageurs. Les informations sont ensuite diffusées d'une part, vers les collaborateurs en contact direct avec les voyageurs et d'autre part, sur les différents canaux d'information de la SNCB accessibles en ligne, dans les gares et à bord des trains en fonction des besoins du voyageur et selon les caractéristiques de chacun des canaux d'information.
6. Lorsque les informations proviennent de tiers (tels que le gestionnaire d'infrastructure ou d'autres opérateurs de transport public), la SNCB fournit les informations en temps réel qui lui sont transmises.
7. Sur la base des réglementations nationales et européennes, la SNCB met à la disposition des tiers, de manière transparente, les données de base pour l'information voyageurs (données en libre accès).

Art.64. Ambitions et développements pour les voyageurs

1. La SNCB facilite le transfert modal et, dans cette optique, améliore encore l'information voyageurs en temps réel, tant avant que pendant le voyage, conformément à leurs besoins. La SNCB veille à améliorer la cohérence et la qualité des informations voyageurs, y compris des informations sur les autres modes de transport pour le trajet pré et post acheminement et des informations personnalisées, grâce à une combinaison de projets de numérisation et d'innovation.
2. La SNCB améliore l'information voyageurs en temps réel, en accordant une attention particulière aux aspects suivants :

- i. Informations sur la composition des trains ;
 - ii. Informations sur les correspondances, y compris celles avec d'autres modes de transport ;
 - iii. Informations sur l'intermodalité des services ;
 - iv. Informations sur l'infrastructure en gare (statut en temps réel du fonctionnement des escaliers mécaniques, des ascenseurs et des portes automatiques) ;
 - v. Informations sur les services de bus de remplacement ;
 - vi. Informations sur le côté de sortie du train ;
 - vii. Information voyageurs personnalisée.
3. Une description plus détaillée de ces informations figure dans l'Annexe 18.
4. La SNCB partage ces informations conformément aux législations nationales et européennes relatives à l'open data, en ce compris en termes de format digital.
5. À plus long terme, la SNCB s'efforce d'enrichir et d'améliorer l'information voyageurs en temps réel, à la fois en ligne (via le planificateur de voyage), dans le train et dans la gare, en mettant l'accent sur la fourniture d'une information voyageurs de plus en plus personnalisée, intermodale, numérique (dynamique) et proactive en fonction du voyage et des besoins de déplacements spécifiques, en collaboration, le cas échéant, avec d'autres acteurs de la mobilité partagée.
6. En tenant compte de l'évolution rapide des possibilités technologiques mais également de l'évolution permanente des attentes des clients, la SNCB précise ses ambitions à long terme en matière d'information voyageurs avant le Mid-Term Review de 2028 (voir Art.98).

Art.65. Écrans d'information dans les gares

1. La SNCB est responsable de l'information voyageurs dans les gares par le biais de panneaux d'information présentant des informations de base sur le service des trains, d'écrans d'information et d'installations sonores. Les écrans d'information et les installations sonores sont détenus et gérés par le gestionnaire d'infrastructure.
2. La SNCB s'efforce d'installer les écrans de manière optimale, en tenant compte de la complexité de l'infrastructure en gare et de l'offre de trains, en accordant l'attention nécessaire aux plus petites gares et aux personnes malvoyantes et malentendantes. La SNCB fait les propositions nécessaires au gestionnaire d'infrastructure qui est le seul à être habilité, au niveau opérationnel et budgétaire pour l'installation et la gestion des écrans d'information.

Art.66. Autres opérateurs

En tant que gestionnaire des gares, la SNCB fournit non seulement l'information voyageurs sur ses propres trains, mais aussi sur les trains de voyageurs d'autres transporteurs ferroviaires desservant les gares belges. Elle conclut des accords de collaboration avec ces opérateurs afin d'optimiser l'échange d'informations au bénéfice des voyageurs.

5. Intermodalité

Art.67. Principes généraux

La SNCB veille à faciliter les voyages fluides de porte à porte qui combinent les différents modes de transport. A cet égard, la SNCB applique le principe STOP, hiérarchisant les déplacements à pied, à vélo, en transport public et en voiture privée. Elle favorise de cette manière le transfert modal vers le train et promeut, en collaboration avec les autres opérateurs de transport public et d'autres partenaires publics et privés, toutes les alternatives à la voiture individuelle en tant que solution intégrée de mobilité. La SNCB s'engage à :

- Améliorer l'offre, notamment les correspondances avec les autres transporteurs publics (conformément à l'Art.68) ;
- Développer les gares comme plateformes intermodales (conformément à l'Art.69) ;
- Diffuser une information intermodale aux voyageurs (conformément à l'Art.75);
- Adapter progressivement le matériel roulant pour répondre aux besoins des voyageurs qui utilisent un vélo (conformément à l'Art.74 et l'Art.21, §8) ;
- Développer la billettique centralisé et participer activement au développement de la mobilité de porte à porte (conformément à l'Art.76 et Art.77).

Art.68. Amélioration de l'offre et coordination des horaires avec les autres opérateurs de transport public

La SNCB veille à se coordonner avec les autres opérateurs de transport public afin de réduire les barrières aux voyages intermodaux. Cette ambition se décline de la manière suivante :

- La SNCB identifie avec les autres opérateurs de transport publics les gares les plus pertinentes en termes de transfert modal en tenant compte des besoins actuels et potentiels des voyageurs et de la configuration du réseau ferroviaire. L'objectif est d'augmenter le nombre et la qualité des correspondances entre une ou plusieurs relations ferroviaires et une ou plusieurs lignes de bus/tram/métro au moyen d'un horaire intégré, totalement ou partiellement, autour de nœuds de correspondance. Un tel schéma d'exploitation est constitué des éléments suivants :
 - Un horaire cadencé et symétrique;
 - L'identification de points de rencontre entre plusieurs relations ferroviaires et une ou plusieurs relations bus/tram/métro (gare-nœuds de correspondances multimodales) ;
 - Un moment de rendez-vous récurrent entre les différents services se répétant au cours de la journée. Ceci implique le croisement en gare de la ou des principales relations ferroviaires, et ce en fonction de la fréquence des autres modes de transport desservant le nœud de correspondance.
- Sur base des ambitions des autres opérateurs de transport public et en vue d'améliorer leurs connexions vers les gares et de développer une offre cadencée davantage alignée avec les horaires du ferroviaire, la SNCB développe une stratégie visant à stimuler les transferts intermodaux dans les gares concernées. Cette stratégie inclut l'évaluation des investissements éventuellement nécessaires, les procédures opérationnelles comme les procédures d'attente en temps réel et les délais de correspondance admis par les voyageurs. Sur base de cette évaluation, la SNCB peut proposer à l'Etat de réaliser de nouveaux projets

ou d'adapter des projets existants pour la mise en œuvre de cette stratégie. La mise en œuvre par étapes de cette stratégie est, là où elle apparaît pertinente, intégrée au processus de planification du Plan de Transport visé à l'Art.7 ;

- La SNCB s'engage à remettre à jour, en collaboration avec les autres opérateurs de transport public, la liste des gares disposant déjà d'un protocole de correspondance afin de s'aligner davantage sur les pratiques d'intermodalité connues. Cette mise à jour prend en compte le temps nécessaire pour les correspondances train avec les autres opérateurs de transport public. En vue d'optimiser les correspondances train-bus/tram/méto et rendre ces protocoles d'accord plus contraignants, la SNCB s'efforce de formaliser des engagements avec les autres opérateur de transport public, en particulier pour les gares qui sont identifiées comme nouveaux nœuds de correspondances.

Art.69. Gares comme plateformes de l'intermodalité

La SNCB s'engage à offrir à chaque visiteur et voyageur une expérience positive grâce à des infrastructures accueillantes, assurant une transition fluide et intuitive entre les différents moyens de transport et une offre de services adaptée aux besoins des clients et à l'environnement de chaque gare. Afin d'encourager le transfert modal, la SNCB conçoit, aménage et gère des gares comme des pôles d'échanges intermodaux, c'est-à-dire un espace structuré qui répond aux besoins des clients grâce au transfert aisé d'un mode de transport à l'autre. Cette ambition intermodale se décline de la manière suivante :

- Le principe STOP est une ligne directrice pour le développement actuel et futur des gares. Il implique que l'accessibilité des gares et de leurs abords doit être adaptée aux besoins des différents clients, en accordant une attention particulière aux besoins des usagers faibles et actifs (PMR, piétons et cyclistes) et à l'accès aux autres transports publics et systèmes partagés ;
- L'intégration dans les projets de rénovation et de construction de gares, des aménagements nécessaires qui facilite l'accès aux trains pour les voyageurs disposant d'un vélo. A cette fin, la SNCB prévoit, conformément au Plan Pluriannuel d'Investissement 2023-2032 (PPI), notamment une rampe d'accès ou équipe les escaliers donnant accès aux quais d'un dispositif pour vélos, complémentirement à la présence éventuelle d'un ascenseur ;
- La mise en place, sur son domaine, de cheminements piétons entre les différents modes de transport de manière sécurisée et efficiente, depuis le quai jusqu'aux différents services de transport, en collaboration avec les autorités et transporteurs publics concernés ;
- La mise en place, sur son domaine, d'une signalétique facilitant le transfert entre les différents modes de transport ;
- L'augmentation significative du nombre d'emplacements de stationnement vélo (voir Art.70) ;
- La mise à disposition d'emplacements de parking, gratuits ou payants, pour les voitures là où cela est possible et pertinent (voir Art.71) ;
- La collaboration avec les autorités publiques dans le but de mieux insérer les gares dans le tissu urbain. L'objectif est d'assurer une continuité de service (cheminement piétons et cyclables et PMR) dans la chaîne de déplacement, y compris aux abords des gares. Afin d'améliorer l'intégration des modes tout en tenant compte de l'environnement urbanistique, la SNCB participe aux masterplans en coopération avec tous les acteurs concernés et aux études de mobilité diligentées par les pouvoirs publics autour des gares.

Art.70. Parkings vélos et Points vélos

1. Dans le cadre de sa stratégie de vélo, la SNCB donne priorité à l'extension de l'offre pour les vélos. Elle évalue à cet effet les besoins actuels et anticipe les besoins futurs en fonction de la situation rencontrée dans chaque gare (gare de départ, gare d'arrivée et potentiel de croissance).
2. La SNCB offre à ses clients des solutions diversifiées : parkings gratuits, parkings équipés d'un contrôle d'accès, emplacements pour vélos hors format. Une concertation avec les autorités locales est organisée afin de tenir compte des besoins locaux et de favoriser la mutualisation des parkings en collaboration avec les villes et communes en tant que véritable outil du plan de mobilité local. Cette concertation inclut également les possibilités d'un financement (régional et communal) des dépenses d'exploitation et d'investissement, en cas d'extensions complémentaires de la capacité de parking vélos.
3. A l'horizon 2032, la SNCB ambitionne :
 - D'offrir un minimum de 6 emplacements couverts permettant d'attacher le cadre du vélo dans chaque gare du pays d'ici à 2024, à savoir au minimum un module de parking vélos par gare ;
 - De porter le nombre de places vélos à au moins 164.000 unités d'ici à 2032 (+40% par rapport à 2022) ;
 - D'augmenter à 100 le nombre de gares disposant d'un parking vélo équipé d'un contrôle d'accès (caméras et identification) en fonction des besoins (existants et futurs) et en ajustant éventuellement la capacité du parking en fonction de son utilisation au quotidien. Dans les parkings vélo équipés d'un contrôle d'accès, des emplacements pour les vélos hors format sont également prévus ;
 - Pour les parkings vélos de grande capacité (dans les gares Large), d'installer un système de détection afin d'optimiser l'utilisation de toutes les places et de réduire la présence de « vélos-ventouses ».
4. À l'entrée en vigueur du Contrat, un point vélos est présent dans 36 gares. Les voyageurs y trouvent une assistance, des conseils et des possibilités de réparation et d'entretien de leur vélo, le cas échéant dans le cadre du service d'économie sociale.

La SNCB s'engage à augmenter le nombre de points-vélos dans les gares sous la forme d'un contrat de concession. L'ambition est de créer d'ici 2025 8 point-vélos supplémentaires, soit dans 44 gares (gares L et gares disposant de plus de 1.000 places de stationnement vélos) ainsi qu'une antenne/Point-vélos satellite ou un automate dans 32 gares Medium et Small disposant d'une capacité de 500 à 1.000 places de stationnement vélos.

Art.71. Parking voitures

1. À l'entrée en vigueur du Contrat, la SNCB exploite les parkings listés dans l'Annexe 19.
2. La SNCB applique une stratégie articulée autour des six principes suivants :
 - Un accès prioritaire pour les voyageurs ferroviaires dans les parkings avec contrôle d'accès ;
 - Un tarif avantageux pour les utilisateurs réguliers et occasionnels du train lorsque le parking est payant ;
 - Une tarification différenciée selon les types de gare, d'utilisateur et selon le marché local ;
 - Une couverture des charges opérationnelles par les recettes ;

- Un encouragement à l'utilisation des transports en commun ou du vélo entre le domicile et la gare en évitant une concurrence tarifaire ;
 - Une proposition d'une palette de services intermodaux (vélos et voitures partagées, borne de rechargement, points vélos).
3. Les parkings payants sont équipés d'un contrôle d'accès (barrières, horodateurs, caméras,...). La décision de rendre un parking voitures payant s'appuie sur au moins un des éléments suivants :
- Parking en ouvrage (parkings souterrains ou à étages) dont le contrôle d'accès est obligatoire afin de pouvoir le gérer et le sécuriser, et dont les coûts d'exploitation et d'entretien sont élevés ;
 - Parking saturé par des non voyageurs ferroviaires (riverains, entreprises, clientèle des commerces, co-voiturage) ;
 - Décision de l'autorité locale de rendre payantes les voiries avoisinantes du parking ;
 - Parking saturé par des voyageurs occasionnels au détriment des abonnés ;
 - Parking d'une gare proche devenu payant.

Cette décision s'accompagne d'une augmentation de la capacité des parkings pour les deux roues dans la gare concernée.

4. Au terme du Contrat, la SNCB s'engage à :
- Construire, réaliser une extension ou rénover de manière sélective les parkings voitures en tenant compte de la reconversion des infrastructures, soit 5.400 emplacements supplémentaires par rapport à 2021 pour une offre totale de 80.000 places d'ici à 2032 ;
 - Favoriser la mutualisation des parkings de gares en collaboration avec les villes et communes en tant que véritable outil du plan de mobilité local ;
 - Ne plus augmenter l'offre de parking dans les 15 plus grandes villes du pays.
5. La programmation et le financement des investissements dans les parkings sont réalisés conformément au Plan Pluriannuel d'Investissement 2023-2032.

Art.72. Vélos et voitures partagés

1. En cours d'exécution du Contrat, la SNCB prévoit :
- L'augmentation significative de l'offre de vélos partagés et des voitures partagées dans les parkings des gares et de sa promotion ;
 - La mise en place de partenariats avec les autorités et sociétés régionales ainsi que les partenaires privés afin de permettre l'émergence de nouvelles offres de vélos et voitures partagés.
2. En fonction de l'évolution de la réglementation sur le stationnement des véhicules partagés, la SNCB étudie la possibilité de développer des aires dédiées pour les autres formes d'offre partagées.

Art.73. Bornes de chargement

1. La SNCB met à disposition des bornes de chargement pour véhicules électriques dans le respect des obligations en vigueur. Elle étudie l'évolution de la demande et les possibilités d'extensions complémentaires.

2. L'installation et l'exploitation des bornes sont externalisées.

Art.74. Facilités pour les personnes voyageant avec un vélo

1. La SNCB fournit les espaces nécessaires aux vélos pliants et standards, dans les limites des possibilités d'aménagement du matériel roulant disponible, et veille à fluidifier leur montée à bord, l'accès étant facilité par une signalétique à l'extérieur et à l'intérieur du train. Elle s'engage également à augmenter la capacité vélo en cours du Contrat (voir Art.21, §8).
2. L'emport des vélos pliables non encombrants est gratuit.

Art.75. Diffusion d'une information multimodale aux voyageurs

1. La SNCB s'engage à rassembler, traiter, enrichir et convertir les données brutes des autres opérateurs de transport public en des informations voyageurs fiables, cohérentes et complètes diffusées via les différents canaux d'informations (trains, gares et canaux digitaux). Réciproquement, elle met à disposition des autres opérateurs de transport public et privés ses horaires et données en temps réel.
2. La SNCB s'engage à communiquer par des canaux adaptés sur son offre intégrale vélos : parkings vélos, vélos partagés, transport de vélos en train, accessibilité des gares et des trains, prix de tickets nationaux et internationaux, points vélos, ...

6. Solutions de mobilité de porte à porte

Art.76. Contribution au développement de la mobilité servicielle

1. La SNCB s'engage à participer activement au développement de la mobilité servicielle en Belgique et à en faciliter l'accès aux voyageurs afin de confirmer le rôle central du transport ferroviaire dans la mobilité durable.
2. En tant qu'opérateur de mobilité durable, la SNCB s'engage à collaborer avec les fournisseurs de solutions de mobilité servicielle, qu'ils émanent des pouvoirs publics, des opérateurs de transport publics ou d'initiatives privées, en partageant les informations nécessaires à la planification d'itinéraires en temps réel et en rendant disponibles à la vente une large gamme de titres de transports.

Art.77. Développement de solutions intermodales et de billettique centralisée

1. La SNCB veille à offrir à ses voyageurs des solutions de mobilité durable de porte à porte s'appuyant sur une billettique centralisée et des offres intermodales.
2. Pour ce faire, la SNCB poursuit le développement de solutions de billettique centralisées offrant la possibilité pour le voyageur d'acheter en une seule opération un ou plusieurs titres de transport d'opérateurs différents.
3. A cet égard, la priorité est de proposer la vente de produits permettant le parking en gare (voiture et vélo), de titres de transport des autres opérateurs de transport public et, selon les possibilités, d'autres services de transport disponibles en gare (comme par exemple les modes de transport partagés).

4. La SNCB continue à développer des solutions de gestion destinées aux entreprises avec comme objectifs d'en alléger la charge administrative et de stimuler l'utilisation du train pour les trajets domicile-travail et les déplacements professionnels (telles que la gestion du tiers-payant, des commandes et des droits des employés, reporting, facturation, plan cafétaria, ...).
5. La SNCB collabore au développement de certains services digitaux avec les autres opérateurs de transport public (TEC, De Lijn, STIB) en vue d'améliorer l'expérience client, notamment dans les domaines suivants :
 - Définition et présentation du catalogue de produits mis à disposition des voyageurs ;
 - Alignement des méthodes de paiement et de clearing afin de faciliter l'achat, le paiement et l'accès aux titres de transport ;
 - Systèmes de validation interopérables pour contrôler les titres de transport émis par un autre opérateur et permettre le passage aisé d'un mode de transport à l'autre.

Art.78. Produits intermodaux communs aux opérateurs de transport public

1. La SNCB collabore avec les autres opérateurs de transport public pour analyser, et faire évoluer l'offre de produits intermodaux communs dans la zone RER (fixation, révision des prix) ainsi que dans les autres grandes zones urbaines du pays en vue de stimuler l'utilisation du train et des transports publics.
2. Les offres intégrées ne peuvent compromettre l'équilibre financier de la SNCB ni l'équilibre financier du présent Contrat. Si l'introduction de produits intégrés ou des décisions tarifaires génèrent un impact net négatif sur les recettes de la SNCB, tant en raison d'effets prix que volumes, un mécanisme de compensation spécifique supplémentaire est assuré en contrepartie. Il est tenu compte à cet effet de l'évolution des ventes ou de la répartition des revenus entre les opérateurs de transport public concernés.

VI. PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

1. Les activités de sécurité dans le domaine ferroviaire

Art.79. Corporate Security Service et approche coordonnée de la sécurité

1. Les missions de service public relatives à la sécurité sont assurées par le Corporate Security service (CSS) de la SNCB. La « Sécurité » concerne la « Sécurité sociétale » ou, selon la réglementation internationale applicable, la « Sûreté » ferroviaire. Cela ne concerne donc pas la « Sécurité d'exploitation » ou « Safety ».
2. L'approche de la sécurité est d'abord intégrale. Axée sur la prévention et la réponse aux phénomènes d'insécurité (comme des agressions, du vandalisme, des vols, etc.), elle vise à accroître la sécurité et le sentiment de sécurité des voyageurs, du public, du personnel, ainsi qu'à préserver le matériel et l'appareil de production de la SNCB (voir articles ci-dessous).
3. L'approche de la sécurité est également intégrée et vise à préserver la chaîne de sécurité entre la SNCB et les autres acteurs compétents. La SNCB développe des partenariats avec notamment le gestionnaire de l'infrastructure, les autres entreprises ferroviaires et sociétés de transport en commun, et agit de concert avec les services de police (fédérale et locales), les autorités judiciaires et les autorités locales dans le respect des compétences de chacun. Les accords de collaboration conclus dans ce cadre définissent la stratégie des parties, le type et l'étendue de la collaboration, ses modalités financières ainsi que les obligations réciproques des parties.
4. La SNCB donne les moyens à son personnel de sécurité de fournir un service de qualité en organisant le recrutement, les formations, l'encadrement adéquats, une évaluation permanente de sa politique en matière de sécurité ainsi qu'une gestion des connaissances sur la base des meilleures pratiques.

Art.80. Activités de sécurité

1. L'article 156bis de la loi du 21 mars 1991 détaille les activités de sécurité faisant l'objet de la mission de service public de la SNCB.
2. Les sept premières activités (visées à l'article 156bis, 1° à 7° de la loi du 21 mars 1991) sont exercées sur le domaine géré par la SNCB. La priorité de celle-ci est en effet d'assurer la sécurité des voyageurs, du personnel ainsi que du matériel et les installations dont elle est propriétaire ou dont elle assure la gestion.
3. La huitième activité (visée à l'article 156bis, 8° de la loi du 21 mars 1991) est exercée sur le domaine du gestionnaire de l'infrastructure. La loi du 21 mars 1991 a en effet confié à la SNCB la mission de prendre les mesures de sécurité nécessaires également sur ce domaine afin de protéger son propre processus. Un « accord de collaboration » entre la SNCB et le gestionnaire de l'infrastructure (visé à l'article 156ter de la loi du 21 mars 1991) détermine l'étendue de cette collaboration et de son financement.
4. Les investissements liés aux activités de sécurité que la SNCB doit réaliser dans le cadre de la loi du 21 mars 1991 et du présent Contrat ainsi que le calendrier de leur implémentation sont détaillés dans le Plan Pluriannuel d'Investissement 2023-2032.
5. La SNCB transmet annuellement au Ministre de tutelle un rapport d'évaluation reprenant un tableau de bord de la sécurité ferroviaire au sein de la SNCB ainsi que le suivi des activités du CSS dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Art.81. Contrôle du respect de la législation sur la police des chemins de fer

1. La SNCB s'engage à optimiser le processus relatif aux sanctions administratives notamment par la digitalisation des outils. La SNCB implémentera la signature électronique des constats et procès-verbaux dès que le cadre réglementaire le permettra.
2. La SNCB détermine le nombre et forme les agents constatateurs. Dans ce cadre, la SNCB est habilitée à organiser les prestations de serment desdits agents constatateurs en collaboration avec le SPF Mobilité & Transports.

Art.82. Veiller à la sécurité du personnel, du public et des voyageurs des entreprises ferroviaires ainsi que des infrastructures

1. La SNCB assure le suivi permanent et intégral des phénomènes d'insécurité, d'incivilité et de nuisance se produisant dans les espaces du domaine ferroviaire accessibles au public et les autres espaces gérés par la SNCB. Elle prend les mesures appropriées afin de prévenir et de lutter contre ces phénomènes dans les limites de ses compétences et responsabilités. La SNCB assure également la gestion et le contrôle des flux de voyageurs lors de grands événements ainsi que dans le cadre de crise (sanitaire ou autres), d'accident et de situation perturbée sur le réseau ferroviaire ou dans les gares.
2. Dans le but d'assumer les tâches mentionnées au premier paragraphe, la SNCB concentre son action sur les quatre axes suivants :
 - La prévention des actes d'insécurité (i) ;
 - Le déploiement des agents nécessaires sur le terrain : dans les trains, les gares (y compris les parkings vélos et voitures) ainsi que les autres espaces du domaine ferroviaire accessibles au public (ii) ;
 - le développement de partenariats avec les services de police et les autorités locales (iii) et
 - L'utilisation des moyens technologiques nécessaires (iv).
 - (i) La SNCB agit en amont de la chaîne de sécurité, notamment en prévoyant une bonne visibilité des agents de Securail, l'organisation de campagnes de sensibilisation, le développement d'une culture de sécurité et l'évaluation permanente de la politique en matière de sécurité. Elle veille également à (in)former son personnel en contact avec le public afin de lui permettre d'appréhender au mieux les problèmes liés à la sécurité.
 - (ii) La SNCB détermine sur base de matrices de risques dynamiques adaptées aux gares, aux trains et aux lignes ferroviaires, le nombre et l'affectation d'agents là où l'insécurité et la fréquence ou la gravité des incidents sont les plus élevés.
 Pour ce qui concerne les gares, les quais et leurs accès, les matrices de risques intègrent les critères suivants :
 - La fréquence et gravité des phénomènes d'insécurité ;
 - Le sentiment d'insécurité, mesuré notamment par des enquêtes auprès des voyageurs et du personnel ;
 - Le nombre de liaisons ferroviaires, leur fréquentation et l'importance de la gare ;

- Les facteurs environnementaux de la gare tels que, notamment, le statut international de la gare ou la présence d'attractions touristiques à proximité immédiate.

Pour ce qui concerne les trains et les lignes ferroviaires, les matrices de risques intègrent les critères suivants :

- La fréquence et gravité des phénomènes d'insécurité ;
 - Le sentiment d'insécurité ;
 - Le nombre de relations par heure ;
 - La fréquentation à bord des trains.
- (iii) La SNCB participera au processus de réforme de la répartition des missions des services de police sur le domaine ferroviaire. Elle s'engage à identifier les synergies possibles entre la police fédérale des chemins de fer, les zones de police locale et Securail. Dans ce cadre, la répartition des coûts de l'hébergement des services de police au sein des infrastructures de la SNCB sera revue.
- (iv) La SNCB veillera à renouveler et développer ses moyens technologiques de prévention et de sécurité en tenant compte de l'innovation dans le domaine de la sécurité.
3. La SNCB assure un suivi permanent en vue de déterminer si une adaptation de ses dispositifs de sécurité dans les points concernés par les mesures antiterrorisme imposées par l'Etat est requise, en alignement avec les autorités compétentes. Elle présente le suivi de ses adaptations de sécurité au minimum chaque année et à chaque adaptation importante à l'Autorité Nationale pour la sûreté du transport ferroviaire.
 4. La SNCB apporte son entière collaboration aux autorités stipulées dans la loi du 11 décembre 1998 relative à la classification et aux habilitations, attestations et avis de sécurité, afin que ces autorités puissent mettre en œuvre le système de vérifications et d'avis de sécurité conformément à la loi précitée et l'optimiser, si elles l'estiment nécessaire.
 5. La SNCB apporte son entière collaboration à l'autorité sectorielle afin qu'elle puisse remplir ses obligations telles que décrites dans la loi du 1er juillet 2011 relative à la sécurité et la protection des infrastructures critiques et dans la loi du 7 juillet 2019 établissant un cadre pour la sécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique.
 6. Enfin, la SNCB analyse avec le SPF Mobilité & Transports comment optimiser l'efficacité de son approche de sécurité dans les trains assurant un service transfrontalier.

Art.83. Coordination des activités visant à améliorer la lutte contre la fraude et le non-respect des conditions générales de transport

1. Tout en respectant les principes de bonne conduite administrative, la SNCB applique une politique stricte de lutte contre la fraude et le non-respect des conditions générales de transport, impliquant des mesures de prévention, un contrôle efficace, proportionné et coordonné entre les différents services concernés, renforcé dans le cadre de l'application des amendes administratives (voir Art.81).
2. En particulier, la SNCB prend les mesures nécessaires afin d'assurer les contrôles avant l'embarquement pour renforcer la lutte contre la fraude dans les trains identifiés sur base d'analyses de risques.

Art.84. Gestion des caméras placées dans les espaces accessibles au public, les trains et autres installations gérées par la SNCB

1. Le CSS définit la politique globale relative à la gestion des caméras sur le domaine de la SNCB. Il veille également à traduire la stratégie en matière de placements de caméras de surveillance via des avis de sécurisation, avec la plus grande attention au respect des règles en matière de protection de la vie privée.
2. Les caméras de surveillance sont gérées par le CSS au départ de son Security Operations Center (ci-après également *SOC*) et de ses control rooms décentralisés. Ceux-ci assurent une surveillance préventive de l'ensemble du réseau, y compris dans les trains qui en sont équipés, un monitoring des infrastructures, mais également une coordination permanente des opérations, un soutien du personnel sur le terrain, ainsi qu'un recueil des informations liées à la sécurité.
3. La SNCB maintient le développement et le renouvellement périodique de son réseau de caméras, avec une attention vers l'innovation technologique, la centralisation et l'intégration des différents systèmes.
4. Les caméras de la SNCB offrent un soutien aux services de police et aux autorités judiciaires dans le cadre de leurs missions de police judiciaire ou administrative.
5. Le CSS fournit des images enregistrées de ses caméras de surveillance de manière rapide et efficace aux services de police. Conformément à l'article 9 de la loi caméras, il propose en outre une solution technique globale permettant d'octroyer un accès en temps réel aux images aux services de police, moyennant le financement des coûts induits par cette opération. L'octroi éventuel de cet accès ne peut occasionner une perte d'efficacité ou générer des risques pour le réseau de la SNCB, y compris sur le plan de la protection de la vie privée et de la cybercriminalité. Les modalités d'exécution et la répartition des coûts feront l'objet d'un accord de collaboration avec la police intégrée (et éventuellement les autorités régionales compétentes si l'octroi de l'accès implique une plate-forme régionale de sécurité intégrée).

Art.85. Traitement des appels d'urgence liés aux problèmes de sécurité

1. Le SOC centralise et traite les appels liés à la sécurité sociétale émis par le personnel de la SNCB, par les autres entreprises ferroviaires, par le gestionnaire de l'infrastructure et par les voyageurs et le public au sens large via son numéro d'appel d'urgence gratuit.
2. La SNCB développe et renouvelle périodiquement ses outils en vue de faciliter la résolution des incidents et l'accompagnement des services sur le terrain par le SOC et les control rooms décentralisés, avec une attention vers l'innovation technologique et la digitalisation. Les moyens nécessaires au renouvellement et au développement de ces outils sont décrites dans le Plan Pluriannuel d'Investissement 2023-2032.

Art.86. Participation à l'organisation des contrôles des services de police et de la douane, ainsi qu'à l'exécution des contrôles de sécurité pour les passagers et bagages transitant par le tunnel sous la Manche

1. La SNCB prend différents types de mesures en vertu du Traité de Cantorbéry du 12 février 1986 imposant à la Belgique la mise en place de mesures de protection spécifiques pour le transport ferroviaire transitant sous le tunnel sous la Manche, ainsi que des traitées, protocoles et accords y afférant. Ces mesures visent à préserver au mieux la stérilité du Channel Terminal.

2. De manière générale, ces mesures sont déterminées sur base d'une analyse de risques. En particulier, les agents de Securail assurent le contrôle des voyageurs (et de leurs bagages) qui se rendent à Londres par le Tunnel ferroviaire sous la Manche. Dans la mesure des moyens dont il dispose, le CSS veille également à éviter l'introduction de personnes et de biens non autorisés dans le Channel Terminal, notamment par des mesures de (techno)-prévention et une surveillance de Securail.
3. La SNCB respectera ses obligations légales dans le cadre de l'extension de l'exploitation de la liaison transmanche à d'autres destinations (ex : Pays-Bas)
4. La SNCB met par ailleurs à disposition de la douane belge les espaces nécessaires à l'exercice de ses missions dans le Channel Terminal.

Art.87. Coordination des opérations liées à la sécurité avec les autorités judiciaires ainsi que les services de police et la sûreté de l'Etat

1. Le CSS est le point de contact des autorités et services de sécurité et de secours, et de manière générale, de tous les partenaires externes, pour toutes les matières liées à la sécurité.
2. Ce rôle de coordination au sein de la SNCB s'étend notamment aux mesures d'anti-terrorisme sur le domaine ferroviaire, aux obligations légales imposées à la SNCB dans le cadre de la loi du 1er juillet 2011 relative à la sécurité et la protection des infrastructures critiques mais également à la gestion des flux de voyageurs en cas de crise, d'accident ou de situation perturbée sur le réseau ferroviaire et dans les gares.

Art.88. Collaboration avec le gestionnaire d'infrastructure

1. Les missions de sécurité visées à l'article 156*bis* de la loi du 21 mars 1991 qui ont un lien avec le gestionnaire de l'infrastructure font l'objet d'une convention de coopération. Sans préjudice de l'article 156*ter* de la loi du 21 mars 1991, cette convention prévoit notamment que la SNCB fournit différentes prestations :
 - Patrouilles préventives et répressives ainsi qu'interventions dans le cadre de certains phénomènes de sécurité prioritaires tels que la circulation illégale sur le domaine ferroviaire et le vol de câbles ;
 - Gestion des assermentations du personnel en vertu de la Loi sur la police des chemins de fer précitée ;
 - Activités de centrale d'appel via les control rooms ;
 - Gestion des alarmes « security », « safety » et « techniques » provenant de certaines infrastructures ferroviaires, qui ont un impact substantiel sur la sécurité d'exploitation et la ponctualité du trafic ferroviaire.
2. Cette convention sera revue, notamment en vue d'actualiser la liste des phénomènes prioritaires.

2. Les activités de gardiennage des installations

Art.89. Mission de gardiennage

1. La SNCB assure la sécurisation des installations dont elle est propriétaire ou dont elle assure la gestion. Ceci inclut notamment la prévention des intrusions, du vandalisme et des dégradations aux bâtiments et matériel roulant.

2. Le CSS élabore des avis de sécurisation en vue d'assurer la protection des sites, en tenant compte des innovations technologiques et de l'évolution des vulnérabilités. Ces avis permettent notamment de veiller à la mise en place de normes incorporant les mesures de (techno-)prévention dans la conception et le design des gares.
3. Le CSS assure, via ses control rooms, certaines activités de sécurisation à distance tels que le contrôle d'accès, la gestion des appels et alarmes (intrusion, incendie, pannes techniques, etc.) et l'ouverture et la fermeture de sites.
4. Les investissements liés aux activités de gardiennage que la SNCB doit réaliser dans le cadre du Contrat ainsi que le calendrier de leur implémentation sont détaillés dans le Plan Pluriannuel d'Investissement 2023-2032.

VII. AUTRES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

1. Conservation du patrimoine historique

Art.90. Champ d'application

1. En application de l'article 156, 6) de la Loi du 21 mars 1991, la SNCB assure la conservation du patrimoine historique ferroviaire.
2. Dans ce cadre, la SNCB prend les mesures nécessaires pour assurer la recherche, la préservation, la conservation, la restauration et la valorisation des collections ferroviaires les plus représentatives. Plus spécifiquement, la SNCB :
 - a) Assure la conservation et la valorisation des collections d'affiches, d'art visuel, de documentation et de petits objets dans le Centre de Documentation ;
 - b) Donne un accès gratuit (disponible en ligne) à ses archives historiques, pour consultation et pour reproduction, tant pour le grand public que pour le monde scientifique ;
 - c) Conserve les collections de matériel roulant et grands objets dans des dépôts historiques ;
 - d) Est en charge de l'entretien et de la préservation des bâtiments (autres que les gares utilisées pour les services de transport public des voyageurs visées au chapitre - du Contrat) et sites classés, des ouvrages d'art et des lignes désaffectées ;
 - e) Assure une collaboration avec les associations touristiques ferroviaires, dans le cadre des accords de partenariat et de mise en dépôt de matériel historique signés avec ces associations ;
 - f) Présente au public une partie des collections historiques de la SNCB à Train World, sur le site rénové de la gare de Schaerbeek ;
 - g) Assure le suivi scientifique des pièces exposées et des contenus de Train World. Cela comprend la définition et le suivi des conditions de présentation et de préservation des pièces de la collection historique de la SNCB dans l'environnement muséal de Train World, ainsi que l'accompagnement de l'établissement des contenus du musée disséminés auprès du public, aussi bien dans le cadre de l'exposition permanente (textes, audioguide, etc.), des expositions temporaires (textes d'exposition), que des activités de médiation culturelle.

Art.91. Financement par l'Etat

1. Les financements des activités liées à la conservation du patrimoine historique n'est pas couvert par la chapitre XI.
2. Les activités mentionnées à l'Art.90 §2, points a) b) c) et d) sont des activités non-économiques dont les coûts seront intégralement subsidiés par l'Etat.
3. Les activités de Train World mentionnées à l'Art.90, §2, points f) et g) sont financées par l'Etat en conformité avec l'article 53 du Règlement 651/2014 du 17 juin 2014 déclarant certaines catégories d'aides compatibles avec le marché intérieur en application des articles 107 et 108 du TFUE.
4. L'activité de collaboration avec les associations touristiques ferroviaires mentionnée à l'Art.90, §2, e) n'est pas rémunérée par l'Etat.

5. En application des dispositions qui précèdent, la compensation de l'Etat pour les activités relatives à la conservation, la restauration et la valorisation du patrimoine historique prend la forme d'une compensation spécifique composée (a) d'une part, d'une composante « exploitation » égale au coût net d'exploitation des activités visées (coût d'exploitation moins revenus d'exploitation²), (b) d'autre part, d'une composante « investissement » égale au coût des investissements relatifs aux activités visées tels que définis dans le PPI 2023-2032.
6. Le tableau ci-dessous définit la trajectoire de la compensation spécifique que l'Etat versera pendant la durée du Contrat pour le financement de ces activités. La composante « exploitation » est indexée chaque année sur base de l'indice « Autres Coûts » défini en Annexe 22. La composante « investissement » est indexée chaque année sur base de l'indice appliqué à la Compensation d'investissement telle que définie au chapitre XI.

Compensation spécifique pour le patrimoine historique

<i>(k EUR constants 2023)</i>	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
<i>Composante exploitation</i>	5.236,9	5.246,1	5.159,7	5.070,9	4.984,4	4.873,6	4.766,3	4.661,9	4.560,9	4.451,2
<i>Composante investissement</i>	2.100,0	4.600,0	3.900,0	3.400,0	4.600,0	4.600,0	4.600,0	4.600,0	800,0	800,0

7. Cette Compensation Spécifique fera, pour chaque année T, l'objet (i) d'un acompte unique au plus tard le 25 mai de l'année T sur base du montant total prévisionnel estimé, ainsi que (ii) des paiements en année T+1 pour le règlement du solde final sur base de la valeur indexée définitive, selon la même méthode de calcul et le même échéancier de paiement que pour la Compensation d'Investissement.

2. Les prestations pour les besoins de la Nation

Art.92. Principe général

1. A la requête du SPF Intérieur, par l'intermédiaire du Centre de Crise National (NCCN) et du ministère de la 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 :
 - a. L'ordre public, c'est-à-dire la tranquillité, la santé et la sécurité publique ;
 - b. Le potentiel socio-économique du pays ;
 - c. La souveraineté nationale et les institutions publiques établies par la Constitution et les lois ;
 - d. L'intégrité du territoire national.
2. La SNCB exerce cette mission en temps de paix comme de guerre, dans le cadre :
 - a. De la loi du 31 décembre 1963 et la loi du 15 mai 2007 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 22 mai 2019 relatif à la planification d'urgence et la gestion de situations d'urgence à l'échelon communal et provincial et au rôle des bourgmestres et des gouverneurs de province en cas d'événements et de situations de crise nécessitant une

² Principalement, des revenus des activités de Trainworld.

coordination ou une gestion à l'échelon national et l'accord de coopération du 16 février 2016 entre l'Etat fédéral, la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale concernant la maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses nécessitant une coordination ou une gestion à l'échelon national ;

- b. Des dispositions prises par la proclamation de la mobilisation comme notamment les réquisitions militaires prises en vertu de la loi du 12 mai 1927 sur les réquisitions militaires.
3. De manière spécifique, la SNCB contribue à garantir le bon état permanent de fonctionnement des installations ferroviaires et la continuité de la circulation des services ferroviaires nécessaires à cette mission. Il s'agit notamment de :
 - a. La participation aux formations et exercices civils et militaires ;
 - b. La mise à disposition des informations relatives au réseau de référence défini dans le système GIS (Global Information System) du SPF Intérieur ;
 - c. La fourniture des éléments demandés par le SPF Mobilité et Transports ou de l'autorité sectorielle en fonction de l'identification des infrastructures critiques et de l'identification des fournisseurs de services essentiels ;
 - d. La prise en compte des avis contraignants de la Commission Interministérielle des Chemins de Fer (CICF) et du Conseil national de sécurité ;
 - e. La désignation d'une personne de contact chargée des relations et études concernant le maintien des intérêts vitaux de la Nation et l'OTAN/UE.
 4. Toutes les conséquences généralement quelconques qui découleraient des prestations effectuées par la SNCB pour les besoins de la Nation sont exclusivement à charge de l'Etat belge. L'Etat belge garantit la SNCB contre tout recours éventuel et comparaît volontairement devant les instances compétentes.

3. Autres obligations de missions de service public par ou en vertu de la loi

Art.93. Principe général

Lorsque d'autres obligations de service public sont imposées en vertu de la loi, l'Etat et la SNCB s'engagent à conclure un contrat d'approfondissement précisant les modalités d'exécution et le financement de ce service.

VIII. PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

Art.94. Principes généraux

1. Le pilotage de la performance vise à :
 - Mesurer les résultats atteints tout au long de la durée du Contrat sur les aspects clés des missions de service public de la SNCB ;
 - Soutenir et encadrer le processus d'amélioration continue des prestations par l'échange d'informations et la fixation d'objectifs clairs et mesurables par des indicateurs de performance, accompagnés le cas échéant d'un mécanisme de bonus/malus financier.
2. Le bénéfice concédé à la SNCB est adapté à la hausse ou à la baisse chaque année en fonction du bonus/malus du à/par la SNCB en fonction du niveau de performance atteint par rapport aux indicateurs de performance avec bonus/malus financier.

Art.95. Dispositif de pilotage de la performance

1. L'évaluation de la performance de la SNCB porte à la fois sur la réalisation des prestations (niveau de services contractuellement prévus) et la qualité des services prestés (niveau de qualité perçue ou mesurée) dans le cadre de la mission de service public.
2. Le pilotage de la performance est réalisé au moyen d'indicateurs, de rapports d'activités et, les cas échéant, de plans de remédiation, en fonction de la nature des objectifs visés :
 - Les indicateurs (mesures chiffrées) permettent d'apprécier la réalisation des prestations et la qualité des services délivrés. Les indicateurs sont de deux types :
 - o Les indicateurs de performance, avec ou sans bonus/malus financier qui mesurent la performance par rapport aux engagements chiffrés définis dans le Contrat ;
 - o Les indicateurs d'information qui ne font pas l'objet d'un engagement chiffré dans le Contrat ;
 - Les rapports d'activités complètent le pilotage des prestations et de la qualité de service ;
 - En cas de performance inférieure aux seuils convenus, des plans de remédiation en sus du malus financier (voir Art.97).
3. Les indicateurs et rapports utilisés pour le pilotage de la performance de la SNCB sont détaillés dans l'Annexe 9 du Contrat.

Art.96. Organisation du pilotage de la performance

1. Une fois par an, la SNCB et le SPF Mobilité & Transports organisent un dialogue de performance. Ce dialogue de performance a lieu au plus tard le 30 juin et a pour objectif d'évaluer si les résultats prédéfinis des indicateurs de performance (avec ou sans bonus/malus financier) ont été atteints et si les autres obligations contractuelles ont été respectées.
2. En prévision du dialogue de performance, le SPF Mobilité & Transports établit l'ordre du jour au plus tard le 30 avril et la SNCB lui transmet un rapport sur l'évolution des indicateurs de performance au plus tard 20 jours calendrier avant la tenue de ladite réunion. Le cas échéant, la SNCB intègre dans son rapport d'évaluation des données externes (produites notamment par le

gestionnaire d'infrastructure). Dans la mesure où ces données ne sont pas disponibles au plus tard 20 jours calendrier avant la tenue du dialogue de performance, la SNCB transmet une mesure chiffrée provisoire et met cette mesure à jour endéans les 20 jours calendrier de la réception des données.

3. L'évaluation des indicateurs de performance communs à la SNCB et au gestionnaire d'infrastructure est réalisée en présence de représentants de ce dernier.
4. Au cours du dialogue de performance, les parties évaluent, le cas échéant, la mise en œuvre et l'impact des plans de remédiation en cours d'exécution.
5. À la demande explicite de la SNCB ou du SPF Mobilité & Transports, une concertation ponctuelle peut être organisée.
6. Sur la base du dialogue de performance relatif à la première année d'exécution du présent Contrat, le SPF Mobilité & Transports procède à une évaluation unique du processus réalisée au plus tard le 31 décembre 2025. Le processus est adapté, le cas échéant, de commun accord, sur la base de l'évaluation établie et d'un avis motivé. Ces adaptations seront incluses dans une nouvelle annexe qui sera concertée avec le Ministre de tutelle.
7. Chaque année, le SPF Mobilité & Transports établit un rapport sur le dialogue de performance. Ce rapport contient les résultats des indicateurs de performance et des indicateurs d'information. Ce rapport est rendu public.

Art.97. Système d'incitation à la performance (bonus/malus financier)

i. Indicateurs et valeurs cibles

1. Les indicateurs de performance auxquels est associé un mécanisme d'incitation/sanction financière couvrent l'ensemble des domaines de prestation de la mission de service public et assurent de la sorte une meilleure représentativité de la performance globalement délivrée par la SNCB par rapport à ses obligations contractuelles. La mesure et le suivi de ces indicateurs constituent la base du mécanisme d'incitation/sanction financière (bonus/malus financier).
2. Les valeurs cibles des indicateurs de performance avec bonus/malus financier sont les suivantes :

Indicateurs de Performance (IP)	Valeur au départ	Valeur cible 2027	Valeur cible 2032
IP1. Satisfaction client (#)	7,25	7,36	7,44
IP2. Suppression totale de trains à charge SNCB (%)	0,60	0,51	0,43
IP3. Passagers.km (# million)	9.597,8	11.577,3	12.290,6
IP4. Correspondances planifiées (#) et réalisées (%)	Planifiées 1.940 Réalisées 87,7	Planifiées 2.150 Réalisées 88,6	Planifiées 2.800 Réalisées 89,1
IP5. Ponctualité du trafic intérieur de voyageurs SNCB (%)*	89,5	90,6	91,0
IP6. Minutes de retard à charge SNCB (par relation) (#)	618.455	522.658	442.911

IP7.	Information voyageur en situation perturbée (%)	79,0	84,5	90,0
IP8.	Taux d'indisponibilité du matériel roulant pour la planification de l'Offre de Service de Référence (%)	24,9	19,4	18,9
IP9.	Gares accessibles en autonomie (#)*	98	154	176
IP10.	Places de parking vélos et Autos (#)	Vélos 124.000 Autos 74.600	Vélos 140.500 Autos 76.600	Vélos 164.000 Autos 80.000
IP11.	Énergie traction (Wh/ton.km)	38,92	37,04	35,27
IP12.	CO ₂ footprint (kt, train.km constant)	252	236	214

* indicateur commun avec le gestionnaire d'infrastructure (Infrabel)

- Chaque indicateur de performance auquel est associé un bonus/malus financier fait l'objet d'une fiche descriptive détaillée (voir Annexe 9). Cette fiche descriptive reprend la définition des critères de mesure et de la méthode de calcul, ainsi que les valeurs-cibles à atteindre en 2027 et 2032, des valeurs de progression annuelle et des seuils de variation inférieurs/supérieurs fixés pour la période 2023-2027.

ii. Fixation des valeurs et seuils de variation

- Pour chaque indicateur de performance avec bonus/malus financier des valeurs et seuils de variation supérieurs/inférieurs sont fixés de commun accord entre les Parties. Ces valeurs et seuils sont la base pour le calcul du bonus/malus financier.
- Valeur cible** : valeur à atteindre au terme du Contrat et à mi-parcours de celui-ci est fixée à l'entrée en vigueur du Contrat, et peut éventuellement être corrigée sur la base d'une analyse approfondie et d'une motivation lors du Mid-Term Review (voir Art.98).
- Valeur au départ** : valeur de référence de chaque indicateur définie à l'entrée en vigueur du Contrat (« mesure zéro »).
- Valeurs de progression** : valeurs annuelles indicatives devant mener progressivement à la valeur cible. Les valeurs de progression sont définies par la SNCB à l'entrée en vigueur du Contrat pour les années 2023 à 2026. La valeur de progression de 2027 correspond à la valeur cible à atteindre fin 2027. Les valeurs de progression pour les années 2028-2031 sont définies lors du Mid-Term Review. La valeur de progression de 2032 correspond à la valeur cible à atteindre au terme du Contrat.
- Seuils inférieurs et supérieurs** : seuils prédéfinis autour des valeurs annuelles de progression, représentant une marge de variation de la performance.

iii. Calcul et paiement du bonus/malus financier

- La valeur du bonus/malus financier est calculée sur base du résultat annuel obtenu pour chaque indicateur de performance par rapport au seuil inférieur/supérieur prédéfini annuellement pour celui-ci.

2. Un bonus/malus est obtenu lorsque le résultat annuel d'un indicateur de performance se situe au-dessus/au-dessous du seuil supérieur/inférieur prédéfini pour celui-ci.
3. Les indicateurs avec bonus/malus financier sont non-pondérés (chacun donnant un bonus/malus équivalent en cas de performance se situant au-dessus/au-dessous du seuil supérieur/inférieur prédéfini pour celui-ci).
4. Lorsqu'un indicateur de performance comprend plusieurs sous-indicateurs, le bonus/malus forfaitaire de celui-ci correspond à la moyenne arithmétique (non pondérée) du bonus/malus obtenu pour chacun des sous-indicateurs.
5. Lorsque le résultat annuel d'un indicateur de performance se situe dans les limites de variation prédéfinies pour celui-ci (valeurs des seuils inférieurs/supérieurs incluses), aucun bonus ou malus n'est obtenu.
6. Le montant du bonus/malus financier annuel correspond à la somme des bonus/malus obtenus (pour chaque indicateur de performance). Ce montant est ajouté ou déduit du bénéfice annuel concédé (voir Annexe 22).
7. Le montant total du bonus/malus financier annuel est plafonné respectivement à hauteur de +5/-5 millions d'euros, en fonction du niveau de performance atteint (équivalent à une baisse/hausse 0,5% du taux de bénéfice concédé, tel que défini à l'entrée en vigueur du Contrat).
8. Le paiement du bonus/malus financier (relatif à l'évaluation de l'année T) est effectué en une fois au plus tard le 30 septembre de l'année T+1 ou T+2.

iv. Procédures de remédiation

1. Lors du dialogue de performance, dans le cas où le résultat d'un indicateur de performance avec bonus/malus financier se situe en-dessous du seuil inférieur prédéfini pour celui-ci, la SNCB établit un plan de remédiation visant à redresser le niveau des prestations concernées. Si le plan de remédiation n'a pas généré l'impact escompté, le SPF Mobilité & Transports peut exiger que la SNCB établisse un plan de remédiation complémentaire et, si nécessaire, fixer les priorités requises. Le plan de remédiation est établi conjointement avec le gestionnaire d'infrastructure pour les sujets faisant l'objet d'une coresponsabilité de la SNCB et du gestionnaire d'infrastructure. Un tel plan de remédiation conjoint est discuté en présence des représentants de la SNCB et du gestionnaire de l'infrastructure.
2. La répartition des mesures à prendre respectivement par la SNCB, et éventuellement par le gestionnaire de l'infrastructure et le SPF Mobilité & Transports (comme par exemple à l'égard du gestionnaire d'infrastructure ou d'autres opérateurs) est formalisée dans le plan de remédiation, ainsi que les conséquences éventuelles de leur non réalisation. La SNCB – et le gestionnaire de l'infrastructure pour ce qui relève de sa responsabilité – assume l'intégralité du coût occasionné par la mise en place des mesures proposées dans le plan de remédiation (à l'exclusion des mesures se situant en dehors du champ d'action ou de gestion propre à la SNCB).
3. Les modalités pour le suivi du plan de remédiation figurent dans le plan de remédiation proprement dit. Le suivi fait toujours l'objet d'une concertation entre le SPF Mobilité & Transports et la SNCB, et est réalisé conjointement avec le gestionnaire d'infrastructure pour les matières faisant l'objet d'une coresponsabilité des deux entreprises.
4. En cas d'évènements externes perturbant fortement la réalisation, en tout ou partie, de la mission de service public du Contrat (comme par exemple une catastrophe naturelle ou une pandémie), la SNCB ou le SPF Mobilité & Transports peuvent demander la révision des objectifs annuels (valeurs et seuils) des indicateurs de performance avec bonus/malus financier potentiellement impactés.

L'adaptation des valeurs et des seuils est établie de commun accord entre les Parties dans un délai de 60 jours calendrier à compter de l'introduction de la demande de révision, pour être ensuite soumise à l'approbation du Ministre de tutelle par le SPF Mobilité & Transports.

Art.98. Mid-Term Review

1. En avril 2028, le Mid-Term Review examine dans quelle mesure la SNCB a atteint ses objectifs (valeurs cibles 2027 des indicateurs de performance avec bonus/malus financier), conformément à l'Annexe 9 du présent Contrat. Lors du Mid-Term Review, les valeurs cibles des indicateurs de performance avec bonus/malus financier sont également validées jusqu'au terme du Contrat. Ces valeurs cibles peuvent être corrigées en raison de circonstances indépendantes du périmètre de gestion de la SNCB.
2. Lors du Mid-Term Review, les Parties fixent également les valeurs de progression annuelle des indicateurs de performance avec bonus/malus financier pour la période 2028-2031, sur la base d'une analyse quantitative de l'effet des circonstances externes sur les prestations de la SNCB, en tenant compte d'une compensation proportionnée et d'une proposition motivée de la SNCB pour chaque indicateur de performance.
3. En outre, les autres indicateurs (indicateurs de performance sans bonus/malus financier et indicateurs d'information) ainsi que leur définition et méthode de mesure peuvent être adaptés au cours de l'exécution du Contrat et commun accord entre les Parties.
4. Au plus tard le 30 juin 2028, une proposition conjointe des Parties ou, à défaut, à l'initiative d'une des Parties, est soumise au Ministre de tutelle, qui dispose d'un délai de 60 jours calendriers pour se prononcer sur la ou les propositions soumises.

Art.99. Programmes communs d'amélioration de la performance à long terme

1. La SNCB élabore l'offre cible pour la mission de service public en étroite collaboration avec le SPF Mobilité & Transports. Dans ce cadre, elle s'engage à contribuer à l'étude pilotée par ce dernier sur la faisabilité technique et budgétaire de l'application progressive, à l'horizon de 2040, du cadencement sur le réseau ferroviaire autour de nœuds de correspondance, couplée à l'ajustement des horaires avec les autres modes de transport public gérés par les Régions.
2. Le SPF Mobilité & Transports est habilité à proposer des initiatives pour améliorer la performance globale du système ferroviaire belge (sur des sujets tels que la vitesse commerciale et le référentiel technique de confection des horaires) pour concertation et coordination avec la SNCB et le gestionnaire d'infrastructure.
3. Les processus relatifs aux améliorations opérationnelles nécessitant une collaboration entre la SNCB et le gestionnaire d'infrastructure sont prioritairement organisés dans le cadre de la Convention de Transport visée par le Chapitre V bis de la loi du 21 mars 1991. Il s'agit notamment de l'amélioration de la ponctualité des trains de voyageurs de service public, de la qualité de l'information aux voyageurs ou de la gestion des situations perturbées.
4. La Convention de Transport est mise à jour et au moins tous les cinq ans. Les objectifs fixés, résultats atteints, obstacles rencontrés et leviers d'amélioration identifiés font l'objet d'une évaluation annuelle commune de la SNCB et du gestionnaire d'infrastructure dans le cadre du dialogue de performance.

Art.100. Gestion, transmission et contrôle des données

1. La SNCB met à disposition du SPF Mobilité & Transports les données relatives aux indicateurs de performance et indicateurs d'information et aux rapports tels qu'indiqués dans l'Annexe 9, dans un format électronique exploitable défini par la SNCB, au moyen d'un accès à un espace digital partagé et sécurisé.
2. Le SPF Mobilité & Transports, ou toute personne morale désignée à cet effet par ce dernier, est habilité à effectuer un audit annuel des données sources utilisées dans le cadre du pilotage de la performance, ainsi que de la méthode de calcul des indicateurs de performance et des indicateurs d'information (tels que définis à l'Annexe 9). Pour ce faire, le SPF Mobilité & Transports reçoit les informations nécessaires et peut accéder sur demande aux différents sites et systèmes de mesure de la SNCB.

IX. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

Art.101. Principe général

1. En tant qu'entreprise publique, la SNCB poursuit des objectifs ambitieux en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (ci-après RSE). En cela, la SNCB contribue aux « Sustainable Development Goals » des Nations Unies et aux cinq piliers de la durabilité (People, Planet, Prosperity, Peace, Partnerships). Les objectifs RSE de la SNCB font partie intégrante du Plan fédéral belge de Développement durable.

La politique RSE de la SNCB est transversale dans la gestion de l'entreprise et est alignée avec les normes belges, européennes et internationales applicables. La SNCB suivra les évolutions réglementaire en matière RSE et se préparera à l'implémentation de toute évolution réglementaire applicable en la matière.

La SNCB rend progressivement compte dans son rapport d'activités annuel de l'avancement des initiatives RSE et des objectifs énumérés ci-dessous, selon la méthodologie de la Global Reporting Initiative sauf si une autre méthodologie devrait être imposée par la réglementation applicable, auquel cas le rapportage annuel s'effectue selon cette méthodologie obligatoire.

2. La politique RSE de la SNCB repose sur les piliers suivants :

- Diversité et inclusion ;
- Accessibilité autonome (voir chapitre V) ;
- Énergie, air et climat ;
- Déchets ;
- Achats durables ;
- Construction durable ;
- Assainissement du sol.

Art.102. Responsabilité sociétale, diversité et inclusion

1. La SNCB mène une politique de ressources humaines fondée sur les principes d'égalité, de non-discrimination et d'inclusion, en vue de refléter au mieux la diversité sociale du pays au sein de l'entreprise et de créer les conditions favorables au bien-être et l'engagement du personnel.
2. La SNCB développe des plans d'action pour concrétiser cette politique d'égalité des chances, de diversité et d'inclusion et s'engage à conserver le label de diversité de la Région de Bruxelles-Capitale³.
3. La SNCB mène une politique active de prévention des discriminations au travers de programmes de formation et de sensibilisation, en portant une attention particulière sur la diversité, l'inclusion et la précarité financière.

Art.103. Achats durables

³ Label décerné aux entreprises répondant aux critères de diversité et dont le siège social est établi en RBC.

1. La SNCB exige de tous ses fournisseurs qu'ils respectent les conditions énoncées dans son code de conduite, lequel repose sur le principe « People, Planet & Integrity ». Les fournisseurs s'engagent à respecter les règles applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail et à les faire respecter par leurs éventuels sous-traitants.
2. La Responsabilité Sociétale d'Entreprise de la SNCB est également mise en œuvre dans sa politique d'achat. La SNCB applique pour ce faire les critères de sa politique RSE lors de la sélection de ses fournisseurs et précise ces critères dans les contrats d'achat conclus avec lesdits fournisseurs. La SNCB s'efforce par ailleurs de rendre accessible autant que possible la participation de petites et moyennes entreprises dans ses appels d'offre.
3. Au terme du Contrat, la SNCB ambitionne de contractualiser 75% de ses dépenses externes auprès de fournisseurs présentant un score Ecovadis (ou équivalent) supérieur ou égal à 50 points.

Art.104. Accessibilité autonome

La politique relative à l'accessibilité autonome est développée aux chapitre V du Contrat.

Art.105. Énergie, air et climat

1. Un des objectifs transversaux du Contrat consiste à contribuer de manière significative au transfert modal vers le train et vers les autres modes de transport public.
2. Investie dans la protection du climat, la SNCB s'engage à réduire la consommation d'énergie de ses trains et de ses bâtiments.
3. A l'horizon 2027, la SNCB met en œuvre un système performant de gestion de l'énergie, visant un meilleur monitoring de sa consommation d'énergie et une réduction progressive de celle-ci.
4. Concrètement, la SNCB s'engage à réduire la consommation d'énergie finale d'un train d'au moins 5% par tonne-kilomètre d'ici 2027 (par rapport à 2021) et de 10% d'ici 2032.

Dans ce cadre, la SNCB veille à renouveler sa flotte d'engins de traction par du matériel moins énergivore équipés de compteurs d'énergie. En outre, la SNCB forme ses conducteurs de train aux techniques de conduite dite « éco-responsable ». D'autres mesures, économiquement pertinentes, sont également mises en œuvre pour réduire la consommation énergétique des trains (chauffage, éclairage LED, etc.).

5. La SNCB s'engage à prendre les mesures nécessaires pour réduire la consommation énergétique de ses bâtiments fermés de 40% en 2032 (par rapport à 2005) . Au terme du Contrat, elle s'engage également à atteindre un objectif de 50% de bâtiments énergétiquement neutres.
6. La SNCB actualise périodiquement le cadastre énergétique de ses bâtiments.
7. La SNCB généralise autant que possible l'utilisation de l'éclairage LED dans son parc immobilier. Au cours du Contrat, les installations de chauffage au mazout arrivées en fin de vie sont supprimées, l'isolation des toitures est progressivement renforcée et des espaces de bureaux moins énergivores sont utilisés.
8. La SNCB s'engage à certifier la majorité de ses sites par des audits (ISO 50001 ou équivalent) pendant la durée du Contrat. A l'entrée en vigueur du Contrat, 87% de la consommation d'énergie finale de tous les bâtiments fait l'objet d'une certification que la SNCB s'engage à conserver jusqu'à l'échéance du Contrat.

9. La SNCB s'engage à augmenter sa production d'électricité verte par l'installation de panneaux solaires sur ses propres bâtiments, parkings et sites à raison de 8 GWh à l'entrée en vigueur du Contrat, 10 GWh en 2027 et 16 GWh en 2032. La SNCB examine la possibilité de conclure des partenariats en vue d'étendre la production d'énergie verte avec comme ambition de couvrir jusqu'à 20% du total des besoins en énergie de la SNCB (hors énergie de traction).
10. À partir de 2023, la SNCB fait calculer annuellement son bilan CO₂ par un organisme agréé et le publie dans son rapport d'activités.

Art.106. Déchets

1. La SNCB mesure en continu la quantité de déchets produits et s'efforce de la réduire progressivement.
2. La SNCB s'engage à recycler 85% des déchets industriels (ateliers) et de consommation (gares et bureaux) d'ici 2027 et à porter ce chiffre à 95% à l'horizon 2032.
3. A l'entrée en vigueur du Contrat, la SNCB met en œuvre un tri sélectif dans les gares L. Elle étend cette mesure à toutes les gares M à l'horizon 2027 et à l'ensemble des gares au terme du Contrat.
4. La SNCB développe des projets d'upcycling dans les ateliers et les gares. pour les déchets générés par le remplacement, la transformation et la modernisation des bâtiments et du matériel roulant.

Art.107. Construction durable

1. La SNCB opte pour des techniques et matériaux de construction durables, privilégiant autant que possible l'économie circulaire. Dans ce cadre, la SNCB développe l'expertise nécessaire en matière de construction durable.
2. Dans le mesure du possible, pour les nouvelles constructions et projets de rénovation, la SNCB développe sa production propre d'énergie par l'installation de panneaux solaires.
3. La SNCB mène une politique active de réduction de la consommation d'eau dans les gares et les bureaux. Dans les nouveaux bâtiments et lors de rénovations importantes, de dispositifs de récupération d'eau de pluie sont prévus.
4. Les futurs immeubles de bureaux de la SNCB sont le cas échéant conçus pour être 'Quasi Zéro Énergie' (QZE), et sont construits en intégrant un maximum de matériaux de construction recyclables.

Art.108. Assainissement du sol

1. La SNCB poursuit l'assainissement et la réaffectation des terrains historiquement pollués. Des accords relatifs à l'assainissement des sols sont conclus le cas échéant avec les Régions. La SNCB établit un cadastre complet de ses terrains historiquement pollués.
2. Conformément à la législation en vigueur, la SNCB s'engage à mettre en place des alternatives à l'utilisation de pesticides chimiques pour l'entretien des espaces accessibles au public, des abords de bâtiments (ateliers, ...) et des voies et faisceaux étant sous sa responsabilité.

X. CONCEPTION, RÉALISATION ET SUIVI DES INVESTISSEMENTS

Art.109. Plan pluriannuel d'investissement 2023-2032

1. La SNCB est responsable de la conception et de la réalisation des investissements ferroviaires prévus dans le plan pluriannuel d'investissement 2023-2032. Ce Plan détaille par domaines (Accueil, Matériel roulant, Ateliers, Digitalisation, ...) et sous-domaines identifiés les investissements à réaliser au cours de cette période (voir Annexe 4).
2. Les domaines d'investissement repris dans le plan pluriannuel d'investissement 2023-2032 sont décrits sur base de fiches, lesquelles fournissent davantage détails sur l'objectif, le scope, le budget, le planning du domaine et/ou sous-domaine et les éventuels risques attendus. Ces informations seront transmises au SPF Mobilité & Transports dans un délai de 6 mois à dater de l'entrée en vigueur du Contrat.
3. Le plan d'investissement pluriannuel 2023-2032 est susceptible d'être révisé lors du Mid-Term Review en 2028 (voir Art.98). L'élaboration, les ajustements et la procédure d'approbation de cette révision sont soumis aux mêmes règles que celles applicables à un plan pluriannuel d'investissement conformément à la loi du 21 mars 1991.
4. Cette révision prend en compte l'état d'avancement des investissements déjà démarrés, les résultats de l'étude sur la faisabilité technique et budgétaire du cadencement autour de nœuds de correspondance et des programmes d'amélioration de la performance du système ferroviaire visés à l'Art.99 du Contrat. Si nécessaire, la période de révision peut être étendue uniquement à titre indicatif jusqu'en 2037 pour certains domaines et/ou sous-domaines spécifiques. Dans le cadre de la révision du Plan pluriannuel d'investissement, il est également tenu compte des tendances de mobilité, des évolutions technologiques, et des changements possibles de la législation.
5. Chaque année (T), lors de l'établissement du budget d'investissement de l'année suivante (T+1), la SNCB établit un rapport sur l'exécution du plan pluriannuel d'investissement 2023-2032, spécifiquement en ce qui concerne l'année précédente (T-1) et la prévision de l'année en cours (T). Ce rapport présente et décrit les principales réalisations par domaine et sous-domaine, et explique les éventuels écarts et/ou risques liés aux perspectives d'exécution. Les détails et commentaires sur l'exécution des investissements de l'année écoulée (T-1) sont repris dans le reporting du 4^{ème} trimestre (T-1) ; sur l'année en cours (T), dans le reporting du 2^{ème} trimestre (T), transmis préalablement au SPF Mobilité & Transport par la SNCB, respectivement pour le 15 avril et le 15 octobre de l'année T (voir ci-dessous).
6. Lors de chaque cycle de budgétaire annuel, une actualisation des prévisions pluriannuelles est faite, sans toutefois procéder au rééquilibrage complet, ni remettre en question les grandes orientations du plan en vigueur. A cette occasion, les nouveaux projets d'investissement de plus 50 millions d'euros se rapportant aux actifs affectés à l'exploitation ferroviaire font l'objet d'une présentation détaillée (aspects techniques, économiques et environnementaux en fonction des éléments connus) auprès de l'autorité de tutelle.

Art.110. Plan stratégique pluriannuel d'investissement 2018-2031

1. Le plan stratégique pluriannuel d'investissement 2018-2031 de la SNCB comprend la programmation des investissements financés par les moyens supplémentaires (par rapport aux compensations d'investissement classiques de la SNCB mis à disposition par l'État fédéral). Ces moyens sont nécessaires pour l'achèvement des projets d'infrastructure RER ainsi que pour la réalisation d'autres projets ferroviaires prioritaires.

2. Les projets ferroviaires prioritaires se composent, d'une part, des projets ferroviaires prioritaires régionaux – pour lesquels les régions apportent un financement supplémentaire – et, d'autre part, des projets ferroviaires stratégiques en fonction des priorités sur le territoire des Régions, mais financés exclusivement par l'échelon fédéral.
3. La SNCB réalise ces investissements conformément aux calendriers et aux conditions générales joints aux accords de coopération d'exécution. Le périmètre des projets dont le coût augmenterait consécutivement à une inflation plus élevée est adapté, et le cas échéant, d'autres sources de financement public sont envisagées.
4. En outre, la SNCB collabore aux éventuelles futures actualisations des accords de coopération d'exécution.
5. La SNCB conclut également les contrats d'exécution nécessaires pour les projets ferroviaires prioritaires qui bénéficient d'un financement supplémentaire des Régions conformément à l'article 92bis, § 4^{onies} de la loi spéciale du 8 août 1980 portant réforme des institutions.
6. Chaque année (T), lors de l'établissement du budget d'investissement de l'année suivante (T+1), la SNCB soumet un rapport sur la mise en œuvre du Plan Stratégique Pluriannuel d'Investissement 2018-2031, spécifiquement concernant l'année précédente (T-1). Ce rapport présente et décrit les principales réalisations par domaine et sous-domaine, et explique les éventuels écarts et/ou risques liés aux perspectives d'exécution.

Art.111. Budget annuel d'investissement

1. Chaque année (T), la SNCB établit un budget d'investissement pour l'année suivante (T+1). Le budget doit s'inscrire dans le cadre défini par le plan pluriannuel d'investissement 2023- 2032 et le plan stratégique pluriannuel d'investissement 2018-2031. Ce budget détaille l'utilisation des moyens et de leurs sources de financement jusqu'au niveau des dossiers suivis dans les rapports périodiques (voir ci-après et Annexe 20). Le budget d'investissement identifie distinctement les nouveaux projets par rapport à la poursuite des projets en cours.
2. Le budget annuel d'investissement est transmis par la SNCB au SPF Mobilité & Transports au plus tard le 15 novembre de l'année précédant les investissements ou à la fin du deuxième mois suivant la communication des modifications des subsides disponibles (si cette communication n'a pas lieu avant le 1er septembre). Le SPF Mobilité & Transports le transmet à son tour sans délai au Ministre en charge de la SNCB. Le Ministre de tutelle communique la position de l'État dans les 45 jours suivant la transmission formelle du budget d'investissement par la SNCB au SPF Mobilité & Transports. Passé ce délai, le budget d'investissement proposé est considéré comme accepté.
3. La SNCB peut proposer en cours d'année un amendement du budget d'investissement (approuvé et en cours d'exécution), si des écarts importants par rapport au budget initial sont à prévoir. Cet amendement est soumis au SPF Mobilité et Transports et au Ministre en charge de la SNCB (via le SPF Mobilité & Transports) au plus tard le 31 juillet de l'année au cours de laquelle la modification a lieu. Le Ministre de tutelle communique la position de l'État dans les 45 jours suivant la réception de l'amendement. Passé ce délai, l'amendement proposé est considéré comme accepté.
4. Le budget annuel d'investissement et l'amendement, ainsi que le rapport annuel d'exécution détaillent également l'utilisation des avances provisionnées par la SNCB, ainsi que la situation au début et à la fin de la période.
5. Dans le budget annuel d'investissement et l'amendement, ainsi que dans le rapport annuel d'exécution, les projets liés au plan pluriannuel d'investissement 2023-2032 et au plan stratégique pluriannuel d'investissement 2018-2031 font l'objet de deux chapitres distincts.

6. Les différents exercices budgétaires consécutifs (budgets annuels d'investissement et leur amendement éventuel) doivent garantir le respect année après année de la clé de répartition régionale Flandre/Wallonie (60%/40%) des investissements localisables (voir Annexe 21). Ainsi, si les investissements réalisés lors de l'année civile précédente ne respectent pas cet équilibre, alors l'exercice budgétaire suivant doit présenter un écart de clé⁴ cumulé nul.
7. Au plus tard le 30 avril de chaque année (T), la SNCB présente un rapport sur l'exécution du budget annuel d'investissement de l'année précédente (T-1). Ce rapport fournit des détails jusqu'au niveau des dossiers suivis dans les rapports périodiques. Les explications et commentaires sur l'exécution de ces investissements sont donnés par dossier dans le cadre du reporting du 4^{ème} trimestre de l'année (T-1). Les rapports du 4^{ème} trimestre reporting présentent et décrivent les principales réalisations par dossier, et expliquent tout écart et/ou risque lié aux perspectives d'exécution.

Art.112. Suivi des investissements

1. La SNCB rend compte de la réalisation des investissements (dossiers délimités et dossiers continus) selon la méthodologie convenue entre la SNCB et le SPF Mobilité & Transports, reprise à l'Annexe 20.
2. Par ailleurs, la SNCB apporte également la contribution nécessaire à la préparation des rapports que l'Etat doit remettre à l'Union européenne et à d'autres organismes internationaux ou supranationaux, notamment dans le cadre du RRF (Recovery and Resilience Facility) et du CEF (Connecting Europe Facility).
3. Le même principe doit être appliqué aux autres sources de financement publiques fédérales supplémentaires – en plus des compensations classiques – que la SNCB pourrait obtenir à l'avenir et pour lesquelles un rapport séparé est demandé. L'Etat augmente préférentiellement les compensations classiques plutôt que les sources de financements complémentaires.
4. A la clôture finale d'un dossier d'investissements (à la fin des investissements y relatifs), la SNCB procède à une évaluation ex-post afin de contrôler si les objectifs visés, y compris le périmètre, le budget et le planning, ont été respectés. Ces évaluations sont systématiquement transmises au SPF Mobilité & Transports.

⁴ L'écart de clé EC est par définition le montant à ajouter/soustraire à l'enveloppe wallonne pour arriver à l'équilibre de clé régionale Flandre/Wallonie.

Cet indicateur technique se calcule par la formule suivante : $EC = VL * (clé\ WA/VL) - WA$, où VL et WA représentent respectivement le total des enveloppes flamande et wallonne localisables. Il permet d'objectiver en valeur absolue l'importance du déséquilibre éventuel, ce dont ne peut rendre compte à lui tout seul le simple ratio VL/WA.

XI. COMPENSATION ET RÉGIME FINANCIER

Art.113. Objet de la présente section

1. En conformité avec les dispositions du Règlement 1370/2007, l'Etat compense financièrement la SNCB pour l'incidence financière nette des OSP définies dans le présent Contrat.
2. La présente section établit les principes généraux de calcul, d'adaptation et de paiement de la Compensation pour les OSP (ci-après appelée la « Compensation ») dont les modalités sont plus précisément définies dans l'Annexe 22.
3. La Compensation est calculée, ex ante, pour être égale à la valeur prévisionnelle de l'incidence financière nette sur les coûts et les recettes de la SNCB de l'exécution des OSP, en tenant compte de la valeur prévisionnelle de l'évolution des coûts liés à l'exécution des OSP, de l'engagement de la SNCB en matière d'évolution de recettes, de l'incidence financière positive générée au sein et à l'extérieur du réseau exploité au titre des OSP ainsi que d'un bénéfice raisonnable. Le calcul ex ante de l'incidence financière nette est réalisé dans le respect des principes suivants :
 - L'ensemble des activités de la SNCB sont réparties entre Périmètre OSP et Périmètre non-OSP selon qu'elles relèvent, ou non, du domaine d'application des OSP ;
 - L'ensemble des revenus, coûts, actifs et passifs de la SNCB afférents aux activités OSP d'une part et afférents aux activités non-OSP d'autre part, sont correctement répartis entre les deux Périmètres, selon les règles définies dans le présent Contrat et les règles comptables et fiscales en vigueur ;
 - Tous les coûts variables, une contribution adéquate aux coûts fixes et un bénéfice raisonnable liés aux activités non-OSP sont systématiquement et exclusivement affectés au Périmètre non-OSP ;
 - La trajectoire de coût prévue tient compte de l'évolution des OSP en cours de Contrat (en particulier, la trajectoire d'augmentation de l'offre de service de transport) et intègre un engagement de la SNCB de réaliser des gains d'efficacité opérationnelle ;
 - L'ensemble des recettes des activités du Périmètre OSP et la Compensation sont intégralement versés au Périmètre OSP, sans transfert possible vers un autre secteur d'activité de la SNCB ;
 - Le bénéfice raisonnable fixé dans le Contrat (ci-après, le « Bénéfice Concédé ») tient compte des caractéristiques spécifiques de la SNCB, de la rémunération normale du marché pour des services similaires sur base d'un exercice de benchmarking et du niveau de risque du Contrat ; il est adapté à la hausse ou à la baisse chaque année en fonction du bonus/malus dû à/par la SNCB en fonction du niveau de performance atteint par rapport aux indicateurs de performance avec incitant financier, selon les modalités définies à l'Annexe 9 ;
 - Des règles de compensation assurent une compensation adéquate du Périmètre OSP pour l'incidence financière positive générée au sein et à l'extérieur du réseau des OSP ;
4. Le Contrat prévoit des contrôles réguliers pendant la durée du Contrat, y compris des contrôles ex-post afin de détecter à un stade précoce une éventuelle surcompensation, et un mécanisme de restitution adéquat pour garantir que la SNCB ne soit pas autorisée à conserver une Compensation excédentaire au-delà des coûts nets réels, d'une marge bénéficiaire raisonnable et de toute contrepartie pour les gains d'efficacité prévus au Contrat ;
5. Les comptes sectoriels de la SNCB (c'est-à-dire la comptabilité séparée conformément à l'annexe du Règlement 1370/2007) servent de base au contrôle et mécanismes visant à garantir l'absence de surcompensation ou de subventionnement croisé définis à l'Art.121 et Art.124.

Art.114. Du Périmètre OSP

1. Les activités suivantes et les coûts et revenus nécessaires pour leur réalisation appartiennent au Périmètre OSP :
 - a. Transport intérieur (Art.2 et suivants) & transfrontalier (Art.15) ;
 - b. Ateliers OSP (Art.16 et suivants) : activités des ateliers de maintenance OSP ;
 - c. Canaux de vente (Art.41 et suivants) : services de vente nationale et transfrontalière (guichets, automates de vente, internet, mobile, vente centrale et vente à bord, services de support à la vente) ;
 - d. Gestion de l'infrastructure d'accueil en gare (Art.47 et suivants) : activités de gestion des gares (y compris bâtiment de la gare, couloirs sous voie et complexe de quai) ;
 - e. Gestion des flux de voyageurs et Operations Plan de Transport en Gare : Activités transversales d'accueil des passagers (y compris assistance PMR) ;
 - f. Parkings (Art.70 et suivants) : gestion des parkings (voitures et vélos) ;
 - g. Information aux voyageurs (Art.62 et suivants) : activités transversales d'information aux voyageurs, sur l'ensemble des canaux d'information ;
 - h. Sécurité et surveillance (Art.79 et suivants) : activités de sécurité (Securail) et de surveillance (SOCs) ;
 - i. Autres activités OSP (Art.92 et Art.93) : prestations pour les besoins de la Nation et autres obligations de missions de service public par ou en vertu de la loi.

2. Les principales activités relevant du Périmètre non-OSP à la date de la conclusion du Contrat sont les suivantes :
 - a. Transport international : ensemble des services de trains internationaux (y compris la distribution), à l'exception du transport transfrontalier visé à l'Art.15 ;
 - b. Locations & concessions en gare : activités commerciales en gare pour les tiers (y compris concessions commerciales) ;
 - c. Autre immobilier en / autour de la gare : autres activités de gestion immobilière dans l'environnement de la gare ;
 - d. Ateliers commerciaux : activités des ateliers de maintenance commerciaux d'Anvers, Forest et Monceau ;
 - e. Autre immobilier commercial : exploitation des biens immobiliers, à l'exception des gares ferroviaires ;
 - f. Offre de service hors mission de service public (voir Art.14).

3. Les activités qui, à la date de la conclusion du Contrat, appartiennent tant au Périmètre OSP qu'au Périmètre non-OSP sont :
 - a. Administration et Services Généraux : ensemble des services centraux partagés (gestion du personnel, finance, services juridiques, management, etc.) et des services partagés des directions (à l'exception des services de support direct à la production – par ex. planification des conducteurs et accompagnateurs de train, support technique à la maintenance) ;
 - b. Dépenses IT ;
 - c. Bâtiments de service.

4. Tous les revenus, coûts, actifs et passifs de la SNCB liés aux activités OSP d'une part et aux activités non-OSP d'autre part sont répartis entre les deux Périmètres, conformément à l'Annexe 22, Art. X3.
5. Les coûts et recettes liés aux activités relatives à la conservation du patrimoine historique ferroviaire, y compris TrainWorld (dont la compensation est réglée aux Art.90 et suivants du Contrat) sont exclus du calcul de la Compensation visée au présent chapitre mais relèvent du Périmètre OSP dans les Comptes Sectoriels.

Art.115. Des composantes de la Compensation

1. La Compensation octroyée à la SNCB pour chaque année T du Contrat est la somme de quatre composantes :

$$\text{Compensation de Service Public } \tau = \text{Compensation d'Investissement } \tau + \text{Compensation Variable } \tau + \text{Compensations Spécifiques } \tau + \text{Compensation Fixe d'Exploitation } \tau$$

2. La Compensation d'Investissement compense la SNCB pour le coût net des investissements nécessaires à la réalisation des OSP, établies en vertu du Contrat, à l'exception des investissements dont le coût net est couvert par des Compensations Spécifiques ou des fonds propres. Cette Compensation est définie à l'Art.117.
3. La Compensation Variable sur base du Chiffre d'Affaires de Titres de Transport du Trafic OSP (tel que défini à l'Annexe 22, Art.X3, §9) constitue un complément payé par l'Etat au prix des titres de transport OSP. Cette Compensation est définie à l'Art.118.
4. Les Compensations Spécifiques telles que définies à l'Art.120.
5. La Compensation Fixe d'Exploitation compense la SNCB pour la valeur prévisionnelle de l'incidence financière nette résiduelle des obligations de service public établies en vertu du Contrat sur les coûts et recettes de la SNCB (en ce compris la réalisation d'un bénéfice raisonnable et d'incitants à l'efficacité visés à l'Art.121) et compte tenu de l'incidence financière positive générée aussi bien au sein qu'à l'extérieur du réseau des OSP. Cette Compensation est définie à l'Art.119.

Art.116. Tableaux de synthèse des Trajectoires Contractuelles de Paiement des composantes de la Compensation

1. La Table ci-dessous reprend la Trajectoire Contractuelle de Paiement des différentes composantes de la Compensation, à l'exception des montants relatifs aux Compensations Spécifiques visées à l'Art.120 qui sont déterminés en Annexe 22 (Art.X11, Art.X12 et Art.X13), évalués sur base des indices et modalités repris à l'article X4 de l'Annexe 22.

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
<i>Trajectoire de Paiement de la Compensation d'Investissement (en millions d'EUR constants 2023) *</i>	663,5	778,9	983,5	883,5	670,3	659,6	732,2	876,2	924,9	914,3
<i>Trajectoire de Paiement de la Compensation d'Investissement (en millions d'euros courants) * – Pour information</i>	663,5	794,5	1.023,3	937,6	725,6	728,2	824,5	1.006,5	1.083,7	1.092,6
<i>Compensation Variable (en millions d'EUR constants 2023)</i>	490,3	506,3	519,2	528,8	538,3	548,0	556,9	564,6	572,2	579,3
<i>Compensation Variable (en millions d'euros courants) – Pour information</i>	490,3	545,2	578,1	597,6	617,5	638,0	658,1	677,3	696,7	715,8

Trajectoire de Paiement de la Compensation Fixe d'Exploitation, (en millions d'EUR constants 2023) **	832,2	662,4	749,0	685,5	667,7	608,1	576,2	556,5	515,8	490,7
Trajectoire de Paiement de la Compensation Fixe d'Exploitation (en millions d'euros courants) ** – Pour information	831,5	676,5	781,7	730,6	726,6	676,0	654,4	645,5	611,4	594,9

Tableau 1- Les montants ci-dessus sont hors soldes et reports

* Le montant total indiqué ici inclut la composante d'investissement de la compensation pour le patrimoine historique visée à l'Art.91 (mais sans double comptage au niveau des paiements).

** Le montant total indiqué ici inclut la composante d'exploitation de la compensation pour le patrimoine historique visée à l'Art.91 (mais sans double comptage au niveau des paiements) et exclut la compensation domicile-travail visée à l'Art. 40.

2. A l'exception des Compensations Spécifiques, dont les montants ne sont pas indexés, les montants indiqués en EUR courants des composantes de la Compensation ainsi que la trajectoire en euros constants de la Compensation Variable sont des estimations prévisionnelles fournies à titre informatif (sur base des formules de calcul définies dans le présent Contrat et à l'Annexe 22, ainsi que les prévisions de recettes et d'indexation des indices de prix reprises dans le modèle dont question à l'Annexe 22, Art. X14). Les montants effectifs seront déterminés en cours de Contrat sur base des valeurs effectivement réalisées des paramètres et des formules de calcul des valeurs indexées, définies dans le présent Contrat et à l'Annexe 22.

Art.117. La Compensation d'Investissement

1. Principe de base et Trajectoire Contractuelle

La Compensation d'Investissement octroyée à la SNCB est égale à un montant fixe annuel indexé déterminé dans le présent Contrat. Elle est utilisée, ad valorem, par la SNCB pour l'ensemble des dépenses d'investissement réalisées au service des OSP définies dans le présent Contrat et définies de commun accord dans le PPI 2023-2032, à l'exception de celles qui sont financées par des Compensations Spécifiques en capital ou sur fonds propres de la SNCB.

Les projets d'investissements OSP prévus au PPI 2023-2032 servent de base pour le calcul de la Trajectoire Contractuelle de la Compensation d'Investissement. Une distinction est réalisée, pour chaque type d'investissement, entre les investissements financés par la Compensation d'Investissement, par une Compensation Spécifique ou sur Fonds Propres.

La Trajectoire Contractuelle de la Compensation d'Investissement, a été définie, de commun accord, sur base d'une estimation prévisionnelle du coût des investissements OSP prévus dans le PPI 2023-2032. La Trajectoire Contractuelle de la Compensation d'Investissement qui en résulte est fixée à l'Art.116.

2. Indexation annuelle de la Compensation d'Investissement

Sauf modification en cours de Contrat de la trajectoire contractuelle de la Compensation d'Investissement (en cas d'application soit du §4 du présent article, soit de l'Art.122), le montant ex post de la Compensation d'Investissement est égal à la valeur indexée du montant contractuel selon la formule suivante :

$$\text{Compensation d'Investissement ex post } T = \frac{\text{Compensation d'Investissement contractuelle } T * \text{Indice Investissement } T}{\text{Indice Investissement } ref}$$

Dont les éléments sont définis comme suit :

Compensation d'Investissement ex post T	Montant effectivement dû par l'Etat à titre de Compensation d'Investissement pour l'année T , après indexation.
---	---

<i>Compensation d'Investissement contractuelle T</i>	<i>Montant contractuel de la Compensation d'Investissement défini en vertu du présent Contrat pour l'année T, fixé à l'Art.116, ou adapté en cours de Contrat en vertu du § 4.</i>
<i>Indice Investissement T</i>	<i>Valeur effectivement réalisée pour l'année T de l'indice des prix utilisé pour l'indexation de la Compensation d'Investissement, tel que défini à l'Annexe 22, Art. X4.</i>
<i>Indice Investissement ref</i>	<i>Valeur de référence de l'Indice Investissement tel que défini à l'Annexe 22, Art.X4.</i>

3. Reporting et mécanisme de report

Pour suivre la situation année après année, la SNCB rédige un rapport spécifique relatif aux dépenses d'investissement intégré dans le reporting financier annuel. Ce rapport compare la Compensation d'Investissement et les investissements cumulés réalisés depuis le 1^{er} janvier 2023 sur la base des investissements comptabilisés à la fin de chaque année, en distinguant l'impact spécifique dû à l'inflation des coûts et des autres facteurs.

Sans préjudice de l'exécution complète du PPI 2023-2032 dans les conditions prévues par le Contrat, le solde positif éventuel de l'année T est repris comme financement complémentaire à la Compensation d'Investissement qui est octroyée pour l'année T+1 à la SNCB, et sa justification en termes de dépenses d'investissement est intégrée dans le cadre de l'amendement du budget annuel de l'année T+1 présenté par la SNCB. Le montant reporté peut exclusivement être affecté à la réalisation des investissements OSP repris au PPI 2023-2032,. Un mécanisme de contrôle et de reporting est mis en place pour s'en assurer.

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

Tout écart positif ou négatif entre la Compensation d'Investissement pour l'année T et l'exécution des investissements est rémunéré mensuellement au taux Euribor 12 mois + 2 bp. Les intérêts sont calculés mensuellement sur base des subsides en capital reçus mais non affectées à la fin du mois M-1. L'Euribor 12m utilisé est l'Euribor moyen du mois M-1.

4. Modification en cours de Contrat

La Trajectoire Contractuelle de la Compensation d'Investissement peut être modifiée à tout moment de commun accord entre les Parties. Ces modifications font l'objet d'un avenant au Contrat.

Tout investissement OSP additionnel non-prévu dans le PPI 2023-2032, réalisé de commun accord avec l'Etat, ainsi que toute modification en cours de Contrat des Obligations de Service Public définies par le présent Contrat entraînant la réalisation d'investissements supplémentaires, devront donner lieu soit à une Compensation supplémentaire à la SNCB pour en assurer le remboursement en capital et, le cas échéant, la charge d'intérêt, soit à une révision à la baisse d'autres investissements prévus au PPI 2023-2032. De même, toute annulation ou révision à la baisse des investissements devra donner lieu soit à une réallocation des budgets prévus pour d'autres investissements OSP prévus au PPI 2023-2032, soit à une révision à la baisse de la Compensation.

Au cas où l'Etat souhaite réduire le montant contractuel de la Compensation, l'exécution physique des investissements, le Périmètre et le planning des travaux en question seront revus en conséquence de commun accord. Si les réductions de moyens devaient concerner des investissements permettant l'amélioration de l'efficience et de la performance économique, les autres composantes de la Compensation ou le niveau des Obligations de Service Public devront être revus en conséquence de commun accord. L'ajustement visera à neutraliser l'impact de l'investissement annulé sur le coût net des OSP à charge de la SNCB. Cet ajustement fera l'apport d'un rapport justificatif de la SNCB.

5. Trajectoire Contractuelle de Paiement de la Compensation d'Investissement

La Trajectoire Contractuelle de la Compensation d'Investissement est associée à une Trajectoire Contractuelle de Paiement annuelle qui est établie, de commun accord entre les parties, de manière telle que le montant total des paiements sur la durée du Contrat est égal au montant total de la Trajectoire Contractuelle de la Compensation d'Investissement, en ce inclus la prise en compte d'un taux d'escompte. Spécifiquement la Trajectoire de Paiement de la Compensation d'Investissement est établie de manière à respecter l'égalité suivante :

$$\sum_{t=2023}^{2032} \frac{\text{Paiement } CI_T}{(1 + i_{CF})^{(t-2023)}} = \sum_{t=2023}^{2032} \frac{\text{Besoins } CI_T}{(1 + i_{CF})^{(t-2023)}}$$

Dont les éléments sont définis comme suit :

i_{CF}	Taux d'escompte (intérêt) appliqué pour l'actualisation des Trajectoires de Paiement et de Compensation, égal à 3.2%.
$\text{Paiement } CI_T$	Trajectoire de Paiement de la Compensation d'Investissement, déterminée de commun accord entre Parties, et adaptée en cours de Contrat, sur base des règles déterminées dans le Présent Contrat et à l'Annexe 22, en euros courants.
$\text{Besoins } CI_T$	Trajectoire de la Compensation d'Investissement résultant des besoins de financement déterminés de commun accord sur base de l'incidence financière nette des OSP sur les dépenses d'investissement, déterminée de commun accord entre Parties, et adaptée en cours de Contrat, sur base des règles déterminées dans le Présent Contrat et l'Annexe 22, en euros courants.

La Trajectoire Contractuelle de Paiement agréée entre les parties est définie par l'Art.116. La réconciliation entre la Trajectoire Contractuelle de Compensation ($\text{Besoins } CI_T$) et de Paiement ($\text{Paiement } CI_T$) est fournie à l'Annexe 22, Art. X15.

La somme totale nette des différences entre la Trajectoire de Compensation et la Trajectoire de Paiement – escomptées sur base du taux d'actualisation ci-dessus – est apurée au plus tard à la fin du Contrat en conformité avec le dernier alinéa de l'Art.124.

En cas d'application du mécanisme de report visé au §3, le montant total de la Trajectoire de Paiement sera réduit d'un montant égal au différentiel net de coût de financement si, et dans la mesure où, la SNCB n'a pas effectivement emprunté les montants considérés (estimé sur base du taux d'escompte ci-dessus). Il revient à la SNCB d'en apporter la démonstration.

Art.118. La Compensation Variable sur base des recettes des titres de transport

1. Formule de calcul

La trajectoire de la Compensation Variable est calculée, pour chaque année T, sur base de la formule suivante :

$$\text{Compensation Variable } \tau = \text{Pourcentage Unitaire} * \text{CA Titres Transports OSP } \tau$$

Dont les éléments sont définis comme suit :

$\text{Pourcentage Unitaire}$	Paramètre unitaire de pourcentage, fixé de commun accord entre la SNCB et l'Etat belge pour la durée du Contrat, servant de base au calcul de la Compensation Variable. Ce paramètre est fixé à 57%.
$\text{CA Titres Transports OSP } \tau$	Chiffre d'Affaires de Titres de Transport du Trafic OSP défini à l'Annexe 22, Art. X3, §9.

2. Trajectoire Contractuelle

La Trajectoire Contractuelle de la Compensation Variable est calculée sur base de la formule de calcul et du pourcentage unitaire définis au premier paragraphe de cet Article, en appliquant la

trajectoire contractuelle du Chiffre d’Affaires de Titres de Transport du Trafic OSP fixée dans le Modèle de Calcul défini à l’Annexe 22, Art. X14. La Trajectoire Contractuelle de la Compensation Variable est fixée dans la Table reprise à l’Art.116.

3. Indexation annuelle

Le montant ex post de la Compensation Variable est déterminé, pour chaque année T du Contrat, sur base de la formule de calcul et du pourcentage unitaire définis au premier paragraphe de cet Article, en appliquant la valeur réalisée du montant du Chiffre d’Affaires de Titres de Transport du Trafic OSP en année T.

Art.119. La Compensation Fixe d’Exploitation

1. Trajectoire Contractuelle de la Compensation

Le montant de la Compensation Fixe d’Exploitation est calculé ex ante, année par année, pour être égal à la valeur attendue de l’incidence financière nette résiduelle des OSP établies en vertu du Contrat sur l’ensemble des coûts et recettes d’exploitation de la SNCB en ce compris la réalisation d’un Bénéfice Concédé fixé à 3.2% modalisé à la hausse ou à la baisse en fonction du bonus/malus dû par/à la SNCB en fonction du niveau de performance atteint par rapport aux indicateurs de performance avec bonus/malus financier (selon les modalités définies à l’Annexe 9 et dans les limites établies à l’Art.121), déduction faite du coût (net) des activités et investissements couvert par les autres composantes de la Compensation et compte tenu de l’incidence financière positive générée aussi bien au sein qu’à l’extérieur du réseau des OSP.

La méthode et les formules de calcul de la Compensation Fixe d’Exploitation sont détaillées en Annexe 22 (Art. X5 et X6) ; les valeurs chiffrées des paramètres de calcul sont détaillées dans le Modèle de Calcul défini en Annexe 22 (Art. X14) ; la Trajectoire Contractuelle de la Compensation Fixe d’Exploitation qui en résulte est définie en Annexe 22 (Art. X15).

2. Trajectoire Contractuelle de Paiement de la Compensation Fixe d’Exploitation

La Trajectoire Contractuelle de la Compensation Fixe d’Exploitation est associée à une Trajectoire Contractuelle de Paiement annuelle qui est établie, de commun accord entre les Parties, de manière telle que le montant total des paiements sur la durée du Contrat est égal au montant total de la Trajectoire de la Compensation Fixe d’Exploitation, en ce inclus la prise en compte d’un taux d’escompte. Spécifiquement la Trajectoire de Paiement de la Compensation Fixe d’Exploitation est, établie de manière à respecter l’égalité suivante :

$$\sum_{t=2023}^{2032} \frac{\text{Paiement } CFE_T}{(1 + i_{CF})^{(t-2023)}} = \sum_{t=2023}^{2032} \frac{\text{Besoins } CFE_T}{(1 + i_{CF})^{(t-2023)}}$$

Dont les éléments sont définis comme suit :

i_{CF}	Taux d’escompte (intérêt) appliqué pour l’actualisation des Trajectoires de Paiement et de Compensation, égal à 3.2%
Paiement CFE_T	Trajectoire de Paiement de la Compensation Fixe d’Exploitation, déterminée de commun accord entre Parties, et adaptée en cours de Contrat, sur base des règles déterminées dans le Présent Contrat et à l’Annexe 22, en euros courants.
Besoins CFE_T	Trajectoire de la Compensation Fixe d’Exploitation résultant des besoins de financement déterminés de commun accord sur base de l’incidence financière nette des OSP sur les coûts et recettes d’exploitation, déterminée de commun accord entre Parties, et adaptée en cours de Contrat, sur base des règles déterminées dans le Présent Contrat et l’Annexe 22, en euros courants.

La Trajectoire Contractuelle de Paiement agréée entre les Parties est définie à l'Art.116. La réconciliation entre la Trajectoire Contractuelle de Compensation et de Paiement est fournie à l'Annexe 22, Art. X15.

La somme totale nette des différences entre la Trajectoire de Compensation et la Trajectoire de Paiement – escomptées sur base du taux d'actualisation ci-dessus – est apurée au plus tard à la fin du Contrat en conformité avec le dernier alinéa de l'Art.124.

3. **Indexation annuelle**

La Trajectoire Contractuelle de la Compensation Fixe d'Exploitation et la Trajectoire de Paiement associée sont indexées, chaque année T, sur base des formule d'indexation définie à l'Annexe 22, Art. X7.

4. **Adaptation triennale de la Compensation Fixe d'Exploitation et de la Trajectoire de Paiement associée, dans le cadre du processus d'adaptation triennale et de validation de l'offre de service**

La Trajectoire Contractuelle de la Compensation Fixe d'Exploitation et la Trajectoire de Paiement associée feront l'objet d'une adaptation dans le cadre du processus d'adaptation triennale et de validation de l'offre de service de la SNCB défini à l'Art.7. Sauf accord contraire des Parties, la première adaptation triennale intervient, par exception aux adaptations ultérieures, après une période de 4 ans à partir de l'entrée en vigueur du présent Contrat.

Dans ce cadre, la Compensation Fixe d'Exploitation sera recalculée sur base des formules et paramètre de coût utilisés pour le calcul de la Trajectoire Contractuelle définie dans le présent Contrat. La Trajectoire de Paiement sera adaptée de manière à maintenir l'égalité avec la Trajectoire de Compensation adaptée sur la durée totale du Contrat selon la formule d'égalité définie au point 2 ci-dessus.

Les trajectoires mises à jour deviennent les Trajectoires Contractuelles de la Compensation Fixe d'Exploitation et de Paiement associées pour les années ultérieures. L'Annexe 22, Art. X8 détaille les modalités de calcul et la procédure applicable.

Art.120. Des Compensations Spécifiques

La SNCB reçoit les Compensations Spécifiques suivantes, destinées à couvrir les coûts nets de l'OSP non couverts par les autres composantes de la Compensation :

a) **Le financement complémentaire pour le RER et des infrastructures prioritaires**

La répartition du financement complémentaire pour le RER et des infrastructures prioritaires, pour un montant total de un milliard d'euros de 2018 à 2031, en application de l'accord de coopération du 5 octobre 2018 entre l'Etat fédéral, la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale relatif au financement des infrastructures ferroviaires stratégiques, est présentée en Annexe 22, Art. X10. Un montant de 2.970 mille euros, prévu comme réserve fédérale pour les travaux situés en Région flamande, est destiné au financement complémentaire des travaux en gares sur la L50A. Le montant de 118 k euros prévu comme réserve fédérale pour les projets localisés en Wallonie précitée a été affecté au financement de l'étude « Dinant-Givet ».

Ces montants ne sont pas indexables et sont versés selon les mêmes modalités que pour les contributions relatives aux investissements classiques. Les moyens non-utilisés peuvent être réutilisés par la SNCB les années suivantes. La provision versée chaque année est cependant diminuée à concurrence de la partie des moyens non-utilisés à la fin de l'année précédente qui excède 15 % du solde restant à financer pour la SNCB à charge du milliard complémentaire.

En ce qui concerne ces montants à charge du financement complémentaire de 1 milliard €, la réalisation de la clé de répartition régionale est évaluée tous les deux ans, afin qu'elle soit respectée

à la fin des travaux envisagés. Au cas où l'évaluation de la clé régionale fait apparaître une déviation supérieure ou égale à 5% ou 5 millions d'euros par rapport à la clé calculée sur base des montants cumulés planifiés des travaux tels que présentés en Annexe 22, le gestionnaire d'infrastructure et la SNCB, avec le Ministre de la Mobilité, proposent les mesures nécessaires pour assurer le retour aux montants cumulés planifiés des travaux dans un délai de trois ans.

Le contrôle de la mise en œuvre de ce financement complémentaire est intégré dans les procédures existantes au SPF Mobilité & Transports. Ces contrôles sont réalisés en collaboration avec l'Inspection des Finances et le SPF Stratégie et Appui, sur base de rapports trimestriels à fournir par le gestionnaire d'infrastructure et la SNCB en ce qui concerne la réalisation physique des travaux, l'affectation des moyens aux seuls travaux auxquels ils sont destinés, l'évaluation tous les deux ans de la réalisation de la clé de répartition régionale et le respect des plafonds maximaux de dépenses sur cette clé à la fin des travaux.

b) Le financement complémentaire dans le cadre du Plan National pour la Reprise et la Résilience

La répartition du financement complémentaire dans le cadre du Plan National pour la Reprise et la Résilience pour couvrir les dépenses HTVA liées à la réalisation du projet « I - 3.09 : Rail - gares accessibles et multimodales » et du projet « I - 3.12 : Rail - mobilité intelligente » est présentée en Annexe 22.

Les montants visés à l'alinéa 1^{er} ne sont pas indexables et sont imputés à charge des crédits d'engagement du programme 06.41.1 du Budget général des dépenses de l'année budgétaire pour chaque année concernée.

La SNCB est autorisée à adapter la répartition entre les sous-projets et la répartition par année du financement, uniquement au sein d'un même projet et sous réserve de respect des échéances prévues par le Plan National pour la Reprise et la Résilience.

30% des subventions prévues à l'alinéa 1^{er}, par projet, sont versés au titre d'avances au plus tard le 31 janvier de l'année concernée. Le solde du subside annuel est versé moyennant la production de pièces justificatives attestant la matérialité et le montant des charges déclarées. Les montants versés dont l'utilisation n'est pas justifiée seront remboursés sur demande de l'Etat dans un délai de trois mois après cette demande.

Les principes des modalités en matière d'exécution, de rapportage et de justification des charges liées aux projets sont repris en Annexe 22. Un protocole est conclu au plus tard dans les trois mois à dater de l'entrée en vigueur du présent Contrat. Ce protocole spécifie les modalités en matière d'exécution et de rapportage des activités visées par le projet, de justification des charges déclarées.

c) Les financements complémentaires visant à améliorer l'accueil et l'accessibilité dans le cadre du Plan de relance et de transition belge

Il est alloué à la SNCB, dans le cadre de l'axe 5 « politique d'investissement » du Plan de relance et de transition belge, pour le projet « Accueil » visant à améliorer l'accueil et l'accessibilité des gares pour les voyageurs, une subvention complémentaire de 6.500 mille euros pour l'année 2023 et de 15.500 mille euros pour l'année 2024, en complément du montant de 6.000 mille euros versé en 2022. Ces montants ne sont pas indexables, sont versés selon les mêmes modalités que pour les contributions relatives aux investissements classiques. Les investissements localisés financés au moyen de ces allocations complémentaires sont intégrés dans l'équilibre global de clé régionale au même titre que les autres investissements « classiques ». Le contrôle de la mise en œuvre du projet, pour un montant de 28 millions d'euros est intégré dans les procédures existantes au SPF Mobilité & Transports. Ces projets sont par ailleurs intégrés dans le plan fédéral de relance et d'investissements et font l'objet d'un rapport de suivi tous les six mois, coordonné avec les rapports prévus pour le Plan National pour la Reprise et la Résilience.

Art.121. Incitants à la réalisation des gains d'efficacité, répartition des risques et mécanisme de restitution évitant les cas de surcompensation

1. Sauf application de l'Art.122, la SNCB assume les risques, et conserve les bénéfices liés à la réalisation de recettes et de coûts supérieurs ou inférieurs aux Trajectoires Contractuelles définies dans le présent Contrat, pour autant que le taux de rentabilité des ventes du Périmètre OSP reste inférieur à 8% sur une base annuelle.
2. Le taux de rentabilité est calculé comme le ratio du profit après impôt du Périmètre OSP (y compris le montant du bonus/malus financier lié aux indicateurs de performance) divisé par le Chiffre d'Affaires Externe OSP (tel que défini à l'Annexe 22, Art. X3, §9).
3. En cas de rentabilité des ventes du Périmètre OSP supérieure à 8% sur une année donnée, la SNCB procède, dans les soixante jours suivant l'approbation des comptes annuels de l'exercice considéré, au remboursement à l'Etat de la Compensation Fixe d'Exploitation à hauteur d'un montant égal au total du bénéfices réalisé au-delà du seuil de 8% pour l'année considérée, corrigé le cas échéant pour tenir compte des pertes accumulées liées à l'exécution des OSP depuis le début du Contrat conformément au point 4 ci-après.
4. Si des pertes ont été réalisées par le Périmètre OSP pour au moins un exercice comptable depuis l'entrée en vigueur du Contrat, la correction pour pertes accumulées est réalisée en déduisant du profit pour l'année en cours, la somme (actualisée sur base du taux euribor) des pertes réalisées depuis le début du Contrat, étant entendu que tout montant (de pertes) qui a été utilisé en déduction du remboursement à réaliser pour une année antérieure ne peut pas être pris en compte à nouveau. Ceci ne s'applique pas si et dans la mesure où les pertes sont le résultat d'une faute ou d'une négligence de la SNCB.
5. Par ailleurs, en cas de non-réalisation de plus de 3% de l'offre de transport OSP prévue en vertu du présent Contrat durant une année T donnée, la SNCB établira, à la demande de l'Etat, si et dans la mesure où cette non-réalisation s'est traduite par des réductions effectives de coûts. Si tel est le cas, un remboursement par la SNCB des réductions effectives de coûts sera agréé de commun accord, pour autant que, et dans la mesure où, cette réduction de coût (i) n'a pas été utilisée pour compenser l'augmentation d'autres coûts, indépendante de la seule responsabilité de la SNCB, (ii) se traduit par une surcompensation au sens du Règlement 1370/2007.

Art.122. Exceptions et recalibration en cours de Contrat, adaptations de l'offre de service en dehors du processus triennal

1. Des situations appelant à recalibration de la Compensation Fixe d'Exploitation et d'Investissement en cours de Contrat

Les Parties pourront, à tout moment, obtenir une recalibration de la trajectoire, des formules et des paramètres de calcul de la Compensation Fixe d'Exploitation et de la Compensation d'Investissement afin de rétablir l'équilibre économique initial du Contrat dans les cas suivants :

- 1) En cas de modification des OSP dans les limites définies dans le présent Contrat autre que les modifications de l'offre de transport ;
- 2) En cas de modification de l'offre de transport hors des limites des bornes d'application des formules de coûts définies à l'Annexe 22, Art. X9, ou en cas de modification structurelle du Plan de Transport. Une modification du Plan de Transport est définie comme structurelle si, indépendamment du niveau total des unités d'œuvres prestées (trains-kilomètres, matériel-kilomètres,...), la modification de la trame horaire s'accompagne d'une modification de la structure des opérations se traduisant par une variation des coûts d'exploitation supérieure à 1% ;

- 3) Dans les cas de Force Majeure ;
- 4) S'il apparaît que les trajectoires, formules ou paramètres de calcul de la Compensation ont été définis sur base d'hypothèse erronées résultant en sur- ou sous-estimation, hors prise en compte de l'inflation, des coûts moyens ou marginaux d'exploitation d'au moins 10% pour au moins une des catégories de coûts visées à l'Annexe 22, Art. X6, ou d'au moins 5% du total des coûts OSP d'exploitation ou d'investissement ;
- 5) En cas de survenance d'éléments nouveaux, imprévus par les parties lors de la conclusion du Contrat et ne résultant pas d'une faute ou d'une négligence de la SNCB, qui se traduisent par une augmentation des coûts du Périmètre OSP, hors prise en compte de l'inflation, d'au moins 10% pour au moins une des catégories de coûts visées à l'Annexe 22, Art. X6, ou d'au moins 5% du total des coûts OSP d'exploitation ou d'investissement ;

Les cas ci-dessus ne s'appliquent pas aux situations résultant exclusivement d'erreurs de gestion manifestes ou de manquements fautifs de la SNCB dans la mise en œuvre des mesures nécessaires à l'atteinte des objectifs d'efficacité définis dans le Présent Contrat.

La Compensation Variable n'est pas sujette à modification en cas d'application du présent Article.

2. L'objet et les objectifs de la recalibration

La recalibration peut porter sur :

- Une adaptation de la forme fonctionnelle ou du choix des paramètres des formules d'estimation de la Trajectoire Contractuelle de la Compensation ;
- Une adaptation de la valeur numérique des paramètres ou trajectoires de coûts définis dans le Modèle de Calcul défini à l'Annexe 22, Art. X14 ;
- Une adaptation de l'estimation du coût de la réalisation des investissements OSP.

L'adaptation de la Compensation peut alternativement, de l'accord des deux parties, prendre la forme d'une réduction ou augmentation ad hoc du montant de la Compensation Fixe d'Exploitation pour tout ou partie de la durée restante du Contrat, laquelle consiste, pour chaque année T, en un montant (en EUR) qui est ajouté ou soustrait, à la Compensation Fixe d'Exploitation.

Les objectifs de la recalibration sont les suivants.

- Dans les situations visées aux points 1) et 2) du premier paragraphe ci-dessus, la recalibration a pour unique objet, et doit avoir pour unique conséquence, de recalibrer les formules, paramètres ou trajectoires de Compensation afin d'y intégrer l'impact de la modification des OSP ou de la structure du Plan de Transport sur l'incidence financière nette pour la SNCB de la réalisation des OSP. Spécifiquement, la recalibration doit avoir pour résultat que la différence entre la Trajectoire Contractuelle initiale et la Trajectoire Contractuelle recalibrée soit égale, pour chacune des années restantes du Contrat, à la différence entre, (a) d'une part, l'incidence financière nette initiale pour la SNCB de la réalisation des OSP telle qu'initialement prévues contractuellement, (b) d'autre part, l'incidence financière nette pour la SNCB de la réalisation des OSP telles que modifiées du fait du ou des événements donnant lieu à la recalibration.
- Dans les cas visés aux cas 3), 4) et 5) du premier paragraphe, la recalibration a pour unique objet, et doit avoir pour unique conséquence, de recalibrer les formules, paramètres ou trajectoires de Compensation afin d'y intégrer l'impact sur l'incidence financière nette de la réalisation des OSP, de la situation spécifiquement documentée et motivée – (a) de force majeure (cas 3), (b) de la correction des hypothèses initiales erronées (cas 4) ou (c) de situations imprévues (cas 5) qui, selon le cas, motive la demande de recalibration. Spécifiquement, la recalibration doit avoir pour résultat que la différence entre la Trajectoire

Contractuelle initiale et la Trajectoire Contractuelle recalibrée soit égale, pour chacune des années restantes du Contrat, à l'impact sur les coûts nets de la ou des situation(s) de Force Majeure, de la correction des hypothèses initiales erronées ou de la situation imprévue qui motive la demande, à l'exclusion de tout autre élément survenu depuis l'entrée en vigueur du Contrat.

Dans aucun des cas ci-dessus, la recalibration ne peut avoir pour résultat de modifier la répartition du risque entre parties ou d'augmenter la Compensation pour pallier des erreurs de gestion ou manquements de la SNCB dans la mise en œuvre des gains d'efficacité prévus dans la Trajectoire Contractuelle initiale. La recalibration doit, dans tous les cas, être conformes aux dispositions du Règlement 1370/2007.

3. **Le dossier justificatif pour recalibration**

Toute demande de recalibration doit faire l'objet d'un dossier justificatif produit par la SNCB et indiquant :

- La nature exacte de la ou des modifications aux formules et paramètres de calcul de la Compensation ;
- Un justificatif des éléments factuels motivant la recalibration et une quantification des éléments objectifs expliquant les adaptations des paramètres de calcul ou des trajectoires de coût ;
- Un justificatif du fait que l'adaptation ne modifie pas la répartition initiale du risque entre Parties et n'a pas pour effet de pallier des erreurs de gestion ou des manquements de la SNCB dans la mise en œuvre des initiatives de gains d'efficacité ;
- Une démonstration que la nouvelle trajectoire contractuelle de la Compensation est conforme aux dispositions du Règlement 1370/2007.

La SNCB fournit à l'Etat toute information additionnelle nécessaire à l'évaluation de la recalibration.

4. **Demande de diminution de tarif**

Le Conseil des Ministres accorde une indemnisation spécifique à la SNCB dès lors qu'il demande une diminution (temporaire ou permanente, partielle ou générale) des tarifs en vigueur au-delà de ce qui est requis en vertu du Contrat.

Cette indemnisation est égale, pour chaque année restante du Contrat (en ce compris l'année en cours), au manque-à-gagner résultant des demandes ou refus visés à l'alinéa précédent. Il est mis fin à cette Compensation spécifique si (et dans la mesure où), le Conseil des Ministres accepte ultérieurement de mettre un terme à la réduction de tarif considérée.

5. **Cas d'absence d'accord entre la SNCB et l'Etat**

Dans les cas visés au présent Article, l'Etat Belge et la SNCB s'engagent conjointement à agir de manière diligente pour s'accorder, dans les délais utiles, sur la recalibration de la trajectoire, des formules et des paramètres de calcul de Compensation. A défaut d'accord en temps utiles sur l'adaptation de la trajectoire, des formules ou des paramètres de Compensation, et jusqu'à ce qu'un accord soit trouvé :

- La Trajectoire Contractuelle de la Compensation Fixe d'Exploitation et de la Compensation d'Investissement, indexée uniquement pour tenir compte de l'évolution des indices de prix, et le montant de la Compensation Variable calculés en vertu des principes définies à l'Art.118 sont appliqués jusqu'à ce qu'un accord soit trouvé ;

- La SNCB adapte, de bonne foi et en tenant compte de l'intérêt supérieur des voyageurs dans le Périmètre OSP, le niveau de ses prestations de service public de manière à rétablir l'absence de sur- ou sous-compensation dans les limites déterminées au tiret précédent.

6. Adaptation de la Trajectoire de Paiement de la Compensation Fixe d'Exploitation et de la Compensation d'Investissement

En cas de recalibration de la Compensation Fixe d'Exploitation ou de la Compensation d'Investissement, ainsi que (en ce qui concerne la Compensation d'Investissement) en cas d'application de l'Art.117, §4, la Trajectoire Contractuelle de Paiement associée est mise à jour de commun accord entre les Parties, dans le respect de la condition d'égalité fixée respectivement à l'Art.119, §2 et l'Art.117, §5 de manière telle que le montant total des paiements sur la durée du Contrat soit égal au montant total de la Trajectoire de Compensation associée.

En cas de variation de plus d'1% du taux d'intérêt moyen sur la dette du Périmètre OSP de la SNCB par rapport au niveau du 31 décembre 2022, la SNCB et l'Etat pourront, à tout moment, obtenir la mise à jour des Trajectoires de Paiement de la Compensation Fixe d'Exploitation et de la Compensation d'Investissement afin d'assurer le respect de la condition d'égalité fixée respectivement à l'Art.119, §2 et l'Art.117, §5 sur base d'un nouveau taux d'escompte tenant compte de l'évolution du taux d'intérêt moyen sur la dette OSP depuis le 31 décembre 2022, de manière telle que le montant total des paiements sur la durée du Contrat soit égal au montant total de la Trajectoire de la Compensation associée.

7. Adaptation de l'offre de transport en dehors du processus d'adaptation triennale et de validation de l'offre de service

En cas d'adaptation mineure de l'offre de service par l'État en dehors du processus d'adaptation triennale et de validation de l'offre de service, la Trajectoire Contractuelle de la Compensation Fixe d'Exploitation, et la Trajectoire de Paiement associée, sont adaptées, à la hausse ou à la baisse selon le cas, sur base de la formule de calcul définie à l'Annexe 22, Art. X5, des formules de coûts définies à l'Annexe 22, Art. X6 (pour les catégories de coûts pour lesquelles une telle formule est définie) et de l'impact attendu du changement de l'offre de service sur les unités d'œuvres sous-jacentes, toutes choses restant égales par ailleurs. La SNCB supporte tout risque à la hausse ou à la baisse dans l'évolution des coûts marginaux repris dans les formules de coûts. Le montant de l'adaptation ci-dessus est corrigé de manière transitoire pour tenir compte, le cas échéant, des coûts irréversibles déjà engagés. La Trajectoire Contractuelle de Paiement associée est adaptée, à la hausse ou à la baisse, pour un montant égal chaque année à l'adaptation de la Trajectoire de Compensation.

Est considérée comme une adaptation mineure, une augmentation ou une diminution de commun accord de l'offre de transport de maximum 500.000 trains-kilomètres par rapport à la trajectoire en vigueur, qui ne constitue pas une cause de recalibration définie au point 1 ci-dessus.

Toute adaptation de l'offre de transport définie de commun accord dépassant les 500.000 trains-kilomètres donne lieu :

- Si elle ne constitue pas une cause de recalibration définie au point 1 ci-dessus, (i) à une adaptation de la Trajectoire de la Compensation Fixe d'Exploitation et de la Trajectoire de Paiement associée selon la procédure d'adaptation définie à l'Annexe 22, Art. X8, (ii) le cas échéant, en cas d'impact sur les investissements OSP, à une adaptation de la Compensation d'Investissement conformément à l'Art.117, §4.
- A une recalibration de la Compensation, selon la procédure définie ci-dessus, dans les autres cas.

Art.123. Modalités de paiement

1. Le calcul des montants à payer ex post pour chacune des composantes de la Compensation et pour chaque année T est réalisé en deux temps et conformément au point 4 ci-après :
 - Calcul et paiement des Acomptes : la SNCB procède à une estimation des acomptes de l'année T (voir point 4), sur base de la valeur prévisionnelle des composantes de la Compensation pour l'année T (voir Art. 116) établie en fonction de la valeur attendue des paramètres de calcul des composantes de la Compensation (indices de prix, Chiffre d'Affaires de Titres de Transport OSP – pour la compensation variable – et valeur attendue des catégories de coût facturées ad valorem) ;
 - Calcul et règlement du solde final : En T+1, la SNCB procède à la détermination du montant définitif de chaque composante de la Compensation pour l'année T, sur base des valeurs réalisées des indices de prix pertinents, de la valeur réalisée des catégories de coût facturée ad valorem (pour la Compensation d'Investissement et la Compensation Fixe d'Exploitation) et de la valeur réalisée du Chiffre d'Affaires de Titres de Transport OSP (pour la Compensation Variable) pour l'ensemble de l'année T. Ces montants servent de base au calcul du paiement ou du remboursement du solde final de la Compensation.

Si le montant définitif de la Compensation est supérieur aux acomptes payés, l'Etat paie à la SNCB le solde de la différence entre les acomptes payés et le montant définitif, dans les 60 jours suivant l'entrée en vigueur de la loi contenant le 1er ajustement budgétaire pour l'année T+1, dans la limite des crédits budgétaires. Si les crédits budgétaires ne sont pas suffisants pour couvrir la totalité du solde, le montant restant est payé au plus tard au 31 janvier de l'année T+2.

Si le montant définitif de la Compensation est inférieur aux acomptes payés, le montant total de la différence est déduit des acomptes suivants jusqu'à épuisement du solde ou, en fin de Contrat, est remboursé par la SNCB à l'Etat dans les 60 jours de la transmission du décompte final.

2. Les versements annuels par l'Etat, à la SNCB, de la valeur prévisionnelle de la Compensation d'Investissement, de la Compensation Variable et de la Compensation Fixe d'Exploitation pour l'année T sont effectués le 25 de chaque mois de l'année T par acomptes mensuels égaux au douzième du montant annuel prévisionnel. Chaque année, un montant total de 536.513.000 euros (non indexé) est déduit des derniers acomptes de la Compensation Variable et de la Compensation Fixe d'Exploitation et payé de manière reportée comme indiqué ci-après. Ce montant reporté est déduit des acomptes de la Compensation Fixe d'Exploitation et de la Compensation Variable proportionnellement à leur part respective dans la valeur totale de ces deux composantes. Ce montant reporté fait l'objet d'un seul paiement *avant* le 10^{ème} jour ouvrable de janvier de l'année suivante (T+1) (en ce compris 2033 pour le paiement relatif à 2032).
3. Par exception aux dispositions qui précèdent, le montant du bonus/malus est payé conformément à l'échéancier visé à l'Art.97 iii §8.
4. Les modalités et la procédure de calcul des acomptes et du solde final de la Compensation sont précisées à l'Annexe 22, Art. X7. Ces 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. L'impact de ces dernières sur le respect de ces modalités de paiement ne nuit pas à l'existence des droits contractuels de la SNCB en vertu de ce Contrat.
5. Le présent Contrat est sans préjudice des, et ne nuit donc pas aux, paiements dus à la SNCB en vertu d'autres actes juridiques, et notamment les paiements dus à la SNCB en vertu de toute dispositions réglementaires ou contractuelles antérieures à la conclusion du Présent Contrat et non explicitement abrogés ou modifiés par le présent Contrat. Ceci concerne notamment, et de manière non limitative, (i) le versement de toute partie des subventions afférentes à l'année 2022 ou des années antérieures mais payée par l'Etat en 2023, lesquelles ne se substituent à aucun des paiements dus en vertu du

présent contrat, (ii) les paiements visés et confirmés à l'Annexe 22, Art. X13 relatifs au remboursement du préfinancement du matériel roulant (Desiro) de la SNCB en vertu de la convention du 28 mars 2013, du matériel roulant RER en vertu de la convention du 7 juillet 2008 et des travaux TGV (partie gares) en vertu de la convention du 9 octobre 2006.

Art.124. Contrôle ex-post de la Compensation

1. Une vérification *a posteriori* des comptes de la SNCB, visés en Annexe 22, Art. X1, §1-2, sera effectuée annuellement par le Collège des Commissaires (mentionné à l'Art.25 de la loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises publiques économiques) qui contrôlera que :
 - Les montants payés des différentes composantes de la Compensation ont été correctement calculés en vertu des dispositions du présent Contrat ;
 - Les comptes sectoriels de la SNCB sont bien établis dans le respect de l'ensemble des règles fixées par le présent Contrat et l'ensemble des autres règles comptables et fiscales applicables à la SNCB ;
 - En cas de surcompensation constatée, celle-ci soit restituée à l'Etat conformément à l'Art.121.
2. En outre, à deux reprises pendant la durée du Contrat, au moment des deux adaptations triennales prévues (la première après quatre ans, la deuxième après sept ans), un rapport relatif à une mission de procédures convenues réalisé par un tiers choisi de commun accord sera réalisé afin de contrôler que la procédure d'adaptation triennale de la Compensation Fixée visée à l'Art.119 a été correctement appliquée.
3. Au terme du Contrat, un rapport relatif à une mission de procédures convenues réalisé par un tiers choisi de commun accord, sera réalisé afin de contrôler que, en conformité avec les formules définies à l'Art.119 §2. et Art.117 §5. respectivement, la Trajectoire effective de Paiement de la Compensation Fixe d'Exploitation et de la Compensation d'Investissement a bien été égale au montant total ex post indexé de la Compensation Fixe d'Exploitation et de la Compensation d'Investissement, calculées en vertu des règles du Présent Contrat sur base des besoins de financement résultant de l'incidence financière nette des OSP. Si ce n'est pas le cas, le solde restant fera l'objet d'un paiement (par la SNCB au bénéfice de l'Etat ou par l'Etat au bénéfice de la SNCB, selon le cas) dans les soixante jours suivant la clôture de la mission.

XII. CLAUSES GENERALES

Art.125. Durée et entrée en vigueur

Le Contrat est conclu pour une durée de dix ans prenant cours le 1^{er} janvier 2023.

Art.126. Champ d'application territorial

Le Contrat s'applique sur l'ensemble du territoire belge ainsi qu'aux relations transfrontalières comme décrites dans l'Art.15, sans préjudice de l'Art.138 relatif aux projets pilotes.

Art.127. Documentation contractuelle et interprétation

1. Les documents contractuels constitutifs du Contrat sont les suivants (énumérés dans un ordre hiérarchique décroissant) :
 - Le Contrat de service public ;
 - Les annexes au Contrat de service public.
2. En cas de contradiction entre les stipulations du Contrat de service public et des annexes, les stipulations du Contrat de service public prévalent sur celles des annexes.
3. Les stipulations nouvelles intégrées par avenant prévalent sur les stipulations initiales du document contractuel qu'elles viennent amender et s'insèrent par conséquent au même niveau dans la hiérarchie contractuelle.

Art.128. Missions de service public de la SNCB

1. La SNCB est investie des missions de service public définies dans l'article 156 de la Loi du 21 mars 1991.
2. Le présent Contrat détermine les tâches et prestations en exécution concrète des missions de service public décrites dans le Contrat.

Art.129. Obligations de l'État

L'Etat belge s'engage à :

- Exécuter les obligations décrites dans le Contrat, selon les modalités qui y sont définies, et dans le respect de l'ensemble des conditions du Règlement 1370/2007 ;
- Contrôler la bonne exécution par le gestionnaire d'infrastructure du contrat de gestion passé avec ce dernier en exécution de la loi du 21 mars 1991 et prendre les mesures prévues par la loi ou le contrat de gestion à l'encontre du gestionnaire d'infrastructure en cas de manquements éventuels dans le respect dudit contrat de gestion ;
- Octroyer la compensation de service public à la SNCB en contrepartie des coûts supportés au titre des obligations de service public qui lui sont confiées dans le Contrat, cette compensation étant calculée conformément aux paramètres déterminés dans le Contrat ;

- Promouvoir la transversalité entre les différentes politiques menées par l'Etat en matière de transport de voyageurs par chemin de fer, ainsi que la collaboration entre les différents opérateurs et acteurs publics concernés;
- Promouvoir la transversalité des actions et décisions favorables au transport public vis-à-vis de l'ensemble des acteurs concernés ;
- Assurer le contrôle de l'atteinte des objectifs du Contrat via un dialogue de performance constructif et périodique avec la SNCB comme prévu dans le chapitre VIII du Contrat.

Art.130. Obligations de la SNCB

La SNCB s'engage à :

- Exécuter les obligations de service public décrites dans le Contrat, selon les modalités qui y sont définies, et dans le respect de l'ensemble des conditions du Règlement 1370/2007. La SNCB bénéficie dans ce cadre de l'autonomie de gestion et est libre de gérer et d'organiser les moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution de ces obligations ;
- Participer activement au dialogue de performance avec l'Etat en vue de l'amélioration continue des performances durant la durée du Contrat, à travers notamment des mécanismes de mesure, de rapportage, d'analyse et de correction comme prévus dans le chapitre VIII du Contrat.

Art.131. Force majeure

1. Les Parties ne peuvent être considérées en défaut d'exécution imputable de leurs obligations contractuelles, ni, corrélativement, redevables d'une quelconque indemnité, si l'exécution est retardée ou empêchée par un cas de force majeure.
2. La force majeure est définie conformément et aux conditions de l'art. 5.226 du Code civil.
3. Les Parties s'informent réciproquement le plus rapidement possible lorsqu'elles sont confrontées à un cas de force majeure et mettent raisonnablement tout en œuvre afin de limiter les effets de la force majeure et d'y remédier au plus vite.
4. L'exécution des obligations contractuelles influencée par la force majeure est suspendue pendant la période de force majeure, tandis que les engagements restants continuent à être exécutés dans la mesure du possible.

Art.132. Droits exclusifs

Le Contrat ne confère pas de droits exclusifs au sens de l'article 2 f) du Règlement 1370/2007.

Art.133. Sous-traitance

La SNCB a le droit, conformément aux lois et règlements applicables, de faire exécuter ses missions de service public par un tiers de son choix, sous sa responsabilité.

Art.134. Assurances

La SNCB souscritra les assurances imposées par la législation applicable et celles qu'elle estime raisonnable de contracter afin d'assurer une couverture suffisante et opportune de ses actifs et de sa responsabilité vis-à-vis des tiers, de manière à pouvoir respecter ses obligations en vertu du Contrat.

Art.135. Gestion des données à caractère personnel

Lorsque les Parties mettent à disposition l'une de l'autre des données à caractère personnel au sens de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (« loi RGPD ») pour les besoins du présent Contrat ou de leurs obligations légales ou réglementaires, les Parties s'engagent à respecter les dispositions de la loi RGPD et de toute autre législation relative à la protection des données.

Art.136. Transmission d'informations et confidentialité

1. Dans le cadre de l'exécution des missions de service public, la SNCB transmet à l'Etat belge toutes informations utiles aux fins de l'appréciation du respect des obligations prévues par le droit de l'Union européenne, la loi ou le présent contrat.
2. L'obligation de transmission d'informations prévue au point 1 concerne, notamment, les informations utiles à l'attribution des contrats de service public qui sont visées à l'article 4. 8 du Règlement n° 1370/2007, ainsi que les informations utiles à l'établissement du rapport visé à l'article 7.1 dudit Règlement. La SNCB indique, parmi les informations qu'elle transmet, celles dont elle estime qu'elles sont des informations commerciales confidentielles dont l'Etat belge doit garantir la confidentialité. Lorsque des informations commerciales confidentielles peuvent être retirées ou masquées, la SNCB transmet à l'Etat belge à la fois les documents complets et les documents purgés des informations commerciales confidentielles destinées à être transmises à des tiers.
3. Les dispositions suivantes s'appliquent dans tous les cas de transmission d'information dans le cadre du Contrat, sauf celui visé au paragraphe précédent.
 - a) Chaque Partie s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle à des tiers sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie.
 - b) L'obligation de confidentialité restera d'application jusqu'à l'expiration d'une période de trois ans à dater de la fin du Contrat.
 - c) L'obligation de confidentialité ne s'applique pas :
 - lorsque les informations confidentielles doivent être divulguées en vertu d'une décision de justice ou d'une disposition légale contraignante ;
 - lorsque les informations sont aisément ou normalement accessibles ou disponibles au public (sans que la disponibilité ne résulte d'une faute ou négligence de l'une des Parties) ;
 - si leur communication par l'une des Parties est indispensable pour des raisons techniques ou de sécurité, ou si sa communication est nécessaire à la bonne exécution du Contrat, à condition que les destinataires soient liés par des règles similaires à l'obligation de confidentialité décrite dans le Contrat ;
 - lorsque les informations sont communiquées dans le cadre d'une procédure judiciaire ou d'arbitrage.

- d) Les Parties s'engagent à prendre les mesures nécessaires afin que leurs préposés (employés ou fournisseurs externes) ou leur personnel respectent ces engagements de confidentialité.
 - e) Si les informations confidentielles doivent être rendues publiques ou mises à la disposition de tiers en vertu de prescriptions légales ou sur injonction d'un tribunal, la Partie divulgatrice doit immédiatement avertir par écrit la Partie dont elle communique les informations confidentielles.
4. Toute transmission des informations se fait dans un format électronique exploitable et via une plateforme électronique convenue avec l'Etat belge. Dans les trois mois après l'entrée en vigueur du Contrat, l'Etat et la SNCB prennent les mesures pour rendre opérationnelle la plateforme.
 5. La transmission des informations se fait dans le délai qui sera convenu entre les Parties.
 6. Le présent article ne porte pas préjudice aux autres dispositions légales ou contractuelles qui imposeraient des obligations spécifiques en matière de transmission d'informations, notamment les obligations prévues aux Art.138 et Art.147 du Contrat

Art.137. Modification du champ d'application des missions de service public

1. Sans préjudice de l'Art.138, le champ d'application des missions de service public de la SNCB ne peut être modifié que par un accord écrit signé par les représentants autorisés des Parties. Une telle modification du Contrat doit prendre la forme d'un avenant numéroté au Contrat et se faire conformément à l'article 4 de la Loi du 21 mars 1991.
2. Si l'une des Parties demande une renégociation du contrat, la SNCB est tenue d'estimer le coût net de cette renégociation.

Art.138. Projets Pilotes

1. Au cours de l'exécution du Contrat, l'Etat belge peut développer des projets pilotes ayant pour objet de désigner, dans le cadre d'une mise en concurrence, un ou plusieurs opérateurs chargés d'assurer le service public de transport ferroviaire de passagers.
2. L'Etat belge notifie, le cas échéant, sa décision de mettre en œuvre un projet pilote au plus tard 18 mois avant son entrée en vigueur envisagée.
3. En cas de désignation d'un opérateur de Projet Pilote, le périmètre des obligations de service public que la SNCB est chargée d'exécuter, et des droits qu'elle en tire, sont adaptés à due concurrence par avenant au Contrat, et ce pour la durée subsistante du Contrat, conformément au paragraphe 4 et à l'article 5 de la Loi du 21 mars 1991.
4. Au plus tard dans les 3 mois de la notification visée au paragraphe 2, la SNCB communique à l'Etat belge une liste complète des actifs immobiliers et mobiliers (y compris le matériel roulant), dont elle est propriétaire et qu'elle affecte à l'exécution du service public qui lui est confiée.
5. Un transfert éventuel d'actifs à l'Etat belge ou à l'exploitant du Projet Pilote se fera selon les principes énoncés à l'Art.147.

Art.139. Clause de réexamen

1. Sans préjudice du mécanisme de compensation prévu par le Contrat et de la répartition des risques qu'il opère, en cas de survenance de circonstances nouvelles, c'est-à-dire des circonstances inexistantes au moment de la conclusion du Contrat, et raisonnablement imprévisibles, venant

bouleverser l'économie du présent Contrat, chacune des Parties aura le droit d'obtenir des modifications du Contrat de manière à restaurer l'équilibre économique initial.

2. Il est précisé que ces modifications ne pourront pas :
 - changer de manière substantielle, l'objet du Contrat. Est considérée comme substantielle, la modification qui (1) modifie de manière importante l'équilibre économique du Contrat en faveur de l'une des parties d'une manière non prévue initialement dans le Contrat ou (2) élargit ou limite considérablement le champ d'application du Contrat ;
 - entraîner une violation du Règlement 1370/2007.
3. Lorsqu'une des Parties souhaite faire application de la présente clause de réexamen, elle en informera l'autre partie aussi rapidement que raisonnablement possible, en exposant par écrit et de manière circonstanciée les faits ou circonstances qu'elle invoque.
4. Les Parties seront alors tenues de renégocier de bonne foi afin d'adapter les termes du Contrat, en ce compris si nécessaire la Compensation prévue et l'examen des possibilités de réduction des services de transport de voyageurs conformément au Règlement 1370/2007.
5. La modification du Contrat sera conforme à l'Art.137 et à l'article 4 de la Loi du 21 mars 1991.

Art.140. Services supplémentaires

1. Les Parties peuvent étendre les droits et obligations de la SNCB dans le cadre du présent Contrat avec des prestations supplémentaires devenues nécessaires et non prévues initialement dans le présent Contrat, si un changement d'exploitant :
 - est impossible pour des raisons économiques ou techniques, telles que l'obligation d'interchangeabilité ou d'interopérabilité des services complémentaires avec les équipements, services ou installations de la SNCB qui sont fournis ou déployés dans le cadre du présent Contrat; et
 - présenterait un inconvénient majeur ou entraînerait une augmentation substantielle des coûts pour l'État belge.
2. En cas de demande de l'Etat belge d'étendre les droits et obligations de la SNCB en vertu du paragraphe précédent, la SNCB s'engage à négocier de bonne foi afin, autant que possible, de dégager un accord satisfaisant les intérêts des deux Parties.
3. Les Parties procèdent à une telle modification conformément à l'Art.137 et à l'article 4 de la Loi du 21 mars 1991.

Art.141. Sanctions en cas de non-respect

1. Une Partie ne peut être considérée en défaut de l'exécution de ses obligations contractuelles, et redevable d'un quelconque dommages-intérêts envers l'autre partie, que dans la mesure où elle est directement responsable du dommage causé.
2. Conformément à l'article 3, §3 de la Loi du 21 mars 1991, la Partie envers laquelle une obligation dans le Contrat n'est pas exécutée, ne peut poursuivre que l'exécution de l'obligation, et, le cas échéant, demander des dommages-intérêts. Dans ce cadre, il est entendu que la non-réalisation par la SNCB d'un indicateur de performance avec bonus/malus financier n'est sanctionné qu'en application de l'Art.97.

3. La Partie subissant les dommages notifie à la Partie défaillante le défaut de respect dans un délai raisonnable de la constatation du fait dommageable. A défaut, toute augmentation du dommage résultant de la notification tardive du défaut ne pourra pas être imputée à la Partie en défaillante, à moins que cette dernière n'ait eu connaissance de l'inexécution qui lui est reprochée.

Après une telle notification, la Partie défaillante a un délai raisonnable pour remédier au défaut.

4. Le montant de ce dommages et intérêts ne peut en aucun cas excéder 10% de l'EBIDTA annuel contractuel OSP préétabli à la signature du Contrat.
5. Du montant de l'indemnité payable dans le cadre de cet article sera déduit l'éventuel dommages-intérêts qui devrait être payée pour la même prestation aux utilisateurs des missions de service public et d'une sanction éventuelle imposée par une autorité compétente.

Art.142. Non validité partielle du Contrat et indépendance des clause

1. La nullité d'une clause du Contrat ou d'une partie d'une clause n'entraîne pas la nullité de l'entière du Contrat ou de ladite clause.
2. En ce cas, les Parties mettent tout en œuvre pour remplacer la clause ou partie de clause nulle par une clause d'effet économique et juridique équivalent.

Art.143. Règlement des litiges (médiation)

1. Les Parties conviennent que tout désaccord ou différend relatif au Contrat, et notamment ceux découlant de son interprétation ou de son application pourra, préalablement à toute action en justice, être soumis à une médiation. A cet effet, les Parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation, en personne ou en y déléguant une personne ayant autorité de décision.
2. Le médiateur sera choisi par les Parties parmi les médiateurs agréés par la Commission fédérale de médiation. A défaut d'accord, il sera désigné par les tribunaux compétentes, à la demande de la partie la plus diligente.
3. Le coût de la médiation sera réparti par parts viriles entre les Parties.

Art.144. Calcul des délais

Tous les délais repris dans le Contrat se calculent en jours de calendrier sauf indication contraire explicite.

Art.145. Droit applicable - Recours juridictionnel

1. Le Contrat est établi et interprété conformément au droit belge. Les Parties s'accordent, pour autant que de besoin et dans la mesure où il n'y est pas dérogé dans le présent Contrat, pour soumettre le Contrat aux dispositions du nouveau livre V du Code civile tel qu'adopté par la loi du 28 avril 2022.
2. Tout litige non-résolu par les Parties sera du ressort exclusif des tribunaux de Bruxelles.

Art.146. Survivance

La résiliation, la résolution ou l'expiration du Contrat pour quelque raison que ce soit n'affecte pas les dispositions qui sont expressément ou implicitement destinées à devenir ou à rester applicables après cette résiliation, résolution ou cette expiration.

Art.147. Transfert des actifs affectés aux missions de service public au terme du Contrat

1. Au terme du présent Contrat, les Parties détermineront de commun accord quels actifs la SNCB transférera à l'État belge, ainsi que les modalités dans lesquelles ce transfert aura lieu. A cet effet, au plus tard 24 mois avant le terme du présent Contrat, la SNCB communique à l'État belge une liste complète des actifs immobiliers et mobiliers (y compris le matériel roulant), dont elle est propriétaire et qu'elle affecte à l'exécution du service public qui lui est confiée.
2. Par dérogation au point 1, et conformément à l'article 5bis du Règlement 1370/2007, entre le moment de la transmission de la liste dont question au point précédent et la fin du Contrat, l'État indiquera à la SNCB le matériel roulant qu'il souhaite que la SNCB lui transfère (ou à la partie désignée par l'État).
3. Lors d'un transfert, les Parties tiennent compte des principes suivants :
 - Seuls les actifs que la SNCB utilise principalement pour remplir ses obligations de service public peuvent être pris en compte pour être transféré à l'État belge (ou la partie désignée par l'État) ;
 - Les conditions du transfert sont conformes au Règlement 1370/2007 et à toute autre règle applicable en matière d'aide d'État ;
 - Lors du transfert d'un actif, l'État belge (ou à la partie désignée par l'État) paiera à la SNCB une indemnité égale à la valeur comptable nette du bien concerné, compte tenu des compensations payées par l'État belge à la SNCB pour cet actif et des fonds propres éventuels utilisés par la SNCB pour constituer cet actif, et compte tenu des coûts causés par, et en lien avec, le transfert à l'État belge ou la partie désignée par l'État (comme par exemple les coûts relatifs au dénouement de droits de tiers qui pèsent sur le matériel roulant concerné).
4. Pour les actifs de la SNCB que l'État belge a (partiellement) compensés et que la SNCB ne transfère pas, la SNCB versera une indemnité à l'État belge selon les principes suivants :
 - Seuls les actifs que l'État belge a (partiellement) subsidiés dans le cadre du Contrat actuel sont éligibles à une indemnité ;
 - L'indemnité est la valeur comptable nette du bien multipliée par le pourcentage de l'investissement compensé par l'État belge et compte tenu des fonds propres engagés par la SNCB;
 - Les conditions de l'indemnité sont conformes au Règlement 1370/2007 et à toute autre règle applicable en matière d'aide d'État.

LISTE DES ANNEXES :

1. Potentiel de déploiement de l'offre de transport ferroviaire sur le réseau belge
2. L'offre de Service de Référence de la SNCB (services de base + services complémentaires)
3. Gares desservies à l'entrée en vigueur du Contrat
4. Plan pluriannuel d'investissement 2023-2032
5. Capacité vélos par type de matériel roulant à de l'entrée en vigueur du Contrat
6. Opérations de maintenance à l'entrée en vigueur du Contrat pendant le cycle de vie du matériel roulant
7. Service d'accueil individuel à Bruxelles-Midi
8. Gratuité et réductions à caractère patriotique, social et professionnel
9. Suivi et amélioration continue de la performance de la mission de service public
10. Gratuité du transport par train entre le domicile et le lieu de travail (tiers payant)
11. Liste des gares disposant d'un guichet à l'entrée en vigueur du Contrat
12. Liste des automates de vente à l'entrée en vigueur du Contrat
13. Inventaire du niveau d'équipement des gares estimé au moment de l'entrée en vigueur du Contrat
14. Synthèse type de standards 2022 2027 2032
15. Méthodologie audit infrastructures
16. Gares accessibles en autonomie (master plan accessibilité)
17. Assistance PMR
18. Information voyageur
19. Parkings voitures exploités par la SNCB à l'entrée en vigueur du Contrat
20. Rapport sur l'exécution du plan d'investissements et méthodologie
21. Répartition régionale Flandre/Wallonie des investissements localisables
22. Détails des paramètres et méthodes de calcul de la Compensation