

Paris, le 12 novembre 2007

## Fret ferroviaire européen : Fret SNCF et Infrabel s'engagent pour le renforcement de la qualité et de la performance des trafics sur le réseau belge

**Fret SNCF**, 2<sup>ème</sup> opérateur de fret ferroviaire en Europe, **et Infrabel**, gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge, **ont signé aujourd'hui un Accord pour la Qualité de Service** (Service Level Agreement) visant à améliorer durablement la qualité, la performance et la fluidité des trafics opérés sur le réseau belge. En effet, l'internationalisation croissante des flux de marchandises et l'ouverture du marché du fret ferroviaire européen, amènent les entreprises à rechercher des **prestations ferroviaires de plus en plus compétitives et de qualité**, ce qui implique qu'elles soient maîtrisées de bout en bout par une entreprise ferroviaire.

### Un accord vertueux pour les signataires et les clients

**L'accord signé aujourd'hui** par Olivier Marembaud, Directeur Général Délégué Fret de la SNCF, et Luc Lallemand, Administrateur Délégué d'Infrabel, **vient compléter la convention d'accès signée dès 2005** entre les deux parties, date à laquelle Fret SNCF a démarré ses activités de transporteur unique français de et vers la Belgique, et en particulier à Anvers.

Concrètement, **grâce à cet accord volontariste** pour la qualité de service, Fret SNCF et Infrabel s'imposent un certain nombre de droits et d'obligations réciproques qui poussent à une **amélioration continue des prestations fournies**. Ainsi, l'intégration du calcul d'un bonus/malus en fonction des performances<sup>1</sup> réciproques tire chaque partie vers le haut, bénéficiant ainsi directement aux clients.

### Infrabel : la qualité au service de ses clients

A travers cet accord pour la qualité de service, Infrabel, formalise son engagement à offrir un **service de qualité**, notamment en termes de fluidité et de régularité du trafic, envers tout opérateur ferroviaire présent sur son réseau.

Mais cet accord n'est qu'une **première étape** dans la démarche continue d'amélioration de la qualité qu'Infrabel s'impose. D'autres accords de ce type sont en préparation, concernant

<sup>1</sup> La performance est la mesure des conséquences des perturbations qui peuvent être engendrées soit par le gestionnaire d'infrastructure soit par l'opérateur ferroviaire.

Porte-parole Infrabel: Fanny Charpentier  
Communication Infrabel - 110 Rue Bara - 1070 Bruxelles  
Tel.: + 32 (0) 2 525 26 55 - GSM: +32 (0) 499 590 355  
Fax.: + 32 (0) 2 526 37 46 - E-mail: [fanny.charpentier@infrabel.be](mailto:fanny.charpentier@infrabel.be)

Porte-parole Fret SNCF: Martine Aumasson  
Communication Infrabel - 110 Rue Bara - 1070 Bruxelles  
Tel.: + 33 (0) 1 53 25 94 16  
E-mail: [fanny.charpentier@infrabel.be](mailto:fanny.charpentier@infrabel.be)

notamment la présence systématique de signaleurs mobiles, le respect des heures d'ouverture des sites (gares de triage/formation, faisceaux, ...), l'annonce anticipée des travaux, les délais d'attribution des sillons selon les normes en vigueur, et, le cas échéant, le traçage d'itinéraires alternatifs efficaces.

A travers ces différents investissements, importants tant pour le trafic marchandises que pour les trains de voyageurs, Infrabel entend être - et rester - **un acteur prépondérant au service de la mobilité en Europe**, dans un souci constant de qualité, de sécurité et d'amélioration continue de l'infrastructure.

### **Fret SNCF : un opérateur européen d'avenir**

Cet accord est une nouvelle **preuve de la volonté de Fret SNCF de construire son avenir dans le cadre de la nouvelle donne du fret ferroviaire en Europe**. Servir les clients à l'échelle de l'Europe, c'est ainsi pour Fret SNCF se positionner là où les industriels se développent et recherchent des partenaires ferroviaires qui accompagnent leur croissance. Le développement des trafics européens en « open access » est un gage sérieux de qualité en permettant une **offre personnalisée et globale**. Interlocuteur unique de ses clients sur les grands axes européens, Fret SNCF s'assure de les faire bénéficier d'un meilleur suivi de l'information et d'une offre plus compétitive, grâce à sa maîtrise industrielle et commerciale de l'ensemble de la chaîne de production. En répondant aux besoins de volumes et de réactivité des chargeurs, Fret SNCF est en mesure de faire croître les échanges ferroviaires européens et de reprendre des parts de marché à la route.

*\* Infrabel est la société anonyme de droit public responsable de la gestion, de l'entretien, du renouvellement et du développement du réseau ferroviaire belge. L'entreprise est également responsable de l'octroi des licences et des droits de passage aux opérateurs belges et étrangers. La structure particulière de l'actionariat d'Infrabel garantit sa totale indépendance. Infrabel a été créée au 1er janvier 2005 après la scission des Chemins de fer belges et fait partie du groupe SNCB. L'entreprise emploie actuellement quelque 14 000 personnes et réalise un chiffre d'affaires d'environ 1,1 milliard d'euros (2006).*

Porte-parole Infrabel: Fanny Charpentier  
Communication Infrabel - 110 Rue Bara - 1070 Bruxelles  
Tel.: + 32 (0) 2 525 26 55 - GSM: +32 (0) 499 590 355  
Fax.: + 32 (0) 2 526 37 46 - E-mail: [fanny.charpentier@infrabel.be](mailto:fanny.charpentier@infrabel.be)

Porte-parole Fret SNCF: Martine Aumasson  
Communication Infrabel - 110 Rue Bara - 1070 Bruxelles  
Tel.: + 33 (0) 1 53 25 94 16  
E-mail: [fanny.charpentier@infrabel.be](mailto:fanny.charpentier@infrabel.be)

*Parijs, 12 november 2007*

## Europees goederenvervoer via het spoor

### SNCF Fret en Infrabel zetten zich in om kwaliteit en prestaties van goederenverkeer op Belgisch spoorwegnet verder te verbeteren

SNCF Fret, de tweede grootste spoorwegoperator van vrachtvervoer in Europa, en Infrabel, de infrastructuurbeheerder van het Belgische spoorwegnet, hebben vandaag een "Akkoord voor een Kwalitatieve Dienstverlening" (Service Level Agreement) ondertekend. Het akkoord streeft ernaar om op een duurzame manier de kwaliteit, de prestaties en de doorstroming van het verkeer op het Belgische spoorwegnet verder te verbeteren. De stijgende internationalisering van de goederenstroom en het openstellen van de markt van het Europese goederenverkeer zorgen ervoor dat bedrijven meer kwaliteit en steeds meer competitieve prestaties van de spoorwegondernemingen vragen, wat inhoudt dat de transporten van het begin tot het einde door één spoorwegonderneming worden verzorgd.

#### Een deugdzzaam akkoord voor de ondertekenaars en de klanten

Het akkoord werd vandaag in Parijs ondertekend door Olivier Marembaud, gedelegeerd directeur-generaal van SNCF Fret en Luc Lallemand, gedelegeerd bestuurder van Infrabel. Dit **vervolledigt het toegangsakkoord** dat in 2005 door beide partijen werd getekend. SNCF Fret heeft toen zijn activiteiten gestart als vrachtvervoerder van en naar België en in het bijzonder naar Antwerpen.

Dankzij dit akkoord leggen SNCF Fret en Infrabel zich enkele wederzijdse rechten en plichten op die aanzetten tot een **permanente verbetering van de geleverde diensten**. Zo wordt door de berekening van een bonus/malus in functie van de wederzijdse prestaties (de vertragingen veroorzaakt door de infrastructuurbeheerder of de spoorwegoperator) de prestatie van iedere partij naar boven opgetrokken, wat de klanten rechtstreeks ten goede komt.

#### Infrabel: kwaliteit ten dienste van haar klanten

Infrabel wil, met dit akkoord voor een kwalitatieve dienstverlening, haar verbintenis op het vlak van een **vlotte doorstroming en regelmaat van het treinverkeer** formaliseren. Dit geldt voor iedere spooronderneming die op haar spoorwegnet is vertegenwoordigd.

Dit akkoord is slechts de **eerste stap** in het streven naar een permanente verbetering die Infrabel zich oplegt. Andere soortgelijke akkoorden met de spoorwegoperatoren zijn in opmaak, voornamelijk op het gebied van de systematische aanwezigheid van mobiele seingeverers, het respecteren van de openingsuren van de sites (rangeerstations, sporenbundels, ...), het vooraf aankondigen van werkzaamheden, de toekenning van treinpaden volgens de geldende normen en het uitstippelen van efficiënte alternatieve reiswegen.

Via deze investeringen – die even belangrijk zijn voor het goederen- als voor het reizigersverkeer – wil Infrabel een **belangrijke speler zijn en blijven** in de Europese mobiliteitssector met een voortdurende zorg voor de veiligheid, de kwaliteit en een continue verbetering van de spoorinfrastructuur.

### **SNCF Fret: een Europese operator van de toekomst**

Dit akkoord toont opnieuw de wil van SNCF Fret om een toekomst uit te bouwen in de nieuwe context van het **Europese geliberaliseerde goederenlandschap**. Het bedienen van klanten op Europese schaal betekent voor SNCF Fret ook dat het zich zal toeleggen op plaatsen waar industrieën zich ontwikkelen en waar men op zoek is naar spoorwegpartners die hen kunnen bijstaan in die groei. De ontwikkeling van het Europese verkeer en "open access" biedt een serieuze kwaliteitswaarborg en laat een globaal aanbod op maat van de klanten toe.

Als enige gesprekspartner voor de trafieken op de grote Europese assen, verzekert SNCF Fret zijn klanten van een **betere opvolging van de informatie en van een meer competitief aanbod**, dankzij de industriële en commerciële beheersing van de volledige productieketen. SNCF Fret is in staat om een deel van het wegvervoer over te nemen en het Europese spoorverkeer mee te doen stijgen. SNCF Fret beantwoordt zo aan de vraag naar meer en sneller goederenverkeer.

---

*\* Infrabel is de naamloze vennootschap van publiek recht, verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud, vernieuwing en ontwikkeling van het Belgische spoorwegennet. Het bedrijf is ook verantwoordelijk voor de toekenning van de licenties en de rijpaden aan alle Belgische en buitenlandse operatoren. De specifieke structuur van de aandeelhouders van Infrabel waarborgt een volledige onafhankelijkheid. Infrabel werd op 1 januari 2005 opgericht na de splitsing van de Belgische spoorwegen en maakt deel uit van de NMBS-groep. De onderneming stelt vandaag zo'n 14.000 personen te werk en realiseert een omzet van ongeveer 1,1 miljard euro (2006).*