

Contrat de gestion 1997-2001

Engagements mutuels pour bien entrer dans le XXI^{ème} siècle

Le contrat de gestion qui va être soumis au Conseil d'administration de la SNCB et ensuite à l'Etat est le deuxième du genre. Il porte sur la période allant de 1997 à fin 2001. Il consacre en un texte officiel l'ensemble des choix et des démarches opérés tant par la SNCB que par l'autorité publique en vue d'assainir la situation financière de l'entreprise ferroviaire et de donner à celle-ci les moyens nécessaires pour entamer le XXI^{ème} siècle dans des conditions de compétitivité satisfaisantes.

Il prend pour principe que la SNCB doit concrétiser son plan Objectif 2005, considéré comme le plan d'entreprise qui accompagne le contrat de gestion, appliquer le protocole d'accord conclu pour les années 96-97-98, et réaliser les investissements inscrits dans le plan décennal 1996-2005.

De son côté, l'Etat confirme les engagements du plan décennal 1996-2005 (une enveloppe totale de 370 milliards) de modernisation du réseau, à un niveau sensiblement plus élevé que dans le plan précédent et souligne les moyens budgétaires créés par le biais de la Financière TGV. Il précise en outre les engagements particuliers qu'il prend en compensation de missions nouvelles qu'il demande à la SNCB d'assumer en faveur d'une politique de mobilité durable et d'autre part les mesures qu'il prendra en vue d'harmoniser les conditions de concurrence dans lesquelles la SNCB exerce certaines activités qui ne relèvent pas du service public.

Valider les efforts et projets d'assainissement

La mise en place d'une nouvelle structure interne est également inscrite dans le contrat de gestion, avec pour conditions particulières de respecter l'unicité de l'entreprise et de faire prévaloir l'intérêt global de celle-ci considérée dans son ensemble.

L'unicité de l'entreprise, souligne-t-il, est un des fondements de la nouvelle structure à mettre en place, mais également une notion économique visant le maintien des activités au sein de la SNCB. Et il précise que la SNCB continuera à exercer elle-même les activités de transporteur ferroviaire et celle de gestionnaire de l'infrastructure dans les conditions prévues par l'arrêté royal qui transcrit la directive CEE 91/440.

Les assainissements déjà opérés autorisent à présent une nouvelle croissance de l'offre. Cela se concrétise dans l'augmentation de près de 20 % du seuil de production

minimale quotidienne les jours ouvrables. Le minimum fixé à 160.000 trains-kilomètres dans le premier contrat de gestion est cette fois porté à 190.000 trains-kilomètres.

Sur les relations interville, la SNCB garantit la mise en oeuvre d'au moins 16 trains par sens et par jour ouvrable, avec un seuil minimal de 80.000 trains-kilomètres.

Sur les relations locales, c'est un seuil minimal de 62.500 trains-kilomètres qui est assuré les jours ouvrables. Et on prévoit ces mêmes jours (sauf en périodes de congés massifs) une offre minimale de 22.500 trains-kilomètres assurant les dessertes de pointe ou de renfort.

Un article du nouveau contrat fait obligation à la SNCB d'augmenter son offre de 2 % à l'occasion de la mise en oeuvre du nouveau plan de transport en mai 1998.

L'orientation client

Ce côté quantitatif est complété par un important volet qualitatif, dans lequel le contrat décrit les exigences minimales à rencontrer en matière d'accueil, de confort dans les gares et dans les trains, d'information adaptée aux différentes situations que le voyageur peut rencontrer, de complémentarité avec les autres modes de transport (les usagers du vélo ne sont pas oubliés) et de service en faveur des personnes à mobilité réduite.

Le contrat décrit comme en 1992 les données sur lesquelles des enquêtes doivent être menées auprès de la clientèle. Il prévoit les évaluations à mener avec l'Administration du Transport terrestre en vue de proposer des améliorations concrètes. Il étend les missions du Comité consultatif des usagers, installé depuis un peu plus d'un an. Et il stipule que le personnel de l'entreprise doit être informé des dispositions relatives à la qualité du service et aux règles de conduite à l'égard des usagers.

Moyens et engagements nouveaux

Dans le domaine des investissements, le plan décennal 1996-2005 et ses adaptations ultérieures font partie intégrante du contrat de gestion. Celui-ci engage la SNCB à réaliser la totalité du réseau TGV sur le territoire belge de frontière à frontière au plus tard au début de 2006 et à honorer le traité signé en décembre 1996 avec les Pays-Bas à propos de la construction d'une liaison ferroviaire à grande vitesse entre Anvers et Rotterdam. Il autorise la SNCB à utiliser librement le patrimoine qui n'est pas nécessaire à l'exercice de ses missions de service public et précise que le produit financier net des aliénations doit servir à réaliser une extension de capacité et/ou une rationalisation de l'exploitation.

Le contrat définit une nouvelle mission de service public: donner une impulsion à la mise en place d'une infrastructure propre à assurer le développement du transport combiné de marchandises. Il s'agit d'un "besoin de la Nation" en raison de la minimi-

sation des effets externes des transports qu'il induit. Le contrat précise les engagements respectifs dans ce domaine.

Plusieurs nouveautés apparaissent en regard du contrat précédent.

La SNCB prévoit de se doter progressivement d'un système d'assurance de la qualité des prestations fournies aux clients ainsi que des prestations que se fournissent les différents services de l'entreprise. Ce système comprend notamment le développement d'un processus constamment réévalué d'autocontrôle, d'identification des causes de non-qualité et de résolution des problèmes mis en évidence.

Un plan d'action pluriannuel en matière d'environnement doit être établi par la SNCB. Il concerne les actions en matière de traitement des déchets et des eaux usées, de respect de la nature et des paysages, avec un volet consacré aux consommations d'énergie et aux économies à réaliser.

Des pénalités sont explicitement fixées pour les cas où la SNCB n'atteindrait pas, sur base annuelle, un ou plusieurs seuils de production dans le domaine du service des trains de voyageurs ou si elle ne parvenait pas à accroître son offre d'au moins 2 %.

Dans l'ensemble, ce contrat de gestion avalise et codifie les lignes directrices actuelles de la SNCB: orientation client, souci de qualité, objectif d'équilibre et redéploiement du service.

Les missions de service public de la SNCB en trafic voyageurs

Le deuxième contrat de gestion se montre largement plus ambitieux que son prédécesseur en matière des missions de service public confiées à la SNCB. De plus, les normes de production qui y sont mentionnées sont des minima en-dessous desquels la SNCB ne peut pas descendre.

Revalorisation à tous les niveaux

On a conservé quatre catégories de trains:

- ☐ les trains assurant des relations intervilles de façon cadencée et rapide (trains IC et IR);
- ☐ les trains assurant des relations locales;
- ☐ les trains de pointe ou de renfort;
- ☐ les trains touristiques programmés ou organisés pour faire face aux besoins saisonniers.

La SNCB garantit, les jours ouvrables, 16 relations intervilles .

Pour les trois premières catégories de trains, voici ci-dessous les seuils de production, prévus par les deux contrats de gestion, **applicables les jours ouvrables** et exprimés en trains-kilomètres (*):

	contrat de gestion 1997	contrat de gestion 1992
relations intervilles	80.000 tr.km	70.000 tr.km
relations locales	62.500 tr.km	60.000 tr.km
dessertes de pointe	22.500 tr.km	20.000 tr.km

Les week-ends et jours fériés, les seuils de production restent inchangés:

relations intervilles 55.000 tr.km

relations locales 30.000 tr.km

(*): train-kilomètre: il s'agit de l'unité de mesure permettant d'évaluer le nombre de trains, en tenant compte de la distance qu'ils parcourent.

Une obligation supplémentaire est impartie à la SNCB, en matière des seuils de production: celle de parvenir à un volume total - tous types de trains confondus - de 190.000 tr.km les jours ouvrables (contre 160.000 tr.km imposés par le premier contrat de gestion). Pour les week-ends et jours fériés, ce total reste fixé à 100.000 tr.km.

Par conséquent, la SNCB répartit, parmi les différentes catégories de trains, un complément équivalent à 25.000 tr.km les jours ouvrables et 15.000 tr.km les autres jours.

L'application du plan Objectif 2005 depuis l'année dernière a déjà permis d'enregistrer des résultats encourageants, notamment sur le plan de la poursuite de l'équilibre budgétaire. Forte des effets de la réorganisation en cours, la SNCB sera à l'avenir davantage en mesure d'améliorer le volume et la qualité de ses prestations. La revalorisation du seuil minimal de production, de près de 20% par rapport au premier contrat de gestion, s'inscrit dans cette perspective.

Les points desservis - gares et points d'arrêt - ne pourront faire l'objet d'une suppression, sans l'accord du Ministre de tutelle, et sans l'avis préalable du Comité consultatif des usagers. Le précédent contrat de gestion ne prévoyait cet accord que si la SNCB avait l'intention de supprimer plus de deux gares ou points d'arrêt successifs d'une même ligne. La SNCB affirme ainsi sa confiance quant aux perspectives d'avenir de l'offre ferroviaire.

L'expérience de la ligne 26 prolongée

Dans un souci d'apporter une solution aux problèmes de mobilité de l'agglomération bruxelloise, un protocole d'accord était signé dès juin 1991 entre le gouvernement fédéral et le gouvernement de la région de Bruxelles-Capitale en vue de développer à titre expérimental l'offre ferroviaire sur la ligne 26 de ceinture-est de Bruxelles.

Cette expérience positive, menée avec la Région de Bruxelles-Capitale, s'est développée d'année en année. L'offre actuelle est assurée d'être prolongée pendant toute la durée du contrat de gestion et consiste en:

- trois navettes par heure entre Hal(Huizingen) et Vilvorde, dont une dessert Etterbeek;
- une relation d'interpénétration entre Braine-l'Alleud et Alost, desservant le tronçon Saint-Job - Boondael ainsi que les gares d'Etterbeek, Bruxelles Quartier-Léopold et Bruxelles-Schuman.

Pour mener à bien cette expérience, la SNCB reçoit une contribution financière de 54 millions de francs.

D'autres améliorations sont apportées sur plusieurs lignes de pénétration dans Bruxelles.

Le contrat de gestion prévoit en outre, que la SNCB participe, à l'étude, et le cas échéant, à la réalisation du réseau express régional (RER), pour la desserte de Bruxelles et de sa grande périphérie, en ayant égard à la nécessité:

- d'un accord sur l'ensemble du projet entre toutes les Autorités concernées, y compris un accord sur la délivrance des permis de bâtir dans les trois Régions pour les travaux d'infrastructure nécessaires;
- d'un accord sur la collaboration entre les sociétés de transport participantes et sur la forme juridique dans laquelle l'exploitation RER sera assurée;
- d'une clarté totale sur l'impact budgétaire et les sources de financement du projet aux niveaux tant des investissements que de l'exploitation;
- de garanties que le trafic suburbain ne soit développé, ni au détriment du trafic intervilles, ni du trafic international, compte tenu principalement, des limitations de la capacité de la Jonction Nord-Midi;
- de mesures visant une utilisation plus rationnelle de la voiture automobile.

Service aux clients: des objectifs de qualité

Différence assez spectaculaire avec le précédent contrat: le nouveau contrat décrit abondamment les normes et critères de qualité à appliquer au service. Il les énumère en neuf points.

1. Organisation de l'offre

La SNCB met tout en oeuvre pour offrir une large gamme de services de train répondant aux besoins de sa clientèle. Ces services sont adaptés en cours d'année en fonction de l'évolution de la demande, voire des circonstances.

2. Information

L'importance d'une information correcte et complète, et de son ample diffusion, est traduite dans l'exposé d'une liste de situations qui créent la nécessité d'informer les voyageurs:

- avant le voyage: info sur l'itinéraire, les horaires, les tarifs, les conditions d'exploitation; les modifications aux services doivent être communiquées au plus tôt;
- en gare: faire usage de la sonorisation (là où elle existe) pour toute communication utile; dans les points d'arrêt: installer progressivement un système d'information sonore;
- dans les trains: quand l'équipement nécessaire existe: communiquer toute modification au service, toute particularité (par exemple lorsqu'un train doit être scindé); la SNCB doit veiller à équiper progressivement son matériel roulant dans cette optique.

En cas d'incident ou d'accident qui entraîne des perturbations importantes sur une ou plusieurs lignes, la SNCB informe sur le champ les médias appropriés.

Lorsque des travaux ou d'autres événements prévisibles amènent à modifier durablement les horaires, la SNCB distribue avant les modifications une brochure donnant les nouveaux horaires et les modifications en termes de correspondances.

3. Aménagement des gares

Dans le cadre du plan décennal d'investissements 1996-2005, la SNCB se mobilise en vue de poursuivre sa politique d'amélioration générale progressive de l'aspect et de l'aménagement des gares.

Elle collabore avec les Communes et les Régions pour améliorer et faciliter l'accès aux gares. Elle veille au développement des facilités de parking et de débarquement ainsi que de l'accès aux modes de transport complémentaires, en ce compris le vélo.

Elle accorde également tous ses soins à l'accessibilité des gares, des guichets et des quais (ascenseurs, escaliers mécaniques, couloirs souterrains), des aménagements devant être apportés pour les personnes à mobilité réduite; à l'annonce des trains au départ et à l'arrivée; à la signalisation et aux installations sanitaires.

La propreté des gares doit faire l'objet d'une attention constante. La SNCB continuera d'investir dans les moyens et techniques qui y contribuent.

4. Parkings

Une collaboration étroite avec - entre autres - les pouvoirs communaux doit permettre de mener une politique active de facilitation du parking (en nombre d'emplacements et en tarification).

5. Confort du voyage

A l'achat de matériel nouveau, la SNCB impose des normes de qualité élevées: places assises spacieuses; commodités spécifiques pour les handicapés; climatisation ou air pulsé; suspension améliorée. La vitesse maximale doit être adaptée aux caractéristiques du service et de la ligne. Les trains nouveaux doivent d'office disposer d'une sonorisation permettant d'informer les voyageurs, d'une liaison directe entre conducteur et chef de train ainsi qu'entre conducteur et services de régulation.

Le confort est aussi amélioré à l'occasion de grandes révisions du matériel roulant.

6. Accueil de la clientèle

Le contact entre la clientèle et le personnel de la SNCB influence le degré de satisfaction quant au service presté. Des normes élevées doivent être fixées en termes de compétence, de prévenance, d'amabilité, de politesse et de disponibilité.

Le personnel doit être informé des dispositions du contrat de gestion et des exigences de qualité qui s'y trouvent inscrites.

Le premier contact étant déterminant pour le choix du transport ferroviaire, la SNCB continuera d'investir dans les domaines de la distribution et de l'information à ses clients. Elle poursuivra ses efforts en vue de réduire le temps d'attente aux points de vente.

7. Complémentarité avec les autres moyens de transport public

Afin d'améliorer les correspondances entre train, tram et bus, la SNCB s'engage à intensifier la coordination avec les sociétés de transport régionaux et urbains.

Cette optimisation du service sera recherchée notamment par un système de communication entre les différentes sociétés, un meilleur aménagement des aires de correspondance et un effort d'information au public.

8. Complémentarité avec les déplacements en vélo

La SNCB s'inscrira dans une politique de développement de l'usage du vélo tant pour les déplacements de loisir que pour les trajets domicile-travail/école. Des actions seront réalisées dans ce cadre pour rendre les gares plus accessibles aux cyclistes et mettre à leur disposition des abris fiables. Le transport de vélos se fera dans des fourgons aménagés à cet effet. Les gares des régions touristiques offriront un service de location de vélos.

9. Mesures en faveur des personnes handicapées

La SNCB veillera activement à faciliter l'accès aux gares, quais et trains aux personnes handicapées.

Elle étudiera les besoins à rencontrer au sein d'un groupe de travail permanent avec le Comité supérieur des Handicapés.

A cette liste s'ajoutent des normes en rapport avec la ponctualité et la fiabilité du service des trains. Le but est de concentrer les efforts pour que 95 % des trains de voyageurs arrivent à destination à l'heure prévue, le retard éventuel ne dépassant pas 5 minutes. Les retards dus à des cas de force majeure, à l'exécution de grands investissements ou à des ralentissements de longue durée pour raisons de sécurité ne sont pas pris en compte dans cette statistique.

Contrôle de qualité

Des contrôles sont organisés pour évaluer en permanence la prestation de service et son niveau de qualité.

La SNCB réalise, après concertation avec le Comité consultatif des usagers, des sondages réguliers sur le temps d'attente aux guichets, aux bureaux d'information ou au téléphone, sur la fraction de la clientèle qui voyage debout et sur la ponctualité des trains.

Des enquêtes seront, comme précédemment, menées pour connaître le degré de satisfaction générale des clients. Un rapport annuel sera établi, et débouchera, après que l'avis du Comité consultatif des usagers ait été recueilli (ceci est nouveau), sur un

plan d'action en vue d'améliorer la qualité du service relativement à des critères pour lesquels la satisfaction aurait diminué par rapport à l'année précédente.

Pour garantir un maximum d'objectivité, les méthodes (et leur mise en oeuvre) utilisées dans les enquêtes menées en tout ou en partie par la SNCB elle-même seront soumises à un audit indépendant.

Adaptation des prix

Les prix des cartes train, des billets et de certaines formules Pass peuvent être adaptés chaque année à concurrence de l'accroissement de l'indice-santé majoré de deux points.

La SNCB s'engage - dans la perspective d'une augmentation de sa part de marché - à développer une politique tarifaire adaptée aux besoins spécifiques de ses différentes catégories de clients. Les dispositions prises ne peuvent porter préjudice au volume des recettes attendu.

Production propre

Pour contribuer au bien-être de la collectivité, la SNCB prendra des mesures de protection de l'environnement. Le contrat de gestion lui demande de proposer un plan d'action pluriannuel (ce qu'elle a fait déjà) conforme à son image de mode de transport respectueux du milieu vital.

Le plan comprend des actions dans plusieurs domaines:

- traitement des déchets (de bureau, industriels et/ou à caractère ménager);
- traitement des eaux usées;
- respect de la nature et des paysages, entretien des talus, utilisation d'herbicides et protection des eaux de surface et des nappes phréatiques;
- consommation d'énergie et économies en cette matière.

La réalisation de lignes nouvelles (à grande vitesse) prendra en compte la protection de l'environnement. Les mesures à prendre auront pour but de limiter les nuisances < envers les riverains en matière de protection acoustique et de respect du paysage.

Une nouvelle mission de service public: le transport combiné

Une nouvelle mission de service public est dévolue à la SNCB, celle de développer le transport combiné de marchandises.

De par le fait qu'il intègre le plus harmonieusement possible les transports par rail et par route, le transport combiné s'avère être une combinaison très efficace tant pour les clients que pour les transporteurs eux-mêmes.

L'utilisation de chacun des deux modes de transport - rail ou route - sur la partie de l'itinéraire où il est le plus performant, permet aussi de contribuer efficacement à une meilleure gestion des problèmes liés à la mobilité et à l'environnement.

Afin de rencontrer le besoin de la Nation que constitue la mise en place d'une infrastructure (voies, chemins de roulement, terminaux, portique, engins de levage, etc.) propre à assurer le développement du transport combiné de marchandises, en raison de la minimisation des effets externes des transports qu'il induit (la sécurité de la circulation, la congestion routière, la pollution atmosphérique et acoustique, l'utilisation rationnelle de l'énergie, etc) l'Etat et la SNCB se concerteront afin de donner une impulsion dans ce domaine.

Une contribution financière annuelle et indexée de 10 millions est à ce titre versée par l'Etat à la SNCB.

Financements et investissements

Les relations financières entre l'Etat, et la SNCB s'inscrivent principalement dans trois secteurs liés aux missions de service public confiées à la SNCB:

- ☐ la contribution permettant d'assurer le transport intérieur des voyageurs, à concurrence des seuils de production cités précédemment;
- ☐ celle visant à couvrir les frais d'entretien, de gestion et d'exploitation de l'infrastructure;
- ☐ la contribution de l'Etat à l'acquisition, la construction, l'entretien, la gestion et l'exploitation de l'infrastructure, ainsi qu'aux investissements en matériel roulant.

Les financements de l'Etat prévus par les deux contrats de gestion:

	contrat de gestion 1997	contrat de gestion 1992
transport intérieur de voyageurs	12,87 milliards indexés + 54 millions (ligne 26)	12,12 milliards (+ 0,75 milliard) non-indexés
entretien de l'infrastructure	24 milliards indexés	24 milliards non-indexés
plan décennal d'investissements	23 milliards indexés (hors financement de la ligne nouvelle entre Anvers et la frontière néerlandaise)	11 milliards en 1992 15 milliards de 1993 à 1996, non-indexés

Les efforts consentis par l'Etat correspondent à l'engagement de la SNCB de réaliser et respecter le plan Objectif 2005, adopté le 15 février 1996 par son Conseil d'Administration, ainsi que l'accord social qui lui est complémentaire, visant à assurer l'équilibre budgétaire de la Société.

Un financement séparé pour la grande vitesse

Dans le cadre de la réalisation de la totalité du TGV belge de frontière à frontière, la SNCB bénéficiera des apports financiers résultant de la loi de création de la Financière TGV. Cette société est constituée notamment d'un apport de l'Etat, de capitaux privés, de subventions de l'Union Européenne et de la valorisation d'immeubles non affectés de la SNCB.

Un accord spécifique entre la Belgique et les Pays-Bas

Le 21 décembre 1996, un Traité a été signé entre le Ministre belge des Transports et son homologue néerlandais, réglant les modalités financières de la construction d'une liaison ferroviaire pour les trains à grande vitesse entre Anvers et Rotterdam.

En exécution de cet accord, les Pays-Bas verseront à l'Etat belge une contribution forfaitaire globale équivalente à environ 16 milliards de francs belges. Cette somme sera mise à la disposition de la SNCB, en paiements échelonnés de 1998 à 2001, par le biais de la Financière TGV.