



AVIS

CCE 2022-1750

**Les projets de contrats de gestion
et de plans pluriannuels d'investissement
de la SNCB et d'Infrabel**

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB



Avis
**« Les projets de contrats de gestion et de plans pluriannuels
d'investissement de la SNCB et d'Infrabel »**

Bruxelles
12-07-2022

Conseil central de l'économie

Le Conseil central de l'économie (CCE), qui a été institué par la loi du 20 septembre 1948 portant organisation de l'économie, est actuellement régi par le livre XIII « Concertation » du Code de droit économique.

Missions de la coupole CCE :

- construire un consensus social à travers les organisations représentatives du monde du travail et des entreprises sur le fonctionnement de l'économie et les questions socioéconomiques, ainsi que sur les objectifs et les principes principaux, dans le but d'orienter la politique socioéconomique dans la direction souhaitée par les partenaires sociaux ;
- via le droit d'initiative du CCE, attirer l'attention des pouvoirs publics et des décideurs politiques sur les problèmes socioéconomiques en vue de les inscrire à l'agenda du gouvernement ;
- via les demandes d'avis sur des projets de loi, promouvoir l'interaction entre les pouvoirs publics, les décideurs politiques et la société en ce qui concerne les politiques socioéconomiques.

Avenue de la Joyeuse Entrée 17-21, 1040 Bruxelles | +32 2 233 88 11 | info@ccecrb.fgov.be | www.ccecrb.fgov.be
 Personne de contact : Michèle Pans | 02 233 88 51 | mipa@ccecrb.fgov.be

Conseil fédéral du développement durable

Le Conseil fédéral du développement durable (CFDD) a été institué par la loi du 5 mai 1997 relative à la coordination de la politique fédérale en matière de développement durable.

Il a pour mission de :

- formuler des avis concernant toutes les mesures relatives aux politiques fédérale et européenne en matière de développement durable que l'autorité fédérale mène ou compte mener, plus particulièrement en exécution des engagements internationaux de la Belgique ;
- être un forum de discussion en matière développement durable ;
- proposer des études scientifiques dans les domaines concernant le développement durable ;
- obtenir la collaboration active des institutions publiques et privées, ainsi que celle des citoyens, afin d'obtenir ses objectifs.

Boulevard du Jardin Botanique 50/70, 1000 Bruxelles | +32 2 743 31 50 | mail@frdo-cfdd.be | www.cfdd.be
 Personne de contact : Fabrice Dehoux | 02 743 31 53 | fabrice.dehoux@cfdd.be

Conseil national du travail

Le Conseil national du Travail (CNT) a été institué par une loi du 29 mai 1952. Cette loi investit le CNT des compétences suivantes :

- la première et de loin la plus importante, consiste à rendre des avis ou formuler des propositions concernant les matières d'ordre social à l'attention du Gouvernement et/ou du Parlement belges ;
- la seconde, résiduaire, vise à émettre des avis sur les conflits d'attribution pouvant surgir entre les commissions paritaires.

Depuis que la loi du 5 décembre 1968 est entrée en vigueur, le CNT a également le pouvoir de conclure des conventions collectives de travail soit pour l'ensemble des secteurs d'activités économiques, soit pour l'un de ces secteurs.

En outre, diverses lois lui confèrent une mission d'avis ou de proposition préalable à l'adoption de leurs arrêtés d'exécution ; c'est le cas en ce qui concerne aussi bien le droit du travail individuel et collectif (durée du travail, contrats de travail, protection de la rémunération, ...) qu'en droit de la sécurité sociale (assujettissement à la sécurité sociale, notion de rémunération cotisable, pensions, ...).

Avenue de la Joyeuse Entrée 17-21, 1040 Bruxelles | +32 2 233 88 11 | cntgreffe-nargriffie@cnt-nar.be | www.cnt-nar.be
 Personne de contact : Sarah Leonard | 02 233 88 92 | sl@cnt-nar.be

Saisine

Par lettre du 16 juin 2022, Monsieur Georges Gilkinet, Ministre fédéral de la Mobilité, a sollicité l'avis du Conseil central de l'économie (CCE), du Conseil national du Travail (CNT) et du Conseil fédéral du développement durable (CFDD) sur les projets de quatre documents dont la finalité est de concrétiser la politique ferroviaire de notre pays durant la période 2023-2032, à savoir le projet de contrat de service public de la SNCB, le projet de contrat de performance d'Infrabel et les projets de plans pluriannuels d'investissement de la SNCB et d'Infrabel.

Le présent avis a été rédigé sur la base des discussions qui se sont déroulées le 23 juin 2022 au sein de la sous-commission « Contrats de gestion de la SNCB et d'Infrabel » du CCE, sous-commission que les Bureaux du CCE et du CNT avaient chargée du traitement de cette demande d'avis.

À l'issue de l'échange de vues que la cellule stratégique du Ministre a organisé en date du 28 juin 2022 à l'intention des membres du CCE, du CNT et du CFDD, ce dernier a décidé de se rallier au texte ci-dessous.

Dans cet avis, qui a été approuvé le 12 juillet 2022 par les séances plénières du CCE et du CNT ainsi que par l'assemblée générale du CFDD par le biais d'une procédure écrite, les Conseils (CCE, CNT et CFDD) énumèrent un certain nombre de points qu'ils souhaitent voir figurer, être modifiés ou éclaircis dans les contrats définitifs. En outre, ils formulent plusieurs points d'attention qui devraient, selon eux, être pris en compte lors de la finalisation des plans pluriannuels d'investissement.

AVIS

1. Remarques introductives

Les Conseils remercient le Ministre d'avoir sollicité leur avis sur les projets de contrats de gestion et de plans pluriannuels d'investissement de la SNCB et d'Infrabel. En effet, le Ministre donne ainsi suite à la demande qu'ils avaient formulée d'être informés et consultés au préalable sur les différents plans d'action et documents qui permettront de concrétiser progressivement les objectifs et les principes de la Vision du rail 2040.

Les documents soumis pour avis contribueront à réaliser les ambitions en matière de transfert modal¹ telles qu'elles ont été fixées dans la Vision du rail 2040. Ils concrétiseront durant la période 2023-2032 la politique ferroviaire de notre pays, laquelle occupe depuis longtemps déjà une place importante dans les travaux relatifs à la mobilité du CCE et du CNT. En témoignent les nombreux avis qu'ils ont déjà émis en la matière, dont : l'avis sur le projet de vision du rail 2040 (avis commun du [CCE](#) et du [CNT](#), avis du [CFDD](#)), l'avis « [Principes de base pour la vision du rail 2040](#) » (CCE 2021-3440 ; CNT, avis n° 2.259), l'avis « [Vers de nouveaux contrats de gestion pour la SNCB et Infrabel](#) » (CCE 2021-2000 ; CNT, avis n° 2.222), l'avis « [Prix des cartes train à partir du 1^{er} février 2022](#) » (CCE 2022-0190 ; CNT, avis n° 2.273) dans lequel les Conseils ont attiré l'attention sur les points qui devraient, selon eux, être pris en considération dans le volet « Politique tarifaire » du contrat de service public de la SNCB, l'avis « [Lignes de force pour le contrat de gestion 2018-2022 de la SNCB](#) » (CCE 2018-1420 ; CNT, avis n° 2.084), l'avis « [Lignes de force pour le futur contrat de gestion d'Infrabel](#) » (CCE 2017-2360), l' « [Avis en prévision des négociations sur les futurs contrats de gestion de la SNCB et d'Infrabel](#) » (CCE 2015-0890) et l'avis « [Projet de plan](#) »

¹Réaliser d'ici 2040 une part modale du train de 15 % du transport intérieur de voyageurs, et de 20 % du transport de marchandises.

[pluriannuel d'investissements du groupe SNCB pour la période 2013-2025](#) » (CCE 2013-0770 ; CNT, avis n° 1.854).

Les Conseils constatent avec satisfaction que la plupart des recommandations que le CCE et le CNT ont formulées dans les avis cités se retrouvent dans les documents qui leur sont soumis pour avis. Il s'agit notamment du maintien de tarifs régulés pour les abonnements domicile-travail et domicile-école, de l'absence de différenciation tarifaire en fonction du moment de la journée pour les titres de transport à tarifs régulés, de la liaison des augmentations tarifaires à l'amélioration de la qualité offerte au voyageur, du financement du système 80/20 par le biais d'une enveloppe ouverte, de la contribution au développement de la multimodalité, de la modernisation du réseau ferroviaire, de la gestion des raccordements ferroviaires sous l'angle d'une logique à long terme qui tient compte des possibilités de développement économique, de la responsabilisation de la SNCB et d'Infrabel en vue de la réalisation des objectifs fixés dans les contrats, du suivi (grâce à des indicateurs de performance et des indicateurs d'information) et de l'évaluation régulière (avec remédiation si nécessaire) de la réalisation des objectifs, des plans pluriannuels d'investissement et des contrats de gestion avec une durée (de 10 ans) plus longue qu'actuellement², offrant ainsi à la SNCB et à Infrabel une certaine stabilité et prévisibilité financières.

Les Conseils énumèrent toutefois ci-dessous plusieurs points qu'ils souhaitent voir figurer, être modifiés ou éclaircis dans les contrats définitifs de service public et de performance (voir les chapitres 2 et 3). Ils formulent en outre plusieurs points d'attention qui devraient, selon eux, être pris en compte lors de la finalisation des plans pluriannuels d'investissement de la SNCB et d'Infrabel (voir chapitre 4).

Vu la brièveté du délai dont ils disposent pour émettre cet avis, les Conseils se sont basés ci-dessous, pour la formulation des éléments à prendre en considération, sur une analyse comparative des documents soumis pour avis et des messages consensuels figurant dans les avis antérieurs du CCE et du CNT.

2. Projet de contrat de service public 2023-2032 de la SNCB

2.1 Offre de transport ferroviaire intérieur et transfrontalier

2.1.1 Offre de transport ferroviaire

Le projet de contrat de service public (nommé ci-après 'projet de contrat') prévoit une évolution de l'offre de transport ferroviaire qui passerait d'un volume minimum de 84,7 millions de trains-kilomètres par an au moment de l'entrée en vigueur du contrat (art. 18) à 91,6 millions de trains-kilomètres par an en 2032 (art. 28). Le projet de contrat ne permet pas de déduire les types de liaisons et donc les types de déplacements qui jouiront de l'augmentation de l'offre ferroviaire. Les Conseils estiment qu'il est important de garantir une offre attrayante et suffisante pour l'ensemble des déplacements (et donc aussi pour tous les types de liaisons), en ce compris les déplacements domicile-travail et domicile-école qui ont souvent lieu pendant les heures de pointe et qui nécessitent probablement plus de deux trains par heure. La promotion des déplacements de loisirs ne peut, selon les Conseils, se faire au détriment des déplacements domicile-travail. Il convient en outre, toujours selon les Conseils, de penser à de meilleures liaisons vers les aéroports et les ports maritimes en transports publics, ce qui n'est pas spécifiquement mentionné dans le projet de contrat.

² Les plans pluriannuels d'investissement actuels ont une durée de 3 ans. Les contrats de gestion actuels ont été conclus pour une période de 5 ans (2008-2012) et ont été reconduits à plusieurs reprises depuis lors.

2.1.2 Initiatives avec des opérateurs étrangers

Il est question dans le projet de contrat de la poursuite d'initiatives en termes de nouvelles dessertes transfrontalières ou de renforcement et d'améliorations des dessertes existantes en concertation avec les autres opérateurs étrangers (art. 29/3). Les Conseils s'étonnent que le projet de contrat ne dise rien des tarifs du transport transfrontalier de voyageurs. Des tarifs attrayants et simples appliqués à ce transport peuvent pourtant - en combinaison avec une offre de trains fréquente et de qualité entre notre pays et les pays voisins - contribuer à rendre le train plus attrayant pour le transport transfrontalier de voyageurs, en ce compris pour les déplacements domicile-travail entre la Belgique et les pays voisins, dont l'intervention financière de l'employeur est régie au chapitre VI de la CCT n °19/9.

2.1.3 Étude relative au cadencement de l'offre ferroviaire autour des nœuds de correspondances

Les Conseils demandent de réaliser le plus rapidement possible l'étude au sujet de 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 (art. 112/1). Ils souhaitent en outre être informés des résultats de cette étude.

2.2 Titres de transport et tarifs

2.2.1 Adaptations tarifaires des titres de transport à tarifs régulés

Adaptation tarifaire au 1^{er} février 2023

L'article 39/3 du projet de contrat stipule que l'adaptation tarifaire des titres de transport à tarifs régulés et non-régulés qui aura lieu en février 2023 devra se faire selon la même procédure et les mêmes règles et obligations appliquées pour l'adaptation tarifaire de février 2022. Les Conseils attirent l'attention sur la perspective d'une hausse tarifaire substantielle de plus de 9 % au niveau des abonnements domicile-travail et domicile-école au 1^{er} février 2023. Ils soulignent que toute hausse tarifaire des abonnements domicile-travail comporte des implications financières tant pour les employeurs que pour les travailleurs.

Adaptations tarifaires ultérieures

Les Conseils attirent l'attention sur le fait que les adaptations tarifaires des abonnements domicile-travail et des abonnements pour les étudiants en deuxième classe (qui auront lieu après février 2023) suivront des règles qui différeront en trois points des règles actuelles :

- la SNCB pourra majorer les tarifs de ces abonnements deux fois par an au maximum à un moment non précisé à l'avance contre une seule fois par an le 1^{er} février (art. 49/4) ;
- le calcul de l'augmentation tarifaire de ces abonnements tiendra compte de l'augmentation de l'indice des prix à la consommation et non pas de celle de l'indice-santé (art. 49/1) ;
- la SNCB pourra recourir à un mécanisme dit de « pass-through » par lequel elle pourra répercuter dans ses tarifs la part de l'augmentation des coûts externes (sur lesquels elle n'a pas la maîtrise, comme les coûts énergétiques, les redevances d'infrastructure, les taxes, etc.) que les autorités publiques ne compensent pas (art. 53).

Les Conseils demandent avec insistance de veiller à ce que ces trois nouveautés ne débouchent pas sur des adaptations tarifaires réduisant l'attrait du train. Si tel devait être le cas, il serait alors impossible de réaliser l'ambition de transfert modal³ fixée dans la Vision du rail 2040.

Conformément à la demande du CCE et du CNT, les augmentations tarifaires potentielles d'un pour cent au maximum en sus de l'indice⁴ s'accompagneront d'une amélioration du service aux voyageurs. Également en conformité avec ce que le CCE et le CNT demandent, la formule de cette hausse tarifaire potentielle est décrite de façon transparente dans le projet de contrat (art. 52).

Le projet de contrat prescrit de mesurer l'amélioration du service aux voyageurs par le biais d'indicateurs de performance relatifs à la ponctualité, à la satisfaction du client et à la production effective de trains-kilomètres (art. 52). En ce qui concerne l'indicateur de performance « satisfaction du client », les Conseils demandent qu'il soit précisé dans le contrat définitif le nombre de voyageurs qui seront interrogés dans le cadre de l'enquête de satisfaction ainsi que les questions⁵ qui seront posées à l'échantillon de voyageurs. Sans ces précisions, il est en effet impossible de juger de la fiabilité des résultats de l'enquête de satisfaction et donc de l'indicateur de performance « Satisfaction du client ».

En ce qui concerne l'indicateur de performance « Ponctualité du trafic intérieur de voyageurs », le projet de contrat précise que la ponctualité des trains qui n'empruntent pas la jonction Nord-Midi ne sera mesurée qu'une fois (à savoir à destination ou à la frontière) tandis que la ponctualité des trains passant par cette jonction sera mesurée deux fois. Les Conseils considèrent qu'il est important que la ponctualité soit mesurée dans les (principales) gares intermédiaires de tous les trains de voyageurs et non pas uniquement des trains qui passent par la jonction Nord-Midi.

Les Conseils demandent qu'il soit stipulé dans le contrat définitif que la mesure de la ponctualité du transport intérieur de voyageurs tiendra compte d'un certain nombre d'aspects dont il n'est pas question dans le projet de contrat. Il s'agit d'une part de trois aspects qui, actuellement, entrent effectivement en ligne de compte lors de la mesure de la ponctualité⁶, à savoir les trains supprimés, le taux d'occupation des trains de voyageurs et le moment auquel ils circulent. D'autre part, il s'agit d'aspects qui ne sont pas pris en compte en ce moment lors de la mesure de la ponctualité alors qu'ils ont un impact sur la perception de la ponctualité qu'ont les voyageurs, comme les inconvénients (par exemple les correspondances ratées) que subissent les voyageurs en raison des retards et des défaillances techniques.

Les Conseils remarquent que le projet de contrat ne fait nulle part mention de l'introduction d'une norme européenne uniforme pour la mesure de la ponctualité du transport de voyageurs par rail, en faveur de laquelle il convient, selon eux, de plaider au niveau européen afin de rendre possible une comparaison internationale.

³À savoir : réaliser une part modale du train de 15 % du transport intérieur de voyageurs d'ici 2040.

⁴Par « en sus de l'indice », on entend « outre la différence entre un indice des prix à la consommation qui précède l'adaptation tarifaire et l'indice de référence (c'est-à-dire l'indice des prix à la consommation du mois de juin 2021) (art. 49/1) ».

⁵Y aura-t-il pour la dimension «Achat du titre de transport» des questions sur le canal de vente par le biais duquel le voyageur a acheté son titre de transport et sur la facilité avec laquelle il est parvenu à trouver le titre de transport adéquat ? Le mauvais fonctionnement des distributeurs de titres de transport se reflètera-t-il dans un mauvais score de satisfaction quant à la dimension «Achat d'un titre de transport» ? Si les voyageurs sont confrontés à des trains supprimés, le score de la dimension «Offre ferroviaire» sera-t-il influencé ? Par le passé, l'enquête de satisfaction sondait également la dimension «Ponctualité». Ce n'est plus le cas actuellement. Si les voyageurs voient leur train supprimé ou s'ils subissent des retards, ces situations n'auront donc plus d'impact sur la satisfaction du client.

⁶Est visée ici la mesure de la régularité effective des trains de voyageurs.

2.2.2 Consultation du CCE et du CNT

Le projet de contrat mentionne que le CCE et le CNT seront informés des tarifs adaptés avant toute adaptation tarifaire des abonnements domicile-travail (art. 48/2). Les Conseils demandent qu'il soit précisé dans le contrat définitif que le CCE et le CNT seront consultés avant que le conseil d'administration de la SNCB n'ait pris sa décision en la matière et non pas par après, comme c'est le cas actuellement.

Les Conseils demandent également de prévoir dans le contrat définitif que le CCE et le CNT seront informés, avant l'adaptation des tarifs des abonnements domicile-travail, (de l'évolution) des performances de la SNCB selon les indicateurs de performance relatifs à la ponctualité, à la satisfaction du client et à la production effective de trains-kilomètres. Cette information est en effet nécessaire afin de pouvoir juger du bien-fondé des augmentations tarifaires que la SNCB applique en sus de l'indice sur la base des améliorations réalisées au bénéfice des voyageurs en matière de service offert.

2.2.3 Adaptations tarifaires des titres de transport à tarifs non-régulés

Il est positif que la SNCB obtienne une plus grande autonomie tarifaire dans le domaine des titres de transport à tarifs non-régulés, mais ce uniquement à une condition⁷ bien définie (art. 54). Pourtant, le risque subsiste, selon les Conseils, de voir les réductions tarifaires visant à encourager l'usage du train pendant les heures creuses se faire au détriment des employeurs et des travailleurs. Il est en effet fort possible que (dans le souci de préserver l'équilibre économique du contrat) les tarifs soient augmentés là où la majoration ne débouche pas sur une réduction du nombre d'usagers du train (en d'autres termes, là où l'élasticité-prix est faible). L'élasticité-prix de la demande de transport ferroviaire pour les déplacements domicile-travail est plus faible que celle de la demande de transport ferroviaire à des fins récréatives.

2.2.4 Le système tiers-payant 80/20

Conformément à la demande du Groupe des 10 ainsi que du CCE et du CNT, le système tiers-payant 80/20 sera financé par le biais d'une enveloppe ouverte (art. 56/3). Le CCE et le CNT demandent que des mesures législatives soient prises avant le lancement des abonnements flexibles, afin que le système 80/20 puisse être étendu aux abonnements flexibles dès leur lancement. Les Conseils se demandent si le système tiers-payant 80/20 sera effectivement d'application aux abonnements flexibles car le projet de contrat ne permet pas de l'affirmer.

L'article 56/2 du projet de contrat précise que l'obligation de prise en charge par la SNCB de l'intervention STIB/TEC/De Lijn du travailleur dépend de l'accord des Régions sur son financement. En l'absence d'un tel accord, de nombreux travailleurs bénéficiant actuellement via le système 80/20 de la gratuité de leurs déplacements domicile-travail avec un abonnement combiné SNCB/STIB risquent de perdre cet avantage et l'extension demandée par le CCE et le CNT du système 80/20 à tous les abonnements combinés, en ce compris les abonnements flexibles combinés à un supplément de transport public régional ne sera pas mise en place. Ce serait une occasion manquée de promouvoir davantage la combinaison train/autres transports publics.

⁷Cette condition réside dans le respect de l'équilibre économique du contrat.

L'article 56/4 du projet de contrat stipule que la SNCB rédigera chaque année, pour le 30 avril, un rapport à l'intention du ministre de tutelle et du SPF « Mobilité et Transports » sur l'utilisation du système tiers-payant 80/20 et sur l'évolution du nombre de clients y ayant recours, et ce par secteur (secteur public, secteur privé, entreprise publique autonome) et par code NACE en ce qui concerne le secteur privé (art. 56/4). Les Conseils demandent que le CCE et le CNT soient informés du contenu de ces rapports annuels.

2.3 Multimodalité

2.3.1 Combinaison train - autres transports publics

Les Conseils estiment qu'il faut poursuivre sur la voie de l'intégration tarifaire des transports publics : dans ce cadre, ils demandent de monitorer l'utilisation des titres de transport intégrés Brupass (XL) et City pass et d'examiner, le cas échéant, les leviers qu'il conviendrait d'activer pour accroître leur utilisation ; ils demandent aussi qu'il soit fait en sorte que les tarifs des abonnements combinés (dont il n'est pas question dans le projet de contrat) soient plus avantageux que la somme des prix des abonnements séparés.

2.3.2 Combinaison train - vélo

Le projet de contrat fait état d'une différenciation du prix du supplément vélo en fonction des heures creuses et des heures de pointe (art. 54). En dehors des questions pratiques que soulève une différenciation tarifaire selon le moment de la journée de n'importe quel titre de transport, les Conseils estiment que la distance du trajet doit être un critère à prendre en compte dans l'établissement du prix du supplément vélo. Compte tenu du fait que le prix du supplément vélo est en ce moment un prix fixe quelle que soit la distance du trajet, ce supplément est relativement moins intéressant pour les voyageurs parcourant de courtes distances en train que pour les voyageurs qui franchissent de longues distances. Dans certains cas, le ticket de train est actuellement moins cher que le supplément vélo.

2.3.3 Combinaison train - voiture

Selon le projet de contrat, les tarifs des suppléments ne sont pas régulés (art. 54/4). Les Conseils demandent toutefois que le prix des suppléments de stationnement soit fixé avec circonspection. Si ce prix est trop élevé, les travailleurs/voyageurs qui ont la possibilité de combiner train et voiture pour leurs déplacements risquent d'opter pour la voiture en délaissant le train. Les Conseils demandent à la SNCB de faire en sorte que les titulaires d'un abonnement mi-temps ou d'un abonnement flexible puissent désormais acquérir un abonnement de stationnement au tarif préférentiel.

2.3.4 Répondre à la vague de digitalisation de la mobilité (la montée du MaaS)

L'article 92/2 du projet de contrat précise que la SNCB s'engage à collaborer avec les fournisseurs de solutions MaaS en leur communiquant l'information « en temps réel » nécessaire à la planification d'itinéraires et en rendant disponibles à la vente une large gamme de titres de transport. Les Conseils estiment qu'il est important que les formules d'abonnement de la SNCB soient incluses dans les canaux de vente numériques (apps) des fournisseurs MaaS.

2.4 Accessibilité et inclusivité

Il est essentiel, pour les Conseils, que le transport ferroviaire reste accessible à tous. La nouvelle génération d'automates de vente (Ticket Vending Machines ou TVM) sera progressivement introduite à partir de 2024 (art. 60/3) et sera équipée d'une assistance vocale par interphone. Les Conseils estiment que les indicateurs d'information devraient également fournir des données sur le degré d'inclusivité et d'accessibilité de tels automates ; ce n'est actuellement pas le cas car les indicateurs d'information que mentionne le projet de contrat ne concernent que le nombre de TVM et le pourcentage de disponibilité de TVM. Par conséquent, les Conseils réitèrent la demande du CCE et du CNT de développer et de suivre un indicateur qui mesure la facilité d'utilisation des titres de transport (numériques) de la SNCB. Selon eux, un tel indicateur est en effet important pour déterminer à quel point les canaux de vente de la SNCB sont inclusifs et accessibles.

2.5 Monitoring et évaluation du contrat

Le projet de contrat ne prévoit pas que le CCE et le CNT soient informés du suivi et de l'évaluation de la réalisation des objectifs fixés dans le contrat de service public. Les Conseils aimeraient que cet aspect soit amendé dans le contrat définitif. Ils souhaitent en effet non seulement être associés à la réalisation des contrats, mais aussi participer à leur suivi et évaluation(s).

Les Conseils plaident en faveur d'une répartition claire des rôles entre la Cour des comptes, le régulateur et le SPF « Mobilité et Transports », notamment en matière de conseils aux autorités et d'évaluation et de suivi des contrats de gestion. Ils demandent que cette répartition des rôles soit résolue dans un avenir proche afin qu'une évaluation et un suivi objectifs soient possibles.

3. Projet de contrat de performance 2023-2032 d'Infrabel

3.1 *Mettre à disposition une infrastructure ferroviaire de qualité et fiable qui soit utilisée au maximum et offre une capacité suffisante*

Entretenir de façon optimale et renouveler à temps l'infrastructure ferroviaire

Il est positif que le projet de contrat de performance d'Infrabel (nommé ci-après 'projet de contrat') prévoit un plan⁸ de modernisation du réseau ferroviaire ainsi qu'une évaluation quinquennale des actifs du réseau ferroviaire en vue du renouvellement de l'infrastructure ferroviaire en temps utile. Les Conseils constatent avec satisfaction que le projet de contrat tient compte (art. 63) des opérations de maintenance tant préventives que correctives ; ils demandent toutefois - lorsque les opérations d'entretien correctives/réactives seront terminées - de réorienter la stratégie d'entretien vers la maintenance préventive plutôt que réactive.

⁸L'objectif de ce plan est de disposer, d'ici 2027, d'un réseau ferroviaire exempt de limitations temporaires de vitesse imposées par le mauvais état de l'infrastructure.

Mieux utiliser l'infrastructure ferroviaire

Le projet de contrat fait mention de diverses façons de mieux utiliser la capacité ferroviaire, à savoir : une gestion en temps réel du trafic sur l'ensemble du réseau ferroviaire (art. 51) ; la mise en œuvre progressive du programme stratégique "Smart Capacity Management" 2022-2027 qui vise une amélioration continue du processus de gestion de la capacité ; la mise en place progressive (à partir de l'horaire de service 2023) d'un système "click & ride" qui est important pour les commandes rapides de sillons (art. 27) et l'établissement d'un catalogue de sillons (2028-2032) donnant le relevé en temps réel des sillons réservés et disponibles (art. 27). Les Conseils constatent que divers programmes informatiques doivent être réalisés afin de permettre ces améliorations sur le plan de l'utilisation de la capacité ferroviaire. Ils soulignent que ces améliorations ne seront pas mises en place si le financement de ces programmes fait défaut ou s'il s'étale sur une période plus longue (art. 10).

Les Conseils plaident pour des gains de capacité grâce à l'élimination de goulots d'étranglement ou de chaînons manquants. Un élément positif, et donc à signaler à cet égard, est l'étude qu'Infrabel a réalisée en vue d'identifier les goulots d'étranglement qui se présenteront à court, moyen et long terme sur le réseau ferroviaire belge si les ambitions de transfert modal se concrétisent. Les Conseils craignent cependant que l'enveloppe prévue par le projet de plan pluriannuel d'investissement (PPI) ne sera pas suffisante pour supprimer les goulots d'étranglement éminemment prioritaires qu'Infrabel a recensés (voir projet de PPI, p. 77).

Étendre l'infrastructure ferroviaire là où cela est nécessaire

Les Conseils estiment que le contrat de performance d'Infrabel est un instrument important qui doit être utilisé pour atteindre l'objectif du gouvernement fédéral de doubler le volume de marchandises transporté par rail d'ici 2030. Ils considèrent que ce contrat doit rendre possible l'expansion ou l'adaptation du réseau ferroviaire requise en vue de réaliser cette ambition. Les Conseils constatent avec satisfaction que le projet de contrat évoque à plusieurs endroits une expansion du réseau ferroviaire. Ils s'étonnent cependant que parmi les pistes énumérées à l'article 48 en vue de réaliser l'ambition visée, il n'est nulle part fait mention d'une expansion du réseau ferroviaire.

En outre, les Conseils regrettent que le projet de contrat reste muet sur la création ou (l'étude de) la réouverture de liaisons entre la Belgique et les pays voisins. De telles liaisons sont pourtant importantes pour faire du train une alternative attrayante aux autres modes de transport (dont l'avion) pour le transport transfrontalier de personnes et de marchandises.

3.2 Faciliter et encourager l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire

3.2.1 Un gestionnaire de l'infrastructure remplissant le rôle de facilitateur

Considérant le fait que le rôle du gestionnaire de l'infrastructure, en tant que facilitateur de l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire, est essentiel pour améliorer l'utilisation de la capacité ferroviaire, les Conseils demandent que le contrat définitif comprenne des indicateurs d'information ou de performance par lesquels la performance du gestionnaire de l'infrastructure en termes de facilitation et d'encouragement de l'usage de l'infrastructure peut être suivie et évaluée. Ils rappellent à cet égard les indicateurs en la matière figurant dans l'avis du CCE « [Lignes de force pour le futur contrat de gestion d'Infrabel](#) », à savoir le délai moyen pour réserver un sillon, le taux d'acceptation des demandes de sillons, un benchmarking des redevances d'infrastructure d'Infrabel en comparaison avec celles appliquées dans d'autres États membres.

3.2.2 Un gestionnaire d'infrastructure adoptant une attitude axée sur le client

En vue de suivre et d'évaluer la performance du gestionnaire d'infrastructure sur le plan de l'orientation client, le projet de contrat prévoit notamment un indicateur de performance « Satisfaction relation client ». Les Conseils demandent que le contrat définitif précise la composition et la taille de l'échantillon des répondants ainsi que les questions qui seront posées à cet échantillon de répondants⁹. Sans ces précisions, il est en effet impossible de juger de la fiabilité des résultats de l'enquête de satisfaction des clients et donc de l'indicateur de performance « Satisfaction relation client ».

3.2.3 Gérer les raccordements ferroviaires selon une logique à long terme qui tient compte des possibilités de développement économique

L'article 55 du projet de contrat stipule qu'Infrabel soumettra à l'autorité de tutelle, dans un délai de 12 mois suivant la signature du contrat, une proposition de nouveaux principes généraux de gestion des raccordements ferroviaires ainsi qu'une nouvelle politique tarifaire. Le même article énumère un certain nombre d'éléments dont ces nouveaux principes de gestion devront tenir compte, dont la répartition des coûts liés à la mise en place d'une liaison ferroviaire. Le système de partage des coûts entre le gestionnaire de l'infrastructure et l'entreprise en question doit selon les Conseils faire en sorte qu'il est intéressant pour Infrabel d'établir la liaison ferroviaire et pour l'entreprise d'en faire un usage intensif (par exemple en y transportant fréquemment de gros volumes de marchandises). Les Conseils s'étonnent que cette liste d'éléments ne fasse absolument aucune mention de la rapidité avec laquelle une liaison ferroviaire vers une entreprise ou une zone d'activité est mise en place. Les Conseils estiment que cela doit pouvoir se faire plus rapidement qu'actuellement.

En outre, les Conseils demandent que le contrat définitif prévoie un indicateur par lequel la performance du gestionnaire de l'infrastructure sur le plan de la gestion des liaisons ferroviaires puisse être suivie et évaluée. Ils rappellent à cet égard l'indicateur en la matière que le CCE a proposé dans son avis « [Lignes de force pour le futur contrat de gestion d'Infrabel](#) », à savoir le nombre de raccordements ferroviaires actifs et supprimés (démantelés) des sites portuaires et industriels.

3.3 Garantir un trafic ferroviaire ponctuel, fluide et sûr

L'attention réservée à l'amélioration de la ponctualité (art. 15, 16 et 17), au relèvement de la vitesse commerciale (art. 20) et au renforcement de la sécurité (par le biais du déploiement de l'ETCS, art. 35) dans le projet de contrat est un point positif. Les Conseils regrettent toutefois que la période s'étalant jusqu'en 2032 ne pourra pas voir se réaliser la mise en œuvre de toutes les actions du "punctuality improvement program" commun de la SNCB et d'Infrabel (voir page 5 du projet de PPI). Ils se demandent quelles seront les conséquences de cet état de fait sur la ponctualité du trafic ferroviaire (laquelle est importante pour l'attractivité et l'utilisation du rail) et sur la mesure dans laquelle la valeur cible fixée en matière de ponctualité (91,6 % en 2027) pourra être atteinte.

En outre, les Conseils demandent que le contrat définitif comprenne un indicateur d'information ou de performance portant sur la vitesse commerciale du trafic ferroviaire.

⁹ Sondera-t-on la qualité des services offerts, ou encore la qualité de la communication en cas de travaux ou d'incidents sur le réseau, etc. ?

3.4 Responsabilisation d'Infrabel

Les Conseils plaident pour des KPI (Key Performance Indicators) et valeurs seuils judicieusement choisis grâce auxquels la réalisation des objectifs définis dans les contrats de gestion pourra être mesurée et évaluée. Le texte du point 4.1 de l'annexe 2 du projet de contrat précise qu'une valeur-cible, une valeur initiale, des valeurs de progression et un seuil de remédiation ont été fixés pour chacun des indicateurs de performance. Les Conseils remarquent que certaines valeurs font défaut : en effet, la plupart des indicateurs de performance ne sont accompagnés que d'une valeur initiale et d'une valeur (à deux moments, à savoir en 2027 et en 2032) qui est fonction du budget dont Infrabel dispose (« budget constant » ou « budget du contrat de performance »).

4. Projets de plans pluriannuels d'investissement 2023-2032 de la SNCB et d'Infrabel

Les Conseils rappellent la position du CCE et du CNT selon laquelle la SNCB et Infrabel doivent disposer des moyens techniques, humains et financiers appropriés leur permettant de réaliser les objectifs fixés dans les contrats de gestion.

Ils demandent qu'il soit fait en sorte que le financement public mis à la disposition de la SNCB et d'Infrabel reste, durant toute la durée des contrats de gestion, compatible avec les objectifs qui y sont fixés. Ils estiment que la poursuite de l'équilibre budgétaire dans le cadre de la conception des budgets ne peut pas compromettre la réalisation des (objectifs fixés dans les) contrats. À cet égard, les Conseils font remarquer que le projet de contrat de performance d'Infrabel prévoit de nombreux plans à mettre en œuvre (dont le plan de modernisation du réseau ferroviaire qui sera bénéfique notamment pour la ponctualité et la vitesse commerciale du trafic ferroviaire). Les Conseils attirent l'attention sur le fait que le financement que les autorités publiques mettront à la disposition d'Infrabel par le biais du plan pluriannuel d'investissement déterminera si ces plans pourront être mis en œuvre et à quel rythme.

Les Conseils constatent que la clé de répartition régionale doit être respectée lors de la mise en œuvre des projets prévus dans les projets de plans pluriannuels d'investissement 2023-2032 de la SNCB et d'Infrabel, ainsi que dans le plan stratégique pluriannuel d'investissement 2018-2031. Ils demandent d'interpréter de façon flexible et dynamique (sur une période de plusieurs années au lieu d'une année) cette clé de répartition, qui n'est pas établie sur la base de critères objectifs.

En ce qui concerne plus spécifiquement le programme stratégique pluriannuel d'investissement 2018-2031, les Conseils demandent de mener à bonne fin aussi rapidement que possible les projets d'infrastructure du RER¹⁰ qui y figurent. Un nouveau report de la mise en service du RER leur semble en effet inacceptable.

Il est stipulé tant dans le projet de contrat de service public de la SNCB que dans le projet de contrat de performance d'Infrabel qu'un rapport sera émis annuellement au sujet de la réalisation du plan pluriannuel d'investissement 2023-2032. Les Conseils demandent à être informés du contenu de ces rapports annuels.

¹⁰Le Réseau express régional (RER) est un projet de mise en place d'un réseau suburbain dans et autour de Bruxelles. L'objectif de ce projet est de créer des liaisons plus rapides et plus fréquentes dans un rayon d'environ 30 km autour de Bruxelles.