



**Service de Régulation du Transport ferroviaire
et de l'Exploitation de l'Aéroport de Bruxelles-National**



RAPPORT ANNUEL 2014

01 AVANT-PROPOS / p.1

02 LE SERVICE DE RÉGULATION / p.4

03 L'ÉVOLUTION DES MARCHÉS / p.12

04 LE TRANSPORT FERROVIAIRE / p.16



05 FOCUS ON... / p.21

06 L'AÉROPORT DE
BRUXELLES-NATIONAL / p.22

07 QUE RÉSERVE L'AVENIR ? / p.26

08 ADRESSES UTILES / p.27

SOMMAIRE

01. Avant-propos

L'année 2014 aura été marquée par des évolutions diamétralement opposées entre le secteur aéroportuaire et le secteur ferroviaire. Si dans le secteur aéroportuaire, les résultats de fréquentation de Brussels Airport furent exceptionnels, le secteur ferroviaire a montré des chiffres illustrant une stagnation des volumes et des personnes transportées. Bien entendu, ces chiffres s'inscrivent dans un contexte où la reprise économique n'est toujours pas à l'ordre du jour. Les bons résultats des activités aéroportuaires en sont d'autant plus remarquables.

En ce qui concerne la réglementation, 2014 a été une année relativement stable, puisque le cadre légal et réglementaire n'a pratiquement pas été modifié au niveau fédéral. En revanche, les discussions au niveau des instances européennes pour le secteur ferroviaire furent soutenues et pourraient à moyen terme aboutir à l'adoption du 4^{ème} paquet ferroviaire qui supposera certainement de nouvelles compétences pour le régulateur, notamment en matière d'obligations de service public. La transposition de ce texte sera sans conteste un enjeu essentiel pour la régulation ferroviaire.

Après les quelques mois d'observation, la nouvelle direction a mis en place une série de mesures et de décisions dans le but d'augmenter de manière significative le niveau de maturité de l'autorité. D'un point de vue organisationnel, l'équipe a entrepris notamment de procéder à la description des principaux processus correspondant aux missions du régulateur. Cette tâche s'inscrit dans une volonté de garantir la continuité dans l'exécution des missions et la qualité des décisions. Avec le même objectif, le Service de Régulation a pris certaines initiatives qui permettront d'améliorer le bon déroulement procédural en matière de contentieux.

Un régulateur n'est pas seulement une autorité qui conseille, contrôle et décide, mais s'est aussi une entité que se doit de justifier sa gestion. À cet égard, 2014 fut également l'année du premier audit du Service imposé par la loi. Mais au-delà de l'obligation légale de mener cet audit, les résultats de celui-ci constituera une base sur laquelle nous souhaitons construire un régulateur plus efficace au service des acteurs des deux secteurs régulés.



L'année 2014 aura en interne, aussi été marquée par la mise en œuvre d'un nouveau système de market monitoring dans les deux secteurs de transport. Ce projet s'inscrit dans la volonté de mieux connaître l'objet régulé et ainsi augmenter l'expertise interne.

Enfin, 2014 fut également une année difficile pour l'équipe puisque, nous procédâmes à une réduction substantielle des effectifs sous l'effet des restrictions budgétaires imposées. Sans nul doute, cette limitation des moyens pèse dans l'exécution des missions, et nous ne pouvons que plaider pour que soit à l'avenir mis en œuvre une régulation efficace disposant de moyens suffisants. La refonte du 1^{er} paquet ferroviaire s'inscrit dans cette ambition et sa transposition sera l'opportunité de procéder aux ajustements nécessaires, nous l'espérons.

Cet avant-propos est également pour moi l'opportunité de remercier l'ensemble des collaborateurs qui n'ont pas démerité face aux nombreux enjeux et aux nouveaux objectifs du régulateur, ceci dans un contexte fait parfois d'incertitudes. Je les invite à poursuivre sur la même voie, afin de continuer à offrir une régulation efficace mais surtout utile au bon fonctionnement des marchés des services aéroportuaire et ferroviaire.

Serge Drugmand
Directeur



À propos de ce rapport annuel

Le présent rapport annuel donne un aperçu des activités du Service de Régulation du transport ferroviaire et de l'exploitation de l'aéroport de Bruxelles-National. Par ce rapport, le Service de Régulation répond à l'obligation de l'article 18 de l'Arrêté royal du 25 octobre 2004 créant le Service de Régulation du transport ferroviaire et de l'exploitation de l'aéroport de Bruxelles-National et fixant sa composition ainsi que les statuts administratif et pécuniaire applicables à ses membres.

Compte tenu des contraintes budgétaires, de l'omniprésence d'Internet dans la vie de tous et de la nécessité de limiter l'impact environnemental, le Service de Régulation a décidé de ne plus diffuser le rapport annuel en version papier mais uniquement sous forme numérique.





02. Le Service de Régulation

Les missions et la vision

Qui sommes-nous...

Le Service de Régulation du transport ferroviaire et de l'exploitation de l'aéroport de Bruxelles-National a été créé en tant que régulateur ferroviaire par l'Arrêté royal du 25 octobre 2004. L'Arrêté royal du 1^{er} février 2006 a ajouté la compétence en matière de régulation économique de l'aéroport de Bruxelles-National.

Le statut du Service de Régulation fut modifié par l'Arrêté royal du 4 décembre 2012. Depuis 2013 donc, le Service de Régulation n'est plus dans le giron du Service public fédéral Mobilité et Transports et la compétence du ministre se limite désormais aux procédures disciplinaires visant la direction du Service de Régulation.

La refonte du premier paquet ferroviaire devrait dans un proche avenir modifier le statut du Service de Régulation dans le sens d'une plus grande indépendance et autonomie.

Dans ce contexte, le Service de Régulation ambitionne de devenir un acteur fiable pour toutes les parties concernées, capable d'exercer son rôle en toute indépendance et autonomie, tout en faisant preuve de la plus grande transparence possible. À cette fin, il devra participer activement et dialoguer avec toutes les parties concernées afin d'obtenir la plus grande implication possible auprès des secteurs régulés. Ce rôle et cette attitude ont pour objectif d'accroître l'**accessibilité** du Service de Régulation.

Il est essentiel à cet effet que les membres du Service de Régulation fassent preuve d'une **expertise professionnelle** suffisante et bénéficient d'une **intégrité** et d'une **indépendance** sans faille à l'égard des secteurs régulés, ceci afin de pouvoir évaluer correctement les intérêts en jeu dans toutes les actions entreprises.

Quels sont nos objectifs...

Surveiller le marché

La régulation économique constitue un instrument permettant de surveiller les marchés de transport ferroviaire en Belgique ainsi que les activités régulées de l'aéroport de Bruxelles-National.

Veiller à l'intérêt des usagers et à l'intérêt général

Le Service de Régulation veille également aux intérêts des usagers qui doivent avoir accès aux infrastructures de transport en veillant à garantir un traitement non-discriminatoire et un niveau de qualité suffisant.

Conseiller

Enfin, le Service de Régulation a également pour mission de conseiller les autorités publiques à propos du développement des marchés du transport ferroviaire et de l'Aéroport de Bruxelles-National, ainsi que par rapport à l'élaboration de la future réglementation relative à la régulation économique dans le secteur du transport.





Les compétences

Les deux domaines du secteur du transport gérés par le Service de Régulation se caractérisent par un monopole naturel. Pour le reste, la comparaison entre le secteur ferroviaire et l'aéroport de Bruxelles-National s'arrête là. Les compétences du Service de Régulation varient dès lors fortement en fonction du secteur. Les compétences sont énumérées ci-après par secteur. La liste complète des compétences, est disponible sur le site www.regul.be.

Le transport ferroviaire

Les principales compétences du Service de Régulation sont énumérées dans la loi du 30 août 2013 portant le Code ferroviaire.

Les avis

De manière générale, le Service de Régulation rend des avis motivés, formule des propositions et effectue des recherches et des études concernant le marché ferroviaire. En outre, le Service de Régulation fournit au ministre les informations nécessaires à l'établissement des règles relatives à la licence ferroviaire, à la tarification de l'utilisation de l'infrastructure et à la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire.

Le Service de Régulation fournit également des avis motivés concernant la convention de transport conclue entre Infrabel et la SNCB.

Par ailleurs, le Service de Régulation délivre, à la demande des parties qui souhaitent conclure un accord-cadre, un avis sur cette convention.

La mission de contrôle

Une grande partie des missions du Service de Régulation consiste à exercer le contrôle de différents aspects du transport ferroviaire, comme par exemple le document de référence du réseau, la convention de transport, les

redevances, l'attribution des capacités, la concurrence sur les marchés de services ferroviaires, le transport international des voyageurs et l'accès non discriminatoire aux services.

Le règlement administratif des litiges

Le Service de Régulation tranche les litiges relatifs à la répartition des capacités d'infrastructure, à la demande du gestionnaire de l'infrastructure ou d'un candidat. Il statue également sur les litiges relatifs à la mise en œuvre de la convention de transport conclue entre Infrabel et la SNCB.

Le traitement des plaintes

Le Service de Régulation statue par voie de décision motivée sur toute plainte écrite d'une entreprise ferroviaire, d'un candidat ou du gestionnaire de l'infrastructure en cas de discrimination, de traitement inéquitable ou de tout préjudice résultant d'une infraction :

- au document de référence du réseau ;
- aux règles de répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire ;
- aux règles de tarification et au montant ou à la structure des redevances d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire ;
- aux règles en matière de droit d'accès à l'infrastructure ferroviaire ;
- aux dispositions en matière d'accès aux installations de service, en particulier aux gares de passagers ;
- l'accès aux services offerts dans les gares de passagers dans le cadre de la servitude perpétuelle exercée par la SNCB.

Le Service de Régulation peut prendre toute mesure nécessaire dans ce cadre, notamment des mesures conservatoires et des amendes administratives.



Les missions complémentaires

Le Code ferroviaire attribue également au Service de Régulation quelques missions complémentaires :

- concernant l'octroi du nombre de minutes de retard dans le cadre du règlement des prestations ;
- concernant les redevances en cas d'infrastructure surchargée ;
- concernant les délais raisonnables dans lequel l'exploitant des installations de service doit répondre aux demandes des entreprises ferroviaires pour ce qui concerne l'accès aux services offerts dans les gares.

Les compétences relatives à l'Aéroport de Bruxelles-National

Les missions de l'autorité de régulation de l'aéroport de Bruxelles-National sont fixées par l'Arrêté royal du 27 mai 2004 relatif à la transformation de Brussels International Airport Company (B.I.A.C.) en société anonyme de droit privé et aux installations aéroportuaires. Ces missions ont été complétées par l'Arrêté royal du 21 juin 2004 octroyant la licence d'exploitation de l'aéroport de Bruxelles-National.

La licence d'exploitation

Depuis la privatisation de l'aéroport de Bruxelles-National en 2004, les autorités ont instauré un contrôle permanent de l'exploitation des installations aéroportuaires afin de garantir l'intérêt général et les intérêts de tous les utilisateurs. Depuis lors, l'exploitation de ces installations aéroportuaires est soumise à l'attribution préalable d'une autorisation individuelle à durée indéterminée – la licence d'exploitation – qui comporte des obligations et des sanctions qui peuvent aller jusqu'au retrait de la licence d'exploitation. Les obligations à charge de l'exploitant concernent la qualité des services prestés, la maintenance, le développement et la

capacité des installations aéroportuaires et la protection de l'environnement.

En ce qui concerne l'attribution de la licence d'exploitation, le Service de Régulation formule une proposition d'acceptation ou de refus, sur la base du dossier qui est introduit par le candidat-exploitant.

Mais plus généralement, la compétence la plus importante est probablement celle qui consiste à assurer le suivi de la mise en œuvre de la licence, notamment sur la base d'une liste d'indicateurs de qualité et d'un rapport d'efficacité que l'exploitant est tenu de lui fournir. Dans le cadre de cette compétence, le Service de Régulation peut mettre le titulaire de la licence en demeure s'il constate que celui-ci ne respecte pas la réglementation en vigueur ou les obligations découlant de la licence, des traités internationaux ou des actes internationaux propres au domaine aéroportuaire. Il en va de même si la structure de gestion du titulaire de la licence ou son organisation administrative ou comptable présente de sérieuses lacunes.

Toute modification du contenu de la licence d'exploitation impose un avis préalable du Service de Régulation.

La qualité

Des accords portant sur la qualité des services sont conclus entre le titulaire de la licence et les fournisseurs de services en escale, ceci afin de déterminer le niveau qualitatif des services fixés par la licence. Le Service de Régulation approuve ces accords.

Des chartes garantissant la qualité des services fournis aux utilisateurs et aux passagers sont établies par le titulaire de la licence. Le Service de Régulation peut refuser d'approuver ces chartes et demander leur modification si :



- elles ne respectent pas la réglementation en vigueur ou les conditions fixées par la licence ;
- elles ne respectent pas les obligations résultant des traités ou des actes internationaux relatifs à l'exploitation aéroportuaire ;
- elles ne permettent pas d'atteindre les normes de qualité déterminées par le Régulateur sur la base des pratiques observées dans les aéroports de référence ;
- elles prennent insuffisamment en compte les intérêts des utilisateurs ou des passagers.

Les tarifs

Les activités essentielles dans le cadre de l'exploitation aéroportuaire sont les suivantes :

- l'atterrissage et le décollage des avions ;
- le stationnement des avions ;
- l'utilisation par les passagers des installations aéroportuaires qui sont à leur disposition ;
- le ravitaillement en carburant des avions à l'aide d'une infrastructure centralisée ;
- les opérations en vue d'assurer la sécurité des passagers et la sécurité des installations aéroportuaires.

Ces missions essentielles constituent des activités dites régulées, dans la mesure où ces revenus perçus par le titulaire sont soumis au contrôle du régulateur économique.

Le système tarifaire qui porte sur les services régulés est établi après consultation des utilisateurs. Il doit refléter les coûts ainsi que prévoir une marge bénéficiaire raisonnable pour garantir le développement de l'aéroport, tout en veillant à garantir l'absence de disparités avec les tarifs en vigueur dans les aéroports de référence.

Le Service de Régulation prend également part aux consultations en tant qu'observateur. Chaque usager de l'aéroport de Bruxelles-National peut durant ce processus

introduire une plainte auprès du Service de Régulation s'il s'estime lésé par la proposition tarifaire de l'exploitant aéroportuaire.

En cas de plainte, le Service de Régulation peut :

- soit demander une nouvelle période de consultation pour arriver à un accord ;
- soit demander des modifications à la formule de contrôle tarifaire et de système tarifaire ;
- ou encore imposer un système tarifaire et une formule de contrôle ;
- ou enfin confirmer le résultat du processus de consultation.

La subsidiation des coûts liés à la sûreté

Par arrêté royal du 7 janvier 2014, le gouvernement a décidé d'allouer un subside annuel au titre de soutien aux infrastructures liées à la sûreté, et ce, pour les années budgétaires 2014, 2015 et 2016.

Le législateur a prévu une mission unique dans ce cadre pour le Service de Régulation, en l'occurrence, la réalisation d'une évaluation de la mesure au cours de l'année 2015.

Les moyens

Le budget

En 2014, les recettes du Service de Régulation s'élevaient à 1 130 000 euros. Ce montant est entièrement payé par les secteurs régulés. Le secteur ferroviaire a contribué à ce financement à concurrence de 924 000 euros et le secteur aéroportuaire à concurrence de 206 000 euros. Ces recettes intègrent le fonds budgétaire du Service de Régulation.

Il convient de constater qu'il existe un déséquilibre considérable entre les contributions de chacun des deux secteurs régulés. En vue de parvenir à une contribution la plus correcte et la plus transparente possible pour les deux



secteurs régulés, le Service de Régulation plaide pour qu'une correction soit à l'avenir apportée à ce déséquilibre.

De ces recettes, 215 000 euros font chaque année l'objet d'une désaffectation qui est versée au Trésor public en contrepartie des services fournis par le SPF Mobilité et Transports. Ces services comprennent entre autres, la gestion financière du service, la gestion du personnel, l'hébergement et la logistique.

En ce qui concerne les moyens disponibles, il convient d'observer que le Service de Régulation ne peut utiliser l'ensemble des recettes malgré la disposition réglementaire prévoyant que les recettes couvrent l'ensemble du fonctionnement du Service de Régulation. Ceci est dû au fait que les principes de prudence budgétaire s'appliquent également aux fonds budgétaires et rendent donc l'utilisation de l'intégralité des recettes impossible pour le Service. À cet égard, le Service de Régulation disposait, pour 2014, d'un budget disponible limité de 761 000 euros, dont 682 000 euros ont été affectés aux coûts de personnel et 79 000 euros, aux coûts de fonctionnement.

En ce qui concerne les dépenses, le Service de Régulation a deux grands postes : les frais de personnel et les frais de fonctionnement.

Comme déjà mentionné les années précédentes, les moyens disponibles sont insuffisants pour un fonctionnement optimal du Service. Ceci est particulièrement le cas en matière de coûts de personnel. En 2013, cela a déjà entraîné la suppression d'un poste administratif. En 2014, les coûts de personnel pour 9 ETP étaient estimés à 789 000 euros, alors que le budget disponible pour les coûts de personnel ne s'élevait qu'à 682 000 euros. Afin d'assurer un avenir financier sain en termes de personnel, le Service de Régulation a dû adopter une mesure extrême, à savoir le licenciement de deux experts. Vu les indemnités de préavis qui ont dû être payées à cette fin, l'année 2014 s'est

encore clôturée avec des chiffres négatifs en matière de frais de personnel, mais simultanément, les jalons ont été posés pour un avenir financier sain.

Le Service de Régulation souhaite toutefois remarquer qu'à la suite de cette mesure extrême, il est arrivé à un niveau critique en termes de charge de travail pour le personnel restant. Cette situation devra être à l'avenir améliorée. Cela peut aller de pair avec les adaptations nécessaires au statut du Service de Régulation. Afin de pouvoir exécuter ses tâches existantes, il est indispensable que le Service de Régulation puisse au moins disposer de toutes ses recettes. De nouvelles tâches éventuellement attribuées au Service de Régulation lors de la transposition des nouvelles directives auront sans nul doute un impact sur les moyens de fonctionnement et devront dès lors faire l'objet d'une évaluation.

Le personnel

Depuis la création du Service de Régulation, le cadre du personnel était resté stable à 9 ETP¹ (excepté les premières années de son lancement). Mais lors de la désignation de la nouvelle direction en 2013, le cadre du personnel est passé à 10 ETP, sans que l'on ait tenu compte des moyens budgétaires disponibles pour les frais de personnel. Les principes de prudence budgétaire en vigueur n'ont pas été synchronisés avec les mécanismes de gestion de personnel (et inversement), ce qui a généré un déficit. Les licenciements sont dès lors intervenus pour s'assurer que ce déficit ne sera pas récurrent.

Les déficits dans les moyens disponibles pour les frais de personnel ces dernières années ont eu pour effet que le Service de Régulation compte un cadre effectif de 7 ETP en 2014.

¹ VTE = équivalent temps plein



Évolution du personnel de 2006 jusqu'à présent :

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
4	7	9	9	7	9	9	10	7

L'avenir

En ce qui concerne les moyens, le Service de Régulation souhaite mettre l'accent sur deux points.

Le Service de Régulation constate tout d'abord que, depuis quelques années, de nouvelles tâches lui ont été assignées sans que ses moyens budgétaires et le cadre de son personnel ne soient adaptés. Dès lors, le Service de Régulation plaide pour qu'à court terme une correction soit apportée sur la base d'une nouvelle évaluation des moyens nécessaires à l'exécution des missions qui lui sont confiées. Une adaptation éventuelle du plan de personnel et des recettes pourrait être discutée sur cette base.

À cela, s'ajoute la circonstance que l'article 55 de la Directive 2012/34/UE établissant un espace ferroviaire unique européen (la refonte) prévoit que :

«... une autorité autonome juridiquement distincte et indépendante sur les plans organisationnel, fonctionnel, hiérarchique et décisionnel, de toute autre entité publique ou privée. [...] par ailleurs fonctionnellement totalement indépendante de toute autorité compétente intervenant dans l'attribution d'un contrat de service public. [...] et ayant pleine autorité sur le recrutement et la gestion du personnel».

La transposition de cette disposition implique que le Service de Régulation puisse disposer d'un statut juridique propre et puisse disposer d'une gestion du personnel et budgétaire propres. Une telle adaptation organisationnelle pourrait à nouveau avoir un impact considérable sur l'organisation du Service de Régulation.

La maîtrise de l'organisation

Depuis 2013, le Service de Régulation consacre une attention particulière à la gestion de l'organisation et au fonctionnement interne. Le Service de Régulation est tenu de faire réaliser chaque année par un organisme indépendant, un audit financier, opérationnel et de fraude. Afin de mettre à profit les résultats d'un tel audit, le Service de Régulation a décidé d'introduire une nouvelle méthodologie visant à la maîtrise de l'organisation.

Depuis 2013, le Service de Régulation s'attelle notamment aux instruments de gestion suivants :

- une description des processus des tâches les plus critiques ;
- l'élaboration de procédures pour des tâches déterminées, comme, par exemple, le traitement des plaintes des entreprises ferroviaires.

En 2014, un audit interne a été pour la première fois réalisé par un organisme externe indépendant.

Les conclusions des différentes parties de l'audit peuvent être consultées ci-dessous.

Sur le plan financier

En matière de gestion financière, l'auditeur est arrivé à la conclusion suivante :

« Nous sommes toutefois convaincus que la poursuite de la situation actuelle (augmentation des tâches et diminution du nombre d'ETP) au sein du Service de Régulation peut avoir et aura des effets négatifs sur le fonctionnement. Entamer un dialogue ouvert concernant les sujets précités, sur la base d'une proposition de plan des besoins de personnel, contribue au développement du Service de Régulation, qui peut réaliser les tâches imposées tout en assurant leur continuité et leur qualité.



Dans ce cadre, il est également important de réaliser rapidement la propre personnalité juridique du Service de Régulation. Grâce à cette personnalité juridique propre, le Service de Régulation pourrait agir plus rapidement lorsqu'un collaborateur est absent pour une longue durée et, p. ex., pourvoir à son remplacement. Cela favoriserait également la continuité et la qualité du fonctionnement du Service de Régulation.»

La fraude

Lors de l'audit, aucune réserve substantielle n'a été formulée. Des mesures de gestion suffisantes sont prises à cet effet au sein du Service de Régulation. L'auditeur a toutefois formulé une recommandation :

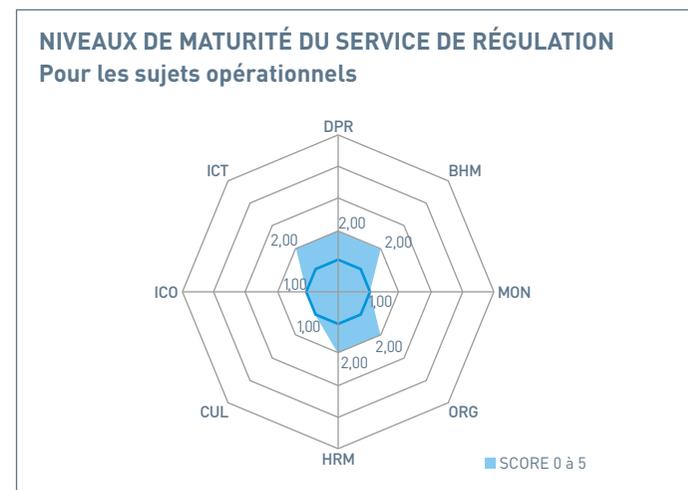
«En dépit des mesures de gestion actuelles, la prévention de la fraude est un sujet qui doit retenir l'attention permanente du Service de Régulation. Nous recommandons dès lors la poursuite de l'élaboration de la déclaration d'indépendance, par exemple, en vérifiant les relations financières du collaborateur même et de ses parents au premier degré. En outre, une reconfirmation annuelle de cette indépendance sera l'occasion d'expliquer clairement et sur base régulière aux collaborateurs l'importance de cette indépendance pour le Service de Régulation.»

Le Service de Régulation a dès lors décidé de confirmer chaque année à partir de 2015, la déclaration d'indépendance des membres de son personnel.

Sur le plan opérationnel

Pour la gestion opérationnelle du Service, l'auditeur a attribué un score attestant de la maturité dans différents domaines :

«Sur la base de nos observations, nous arrivons au score de maturité suivant pour les différents thèmes :



Nous pouvons déduire du graphique ci-dessus :

- que le niveau de maturité pour tous les thèmes commentés ci-dessus atteint un score de 1 ou 2. Cela montre qu'il reste un potentiel considérable sur le plan de la maîtrise de l'organisation au sein du Service;
- le score 1 pour les domaines Information et communication (ICO), Culture de l'organisation (CUL) et Monitoring (MON) montre que des mesures de gestion ont été élaborées ad hoc au sein de l'organisation. La prise de conscience de la nécessité d'adopter des mesures de gestion adéquates s'accroît, mais il n'existe pas encore d'approche structurée ou standardisée. Le système de maîtrise de l'organisation gravite davantage autour des personnes que des systèmes;
- le score 2 pour les domaines Objectifs, Process et Risk Management (DPR), Gestion des parties concernées



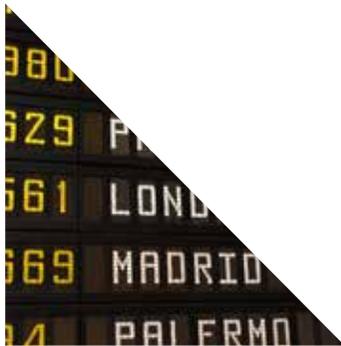
(Belanghebbendenmanagement (BHM)), Structure de l'organisation (ORG), HRM et ICT atteste d'une impulsion structurée est donnée au développement de mesures de gestion. Par conséquent, les instruments de gestion sont en cours de développement, mais ils ne sont pas encore appliqués systématiquement. »



Le Service de Régulation a en 2014 pour suivi ses efforts afin d'améliorer le niveau de gestion de plusieurs domaines. Il a notamment organisé avec l'ensemble du personnel des ateliers concernant l'actualisation de la mission et la vision de l'organisation sur la base d'une analyse SWOT. Les résultats seront utilisés pour l'élaboration du Management and Operational Plan (finalisation prévue début 2015).

En outre, un exercice formel d'identification des stakeholders a été réalisé. Cet exercice a été poursuivi par une réflexion concernant sa communication. Un plan de communication devrait être élaboré à moyen terme.

Enfin, de nouvelles directives ont été adoptées en vue d'améliorer la gestion administrative des dossiers.



03. L'évolution des marchés

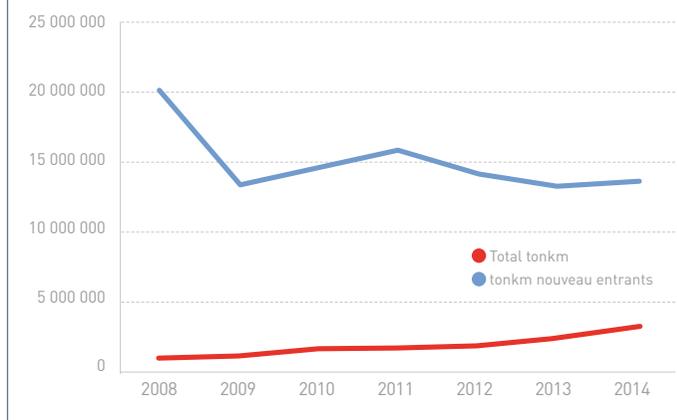
Le transport ferroviaire

Afin de disposer d'une bonne vision des développements, mouvements et limitations du marché ferroviaire le Service de Régulation a réalisé en 2014 un monitoring des marchés tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Le résultat peut être consulté dans le rapport de monitoring 2014 publié à l'adresse www.regul.be.

Transport de marchandises en Belgique

Le marché du transport ferroviaire de marchandises a connu fin 2008, un net recul, probablement en raison de la crise des matières premières, laquelle a ensuite débouché sur la crise financière. Ce recul est clairement visible ci-dessous sur le graphique. Celui-ci indique une forte régression des tonnes-kilomètres parcourus. En 2010 et 2011, le marché a renoué avec la croissance, mais à partir de 2012, la crise de la dette européenne a induit une tendance négative, qui s'est poursuivie jusqu'en 2013. Le nombre de tonnes-kilomètres parcourus est passé en dessous de son niveau le plus bas de l'année de crise de 2009. En 2014, le marché a stagné, marqué d'une part par une amélioration modeste du transport de marchandises en tonnes-kilomètres et, d'autre part, par une baisse du nombre de sillons (lisez : transports) effectivement utilisés.

TRANSPORT DE MARCHANDISES TONKM (PAR 1000 T)



Il va de soi que le transport de marchandises sur le territoire belge est étroitement lié à l'évolution de l'activité économique. Au cours de ces dernières années, l'activité économique belge n'a quasi pas progressé, ce qui s'est logiquement traduit par une réduction du nombre total de tonnes transportées.

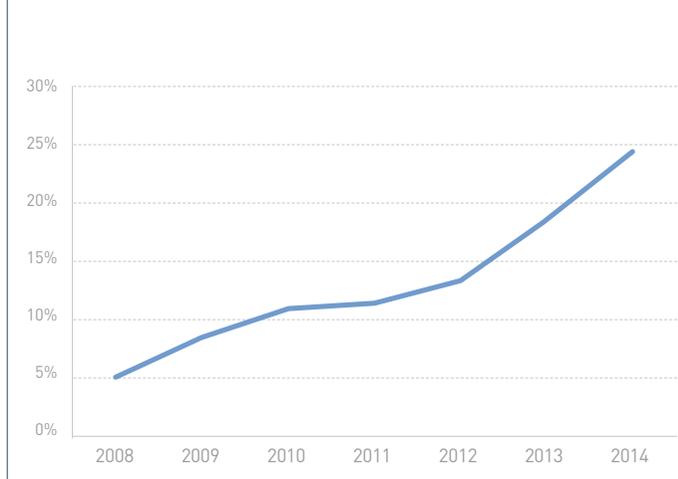
Pour le secteur ferroviaire, la stagnation économique est dès lors considérée comme la raison principale qui a conduit à différentes restructurations et fermetures des grandes entreprises, ce qui a conduit à la réduction substantielle des portefeuilles clients des entreprises ferroviaires.





À première vue, les nouveaux entrants semblent mieux résister aux effets de la faible croissance économique. Il convient d'observer à cet égard que ceux-ci sont non seulement parvenus à accroître considérablement leur part de marché mais qu'en sus, ils enregistrent une croissance positive en chiffres absolus (tonnes-kilomètres). Il apparaît donc que ce type de transport affiche un poids grandissant. Les secteurs traditionnels (acier, vrac, chimie), semblent avoir souffert davantage de la crise que d'autres comme par exemple le transport combiné.

PARTS DE MARCHÉ NOUVEAUX ENTRANTS

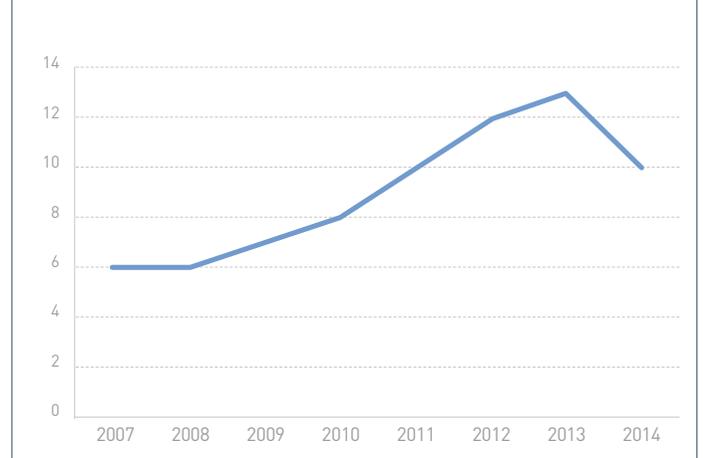


Le graphique ci-dessus montre que la part conjointe de marché des nouveaux entrants augmente significativement. Alors qu'en 2007, les nouveaux entrants représentaient moins de 5 % du marché total, leur part de marché est passée à près de 25 % en 2014. Les résultats des nouveaux opérateurs ont également augmenté, puisqu'en 2013, trois seulement avaient une part de marché de plus de 1 % et, en 2014, leur nombre est passé à 5.



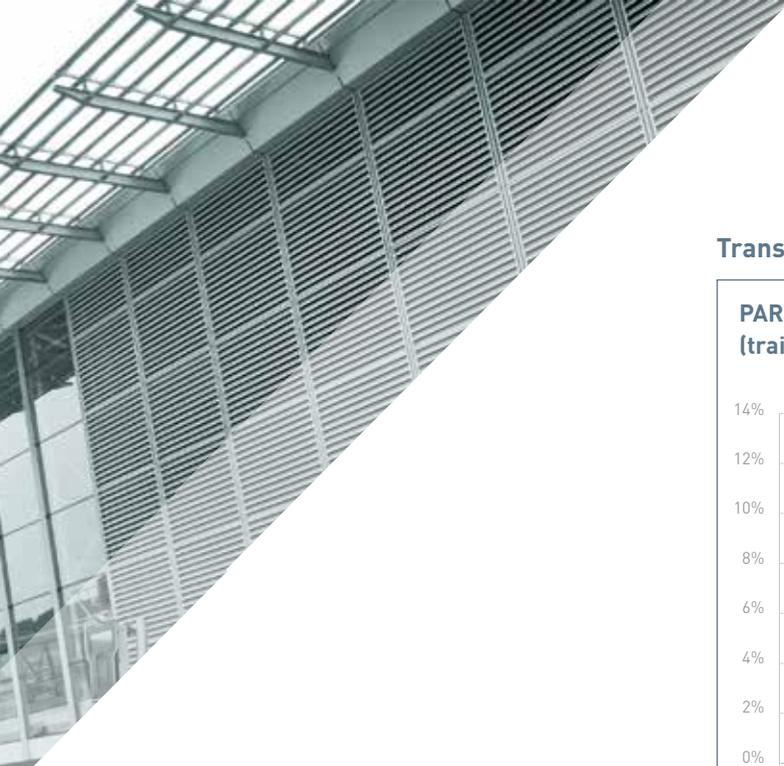
Il ne faut cependant pas perdre de vue que près d'un tiers de la part de marché des « nouveaux entrants » doit être associée à la présence d'un opérateur historique étranger.

EF CIRCULANT EFFECTIVEMENT



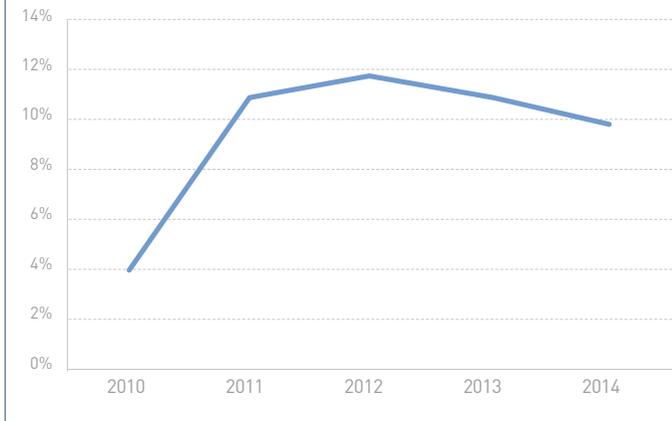
Le nombre d'entreprises ferroviaires qui circulent effectivement en Belgique a progressivement augmenté au fil des années. En 2014, leur nombre a diminué pour la première fois, passant de 13 à 10. Les entreprises ferroviaires sont de moins en moins des opérateurs autonomes et se présentent de plus en plus comme des entités intégrées verticalement et/ou horizontalement dans de grands groupes logistiques. Des réorganisations internes (Rurtalbahns-Transport) et des choix opérationnels et stratégiques de groupes multinationaux expliquent la diminution du nombre d'opérateurs actifs en Belgique.





Transport international de voyageurs

**PARTS DE MARCHÉS NOUVEAUX ENTRANTS
(train/km effectifs)**



Depuis le 1^{er} janvier 2010, les marchés du transport international de voyageurs est libéralisé. Le Service de Régulation constate le peu de dynamisme sur ces marchés. Les relations internationales existantes sont encore et toujours le résultat de synergies entre opérateurs historiques. La mise en concurrence ne semble pas avoir permis l'émergence de véritables opérateurs, ce qui nous fait dire que cette situation s'apparente encore et toujours à un quasi-monopole.

Mis à part Eurostar Int. Limited, qui assure la liaison entre Bruxelles et Londres, il n'existe aucune nouvelle entreprise ferroviaire dans le transport international des voyageurs. Comme le montre la graphique, Eurostar représente actuellement environ un dixième du transport international de voyageurs.

Le marché du transport international de voyageurs ne connaît de facto pas de véritables « nouveaux entrants ». Ce marché a un certain nombre d'obstacles qui entravent la dynamique du marché. Citons notamment les barrières technologiques, les coûts d'investissement élevés et les exigences d'interopérabilité auxquels sont confrontés les nouveaux opérateurs. À cela s'ajoutent le cadre légal qui limitent le cabotage.

Même si la politique commerciale des marchés de services internationaux laisse apparaître l'existence de plusieurs entreprises ferroviaires. Des produits comme le Thalys et l'ICE se positionnent comme des marques individuelles pour les voyageurs internationaux, notamment en raison de leurs rames de train et leur marketing propres. De ce fait, la concurrence sur le marché du transport international de voyageurs peut sembler avoir augmenté tandis qu'en réalité, ce marché est encore de type monopolistique.

En 2015, Thalys devrait ne plus rouler sous le pavillon des opérateurs historiques, mais deviendra une entreprise ferroviaire à part entière. Il deviendra ainsi le troisième acteur dans le segment du transport international de voyageurs en Belgique.

L'aéroport de Bruxelles-National

L'évolution du marché en 2014

L'année 2014 a été riche en événements marquants, tant pour le secteur aéroportuaire en général que pour Brussels Airport en particulier.





Le développement de l'activité aéroportuaire

Il convient de constater que le développement des liaisons aériennes de type «low cost» s'est poursuivi à travers toute l'Europe, tout en se concrétisant à Brussels Airport par l'arrivée remarquée de Ryanair, le leader de ce segment, qui opérait jusqu'ici sur le marché belge essentiellement depuis Brussels South Charleroi Airport (BSCA). Cette initiative a été très rapidement suivie par une réaction de Vueling, un autre acteur bien connu dans le même segment de marché. Ces initiatives et les réactions d'autres compagnies aériennes qui ont suivi ont engendré une forte progression du nombre de passagers transportés, à partir du mois de mars 2014. Celle-ci peut être évaluée à 15%, un taux de croissance tout à fait exceptionnel, tant pour Brussels Airport que pour l'ensemble des aéroports européens.

Les analyses indiquent que ce trafic supplémentaire provient pour partie du transfert de certaines liaisons opérées jusqu'ici à partir de BSCA vers Brussels Airport et pour partie du développement de nouveaux marchés intéressés par des services à bas prix à partir de Brussels Airport.

Cet effet sur le volume d'activité doit encore prouver sa pérennité. Il existe en effet une certaine tension sur les prix au niveau de lignes à très forte concurrence, suite à l'extension brutale des capacités disponibles, en particulier à destination de l'Italie et de l'Espagne.

Il n'en reste pas moins que 2014 marque le début d'une nouvelle ère, le segment «low cost» ayant enfin pris pied de manière très significative à Brussels Airport.

Les tarifs aéroportuares de plus en plus variés

La réglementation tarifaire prévoit la mise en œuvre de comparaisons des tarifs de BAC avec ceux d'un ensemble d'aéroports dits «de référence». Aujourd'hui le Service de Régulation dispose des instruments qui permettent de

réaliser ces comparaisons. Toutefois il faut bien reconnaître que ces comparaisons sont de plus en plus difficiles en raison de la complexité sans cesse croissante des grilles tarifaires qui sont adoptées et qui tiennent compte du positionnement de chaque aéroport et de l'évolution des différents segments de marché. À titre d'exemple, Fraport, le gestionnaire de l'aéroport de Francfort, vient d'apporter sa contribution à ce phénomène en intégrant dans ses tarifs 2015 des charges d'atterrissage liées à l'impact environnemental tout en accordant des réductions en fonction du taux de remplissage moyen des avions sur une ligne considérée.

Cette comparaison est également malaisée avec en particulier l'aéroport de Zurich compte tenu des variations brutales du taux de change du franc suisse (CHF) par rapport à l'euro.

Les temps sont donc difficiles pour les comparaisons tarifaires. Il est donc temps que nous puissions nous interroger dans quelle mesure ce genre d'outil reste utile, voire nécessaire, d'autant plus ce système d'aéroport de référence n'a pratiquement aucun impact sur la grille tarifaire à Brussels Airport.

Aviation générale

Les utilisateurs des services d'aviation générale (General Aviation) à Brussels Airport auront pu constater qu'un second prestataire de services en escale disposait maintenant d'une infrastructure d'accueil. Le Service de Régulation ne peut que se féliciter du renforcement de la concurrence dans ce segment de marché.





04. Le transport ferroviaire

La mise en œuvre des missions en 2014

Avis et Recours

D-2014-02-S

En 2013, le Service de Régulation, dans le cadre de sa mission de contrôle, a lancé une enquête visant à vérifier si un transfert ou échange de capacités d'infrastructure s'est produit dans le contexte de l'accident de train survenu à Wetteren le 4 mai 2013. Le Service de Régulation a statué à ce sujet le 19 décembre. Ce sujet est abordé en détail ci-après.

La décision intégrale peut être consultée à l'adresse www.regul.be.

D-2014-03-S

Conformément à l'article 48 du Code ferroviaire, la méthode d'imputation des coûts appliquée par le gestionnaire de l'infrastructure est soumise à l'approbation du Service de Régulation, et ce, avant le début du premier horaire de service après l'entrée en vigueur du Code ferroviaire. Cela implique que le Service de Régulation marque son accord avant le 14 décembre 2014. À cette date, le Service de Régulation n'avait toutefois pas reçu de proposition de la part du gestionnaire de l'infrastructure. Compte tenu des circonstances le Service de Régulation a alors décidé d'accorder un délai supplémentaire au gestionnaire de l'infrastructure de afin qu'il puisse soumettre la méthode d'imputation des coûts pour approbation avant le 28 février 2015 au plus tard.

La décision intégrale peut être consultée à l'adresse www.regul.be.

A-2014-02-C

Conformément à l'article 62, §2, 5° du Code ferroviaire, le Service de Régulation a pour mission de rendre, avant la conclusion ou la modification d'une convention de transport, un avis motivé sur le contenu. Le 26 mai 2014, le Service de Régulation rendait son avis concernant le projet de convention de transport relative à la collaboration opérationnelle entre Infrabel et la SNCB.

Le Service de Régulation a constaté que le projet de convention de transport présenté par Infrabel et la SNCB répondait aux exigences légales minimales, telles que fixées par l'article 163quater de la loi du 21 mars 1991.

L'avis intégral peut être consulté à l'adresse www.regul.be

A-2014-03-S

Le 28 juillet 2014, le Service de Régulation a rendu un avis sur la proposition d'Infrabel de modifier le principe de tarification du produit Your Shunts. En avril, Infrabel a fait parvenir au Service de Régulation une proposition de modification de la redevance de triage. Le gestionnaire d'infrastructure proposait un nouveau tarif, estimant que la formule actuelle n'était pas applicable. La nouvelle formule consiste en un tarif forfaitaire basé sur le nombre mensuel de trains effectifs. En outre, Infrabel envisage une application rétroactive de la nouvelle formule à la date de l'entrée en vigueur du nouvel horaire de service.





Le Service de Régulation a rendu un avis négatif sur cette nouvelle formule, estimant que la proposition de modification présentée par Infrabel allait à l'encontre de 4 principes élémentaires du marché régulé, à savoir :

1. la formule tarifaire devait être conforme à la législation (article 49 du Code ferroviaire) ;
2. les rétributions ne pouvaient pas être discriminatoires, sauf dispositions contraires du législateur (article 58 du Code ferroviaire) ;
3. des réductions similaires devaient être appliquées pour des services similaires (article 59 du Code ferroviaire) ;
4. les tarifs devaient être liés à l'utilisation de l'infrastructure (article 50§1 du Code ferroviaire).

Pour l'application rétroactive de la formule, le Service rendit un avis négatif, compte tenu de la législation existante ne permettant pas ce type de pratique (Code ferroviaire et AR du 9 décembre 2004 relatif à la répartition des capacités de l'infrastructure ferroviaire et à la rétribution pour l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire).

L'avis intégral peut être consulté à l'adresse suivante : www.regul.be

A-2014-05-C

Le 27 octobre 2014, le Service de Régulation a rendu un avis concernant le modèle de contrat-cadre sur la capacité de l'infrastructure ferroviaire. À la suite de l'avis A-2013-02-C et des réunions de suivi subséquentes, le gestionnaire de l'infrastructure a adapté le modèle de contrat-cadre. Cette version adaptée a été présentée au Service de Régulation le 27 août 2014. Le Service de Régulation a rendu un avis favorable assorti de quelques conditions.

L'avis intégral peut être consulté à l'adresse suivante : www.regul.be

A-2014-06-S

Le 24 octobre 2014, le Service de Régulation a rendu un avis sur le projet de document de référence du réseau 2015-2016.

L'avis intégral peut être consulté à l'adresse www.regul.be

Missions de contrôle

En 2014, le Service de Régulation a engagé deux missions de contrôle. La première portait sur le document de référence du réseau 2014-2015, ci-après dénommé document de référence du réseau 2015, et la seconde sur le principe tarifaire «Your Shunts».

Mission de contrôle concernant le document de référence du réseau 2014 -2015

Dans le cadre de la consultation concernant le projet de document de référence du réseau 2015, le Service de Régulation formula différentes remarques. Dans la version définitive, le gestionnaire de l'infrastructure a tenu compte de la plupart de ces remarques. Il restait toutefois 2 questions en suspens. Le Service de Régulation a alors décidé d'entamer une mission de contrôle, conformément à l'article 62, §3 du Code ferroviaire. Les deux aspects en question traitaient d'une part des demandes de capacité par des candidats et d'autre part de la procédure de coordination lors de demandes concurrentes.

Mission de contrôle Your Shunts

Dans le document de référence du réseau 2015 adapté et le document de référence du réseau 2015-2016 – ci-après dénommé document de référence du réseau 2016 -, Infrabel introduisait une nouvelle formule tarifaire pour le triage des trains.





Le 19 décembre 2014, le Service de Régulation a décidé d'entamer une mission de contrôle en vertu de l'article 62, §3, 1° du Code ferroviaire, selon lequel le Service de Régulation doit contrôler la concordance du document de référence du réseau avec le Code ferroviaire et ses arrêtés d'exécution.

Le but de cette mission de contrôle fut de vérifier si ce changement tarifaire répondait à toutes les exigences légales et, en particulier, aux exigences de l'arrêté royal du 9 décembre 2004 relatif à la répartition des capacités de l'infrastructure ferroviaire et à la rétribution de l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire.



Activités européennes

European Network of Rail Regulatory Bodies

En 2014, le Service de Régulation a participé aux différentes rencontres organisées par la Commission européenne du forum des Régulateurs européens. Les organes de contrôle européens ont ainsi eu l'occasion d'échanger leurs expériences et les bonnes pratiques. Ce réseau émet en outre des avis destinés à la Commission européenne et censé l'éclairer lors de la préparation de mesures d'exécution, telles que, par exemple, les différentes mesures que la Commission doit prendre dans le cadre de la Directive 2012/34.

IRG-Rail

Depuis décembre 2013, le Service de Régulation est un membre à part entière de l'«Independent Regulators Group – Rail» (IRG-Rail), un réseau d'organismes de contrôle indépendants de 25 pays européens. Les activités d'IRG-Rail se répartissent en 5 groupes de travail :

- Tarifs (Charges)
- Market Monitoring
- Législation (Legal)
- Accès au réseau (Access)
- Accès aux facilités de service (Access to Service Facilities)

Vous trouverez de plus amples informations sur le site Internet : <http://www.irg-rail.be>.

Règlement 913/2010

Dans le cadre de la mise en œuvre des corridors de marchandises, le Service de Régulation est directement impliqué dans 3 des 9 corridors instaurés par le Règlement, en l'occurrence le Corridor 1 (corridor Rhin-Alpes), le Corridor 2 (corridor Mer du Nord-Méditerranéen) et le Corridor 8 (corridor Rhin-Baltique).

Collaboration avec d'autres organismes de contrôle

L'article 20 du Règlement confie aux organismes de contrôle la mission :

- de surveiller la concurrence sur le corridor
- d'assurer un accès non discriminatoire au corridor
- de faire office d'instance de recours

À cette fin, les régulateurs collaborent et échangent les informations utiles.

Dans le cadre de cette mission, le Service de Régulation a conclu pour chaque corridor un accord de collaboration avec les autres organismes de contrôle sur les corridors concernés. Ces accords précisent la procédure à suivre en cas de plainte.





En outre, le Service de Régulation suit de près les développements sur ces 3 corridors. C'est pourquoi en 2014, des réunions se sont tenues à des moments cruciaux (après l'attribution de la capacité et avant le début du nouvel horaire de service) avec les One Stop Shops des Corridors 1 et 2.

Par ailleurs, un représentant des organismes de contrôle participe aux réunions du Conseil d'administration des trois corridors susmentionnés. Pour le corridor Mer du Nord-Méditerranée, le Service de Régulation représente les autres organismes de contrôle.

Cadre commun pour l'attribution des capacités sur les corridors

En 2014, les conseils de gestion de tous les corridors ont essayé d'établir un cadre commun pour l'attribution des capacités. Il n'a cependant pas été possible d'arriver à un accord entre tous les conseils de gestion avant la date limite, de telle sorte que la nouvelle version du Framework Capacity Allocation n'a été signée que par 4 corridors sur 9. Une évaluation du nouveau cadre est prévue en 2015 et impliquera tous les corridors.

Les évolutions juridiques

En comparaison avec 2013, l'année 2014 a été relativement calme sur le plan juridique. Seules quelques initiatives du législateur portaient sur le marché ferroviaire.

Directive 2012/34/EU

Dans le cadre de la Directive 2012/34/UE établissant un espace ferroviaire unique européen, deux règlements d'exécution ont été pris. L'un d'entre eux ((UE) 870/2014) a toutefois été abrogé et remplacé par le Règlement

d'exécution UE 2015/10 du 6 janvier 2015 concernant les critères applicables aux candidats pour les demandes de capacités de l'infrastructure ferroviaire et abrogeant le Règlement d'exécution (UE) n° 870/2014.

Règlement d'exécution 869/2014 du 11 août 2014 relatif à de nouveaux services de transport ferroviaire de voyageurs

Ce règlement définit la procédure et les critères qui doivent être appliqués pour déterminer si :

- a) l'objectif principal d'un service de transport ferroviaire proposé consiste à transporter des voyageurs entre des gares de différents États membres ;
- b) un service international de transport ferroviaire de voyageurs compromet l'équilibre économique d'un contrat de service public.

Quatrième paquet ferroviaire

Le quatrième paquet ferroviaire a pour objet d'achever l'espace ferroviaire unique européen pour stimuler la compétitivité et la croissance européennes. Ce paquet comprend une communication globale/d'accompagnement et six propositions législatives, dont trois concernent (le retrait d') un Règlement, et trois autres une directive.

La proposition la plus marquante est la proposition de modification du Règlement n° 1370/2007 relatif à l'ouverture du marché pour le transport national de voyageurs par chemin de fer.





Par cette proposition, la Commission européenne vise à :

- obtenir une qualité et une efficacité opérationnelle supérieures du transport ferroviaire de passagers ;
- améliorer la compétitivité du rail par rapport aux autres modes de transport ;
- renforcer l'espace européen unique des transports.



La proposition comprend des règles communes pour l'attribution de contrats de service public pour le transport ferroviaire de passagers (par des procédures d'adjudication obligatoires) et des mesures d'accompagnement dont l'objectif est d'augmenter les chances de réussite des procédures d'adjudication.

En première lecture, le Parlement européen a revu de manière appréciable la proposition initiale de la Commission, principalement sur le plan des « piliers du marché » du paquet (les directives sur la structure stratégique et l'ouverture du marché ainsi que le Règlement sur les contrats de service public). Ainsi, les adjudications obligatoires pour les contrats de service public ont été postposées à 2019 et diverses exceptions ont été prévues afin que l'attribution directe de ces contrats puisse encore se faire.

Début 2015, la présidence lettone du Conseil européen a formulé de nouvelles propositions de compromis. Le but est de pouvoir finaliser les négociations au sein du Conseil pendant cette présidence de telle sorte que les textes puissent être transmis pour la dernière lecture au Parlement européen et que le quatrième paquet intégral puisse être adopté.

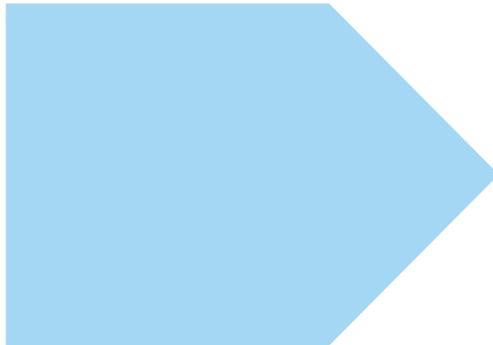


05. Focus on...

Mission de contrôle Wetteren

Le 19 décembre 2014, le Service de Régulation rendait sa décision concernant l'éventuel transfert de capacité entre SNCB Logistics et DB Schenker Rail Nederland dans le contexte de l'accident ferroviaire qui s'était produit à Wetteren.

La législation ne prévoyant aucun critère pour définir l'utilisation effective d'un sillon, le Service de Régulation s'est basé sur une approche par faisceau d'indices, considérant que la mise en œuvre d'un sillon suppose le contrôle effectif du train. Afin de vérifier qui si le détenteur du sillon disposait d'un contrôle opérationnel suffisant, le régulateur eu recours à une série d'indicateurs. «de jure» et «de facto». La liste des indicateurs examinés est reprise ci-après.



CONSTATATION	DE JURE	DE FACTO
FONCTIONNEMENT		
SNCB Logistics détermine les règles que le conducteur de train doit connaître.	X	X
SNCB Logistics dispose d'une procédure claire pour la transmission de ses informations/instructions.	X	X
SNCB Logistics contrôle l'organisateur du transport.	X	X
SNCB Logistics peut auditer et contrôler le train et le conducteur.	X	X
Le conducteur de train peut être identifié comme un conducteur qui travaillait pour SNCB Logistics ou dans le cadre d'un accord de collaboration entre SNCB Logistics et DB Schenker Rail Nederland.	X	X
LETTRES DE VOITURE ET DE WAGON		
DB Schenker Rail Nederland n'est pas le seul expéditeur contractuel.	X	X
SNCB Logistics peut être identifié comme entreprise ferroviaire co-opérationnelle dans les lettres de wagon CUV.	X	X
CADRE CONTRACTUEL		
SNCB Logistics a un contrat avec COBRA pour la fourniture de services de transport.	X	X
DB Schenker Rail Nederland a un contrat avec COBRA pour la fourniture de conducteurs et de la traction.	X	X

Il ressortait de l'analyse que l'ensemble des indicateurs montrait que SNCB Logistics disposait d'un contrôle suffisant du convoi. Sur cette base, le Service de Régulation a décidé qu'il n'y avait pas eu de transfert de capacité.



06. L'aéroport de Bruxelles-National

L'année 2014 a connu le début de la préparation des consultations tarifaires à tenir durant la première partie de l'année 2015. Ceci s'est fait dans un certain contexte d'incertitude, puisque les arrêtés royaux de base devaient faire l'objet de nouvelles modifications destinées à leur mise en conformité par rapport à la Directive 2009/12/CE sur les charges aéroportuaires. Les lois réglant ces modifications n'avaient pas encore été ni approuvées ni publiées en fin d'année.

L'évolution de la segmentation tarifaire

Comme mentionné ci-dessus, les usagers de l'aéroport sont actifs dans des segments très diversifiés. Ils ont donc des attentes de plus en plus variées en matière d'infrastructure et de services aéroportuaires. Ceci est d'autant plus vrai que la concurrence entre eux est également plus vive que jamais.

Ce phénomène étant assez comparable à celui observé dans l'ensemble des grands aéroports européens, De son côté, l'AR de privatisation de B.I.A.C., tel que revu en 2011 prévoit également un fractionnement du système tarifaire, à l'article 35, § 2, 3^o.

Le Service de Régulation suivra de près les tensions qui pourraient survenir entre un système tarifaire et une qualité de service relativement peu modulaire, tel que pratiqués actuellement par Brussels Airport et la demande de plus en plus hétérogène des différents

segments de marché (vols européens traditionnels, vols de loisir, vols « low cost », vols longue distance, cargo).

Il y a lieu de constater que, s'il est désormais difficile à BAC d'offrir les services désirés par les différents types d'utilisateurs de son infrastructure, ceux-ci seront de plus en plus dans l'impossibilité de parler d'une seule voix lorsqu'il s'agira de traiter de l'évolution des tarifs ou de la qualité des services fournis.

On peut remarquer qu'un aéroport voisin tel que Schiphol propose des tarifs de décollage/atterrissage différenciés, suivant que la compagnie aérienne préfère voir son avion connecté au terminal au moyen d'une passerelle ou parqué à distance du terminal. De leur côté, Aéroports de Paris (Orly et Roissy) et Fraport placent cette différence au niveau de la charge de parking. La première option est souvent choisie par les compagnies traditionnelles, en particulier pour les vols intercontinentaux, car elle est considérée comme plus confortable et permet l'embarquement fractionné des passagers. La seconde est préférée par les compagnies « low cost » ou régionales, car elle est moins chère et permet une rotation plus rapide grâce à l'utilisation simultanée de deux échelles de coupée pour le débarquement et l'embarquement des passagers.

D'autre part, Fraport et Aéroports de Paris segmentent le montant de la redevance passager en fonction de la destination du vol, par exemple entre Europe Schengen, Europe non Schengen et le reste du monde. Cette segmentation se base certainement sur le constat que les attentes en matière de confort des zones d'attente et des installations sanitaires est plus grande pour les passagers des vols à longue distance.

¹ [...] que cela soit suffisamment fractionné, en particulier en fonction des conditions et des modalités d'utilisation des installations aéroportuaires et des services fournis.



On notera enfin la tendance de certains transporteurs aériens, en particulier dans le segment Low Cost, à développer leur offre de services au travers d'internet facilitant ainsi une différenciation au niveau des services offerts aux passagers et de l'utilisation de l'infrastructure aéroportuaire. La question se pose dès lors si cette différenciation doit ou non apparaître dans la structure des charges aéroportuaires.

Le déroulement des consultations tarifaires à Brussels Airport pour la période 2016 -2021 donnera une indication des attentes en matière de segmentation.

Décisions et avis

Décision



Le Service a rendu la décision D-2014-01-LA du 25 juillet 2014 portant sur l'exploitation de General Aviation. Constatant un certain nombre d'infractions par rapport à la licence d'exploitation, le Service a enjoint le titulaire de la licence de :

- faire appliquer les tarifs régulés approuvés, y compris pour le parking des avions à General Aviation ;
- publier des chartes de qualité à l'attention des usagers et des passagers, spécifiquement pour General Aviation ;
- publier une convention de niveau de qualité pour les services en escale prestés à General Aviation ;
- proposer un plan visant à régler la question de l'exploitation des APRON de General Aviation par un tiers ;
- mettre fin à la convention attribuant exclusivement l'exploitation du terminal General Aviation à un tiers.

À la fin de l'exercice, les aspects portant sur les conventions de service avec les prestataires de services en escales et les chartes avec les usagers et les passagers étaient en voie de résolution, le titulaire de la licence ayant introduit une demande d'approbation de ces documents auprès du Service.

Les aspects liés à la gestion du terminal General Aviation ont été réglés par la révocation de la convention particulière signée par le titulaire de la licence et la société ABELAG.

Les aspects tarifaires étaient toujours en discussion entre les parties à la fin de l'année.

Enfin, les aspects liés au prolongement de la concession, en particulier pour la fourniture de services de parking pour avions ayant fait l'objet d'un recours en justice de la part du titulaire de la licence et de la société ABELAG, cette partie du dossier reste en attente d'un jugement.

Avis

Le Service de Régulation a été interrogé à deux reprises par le Secrétaire d'État à la mobilité, concernant deux projets de loi portant sur la révision des arrêtés royaux de privatisation et de licence de l'aéroport de Bruxelles-National, consécutifs à la mise en demeure de la Belgique par la Commission européenne pour défaut de transposition de la directive 2009/12/CE sur les charges aéroportuaires.

Un premier avis, réservé, a été remis le 8 avril 2014. Il plaidait pour un renforcement des outils destinés à mesurer la rentabilité des services régulés fournis par le titulaire de la licence d'exploitation, dans le respect des droits de toutes les parties prenantes, y compris les passagers.

Suite aux remarques formulées par le Conseil d'État, les projets de loi ont été amendés. Dans ce cadre, le Service de Régulation a émis un second avis, également réservé, le 11 septembre 2014. Celui-ci porte l'identification A-2014-04-LA Les réserves émises portent sur la qualité de la transposition de la directive 2009/12/CE et sur celle des outils économiques mis à la disposition de l'autorité de régulation.

Dossiers traités

En matière de contrôle tarifaire

CONCERTATION ANNUELLE

Conformément aux termes de l'arrêté de licence, et compte tenu du fait que les tarifs ont été approuvés par le Secrétaire d'État à la Mobilité pour la période 2011-2016, le titulaire de la licence a tenu une réunion de concertation avec les usagers (les compagnies aériennes) le 4 novembre 2014, à laquelle le Service a été convié en tant qu'observateur.

COMMUNICATION DES TARIFS

Conformément aux termes de l'arrêté de licence, le Service a reçu copie du courrier envoyé le 19 décembre 2013 par le titulaire de la licence aux utilisateurs concernant les tarifs devant entrer en vigueur au 1^{er} avril 2014.

En matière de suivi de la qualité

RAPPORTS SUR LA QUALITÉ ET SUR LES PLAINTES

Analysant pour la première fois les deux rapports simultanément, le Service a recommandé qu'ils soient coordonnés. Le rapport sur la qualité indiquant une faiblesse en matière de propreté des toilettes, il est difficile de considérer, comme mentionné dans le rapport sur les plaintes, que les mesures consécutives à des plaintes sur le même sujet ont d'ores et déjà porté leurs fruits.

Le Service poursuivra en 2015 les discussions portant sur l'amélioration et la standardisation de la méthodologie portant sur la description des indicateurs techniques de qualité.

COMPTOIRS D'ENREGISTREMENT

La réglementation prévoit que les comptoirs d'enregistrement fassent l'objet d'un indicateur de qualité. Cet aspect n'est cependant pas activé actuellement. Les discussions se poursuivent avec BAC pour trouver une solution à cette question, dans le respect des intérêts des différentes

parties intervenantes (prestataires de services en escale et compagnies aériennes).

TRANSPORT DU CATERING

Impliqué dans la préparation de l'appel d'offre pour la désignation d'un nouveau prestataire de services en escale pour le transport du catering, le Service a conclu que le SLA existant devait être maintenu, afin de ne pas fausser la concurrence entre le prestataire en place et celui à désigner.

En matière de suivi du développement des installations aéroportuaires

SUIVI DES INVESTISSEMENTS POUR LA PÉRIODE 2011-2016

Le Service a participé en tant qu'observateur à la réunion organisée le 4 novembre 2014 par le titulaire de la licence à l'attention des usagers, dans le cadre du suivi annuel des projets d'investissement ayant un impact spécifique sur les tarifs. Les informations portaient sur les projets suivants :

APRON 9 East

Le projet consiste en la construction de 3 stands supplémentaires du côté Brucargo.

Le projet est finalisé, conformément au budget prévu.

TWY N Phase 1

Le projet consiste en la réalisation d'un taxiway desservant Brucargo. En raison de la baisse du trafic, il a été reporté au-delà de la période 2011-2016.

Expansion T zone

Le projet porte sur la réalisation de deux passerelles à l'extrémité du Pier A. La création d'une nouvelle porte d'embarquement à la place des salons de Brussels Airlines a été reportée.

Le budget devrait être respecté.

Connector

Il s'agit de l'investissement le plus significatif de la période 2011 – 2016. Il vise à la création d'un bâtiment multifonctionnel reliant le terminal au Pier A. Sa mise en service est prévue pour 2015.

Le Service de Régulation constate que le budget initialement prévu a été largement dépassé. Ceci peut provenir de hausses de prix enregistrés sur le marché de la construction depuis le calcul du coût en début de période. Les budgets d'investissement sont en effet fixés pour 5 ans, ce qui ne permet pas toujours une transparence optimale ni une planification financière sans risques.

Par ailleurs, une partie de la hausse des frais de construction du bâtiment semble provenir d'installations supplémentaires n'ayant pas fait l'objet de consultations. Bien que ce fait soit clairement en infraction au regard de l'article 8 de la directive 2009/12/CE sur les redevances aéroportuaires, il ne semble en contradiction avec aucun prescrit de la réglementation en vigueur en Belgique.

Présence institutionnelle

GRUPE DE THESSALONIKI

Le Service a participé en 2014 au forum de Thessalonique organisé par la Commission européenne les 12 et 13 juin 2014. Ce forum, le premier du genre, réunissait les autorités de régulation des différents États membres, ainsi que les représentants des aéroports et des compagnies aériennes.

Le but de la réunion était de mettre une instance en place ayant pour but d'informer la Commission européenne sur la nécessité ou les risques liés à une évolution de la réglementation en vigueur.

Il a été convenu que le forum, appelé Groupe de Thessaloniki, serait appelé à se revoir régulièrement, au moins en ce qui concerne la Commission européenne et les autorités nationales de supervision.



07. Que réserve l'avenir ?

Le transport ferroviaire

En ce qui concerne le transport ferroviaire, deux évolutions devraient marquer les perspectives d'évolution de la régulation économique du transport ferroviaire.

Tout d'abord, la transposition de la Directive 2012/34/UE (avant le 16 juin 2015 au plus tard) prévoit en outre un nouveau statut pour le Service de Régulation. Des discussions sont en cours afin de déterminer les objectifs et l'ambition de cette transposition. Comme déjà évoqué ci-dessus, un nouveau statut impliquera pour le régulateur de nouvelles responsabilités, notamment en matière de gestion propre du personnel et de son budget.

D'autre part, le « quatrième paquet ferroviaire » toujours en débat au niveau européen devrait consacrer une lente libéralisation du transport national de voyageurs, ce qui sans conteste constitue pour les prochaines années un enjeu fondamental pour la dynamique des marchés de services ferroviaires.

L'Aéroport

En matière de régulation aéroportuaire, il convient d'observer que :

- les initiatives en matière de législation européenne subissent un retard : la révision de la réglementation en matière d'assistance en escale, attribuant un nouveau rôle aux instances de régulation économique, est actuellement à l'arrêt. Une adaptation de la directive relative aux redevances aéroportuaires se fait également attendre.
- sous l'impulsion de la Commission européenne, la concertation et la collaboration entre les régulateurs aéroportuaires européens commencent à prendre une tournure formelle. Un forum de concertation a été organisé pour la première fois en 2014. Cette initiative sera réitérée en 2015 afin d'arriver à une concertation formelle régulière entre les régulateurs aéroportuaires.





08. Adresses utiles

Généralités

Ministre de la Mobilité
Rue Ernest Blerot 1
1070 Bruxelles

Ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture et de l'Intégration sociale chargé de la politique relative au système ferroviaire et à la régulation du transport ferroviaire et du transport aérien
Avenue de la Toison d'or 87
1060 Bruxelles

SPF Mobilité et Transport
Rue du Progrès 56
1210 Bruxelles

Aéroport

The Brussels Airport Company
Siège d'exploitation
Aéroport de Bruxelles-National
1930 Zaventem

Siège social
Building Diamant
A. Boulevard Reyers 80
1030 Bruxelles

AOC Brussels
Brussels National Airport
BP 78
1930 Zaventem

Chemins de fer

Infrabel
Avenue Fonsny
1030 Bruxelles

Licences
Direction générale Politique de Mobilité durable et ferroviaire. Direction Entreprises publiques et Politique ferroviaire
Rue du Progrès 56
1210 Bruxelles

Certificats de sécurité
Service Sécurité et Interopérabilité des Chemins de Fer (SSICF)
Rue du Progrès 56
1210 Bruxelles

Organisme d'Enquête sur les Accidents et les Incidents Ferroviaires (OEAFIF)
Rue du Progrès 56
1210 Bruxelles

