



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

**Décision D-2016-04-S concernant la mission de contrôle relative à la répartition des capacités
« sillons ».**

**AVERTISSEMENT :
Document de courtoisie sans valeur juridique**

Table des matières

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Objet | 3 |
| 2 | Faits et rétroactes | 4 |
| 3 | Base légale | 5 |
| 4 | Analyse du Service de Régulation | 5 |
| 4.1 | Méthode de répartition | 6 |
| 4.1.1 | Types de demandes | 6 |
| 4.1.2 | Les délais | 7 |
| 4.1.3 | Les procédures | 8 |
| 4.1.4 | Constatations du Service de Régulation | 8 |
| 4.2 | Demandes concurrentes | 9 |
| 4.2.1 | Demandes concurrentes: New Path Requests | 9 |
| 4.2.2 | Demandes concurrentes: Late Path Requests | 10 |
| 4.2.3 | Demandes concurrentes: procédure “short term” | 10 |
| 4.2.4 | Demandes concurrentes: Realtime | 11 |
| 4.2.5 | Constatations du Service de Régulation | 11 |
| 4.3 | Étude réalisée sur la base d'un échantillon pour le respect des procédures et la non-discrimination | 12 |
| 4.3.1 | Vérifier si les procédures prévues pour le traitement des demandes ont été respectées. | 13 |
| 4.3.2 | Vérifier si les procédures prévues en cas de demandes concurrentes ont été respectées. | 13 |
| 4.3.3 | Vérifier si une réponse a été donnée dans un délai raisonnable pour toutes les demandes. | 13 |
| 4.3.4 | Vérifier si toutes les demandes ont été traitées de manière égale | 14 |
| 4.3.5 | Constatations issues de l'étude réalisée sur la base de l'échantillon | 16 |
| 4.4 | Rapport d'analyse: résumé des observations | 16 |
| 5 | Réaction d'Infrabel | 18 |
| 6 | Décision | 19 |
| 7 | Recommandations | 20 |
| 8 | Possibilité de recours | 20 |

1 Objet

1. L'article 62, §3 de la Loi du 30 août 2013 portant le Code ferroviaire - ci-après appelé le Code ferroviaire - dispose ce qui suit: « Au titre de ses missions de contrôle, l'organe de contrôle veille à ce que la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire soit conforme aux dispositions de la présente loi, de ses arrêtés d'exécution et du document de référence du réseau. »
2. Cette mission de contrôle du Service de Régulation du transport ferroviaire et de l'exploitation de l'aéroport de Bruxelles-National - ci-après appelé le Service de Régulation - vise à vérifier si les méthodes de répartition des capacités et les procédures utilisées à cet effet sont conformes au Code ferroviaire. De manière spécifique, cette mission porte sur la répartition des capacités sous la forme de sillons, à savoir le produit YOURMOVES d'Infrabel. La répartition des capacités locales dans les faisceaux des gares, à savoir le produit YOURSHUNTS, ne fait pas partie de cette analyse.
3. Les demandes de sillons sur les corridors ferroviaires, telles que prévues dans le Règlement 913/2010 du 22 septembre 2010 relatif au réseau ferroviaire européen pour un fret compétitif, ne sont pas non plus prises en considération. En effet, elles ne sont pas traitées par Infrabel elle-même, mais par le C-OSS¹.
4. Les procédures appliquées en cas de demandes concurrentes sont étudiées minutieusement dans le cadre de cette mission de contrôle. À cet égard, le Service de Régulation poursuit deux objectifs: d'abord, il veut s'assurer que les procédures appliquées sont conformes au Code ferroviaire et, ensuite, il veut avoir une idée claire de ces procédures elles-mêmes. En effet, des demandes concurrentes peuvent faire l'objet de la procédure de règlement administratif des litiges, visée à l'article 62, §4 du Code ferroviaire. Dès lors que de tels litiges doivent être traités par le Service de Régulation dans les 10 jours ouvrables, il est essentiel que ce dernier sache clairement quelles procédures sont appliquées.

¹ Corridor one stop shop

2 Faits et rétroactes

5. La mission de contrôle relative à la répartition des capacités « sillons » est entamée par courrier adressé par le Service de Régulation à Infrabel le 23 février 2015.
6. Par courrier adressé par Infrabel au Service de Régulation le 19 mars 2015 et reçu le 23 mars 2015, Infrabel propose d'expliquer le système de répartition.
7. Cette explication est donnée lors de la réunion avec Infrabel du 13 mai 2015, lors de laquelle le Service de Régulation reçoit également des documents sur la répartition des capacités.
8. Le Service de Régulation visite le Traffic Control d'Infrabel le 4 juin 2015.
9. Diverses communications sont échangées avec Infrabel, par e-mail, les principales étant celles du:
 - 24/06/2015 (in) sur la répartition des capacités à court terme,
 - 31/07/2015 (in) sur l'établissement de l'horaire de service,
 - 06/10/2015 (out) sur le lancement de l'étude réalisée sur la base d'un échantillon,
 - 13/10/2015 (2) (in) livraison des données demandées de l'échantillon,
 - 30/11/2015 (in) sur les demandes concurrentes,
 - 30/11/2015 (in) sur le principe "first come first served" auprès de Traffic control,
 - 17/12/2015 (in) sur la procédure de coordination.
10. Le 16 février 2016, l'expert du Service de Régulation remet son rapport d'analyse à la direction du Service de Régulation.
11. Par courrier du 17 février 2016, Infrabel reçoit également le rapport d'analyse et il lui est demandé de formuler une dernière réaction.
12. Par courrier recommandé du 4 mars 2016, Infrabel donne son point de vue concernant le rapport d'analyse reçu.
13. Par courrier du 10 mars 2016, le Service de Régulation fait savoir à Infrabel qu'il dispose de toutes les informations nécessaires pour prendre une décision.

3 Base légale

14. La mission de contrôle se fonde sur l'article 62, §3, 3° du Code ferroviaire, qui dispose ce qui suit:

« Au titre de ses missions de contrôle, l'organe de contrôle :

...

3° veille à ce que la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire soit conforme aux dispositions de la présente loi, de ses arrêtés d'exécution et du document de référence du réseau;... »

15. L'article 65 du Code ferroviaire dispose ce qui suit:

« L'organe de contrôle statue dans les cas visés à l'article 63, § 3, après avoir entendu les parties en cause, dans les six semaines qui suivent la réception de toutes les informations utiles. ... »

16. Considérant que l'article 2bis de l'arrêté royal du 25 octobre 2004 créant le Service de Régulation du Transport ferroviaire et fixant sa composition ainsi que le statut applicable à ses membres, inséré par l'arrêté royal du 1^{er} février 2006, dispose que le Service de Régulation est l'organe de contrôle visé aux articles 63 et 65 du Code ferroviaire.

4 Analyse du Service de Régulation

Cette mission de contrôle se compose de trois volets:

- Dans un premier temps, les procédures suivies pour la répartition des sillons sont examinées.
- Ensuite, les différentes procédures appliquées en cas de demandes concurrentes sont étudiées.
- Enfin, on vérifie, à l'aide d'une étude réalisée sur la base d'un échantillon, si Infrabel applique effectivement les procédures susvisées.

4.1 Méthode de répartition

4.1.1 Types de demandes

Le Service de Régulation constate qu'il y a trois types de demandes:

- Demandes dans la procédure « long term »
- Demandes dans la procédure « short term »
- Demandes en « real time »

Demandes dans la procédure « long term »

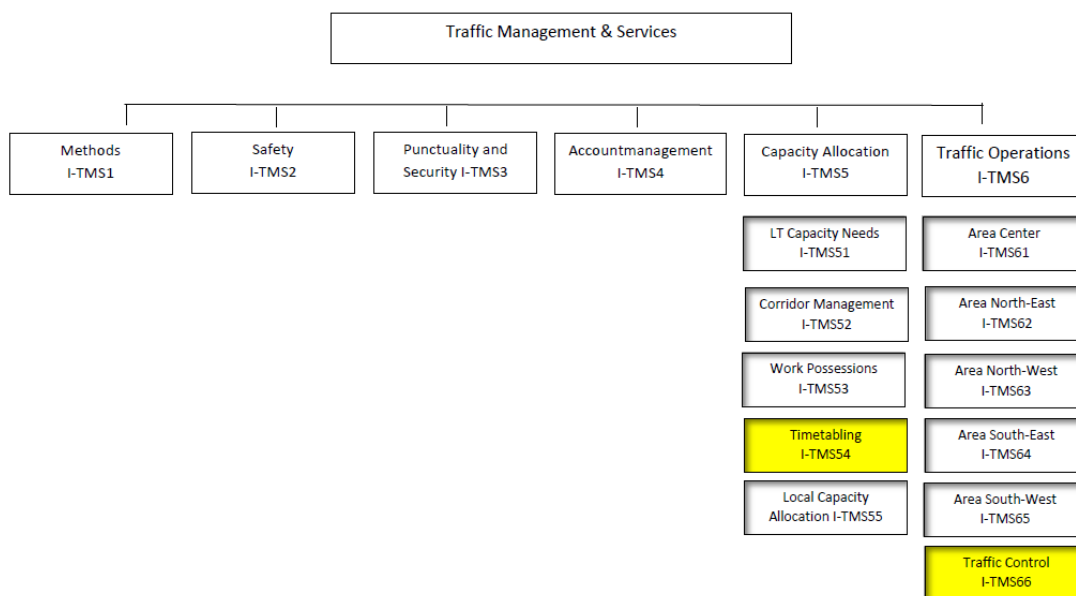
17. Les demandes dans la procédure « long term » se rapportent aux “New Path Requests” et “Late Path Requests”.

18. Les New Path Requests (ci-après: NPR) peuvent être introduites jusqu'au deuxième lundi d'avril. Ces demandes sont traitées dans les capacités totales du service annuel.

19. Les Late Path Requests (ci-après: LPR) sont les demandes introduites après le deuxième lundi d'avril. Elles sont traitées dans les capacités résiduelles, c'est-à-dire les capacités subsistant après la répartition des NPR. Ces demandes peuvent être introduites jusqu'au deuxième lundi d'octobre.

20. L'horaire de service est établi sur la base des deux types de demandes susmentionnés. Ces demandes sont traitées par le département I-TMS.54 Timetabling d'Infrabel.

I-TMS.54 est un département de Capacity Allocation relevant de Traffic Management & Services, responsable de l'établissement de l'horaire de service.



Demandes dans la procédure « short term »

21. Des demandes peuvent également être introduites dans la procédure « short term ». Il s'agit de demandes qui sont introduites pendant l'horaire de service en cours et au plus tard à 10h00, deux jours ouvrables avant le jour de l'utilisation. Elles sont également traitées par I-TMS.54.

Demandes en real time.

22. Les demandes en « realtime » sont une dernière catégorie de demandes. Il s'agit des demandes introduites après la limite de temps de la procédure « short term ». Elles relèvent de Traffic Operations et sont traitées par le département I-TMS.66, Traffic Control.

4.1.2 Les délais

23. Le Code ferroviaire impose certains délais à Infrabel en ce qui concerne l'élaboration de l'horaire de service et le traitement des demandes. La conversion de ces délais en dates spécifiques s'effectue dans le document de référence du réseau. Chaque année, ce dernier fait l'objet d'une consultation par Infrabel, qui débouche sur un avis du Service de Régulation quant à la conformité du document de référence du réseau à la législation.

Pour cette raison, il n'est pas nécessaire de se pencher plus avant sur l'aspect des délais fixés par la loi.

4.1.3 Les procédures

24. Le Service de Régulation constate qu'il existe des descriptions de processus pour le traitement des demandes dans la procédure « long term » (NPR et LPR) et dans la procédure « short term ». Elles contiennent notamment un diagramme de flux décrivant les différentes étapes du processus.

25. Il n'existe pas de description de processus pour le traitement des demandes en « realtime ». Toutefois, Infrabel a indiqué qu'elle y travaillait². Le Service de Régulation constate que ces demandes sont traitées au plus tôt 10 heures avant la mise en application prévue du sillon. Ainsi, le **DRR 2016 indique ce qui suit à la page 58, au point 4.5.2.1.2, Demande de sillons à programmer dans l'horaire de service en cours**: « *La demande ne sera traitée par le bureau I-TMS.66 qu'au plus tôt 10h avant la mise en application effective du sillon.* »

26. La manière dont les demandes peuvent être introduites est clairement précisée dans le document de référence du réseau. Elles peuvent être introduites via les programmes informatiques Book In et Path Coordination System (PCS) et le formulaire RNE.

Dans le document de référence du réseau, les différentes possibilités de réponse sont énumérées, à savoir Book-In, PCS, serveur B2B, bulletin, simple lettre, télécopie ou courrier électronique.

On trouve également dans le document de référence du réseau un formulaire permettant d'introduire des demandes par écrit, par courrier électronique ou par télécopie au cas où les applications informatiques ne seraient pas disponibles.

4.1.4 Constatations du Service de Régulation

27. Le Service de Régulation constate qu'Infrabel a une description de processus pour le traitement des demandes aussi bien dans la procédure « long term » que dans la procédure « short term ». Ce n'est pas le cas pour les demandes en « realtime ». Le

² E-mail du 30/11/2015(15:45)

Service de Régulation estime toutefois qu'une telle procédure peut être utile. Infrabel a indiqué qu'elle y travaillait.

28. Sur la base des informations actuelles, le Service de Régulation ne peut trouver dans les descriptions de processus reçues la moindre indication d'un éventuel traitement discriminatoire des candidats.

4.2 Demandes concurrentes

Selon le type de demande, on constate une différence quant à la manière dont des demandes concurrentes sont traitées.

4.2.1 Demandes concurrentes: New Path Requests

29. Les NPR relèvent de la procédure de programmation. À cet effet, l'article 40, §1 du Code ferroviaire dispose ce qui suit: « *Lorsque le gestionnaire de l'infrastructure est confronté, dans le cadre de la programmation, à des demandes concurrentes, il s'efforce, par la coordination des demandes, d'assurer la meilleure adéquation possible entre elles.* »
30. Il ressort des contacts avec Infrabel que la procédure de coordination n'a encore jamais été totalement suivie. D'une part, Infrabel travaille ex ante, via les études de faisabilité et la concertation au sein de Forum Train Europe. D'autre part, elle travaille également ex post, lorsque le conflit survient, via une concertation pour aboutir à un accord entre les parties, de sorte que la procédure de coordination formelle ne doit pas être engagée.
31. Cette manière de travailler semble être efficace: la procédure de coordination n'a pas non plus dû être lancée pour l'horaire de service actuel 2015-2016.³
32. Dans le document de référence du réseau⁴, on trouve les principes de la procédure de coordination, ainsi que les critères de priorité appliqués si les candidats ne parviennent pas à une solution.

³ E-mails du 13/10/2015

⁴ DRR 2016, p. 62, 4.6.1.1. Sillons

33. Toutefois, il n'y a pas de procédure écrite, avec un diagramme de flux et un timing⁵. Il est indiqué qu'Infrabel dispose d'une telle procédure.

4.2.2 Demandes concurrentes: Late Path Requests

34. Les LPR ne relèvent pas de la procédure de programmation normale. Conformément au Code ferroviaire, la procédure de coordination ne s'y applique pas.

35. Les LPR sont les demandes reçues après le deuxième lundi d'avril, dont le traitement ne commence qu'à partir de septembre, après l'établissement du nouvel horaire de service.

36. Les LPR sont traitées dans les capacités résiduelles, c'est-à-dire les capacités encore disponibles après la répartition des NPR.

37. Il ressort des contacts avec Infrabel qu'en cas de demandes concurrentes, il y a dans un premier temps une concertation (informelle) entre les demandeurs de LPR. Si les parties ne parviennent pas à un accord, on applique le principe « first come, first served ».

38. Ce principe permet de traiter les conflits de manière relativement simple. Dans ce cas, une procédure écrite n'est pas nécessaire.

4.2.3 Demandes concurrentes: procédure "short term"

39. La période qui s'écoule entre l'introduction de la demande de sillon et son attribution est courte. Ces demandes doivent être introduites au plus tard à 10h00, deux jours ouvrables avant le jour de l'utilisation.

40. Les demandes dans la procédure « short term » sont traitées dans les capacités encore disponibles après la procédure « long term ».

41. L'ordre dans lequel les demandes sont traitées dépend non seulement du moment où la demande est introduite, mais aussi du moment où le sillon sera utilisé.

42. En cas de demandes concurrentes dans la procédure « short term », on applique également le principe « first come, first served ».

⁵ E-mail du 17/12/2015

4.2.4 Demandes concurrentes: Realtime

43. La période située entre le dépôt de la demande de sillon et la conduite du train est minimale. Dans certains cas, il s'agit d'une période de moins de 10 minutes. Les demandes en realtime sont traitées au plus tôt 10 heures avant le moment du départ. Il s'agit des capacités encore disponibles après la répartition des demandes dans les procédures « long term » et « short term ».
44. En cas de demandes concurrentes, on applique de nouveau le principe « first come, first served », mais cette fois en tenant compte d'un bon fonctionnement du réseau.
45. Selon Infrabel, on peut entendre ce qui suit par bon fonctionnement du réseau: *“Bij een vermindering van capaciteit als gevolg van een (gedeeltelijke) onbeschikbaarheid van capaciteit kan Traffic Control maatregelen treffen om er voor te zorgen dat er geen saturatie ontstaat van de resterende capaciteit. Het principe "first come-first served" is hier uiteraard niet van toepassing, gelet op de urgentie van de bijsturingen. [...] Dergelijke afschaffingen, omlleidingen en extra-ritten zijn vermeld in de relazen”.*⁶ (traduction libre: « en cas de réduction de capacités par suite d'une indisponibilité (partielle) de capacités, Traffic Control peut prendre des mesures pour veiller à ce qu'il n'y ait pas de saturation des capacités restantes. Le principe « first come, first served » n'est bien évidemment pas d'application ici, compte tenu de l'urgence des adaptations. [...] De telles suppressions, déviations et parcours supplémentaires sont mentionnés dans les relations”.)
46. Le Service de Régulation estime judicieux que, s'il y a des exceptions au principe « first come, first served », elles soient actées dans un journal de bord, à savoir les relations.

4.2.5 Constatations du Service de Régulation

47. Les informations obtenues d'Infrabel indiquent que la procédure de coordination prévue dans la loi pour résoudre des NPR concurrentes n'a jusqu'à présent jamais dû être suivie dans son entièreté. Il en ressort qu'on mise fortement sur le fonctionnement ex ante, notamment via la concertation. Le Service de Régulation estime que cette manière de travailler est appropriée.
48. On peut trouver les différentes étapes de la procédure de coordination dans le document de référence du réseau. Toutefois, Infrabel n'a pas couché cette procédure par écrit. Le

⁶ E-mail du 30/11/2015(14:16)

Service de Régulation conseille de le faire. En effet, en cas de litige concernant les NPR, le Service de Régulation se penchera sur cette procédure et sur le respect de celle-ci, conformément à l'article 62, §4 point 1° du Code ferroviaire.

49. Pour les LPR, il y a si possible une concertation en cas de demandes concurrentes. Lorsque les parties ne parviennent pas à une solution, on applique le principe « first come, first served ». En ce qui concerne les demandes dans les procédures « short term » et realtime, la probabilité de conflits est moins élevée, et le temps disponible pour la concertation est plus limité. Ici aussi, on applique si nécessaire le principe « first come, first served ».

50. Le Service de Régulation peut accepter ce mode de fonctionnement, mais estime que le principe sur la base duquel l'attribution est réalisée en cas de demandes concurrentes pour les demandes LPR, « short term » et realtime doit être clairement repris dans le document de référence du réseau. Il en va de même pour les exceptions qui peuvent être faites à ce principe. En effet, l'article 27 du Code ferroviaire dispose ce qui suit: « *Le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire établit les règles spécifiques de répartition des capacités de l'infrastructure ferroviaire sur la base des dispositions du présent chapitre et les **publie dans le document de référence du réseau.*** »

4.3 Étude réalisée sur la base d'un échantillon pour le respect des procédures et la non-discrimination

Afin de pouvoir déterminer quant au fond si les procédures sont effectivement respectées, le Service de Régulation a procédé à une étude sur la base d'un échantillon.

Le 6 octobre 2015 à 16h00, le Service de Régulation a demandé par e-mail un relevé du traitement de toutes les demandes de sillons dans les procédures « short term » et realtime reçues par Infrabel le 30 septembre 2015. Le 13 octobre 2015, le Service de Régulation a reçu par e-mail les données demandées aussi bien de I-TMS.66 (Traffic Control) que de I-TMS.54 (Timetabling).

Cette étude réalisée sur la base d'un échantillon poursuivait quatre objectifs:

- Vérifier si les procédures prévues pour le traitement des demandes ont été respectées;
- Vérifier si les procédures prévues en cas de demandes concurrentes ont été respectées;
- Vérifier si une réponse a été donnée dans un délai raisonnable pour toutes les demandes;

- Vérifier si toutes les demandes ont été traitées de manière égale.

4.3.1 Vérifier si les procédures prévues pour le traitement des demandes ont été respectées.

51. Le Service de Régulation n'a pas trouvé dans les données reçues d'indications d'un éventuel non-respect, par Infrabel, de ses procédures pour le traitement de capacités, en l'espèce pour le « short term ». En ce qui concerne le « realtime », il n'y a à l'heure actuelle aucune description de processus pouvant être contrôlée.

4.3.2 Vérifier si les procédures prévues en cas de demandes concurrentes ont été respectées.

52. Le Service de Régulation constate qu'il n'y a pas eu de demandes concurrentes. Par conséquent, les procédures présentes n'ont pas dû être appliquées.

4.3.3 Vérifier si une réponse a été donnée dans un délai raisonnable pour toutes les demandes.

53. Le Service de Régulation constate que les demandes qui sont les plus proches du moment du départ sont traitées en priorité.

54. Il ressort des informations reçues que les demandes « short term » introduites en temps utile ont été traitées dans un délai de trois jours ouvrables.

55. Toutes les demandes en realtime ont été traitées au plus tôt 10 heures avant le moment du départ et ont également été clôturées. Le tableau ci-dessous montre qu'en appliquant ce système, certaines demandes restent non traitées pendant une période relativement longue. Ainsi, il y a eu dans l'échantillon cinq cas, sur un total de 164 « nouvelles » demandes, où les demandes sont restées non traitées pendant plus de deux jours. Dans un de ces cas, le temps qui s'est écoulé entre la demande et l'attribution s'est élevé à presque quatre jours.

| | Type de sillon | Demande | Départ | Attribution | Temps de traitement |
|-----|----------------|---------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------|
| EF1 | Nouveau | 30/09/2015 11:24 | 3/10/2015 11:00 | 3/10/2015 1:40 | 2 jours et 14 heures |
| EF2 | Nouveau | 30/09/2015 15:19 | 3/10/2015 11:30 | 3/10/2015 02:02 | 2 jours et 11 heures |

| | | | | | |
|-----|---------|---------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------|
| EF1 | Nouveau | 30/09/2015 11:29 | 3/10/2015 16:10 | 3/10/2015 06:29 | 2 jours et 19 heures |
| EF2 | Nouveau | 30/09/2015 15:14 | 3/10/2015 19:10 | 3/10/2015 9:20 | 2 jours et 18 heures |
| EF1 | Nouveau | 30/09/2015 11:19 | 4/10/2015 19:27 | 4/10/2015 9:39 | 3 jours et 22 heures |

4.3.4 Vérifier si toutes les demandes ont été traitées de manière égale.

56. Le Service de Régulation a vérifié si tous les demandeurs ont été traités de manière égale. De manière plus spécifique, le fonctionnement d'I-TMS.66 (Traffic Control) a été examiné minutieusement.

57. L'ordre de traitement des demandes est fixé comme suit:

- Les demandes les plus proches de la date de départ sont traitées en priorité;
- En cas de demandes prévoyant un même moment de départ, on applique le principe « First come, first served ».

58. Les critères ci-dessus ont été appliqués à l'échantillon. Toutefois, les sillons demandés concernés étaient fort différents tant en ce qui concerne le trajet qu'en ce qui concerne le moment. Pour cette raison, les sillons utilisés dans les cas ci-dessous ne sont pas homogènes.

Cas 1: Les demandes les plus proches de la date de départ sont traitées en premier

Exemple 1 :

| | Type de sillon | Demande | Départ | Attribution |
|-----|----------------|--------------------|---------------------|------------------------|
| EF1 | Nouveau | 30/09/2015 7:29 | 30/09/2015 11:20 | 30/09/2015 08:58:54 |
| EF2 | Nouveau | 30/09/2015 7:58 | 30/09/2015 15:00 | 30/09/2015 10:01:33 |

Observation: La demande de EF1 est plus proche du moment du départ que celle de EF2. La demande de EF1 est traitée avant celle de EF2.

Exemple 2 :

| | Type de sillon | Demande | Départ | Attribution |
|-----|----------------|--------------------|---------------------|------------------------|
| EF2 | Nouveau | 30/09/2015 9:06 | 1/10/2015 9:00 | 30/09/2015 23:48:08 |
| EF1 | Nouveau | 30/09/2015 9:14 | 30/09/2015 11:45 | 30/09/2015 09:29:14 |

Observation: EF2 introduit sa demande avant EF1, mais le moment du départ de EF1 est antérieur à celui de EF2. La demande de EF1 est donc traitée en premier.

Exemple 3:

| | Type de sillon | Demande | Départ | Attribution |
|-----|----------------|---------------------|--------------------|------------------------|
| EF1 | Nouveau | 30/09/2015 11:19 | 4/10/2015 19:27 | 4/10/2015 09:38:50 |
| EF2 | Nouveau | 30/09/2015 11:20 | 1/10/2015 23:30 | 01/10/2015 16:46:09 |

Observation: EF1 introduit une demande avant EF2, mais le moment du départ de EF1 est postérieur à celui de EF2. La demande de EF2 est donc traitée en premier.

Constatation Cas 1: L'étude réalisée sur la base de l'échantillon montre que le moment du départ détermine effectivement quelle demande sera traitée en premier.

Cas 2: En cas de demandes prévoyant un même moment de départ, on applique le principe « first come, first served ».

Exemple :

| | Type de sillon | Demande | Départ | Attribution |
|-----|----------------|---------------------|---------------------|------------------------|
| EF3 | Nouveau | 30/09/2015 19:04 | 30/09/2015 21:00 | 30/09/2015 19:08:03 |
| EF1 | Nouveau | 30/09/2015 20:14 | 30/09/2015 21:00 | 30/09/2015 20:22:04 |

Observation: Les deux demandes prévoient le même moment de départ. La demande qui est arrivée en premier (EF3) est donc traitée en premier.

Constatation Cas 2: L'étude réalisée sur la base de l'échantillon montre qu'en cas de moment de départ identique, on applique le principe « first come, first served ».

4.3.5 Constatations issues de l'étude réalisée sur la base de l'échantillon

Demandes dans la procédure « short term »

59. Il ressort de l'étude réalisée sur la base de l'échantillon que la procédure à suivre pour le traitement des demandes « short term » a été respectée. Les informations reçues indiquent également qu'il a été répondu aux demandes dans un délai raisonnable. Il n'y a pas eu non plus d'indications d'une possible discrimination.

Demandes realtime

60. La pratique consistant à traiter les demandes « realtime » au plus tôt 10 heures avant la conduite du train suscite toutefois quelques questions. En effet, cela peut de facto conduire à des cas où les demandes restent non traitées pendant plus de deux jours. Cela est également apparu dans l'étude réalisée sur la base de l'échantillon. Ainsi, il y a eu cinq cas où les demandes sont restées sans réponse pendant plus de deux jours. Une analyse qualitative du Service de Régulation révèle que cela peut entraver l'organisation interne de l'EF. Dans le cadre d'une gestion efficace et respectueuse du client, il semble conseillé de traiter également ces demandes le plus rapidement possible.

61. En outre, l'étude réalisée sur la base de l'échantillon a révélé que toutes les demandes « realtime » ont été clôturées correctement et traitées de manière égale.

4.4 Rapport d'analyse: résumé des observations

62. Dans son rapport d'analyse, l'expert du Service de Régulation a formulé les observations suivantes:

- *“Infrabel heeft voor de toewijzing van capaciteit een procesbeschrijving voor de aanvragen in procedure “long term” en “short term”;*
- *Op basis van de ontvangen informatie bleek dat de door Infrabel gehanteerde methodes en gebruikte procedures voor de behandeling van dit soort aanvragen werkzaam en deugdelijk zijn. Deze lijken conform te zijn met de Spoorcodex, zijn uitvoeringsbesluiten en de Netverklaring 2016;*
- *De steekproef over de aanvragen in procedure “short term” bracht geen elementen aan het licht die zouden kunnen wijzen op een niet naleving van de procesbeschrijving;*

- Voor de toewijzing van capaciteit in realtime was er geen procesbeschrijving voorhanden. Infrabel heeft in de loop van deze controleopdracht toegezegd ook hiervoor één op te maken;
- De procedure voor aanvragen in realtime leidt ertoe dat sommige aanvragen relatief lang onbehandeld blijven. Dit kan, zoals uit kwalitatief onderzoek bleek, mogelijk de interne organisatie van de spoorwegondernemingen bemoeilijken;
- Bij met elkaar concurrerende NPR, waarop de coördinatieprocedure van toepassing is, handelt Infrabel conform de wetgeving. Er wordt sterk ingezet op de ex ante werking, meer bepaald door overleg. Hierdoor diende de coördinatieprocedure tot nu toe nog niet toegepast te worden;
- Van de coördinatieprocedure op zich is er geen procesbeschrijving. In geval van een geschil met betrekking tot de NPR zal de Dienst Regulering, conform artikel 62, §4 punt 1° van de Spoorcodex, deze procedure en de naleving ervan moeten onderzoeken;
- Voor de LPR vindt er, indien mogelijk, bij met elkaar concurrerende aanvragen overleg plaats. Indien de partijen niet tot een oplossing komen wordt het principe "first come-first served" toegepast. Bij de "short term" procedure en realtime aanvragen is de kans op conflicterende aanvragen kleiner, en de tijd voor overleg beperkter. Ook hier wordt in casu het principe "first come-first served" toegepast. Dit principe is evenwel niet opgenomen in de netverklaring. Hetzelfde geldt voor de uitzonderingen die op dit principe kunnen gemaakt worden. Artikel 27 van de Spoorcodex stelt dat de toewijzingsregels in de netverklaring bekend moeten worden gemaakt.

(traduction libre):

- « pour la répartition des capacités, Infrabel a une description de processus pour les demandes introduites dans les procédures « long term » et « short term »;
- Sur la base des informations reçues, les méthodes et procédures utilisées par Infrabel pour le traitement de ce type de demandes sont efficaces et de qualité. Elles semblent être conformes au Code ferroviaire, à ses arrêtés d'exécution et au document de référence du réseau 2016;
- L'étude réalisée sur la base d'un échantillon pour les demandes introduites dans la procédure « short term » n'a donné aucune indication d'un non-respect de la description de processus;
- Aucune description de processus n'était présente pour la répartition des capacités en realtime. Au cours de cette mission de contrôle, Infrabel a promis d'en établir une pour ce type de demandes;
- La procédure prévue pour les demandes en realtime explique que certaines demandes restent non traitées pendant une période relativement longue. Comme

l'a montré l'analyse qualitative, cela est susceptible d'entraver l'organisation interne des entreprises ferroviaires;

- *En cas de NPR concurrentes auxquelles s'applique la procédure de coordination, Infrabel agit conformément à la législation. On mise fortement sur le fonctionnement ex ante, plus particulièrement via la concertation. Ainsi, la procédure de coordination n'a pas dû être appliquée jusqu'à présent;*
- *Il n'y a aucune description de processus pour la procédure de coordination elle-même. En cas de litige concernant les NPR, le Service de Régulation devra examiner cette procédure et le respect de celle-ci, conformément à l'article 62, §4 point 1° du Code ferroviaire;*
- *Pour les LPR, une concertation a lieu, si possible, en cas de demandes concurrentes. Si les parties ne trouvent pas une solution, on applique le principe "first come, first served". Dans le cas de la procédure « short term » et des demandes en realtime, la probabilité de demandes concurrentes est plus faible, et le temps pour la concertation est plus limité. Ici aussi, on applique le principe "first come, first served". Toutefois, ce principe n'a pas été repris dans le document de référence du réseau. Il en va de même pour les exceptions qui peuvent être faites à ce principe. L'article 27 du Code ferroviaire dispose que les règles de répartition doivent être publiées dans le document de référence du réseau. »*

5 Réaction d'Infrabel

63. Le gestionnaire de l'infrastructure Infrabel fait savoir qu'il souscrit totalement aux conclusions du rapport d'analyse⁷:

"Uw eerste voorstel van beslissing is dat u geen elementen heeft gevonden die zouden aantonen dat de werkwijze van Infrabel voor het toewijzen van capaciteit niet conform de wetgeving zou zijn. We gaan natuurlijk akkoord met dit voorstel van beslissing."

Met uw tweede voorstel van beslissing – het integreren in de Netverklaring van het principe "First Come First Served" voor de behandeling van met elkaar concurrerende aanvragen Late Path Requests, Korte Termijn- en Real Time – gaat Infrabel ook akkoord.

...

Infrabel heeft tenslotte ook geen bezwaar tegen uw drie aanbevelingen: de evaluatie van de procedure voor de behandeling van aanvragen in Real Time teneinde relatief lange wachttijden voor toewijzing te vermijden, het uitschrijven van een proces voor realtime aanvragen en het opmaken van een procesbeschrijving van de coördinatieprocedure. ..."

⁷ Courrier d'Infrabel du 4 mars 2016.

(traduction libre):

« Votre première proposition de décision est que vous n'avez trouvé aucun élément indiquant que la méthode utilisée par Infrabel pour répartir les capacités n'est pas conforme à la législation. Naturellement, nous sommes d'accord avec cette proposition de décision. »

Infrabel est également d'accord avec votre deuxième proposition de décision – l'intégration dans le document de référence du réseau du principe "First Come First Served" pour le traitement de demandes Late Path Requests, Short term et Real Time concurrentes ...

Enfin, Infrabel n'a aucune objection à formuler contre vos trois recommandations: « évaluer la procédure pour le traitement des demandes en realtime afin d'éviter les temps d'attente relativement longs pour l'attribution, coucher par écrit un processus pour les demandes en realtime et établir une description de processus pour la procédure de coordination. ... »

6 Décision

64. Vu les résultats de l'analyse réalisée dans le cadre de la mission de contrôle et vu qu'Infrabel souscrit aux observations communiquées:

Le Service de Régulation prend la décision suivante :

A. On n'a trouvé aucun élément indiquant que la méthode utilisée par Infrabel pour la répartition des capacités n'est pas conforme aux dispositions reprises dans le Code ferroviaire, ses arrêtés d'exécution et le document de référence du réseau.

Les méthodes de répartition sont prévues ex ante afin d'éviter les conflits et peuvent être considérées comme étant de qualité.

B. En exécution de l'article 27 du Code ferroviaire, Infrabel est tenue de publier le principe « first come first served » dans le document de référence du réseau en ce qui concerne les demandes LPR, « short term » et « realtime » concurrentes. Cela s'applique également aux cas où il peut être dérogé à ce principe.

7 Recommandations

65. Vu les résultats de l'analyse réalisée dans le cadre de cette mission de contrôle et vu qu'Infrabel souscrit aux observations communiquées:

Le Service de Régulation relève quelques points d'amélioration et conseille à Infrabel:

- A. d'évaluer la procédure suivie pour le traitement des demandes en « realtime » afin d'éviter des temps d'attente relativement longs avant l'attribution.**
- B. de coucher par écrit la description de processus pour les demandes en « realtime ».**
- C. d'élaborer une description de processus pour la procédure de coordination.**

8 Possibilité de recours

Conformément à l'article 221/1 du Code ferroviaire, un recours auprès de la cour d'appel de Bruxelles siégeant comme en référé est ouvert à toute personne justifiant d'un intérêt contre les décisions de l'organe de contrôle prises en application des articles 63, §§ 2 et 3, et 64.

La cour d'appel de Bruxelles est saisie du fond du litige et dispose d'une compétence de pleine juridiction.

Sous peine d'irrecevabilité pouvant être prononcée d'office par la cour d'appel de Bruxelles, le recours visé à l'article 221/1 est formé dans un délai d'un mois à partir de la notification de la décision ou, pour les personnes intéressées auxquelles la décision ne devait pas être notifiée, dans un délai d'un mois à dater de la publication au Moniteur belge de la décision concernée.

Le Code judiciaire est d'application en ce qui concerne la procédure, sauf si les dispositions du présent Code ferroviaire y dérogent.

Hormis les cas où le recours est dirigé contre une décision de l'organe de contrôle infligeant une amende administrative sur pied des articles 63, § 3, et 64, le recours n'a pas d'effet suspensif, mais la cour peut ordonner, d'office ou à la demande de l'une ou l'autre partie

dûment motivée dans la citation introductive d'instance, la suspension de la décision attaquée.

La cour statue sur la demande de suspension au plus tard dans les dix jours qui suivent l'introduction de la cause, sauf circonstances exceptionnelles, liées au respect des droits de la défense, motivées par la cour.

Fait à Bruxelles, le 22 avril 2016.

Pour le Service de Régulation du Transport ferroviaire et de l'Exploitation de l'Aéroport de Bruxelles-National,

Serge DRUGMAND

Directeur