

Market Monitoring Qualitatif : Synthèse des résultats de l'enquête réalisés auprès des candidats

Disclaimer

Ce rapport décrit les opinions exprimées par les participants au sondage organisé par le Service de Régulation et n'engage en rien ce dernier.

1. Introduction – Méthodologie

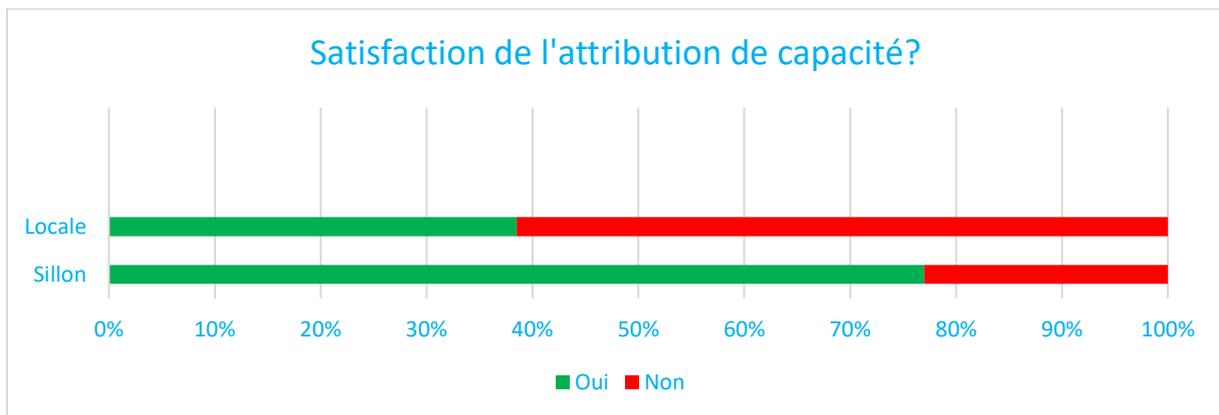
Dans le cadre de ses obligations légales, le Service de Régulation procède régulièrement à des enquêtes auprès des acteurs du secteur ferroviaire afin, entre autres, de recueillir leurs avis sur l'évolution du développement des marchés ferroviaires et des installations de services.

Dans ce contexte, douze entreprises ferroviaires présentes en Belgique ainsi qu'un candidat non-entreprise ferroviaire ont répondu à un questionnaire. Cette enquête a été complétée par des rencontres avec ces différents interlocuteurs.

Ce rapport tente de faire la synthèse des réponses reçues et des échanges que le Service de Régulation a pu nouer avec les entreprises ferroviaires. Les thématiques abordées lors de ces échanges sont les suivantes :

- 🔗 les allocations de capacités d'infrastructure ;
- 🔗 les installations de services ;
- 🔗 les coûts de l'énergie ;
- 🔗 la disponibilité des conducteurs de trains ;
- 🔗 le matériel roulant ;
- 🔗 le document de référence du réseau ;
- 🔗 la structure tarifaire des redevances d'infrastructure ;
- 🔗 les priorités pour les investissements ferroviaires.

2. L'allocation et la disponibilité de capacités



Sillons

Il ressort du sondage que 77% des entreprises sont plutôt satisfaites de l'allocation des sillons. Cependant, certaines entreprises estiment que des améliorations peuvent être apportées pour améliorer la robustesse des sillons accordés. Certaines entreprises ferroviaires considèrent qu'il conviendrait de formaliser des procédures lorsque des sillons alternatifs sont accordés en remplacement de sillons supprimés. 60% des entreprises interrogées estiment qu'il serait opportun qu'elles puissent avoir accès à un outil leur permettant de connaître les capacités disponibles sur le réseau à un moment donné. Cette demande avait déjà été exprimée à l'occasion du sondage réalisé par le Service de Régulation en 2014. La plupart des entreprises ferroviaires ont exprimé leur insatisfaction lorsque des travaux perturbaient le processus d'utilisation des sillons demandés et réduisait les capacités disponibles. La façon dont l'impact des travaux était géré par le gestionnaire d'infrastructure recueille de nombreuses critiques.

Les raisons de l'insatisfaction exprimée sont multiples et concernent pour l'essentiel les aspects suivants :

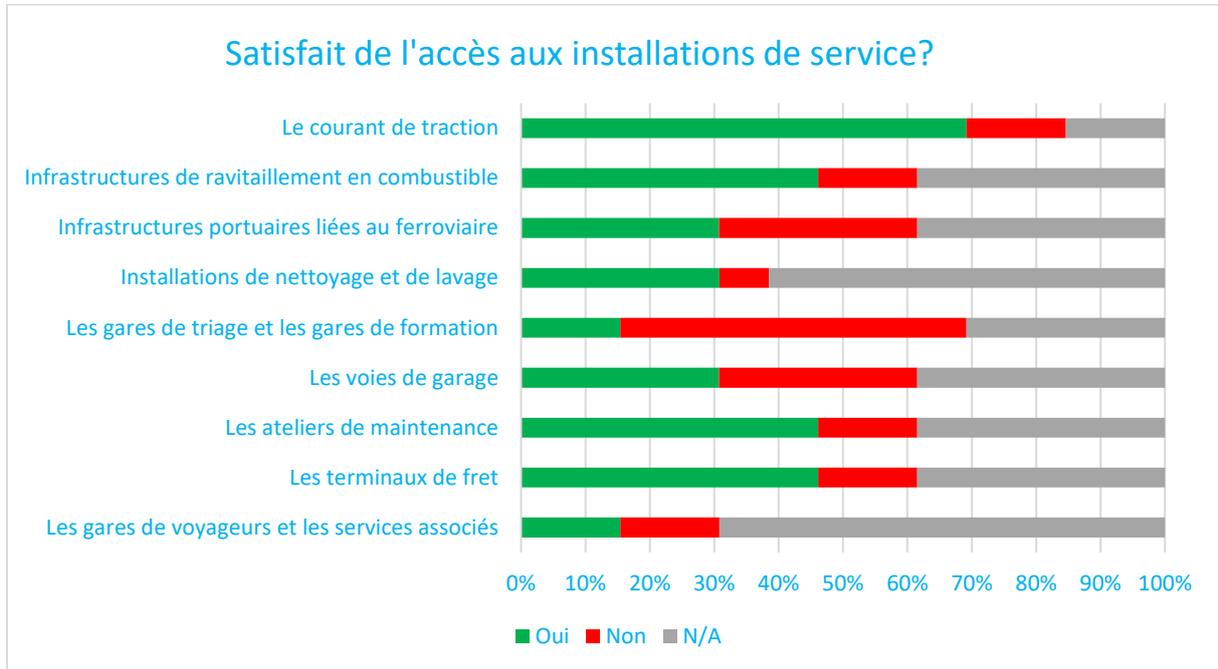
- ⤴ l'attribution de capacité établit de trop grandes préférences à la maintenance des lignes ;
- ⤴ des distinctions difficilement compréhensibles sont faites entre le transport de passagers et le transport de marchandises ;
- ⤴ des traitements différenciés seraient faits entre grands et petits opérateurs ;
- ⤴ le gestionnaire d'infrastructure ne tient pas assez compte des conséquences économiques d'un refus de capacité ;
- ⤴ l'absence d'impact financier pour le gestionnaire d'infrastructure en cas de suppression de sillons.

Les capacités locales

Pour ce qui concerne les capacités locales, les résultats de l'enquête montrent une détérioration de la satisfaction par rapport à 2014. En 2014, les entreprises ferroviaires étaient satisfaites de la disponibilité de ces capacités. Dans le cadre de cette enquête, il a pu être constaté que plus de 60% des entreprises ne sont pas satisfaites de l'allocation des capacités locales. La gestion des capacités locales et leur disponibilité dans le port d'Anvers ont été identifiées comme problématiques. Ces infrastructures locales pour lesquelles les entreprises ferroviaires relèvent un manque de capacité comprennent également les gares de triages et de formation et les voies de garage.

3. Les Installations de services

L'accès aux installations de Services

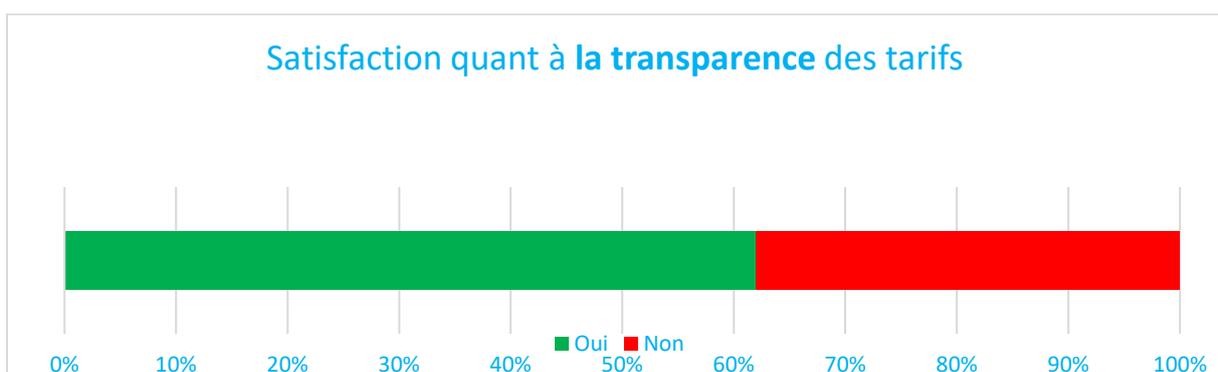


Une grande majorité des entreprises ferroviaires est relativement satisfaite de l'accès aux installations de services, avec trois nuances importantes :

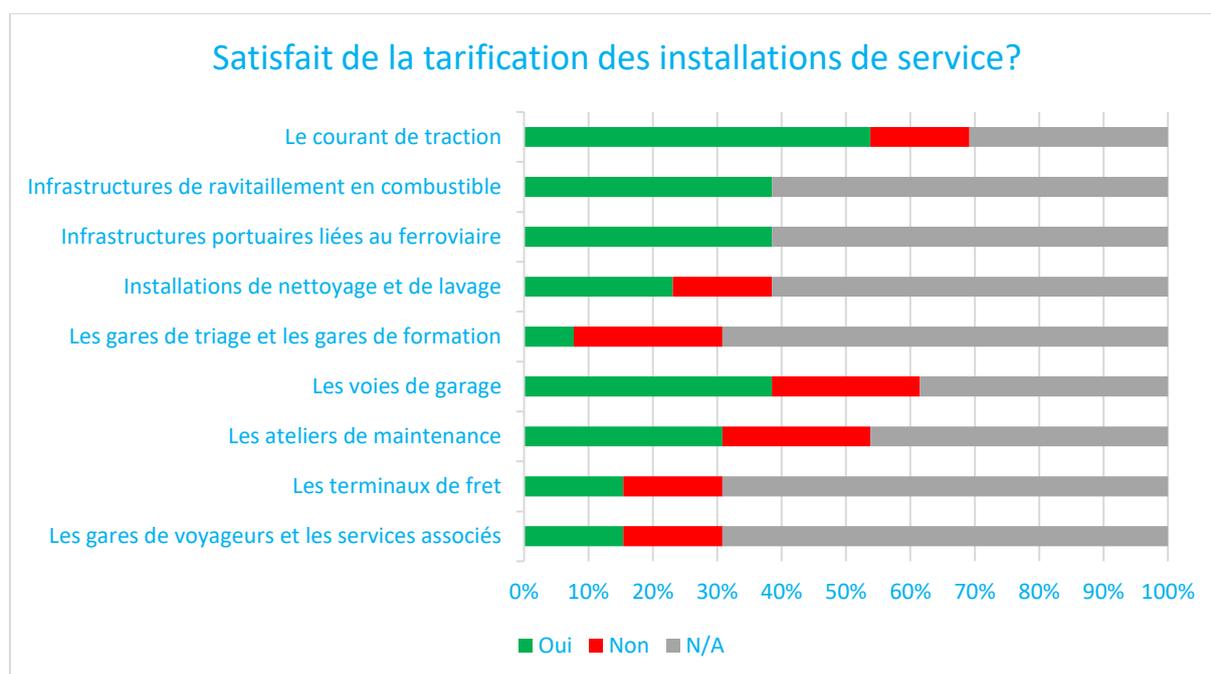
- Les gares de voyageurs : la moitié des candidats actifs sur le marché transport des voyageurs ont fait part de leur insatisfaction : un manque d'approche client et de flexibilité, une difficulté de gérer de façon autonome l'espace mis à disposition, parfois de la saturation.
- Les gares de triages et de formation : une majorité d'entreprises ferroviaires n'est pas satisfaite en raison d'un manque de capacités et de transparence.
- Les voies de garage : l'insatisfaction exprimée résulte d'un manque de capacités.

Les tarifs des installations de services

Comme le montre le graphe ci-dessous, plus de 60% des entreprises ferroviaires sont globalement satisfaites de la transparence des tarifs dans les installations de service.



Cependant, l'enquête note un taux de satisfaction plus mitigé pour certains types d'installations.



Pour les installations de services suivantes, le taux de satisfaction par rapport au niveau de la tarification est relativement faible :

- 🔗 les gares de passagers, où la moitié des entreprises qui se prononcent ne sont pas satisfaites
- 🔗 les terminaux de fret, où également la moitié des entreprises qui s'expriment ne sont pas satisfaites ;
- 🔗 les ateliers de maintenance, où un tiers des entreprises qui se prononcent ne sont pas satisfaites ;
- 🔗 les gares de triages et de formation, où les deux tiers des entreprises qui se prononcent ne sont pas satisfaites. Cela veut dire que pour ce type d'installations, une majorité des entreprises ferroviaire n'est satisfaite ni de l'accès, ni de la tarification ;
- 🔗 pour ce qui concerne les voies de garage, une forte minorité n'est satisfaite du niveau de redevance ;
- 🔗 les installations de lavage, où près de 40 % des entreprises qui se prononcent ne sont pas satisfaites de la tarification.

Lors du rapport publié en 2017, les candidats avaient déjà marqué une insatisfaction par rapport aux tarifs des installations de services.

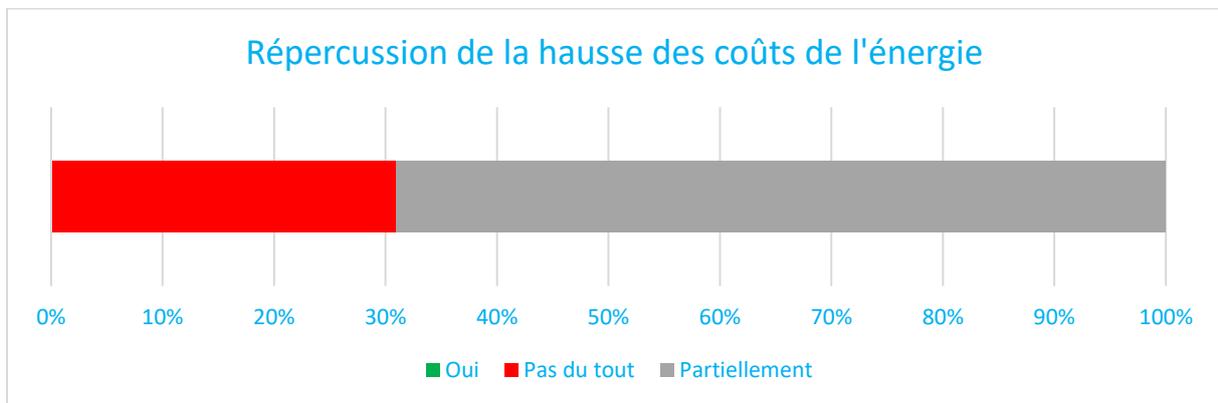
4. Les coûts de l'énergie

Depuis la fin 2021, nous assistons à une très forte hausse des prix de l'énergie.

L'énergie représente un poste de coût significatif pour les entreprises ferroviaires. La hausse des coûts de l'énergie a souvent conduit à doubler la part de ces coûts dans le total des coûts des entreprises ferroviaires depuis l'émergence de la crise énergétique. De manière générale, ces coûts représentent 10 à 20 % du total des coûts opérationnels.

Il convient de noter que 85% des entreprises ferroviaires se fournissent en électricité auprès du gestionnaire de l'infrastructure Infrabel.

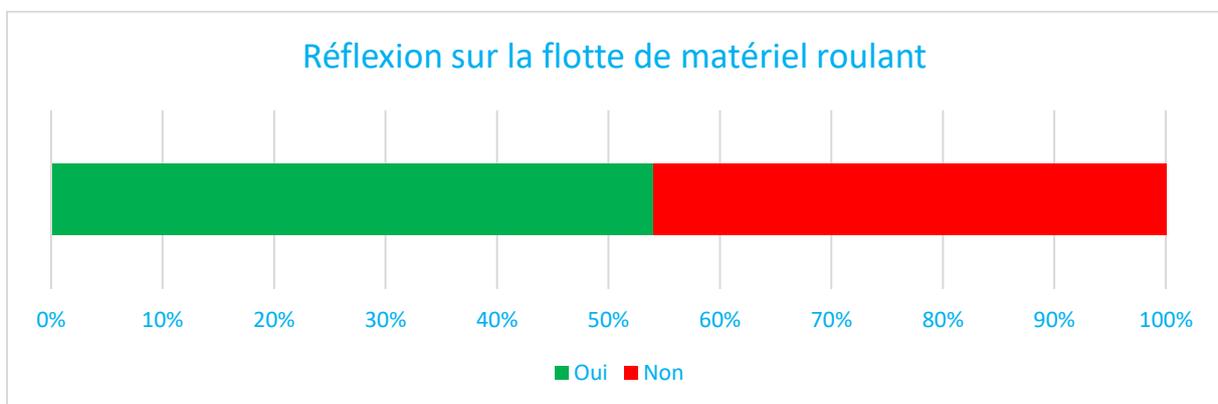
Il ressort des échanges qu'aucune entreprise ferroviaire ne serait en mesure de répercuter totalement la hausse de ses coûts de l'énergie sur ses clients. Plus d'un quart ne pourrait pas du tout les répercuter et près de 70% les répercutent partiellement.



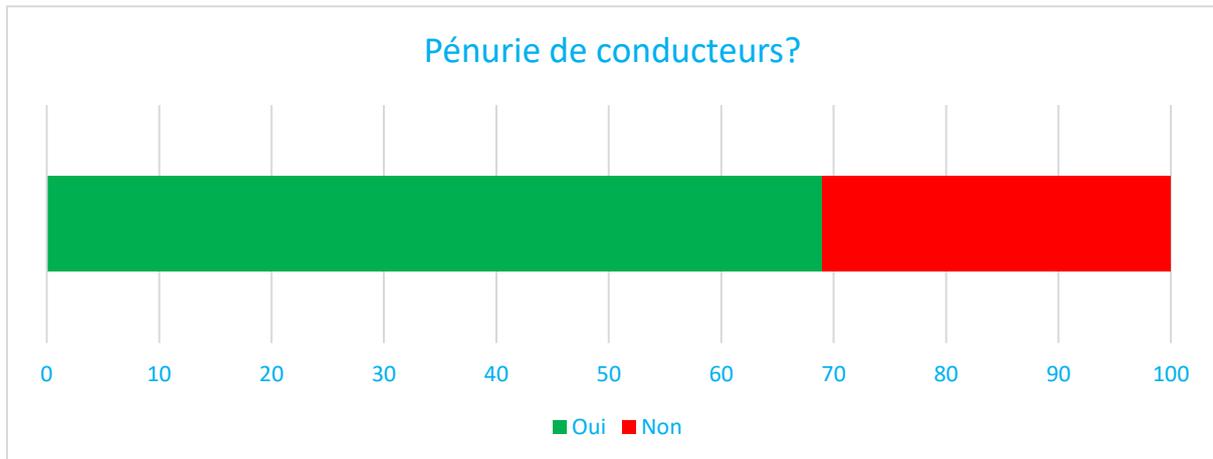
Les entreprises ferroviaires ont précisé que cette hausse a eu un impact significatif sur leurs relations contractuelles et commerciales, notamment en ce qui concerne les aspects suivants :

- 🔗 certaines ont adapté leurs contrats ;
- 🔗 certaines ont vu leur client arrêter leur relation contractuelle ;
- 🔗 enfin, certains clients industriels ont demandé aux entreprises un changement du type de matériel roulant.

De plus, cette crise a conduit plus d'une moitié des entreprises interrogées à engager une réflexion sur leur flotte de matériel roulant. Beaucoup d'entreprises souhaitent diminuer la part de leur matériel roulant thermique au profit de l'électrique ou de l'hybride.



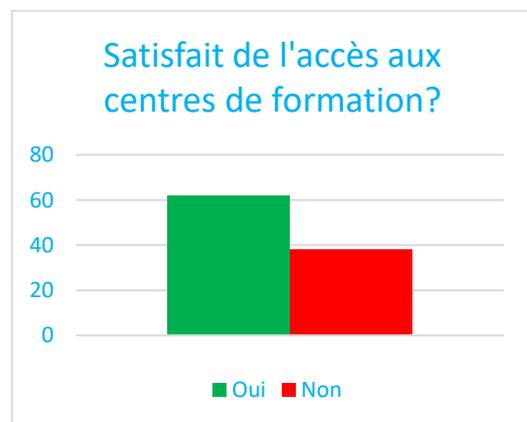
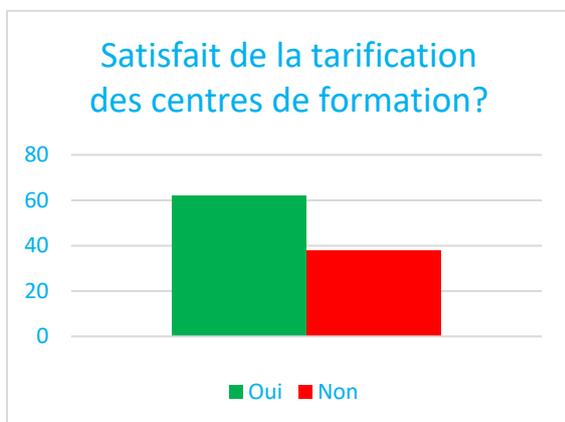
5. Les conducteurs de trains



La problématique de la disponibilité des conducteurs de trains préoccupe beaucoup les entreprises ferroviaires. Comme le montre le graphe ci-dessus, près de 70% des entreprises interrogées ressentent une pénurie de conducteurs. En 2014 déjà, les entreprises ferroviaires se plaignaient d'un manque de conducteurs.

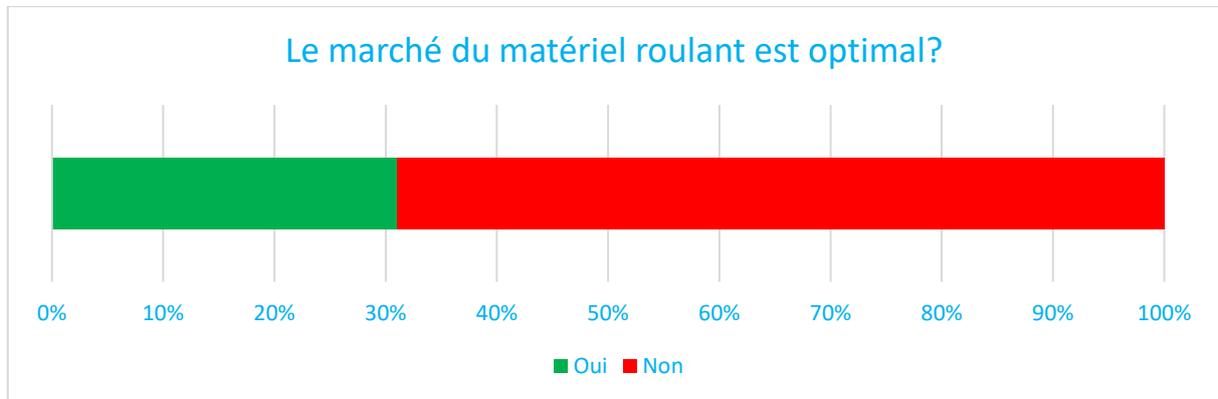
En revanche, plus de 60% des entreprises sont satisfaites de l'accès aux centres de formation et de sa tarification. De plus, deux-tiers des entreprises ferroviaires sont satisfaites de la durée de formation.

Deux entreprises ferroviaires ont regretté qu'il n'existe pas en Belgique de centre public indépendant de formation de conducteurs.



6. Le matériel roulant et l'appréciation du processus d'homologation

Près de 70% des entreprises ferroviaires estiment que le marché du matériel roulant n'est pas optimal.



Les réponses sont toutefois fort différentes suivant le segment de marché. Dans le segment de marché fret, 78% des entreprises ferroviaires considèrent que le marché n'est pas optimal. En revanche, dans le segment passagers, c'est la moitié des entreprises ferroviaire ou candidat considère que le marché n'est pas optimal.

Il peut être constaté une différence significative de ressenti par rapport à la pénurie de matériel roulant entre les segments fret et celui des passagers.

Dans le fret, il est observé que 89% des entreprises ferroviaires ressentent une pénurie de matériel de traction. Une entreprise ferroviaire a même indiqué qu'il lui serait actuellement impossible de se procurer une locomotive diesel homologuée en Belgique.

Dans le segment du transport des passagers, l'acuité de la pénurie semble moins importante. Toutefois, la moitié des entreprises ferroviaires concernées mentionne une certaine pénurie de rames à grande vitesse.

Cette pénurie ressentie n'est pas nouvelle. En effet, en 2014, des entreprises ferroviaires regrettaient, mais dans une moindre mesure, une faible disponibilité de matériel roulant.

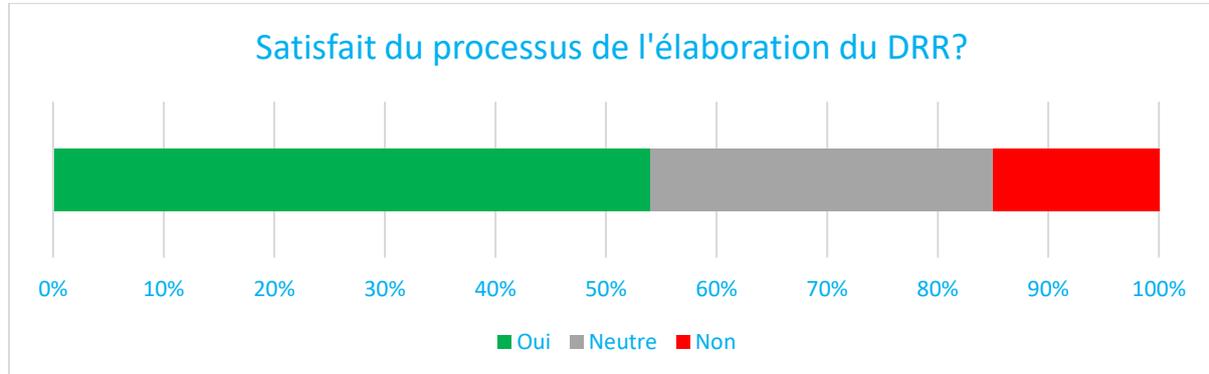
Quand on interroge les entreprises sur les moyens de remédier aux dysfonctionnements du marché, l'accent est mis sur les processus d'homologation du matériel roulant. Les entreprises ferroviaires relèvent également un problème de coûts de certains équipements comme l'ETCS et regrettent qu'il n'y ait presque pas de marché d'occasion.

Une majorité des entreprises ferroviaires considère ce processus d'homologation comme complexe, long, peu transparent et peu clair, surtout si elles le comparent avec ce qui se passe dans d'autres pays. Il convient de souligner qu'une minorité d'entreprises ferroviaires exprime une satisfaction par rapport à ce processus. La longueur de ce processus d'homologation affecte la disponibilité du matériel car les délais de livraisons du matériel roulant en général et des systèmes de sécurité en particulier sont longs.

7. Le document de référence du réseau

La façon dont le document de référence du réseau a été élaboré et son contenu final suscite des réactions contrastées chez les entreprises ferroviaires.

Le processus d'élaboration du DRR 2023

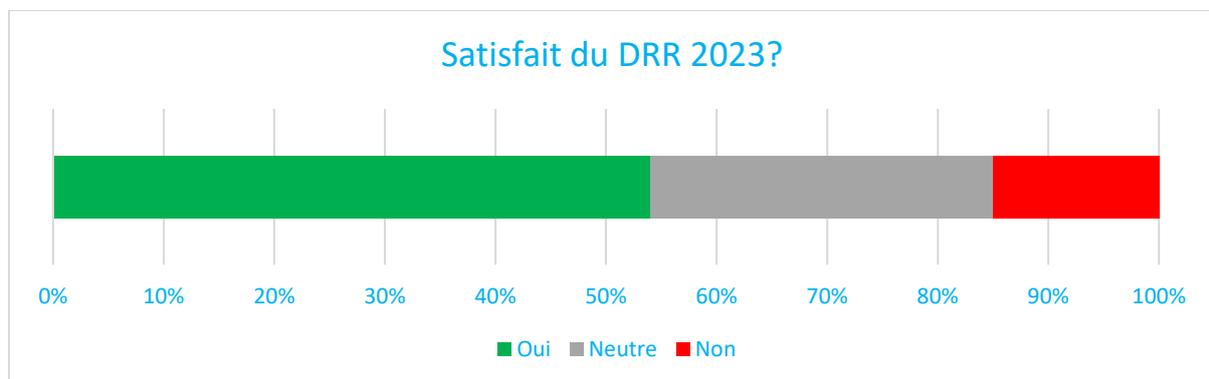


Un peu plus de la moitié des entreprises ferroviaires expriment leur satisfaction par rapport au processus d'élaboration, comme le montre le graphe ci-dessus. En revanche, une petite minorité des entreprises ferroviaires interrogées n'est pas du tout satisfaite du processus d'élaboration du DRR.

Dans les interviews, beaucoup d'entreprises estiment que le processus de consultation n'est pas optimal. Certaines regrettent un manque d'orientation client. Toutefois, il peut être constaté un progrès par rapport à 2014, où la plupart des entreprises ferroviaires considéraient que le processus d'élaboration laissait peu de place à la concertation.

Des suggestions d'améliorations sont proposées telles qu'une meilleure prise en compte des suggestions émises par les entreprises ferroviaires dans les réunions de consultations, ou encore des possibilités de tarification internationale, l'aspect international devrait être mieux pris en compte. Par ailleurs, de grandes entreprises ferroviaires estiment que leurs spécificités devraient également être prises en compte.

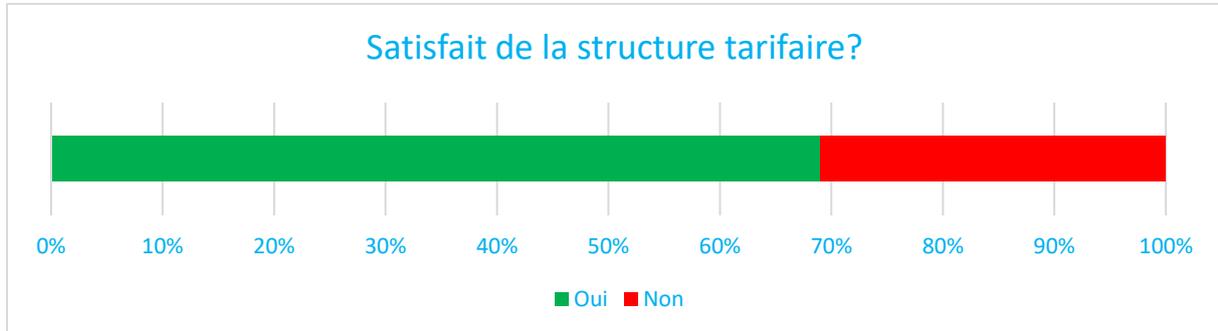
Le contenu du DRR 2023



Plus de la moitié des entreprises interrogées expriment leur satisfaction par rapport au document final pour l'horaire de service 2023. Ceci doit toutefois être nuancé car un tiers des entreprises n'expriment ni satisfaction, ni insatisfaction. Lors des interviews menées par le Service de Régulation, certaines entreprises ont regretté le caractère déséquilibré du processus d'élaboration du DRR, eu égard aux droits et obligations de chacun, et un certain manque de cohérence.

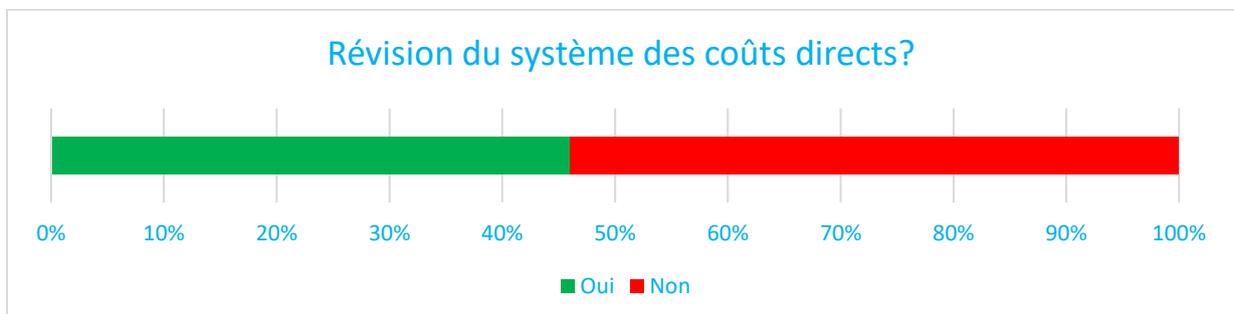
8. La structure tarifaire

Plus des deux-tiers des entreprises ferroviaires sont satisfaites de la nouvelle structure tarifaire, comme le montre le graphe ci-dessous. Cela constitue un grand progrès par rapport à 2014, où une insatisfaction générale était exprimée.



Cependant, ce taux apparent de satisfaction masque des disparités. La satisfaction est beaucoup plus mitigée dans le segment passagers. Des regrets sont exprimés par certaines entreprises ferroviaires quant à l'absence de variation de la tarification en fonction des performances du gestionnaire d'infrastructure. Certaines insatisfactions sont exprimées par rapport au calcul des mark-up et à leur soutenabilité.

Enfin, comme le montre le graphe ci-dessous, près de la moitié des entreprises ferroviaires pensent que le mode de calcul du coût direct devrait être révisé dans un sens plus compétitif, en bref à la baisse. Quelques entreprises ferroviaires ont fait remarquer que le niveau des coûts directs était plus élevé en Belgique qu'en Allemagne ou aux Pays-Bas.



Par ailleurs, moins de la moitié des entreprises interrogées trouvent la formule tarifaire transparente et cinq entreprises ne se prononcent pas. Enfin, un peu plus de la moitié des entreprises interrogées (exprimant leur opinion) considèrent que le niveau des redevances est acceptable par rapport à d'autres pays alors qu'un peu moins de la moitié des entreprises considèrent qu'il ne l'est pas.

9. Autres problématiques soulevées en interview

Investissements à réaliser pour doubler les parts modales du rail

De manière générale, les entreprises estiment qu'il faut augmenter les capacités du réseau. Plus spécifiquement les idées suivantes sont proposées :

- 🔹 la modernisation des infrastructures portuaires ;
- 🔹 la modernisation des passages aux frontières ;
- 🔹 l'élargissement du nombre de voies dans certaines zones très denses ;
- 🔹 des investissements pour supprimer les *bottle necks* ;
- 🔹 des investissements dans la maintenance du réseau ;
- 🔹 le développement des capacités dans certains faisceaux de formation;
- 🔹 l'électrification de toutes les voies ;
- 🔹 l'amélioration de l'infrastructure afin d'augmenter la vitesse moyenne du trafic;
- 🔹 des investissements dans le digital capacity management.

Compétitivité du rail

Plusieurs entreprises ferroviaires estiment que le secteur ferroviaire ne bénéficie pas des mêmes avantages compétitifs que le transport par la route (*level playing field*). Tous les coûts liés à l'utilisation des infrastructures ne sont pas répercutés de la même manière suivant qu'il s'agisse de transport routier ou ferroviaire. De même, les coûts environnementaux liés au transport ne sont pas répercutés suffisamment sur le transport routier. Cela nuit dès lors à la compétitivité du secteur ferroviaire. Certaines entreprises ferroviaires estiment qu'il faudrait réguler les différents modes de transport et évaluer ce que chaque mode coûte à la société du point de vue économique et écologique.

Par ailleurs, plusieurs entreprises ferroviaires considèrent que le transport intermodal est un vecteur de croissance important pour le transport ferroviaire.

Wagons isolés versus trains complet

Les trains complets sont clairement plus rentables pour les entreprises ferroviaires que les trains constitués de wagons isolés. Cependant, certaines entreprises ferroviaires considèrent qu'une augmentation de la part modale du rail passe inévitablement par le maintien et le développement de wagons isolés et ce, sans pour autant altérer la rentabilité des entreprises ferroviaires.

Problématique trains de secours

Certaines entreprises ferroviaires déplorent qu'Infrabel n'organise pas de trains de secours contrairement à d'autres gestionnaire d'infrastructures (France, Allemagne, Pays-Bas, ...).